

# HABLEMOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

"...Si las empresas encarasen sus perspectivas en RSE ajustándose a los mismos marcos que guían sus operaciones básicas, advertirían que la responsabilidad no se limita a la beneficencia y sus costos. Por el contrario -sostiene Porter-, bien aplicada fomenta oportunidades, innovaciones y ventajas competitivas..."

Ya sea por convicción, competitividad, imagen, presiones de mercado, regulaciones locales y/o externas, son cada vez más las organizaciones que, independientemente de su tamaño, actividad, sector y ubicación geográfica, comienzan a adoptar una estrategia de Responsabilidad Social<sup>1</sup> (RS), Responsabilidad Social Empresaria (RSE) o Responsