

PERSONAS: ENSAYO

Implicancias de una Responsabilidad Social Empresarial Sustentable

Interventions of Corporate Social Responsibility

Edición Nº 23 – Agosto de 2015

Artículo Recibido: Julio 14 de 2015

Aprobado: Agosto 03 de 2015

AUTORES

Raúl Henríquez Larrarte
Ingeniero (e) en computación e informática DBA Oracle
Santiago, Chile.
Correo electrónico: rhenriquez@capel.cl

Roberto Ignacio Oreste Burgos
Tecnólogo en Telecomunicaciones.
Santiago, Chile.
Correo electrónico: rob.oreste@gmail.com

Resumen

Artículo enfocado con mirada investigativa sobre las bases de las empresas para desarrollar su responsabilidad social corporativa y el actuar para una economía sustentable en lo social y ambiental. Se definen factores necesarios para comprender el tema con perspectiva universal, y expresar datos empíricos del rubro empresarial chileno con definiciones aplicables según el tamaño de la empresa.

Finalmente, presenta la discusión de resultados y conclusiones con implicancias para la responsabilidad social empresarial.

Palabras claves: Sustentabilidad, responsabilidad social, desarrollo sustentable, RSE.

Abstract

With eyes focused research article on the bases of enterprises to develop their corporate social responsibility and act for a sustainable economy in the social and environmental. Defined factors necessary to understand the issue of universal perspective, and express

evidence of the Chilean business category definitions applicable to the size of the company.

Finally, it presents the discussion of results and conclusions with implications for corporate social responsibility.

Keywords: Sustainability, social responsibility, sustainable development, CSR.

Introducción

En la cultura clásica, la intención y objetivo de una empresa era ocuparse de temas competitivos y búsqueda para robustecer su economía, lo que supuso un abandono ético de cada persona que compone la sociedad y también, un deterioro de todo tipo de recursos generados por la negentropía “empresa-medio-persona”. Debido al acceso creciente a la información, nuevas políticas gubernamentales, estatales y de organizaciones mundialmente reconocidas, se ha generado un cambio en la forma de pensar en las cabezas de estas organizaciones. Consecuentemente, se ha redefinido la empresa como responsable de otros puntos vinculados a su deber social para generar una creciente gama de beneficios. Esto implicará mejora de competitividad que difiere de la “competitividad clásica”, concentrando esfuerzos en optimizar el prestigio de la empresa en temas legales, marketing, éxito del producto y servicio que provea. También es fundamental la importancia del “recurso humano” para empoderar a las personas en su trabajo y afianzar la lealtad con éste.

El fin es la subsistencia y engrandecimiento de la empresa, para ello es importantísima la integración plena y voluntaria de estos conceptos y su correcta aplicación práctica.

Desarrollo

La RSE se ha popularizado en este último tiempo y muchas personas tienen al menos una noción de su concepto. Se relaciona con el deber de las compañías de generar un impacto positivo en la sociedad (mejorar la calidad de vida de sus colaboradores y familias), más allá que la rentabilidad y los buenos resultados financieros.

Se remarca también como “*El compromiso permanente de las empresas de comportarse éticamente y contribuir al desarrollo económico, al tiempo que mejora la calidad de vida*”

de los trabajadores, sus familias, comunidad local y la sociedad'. (Consejo Mundial Empresarial para el Desarrollo Sustentable)⁽¹⁾. Otra fuente, como la norma ISO 26000 destaca la responsabilidad de una organización por los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad y el medio ambiente mediante una conducta transparente y ética que:

- Contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo salud y bienestar de la sociedad.
- Cumpla con las leyes y sea compatible con normas internacionales de conducta.
- Sea integrada en la totalidad de la organización y puesta en práctica en todas sus relaciones.

La Comisión Europea, desde su Comunicación al Parlamento Europeo del 25 de octubre de 2011, la complementa, llamando al respeto a la legislación aplicable y convenios colectivos entre los interlocutores sociales como requisito para el cumplimiento de dicha responsabilidad. Para asumirla plenamente, las empresas deben aplicar, en estrecha colaboración con las partes interesadas, un proceso destinado a integrar preocupaciones sociales, medioambientales y éticas, respeto de los derechos humanos, consideraciones de los consumidores en sus operaciones empresariales y estrategia básica para maximizar la creación de valor compartido por sus propietarios o accionistas, demás partes interesadas y la sociedad en sentido amplio. Simultáneamente, deben identificar, prevenir y atenuar posibles consecuencias adversas.

La RSE no pretende que los integrantes de una organización actúen éticamente, sino que la compañía promueva este valor y lo haga propio de su cultura organizacional. La RSE se enmarca en la cultura de una empresa para generar un positivo impacto en la sociedad, con procesos beneficiosos para sus colaboradores, clientes, medio ambiente y comunidad en general. No como una moda o acciones puntuales. No abarca solamente como objetivo el generar valor agregado o mejores resultados económicos, también se compromete con los actores internos (colaboradores) y externos (clientes y proveedores), ya que así como el rendimiento financiero les permitirá crecer, la calidad con que gestionan sus procesos, también se verá reflejada en sus resultados futuros.

En síntesis, en términos generales concluimos que involucra la responsabilidad de cualquier empresa con sus colaboradores, comunidad y medio ambiente.

Sustentabilidad

Se define como “*la habilidad de las actuales generaciones para satisfacer sus necesidades sin perjudicar a las futuras*” (fuente: Universidad Abierta Interamericana - Centro de altos estudios globales-), concepto usado para referirse al compromiso social de las empresas debido a la creciente importancia mundial que ha adquirido el desarrollo sostenible durante las últimas décadas. Esto ha llevado a organizaciones internacionales, gobiernos, numerosas ONG, académicos y empresas privadas a tomar medidas para alinearse con la causa. Al abordar la sustentabilidad se exige el cumplimiento de estos tres aspectos:

Sustentabilidad Económica

Describe formas de negocio que garantizan bienestar duradero y sólido a través de un crecimiento económico continuo y estable. Su principal objetivo es la consideración y armonía equilibrada entre éxito económico, compatibilidad social y cuidado de recursos naturales. El objetivo de los indicadores de desempeño económico es medir resultados económicos de las actividades de una organización, sus efectos en el entorno y grupos de interés implicados.

Sustentabilidad Ambiental

Considera el impacto y manejo de recursos naturales tales como agua, suelo, aire (Material particulado, compuestos sulfurados y nitrogenados, dioxinas y otros), emisiones de gases de efecto invernadero que contribuyen al calentamiento global y estimulan el cambio climático; impactos sobre el medio biótico; generación y manejo de residuos; eficiencia en el uso de recursos y uso de sustancias químicas sobre las cuales exista evidencia o sospecha de que puedan producir efectos negativos sobre los ecosistemas o la salud humana (uso de pesticidas y otros agroquímicos).

Sustentabilidad Social

Ocurre cuando los procesos, sistemas, estructuras y relaciones formales e informales, aportan a las personas, creando comunidades saludables. Las comunidades socialmente sustentables son equitativas, diversas, conectadas, democráticas y proveen una buena calidad de vida. Los aspectos fundamentales están relacionados con la gobernanza de la organización, derechos humanos, prácticas laborales, prácticas justas de operación, intereses del consumidor; participación activa, desarrollo de la comunidad y la cadena de valor de Porter, representada en la siguiente figura:



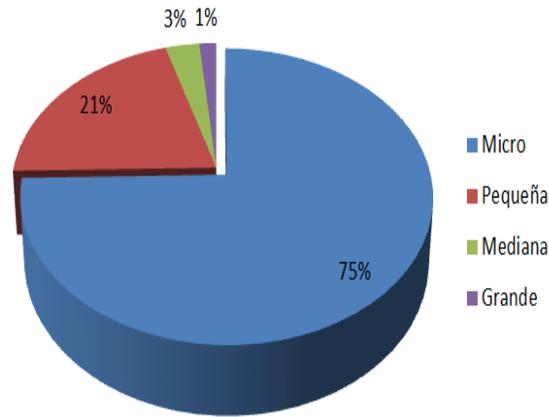
Descripción de La Cadena de Valor de Michael Porter.⁽¹¹⁾

El desarrollo sustentable también se utiliza para proyectos de desarrollo en comunidades que carecen de infraestructura. Después de un tiempo introductorio mediante apoyo externo, la comunidad debe seguir mejorando su propia calidad de vida de manera independiente aun cuando el apoyo inicial haya concluido.

Implicancias del ejercicio de políticas RSE sustentables:

Para contextualizar las políticas y acciones de Responsabilidad Social y Sustentabilidad en el medio nacional, inicialmente debemos identificar el número de organizaciones que poseen políticas RSE implementadas como parte de sus culturas organizacionales e incluidas en sus procesos internos.

De acuerdo a estadísticas de empresas de los Servicios de Impuestos Internos (SII) clasificadas por tamaño de ventas, la distribución de empresas al año 2014 es la siguiente:



Es importante destacar que el tamaño de la organización es un factor preponderante, ya que las organizaciones pequeñas, dado sus escasos recursos y priorización de las actividades comerciales y operacionales, prescinden de políticas internas a menos que sean impuestas por el cumplimiento de una normativa o disposición legal como el “Derecho a saber” (D.S. 40, ley 16.744) o el “Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad” (artículo 153 del Código del Trabajo).

Prohumana es una organización chilena independiente y sin fines de lucro, que actúa desde puntos de vista reflexivos y críticos, busca identificar, promover y coordinar buenas prácticas para un desarrollo humano sustentable e integral.

De acuerdo al Ranking Nacional RSE 2013 elaborado por **Prohumana**, los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Puesto	Empresa	Rubro	Número de trabajadores
1	Gerdau	Siderúrgico	509
2	Chilectra S.A.	Energía	700

3	BCI	Banca	10.500
4	NaturaCosméticos	Cosméticos	274
5	BASF Chile	Químico	338
6	Falabella Retail	Retail	14.656
7	Banco Santander	Banca	11.703
8	Mall Plaza	Retail	394
9	Sodimac	Retail	17.000
10	Endesa Chile	Energía	1.106

Todas las empresas incluidas en el Ranking pertenecen al segmento de grandes empresas.

Para elaborar el ranking, Prohumana evalúa integralmente a la organización en sus actividades durante el período en estudio considerando: objetivos, evaluación, estrategias comunicacionales y aplicación del programa RSE. Por otra parte, realiza una encuesta a los trabajadores con preguntas agrupadas bajo las siguientes dimensiones de desempeño:

- Ética y gobierno corporativo
- Trabajadores
- Proveedores
- Consumidores y/o clientes
- Comunidad
- Relaciones con ONG's y el Estado
- Medioambiente

Considerando la información expuesta en los apartados anteriores, consideramos que liderar una organización es definitivamente una tarea difícil, el trato con el personal y equipos de trabajo nunca ha sido un proceso trivial, muy por el contrario, es una actividad compleja y esencial al interior de toda organización. Un factor fundamental que incide directamente en la facilidad de aplicar liderazgo, es el tamaño de la organización y acceso a los recursos que ésta posee. Esto se debe a que la predisposición de los integrantes para cumplir con nuevas políticas (como las de RSE), estará condicionada por su situación laboral en la organización, relacionada siempre con la cobertura de sus necesidades (siendo las económicas y condiciones de entorno laboral las más relevantes).

Establecemos la siguiente hipótesis: en la medida en que las necesidades del personal sean mejor satisfechas, la predisposición del equipo de trabajo a la adopción de nuevas políticas como las de RSE será mejor y facilitará el liderazgo del grupo. Lamentablemente en la práctica, las necesidades son muchas y los recursos escasos, por lo cual, la variable **recursos de la organización**, juega un papel determinante.

En las grandes empresas, donde los recursos son abundantes (tales como las participantes del Ranking RSE 2013), los resultados señalan que 100% de las organizaciones evaluadas poseían una política RSE formalizada y el cumplimiento de dicha política fue de un 69%. Considerando estos indicadores como referentes y la baja rotación de personal dada por el interés de trabajar en una gran empresa, los esfuerzos requeridos por el Jefe de Área o Directivo a cargo de aplicar liderazgo sobre su equipo tendrá una complejidad media baja, Sus esfuerzos se centrarán inicialmente en la difusión de las políticas RSE, posteriormente los procesos de negocio donde la política RSE impacte, deberán ser redefinidos. Una de las acciones para combatir esta deficiencia es el mejoramiento de la situación salarial de los colaboradores. Lo que confirma en parte la hipótesis establecida: los **recursos de la organización** juegan un papel determinante en la inclusión de políticas y acciones como las de RSE.

En una MYPE, lo más probable es que el líder tenga multifunciones y éstas se concentren en la operación y comercialización de los productos o servicios. Los costos serán determinantes por lo que las acciones que impliquen aumento de estas políticas de

RSE serán difícilmente adoptadas, por ejemplo, reemplazo de una materia prima por una alternativa más cara pero menos contaminante. En términos de recursos humanos, la situación PYME es más adversa en cuanto a condiciones laborales, por lo que será difícil establecer liderazgo y adoptar nuevas políticas.

La Responsabilidad Social aumenta en Europa. Allí también se da espacio a programas de las pymes para abordar el tema. Se han definido muchos modelos, pero pocos con la particularidad de ser instaurados en conjunto con algunos gobiernos. En Navarra (España), aprobaron un proyecto llamado Innova**RSE**, liderado el Centro de Recursos Ambientales de Navarra) que busca poner énfasis en el cumplimiento de las políticas de RSE e instruye a los procesos que suponen su implicancia, por ejemplo creación de una guía o manual de RSE para incentivar la aplicación de este concepto, ayudando a integrar la RSE en las Pymes de Navarra mediante servicios de diagnóstico, elaboración de planes de actuación y difusión de buenas prácticas, promoviendo ofertas de consultorías, guías de mejora, información y formación pertinente, imponiendo 4 puntos imprescindibles para definir los puntos a trabajar como base:

- Compromiso.
- Misión/ Visión.
- Grupos de interés
- El triple resultado (Factor económico, social y ambiental).

Proyectos para Pymes con respecto a la RSE pioneros en Chile

Constatamos pocos proyectos de RSE en pymes, sin embargo se han desarrollado programas piloto como “Proveedores del Estado Responsables”. Consisten en la entrega de certificados a un grupo de pymes del mercado del sector público, es impulsado por agentes de Dirección Chile Compra y por Chile Proveedores. Se trataron los siguientes puntos como unidades de información:

- Introducción a la sostenibilidad empresarial
- Comercio responsable y seguridad laboral
- Prácticas laborales

- Gestión medioambiental
- Marketing responsable
- Comunidad y diálogo con públicos de interés.

Esta iniciativa se inserta en la política de compras sustentables que promueve la Dirección Chile Compra. El 11,7% de las órdenes de compra emitidas en la plataforma www.mercadopublico.cl, donde se transan montos superiores a los US\$ 6.500 millones al año, han incluido algún tipo de criterio de sustentabilidad.

El programa constaba de clases semanales donde los empresarios de la pequeña empresa adquirieron conocimientos y se informaron de la existencia y del empoderamiento de herramientas necesarias para fomentar e incorporar este concepto al interior de las empresas, según la norma internacional ISO 26000.

Conclusiones

Una empresa debe ocuparse de todos sus componentes: Economía, compromiso medioambiental, desarrollo y compromiso social, enfocado hacia los stakeholders, vale decir; Accionistas, empleados, proveedores, clientes y consumidores, etc...

Para instituir una política RSE y establecer el liderazgo tan necesario para implementarla, una organización no sólo debe realizar acciones concretas o desarrollar ciertas prácticas, si no que debe llevarla más allá, incorporando políticas de RSE como parte de la visión y misión y de sus prácticas diarias.

La Sustentabilidad, dentro de la dimensión social, no es evidenciada en la actualidad como muy proactiva, pues está principalmente relacionada con el cumplimiento de requisitos mínimos de normativas legales y acciones caritativas.

De acuerdo a lo establecido en las políticas RSE, los beneficiados de su implementación somos todos los actores, desde los integrantes de la organización hasta la sociedad y el medioambiente en el que se encuentra inserta, por lo tanto todos debemos contribuir a su cumplimiento, independiente del tamaño y recursos de la organización. Ello implica realizar una evaluación a la fijación y manera de gestionar el trato con el cliente y

miembros de la empresa. La RSE se debe relacionar estrechamente con la sostenibilidad en una sociedad beneficiada empresarialmente, es decir; una sociedad y economía sostenidas por esta práctica comprenden una serie de valores para la empresa que incluye al factor “persona”, para lograr el desarrollo sustentable y sostenible en el tiempo.

La RSE implica costos superlativos de implementación, requiere mayores y mejores fiscalizaciones y programas de beneficios de carácter oficial o estatal. Esta percepción hace que los dueños tiendan a privilegiar fines lucrativos y operativos, olvidando la sustentabilidad humana. Esto constituye un factor preocupante en el análisis de impacto de la RSE en el mundo. Más aún, considerando la importante cantidad existente de micro, pequeña y mediana empresa (un 99%).

El acceso a la información sobre el tema es escaso para cierto sector, esto debe ser considerado por autoridades y organismos oficiales que reglamentan, regulan y supervisan las políticas empresariales. Se deben crear reglamentos y guías de implementación sectorizadas.

Aunque se ve una tendencia a comenzar proyectos, éstos aún son escasos. Grupos de ingeniería y organismos gubernamentales europeos han confeccionado manuales para llamar a este sector empresarial a implementar el concepto y hacerlo propio, apelando a la responsabilidad social empresarial como un concepto flexible, que atiende las condiciones de presupuesto de cada empresa. Llama a no ocupar mecanismos que supongan gran complejidad e invitan a relacionar la PYME con los entornos locales y globales. Se deben determinar rangos de cumplimiento acordes a sus recursos. Se deben diseñar estrategias operativas, planes de acción situacionales, crear nexos positivos, con clientes y el entorno empresarial. No obstante todo lo anterior, algunas pymes asumen actualmente la responsabilidad social sin ser conscientes del concepto.

En el sector nacional existen pocas iniciativas con respecto a este tema en las pymes, por lo mismo se llama a tener como modelo a seguir políticas y visiones como la instauradas en Europa que deben ser apoyadas por entes gubernamentales.

Notas

- i. BCSD, World Business Council for Sustainable Development 2000.
<http://www.wbcsd.org/work-program/business-role/previous-work/corporate-social-responsibility.aspx>
- ii. Webyempresas.com <http://www.webyempresas.com/la-cadena-de-valor-de-michael-porter/>

Referencias Bibliográficas

WebGrafía:

- 1 **Noticias sitio web Chilecompra.cl, Pymes proveedoras del Estado completan curso de Responsabilidad Social Empresarial.**
Fuente: http://www.chilecompra.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=854:pymes-proveedoras-del-estado-completan-curso-de-responsabilidad-social-empresarial&catid=71&Itemid=437
(Consultado el 29-05-2015).
- 2 **Qué es la Responsabilidad Social Empresarial.**
Fuente: <http://www.guioteca.com/rse/que-es-la-responsabilidad-social-empresarial/>
(Consultado el 24-05-2015).
- 3 **RSE en PYMES.**
Fuente: <http://www.mas-business.com/docs/La%20RSocial%20en%20pymes.pdf>
(Visitado el 29-05-2015).
- 4 **Informe Ranking Nacional RSE 2013.**
Fuente: http://www.prohumana.cl/ranking_nacional_rse/ranking-2013-2
(Visitado en mayo de 2015).
- 5 **Estadísticas de empresas por tamaño según ventas.**
Fuente: http://www.sii.cl/estadisticas/empresas_tamano_ventas.htm
(Visitado el 24-05-2015).
- 6 **Qué significa sustentabilidad.**
Fuente: <http://vidaverde.about.com/od/Vida-Verde101/g/Que-Significa-Sustentabilidad.htm>
(Visitado el 24-05-2015).
- 7 **Sitio web Oficial World Business Council for Sustainable Development.**
Fuente: <http://www.wbcsd.org/> (Visitado el 24-05-2015).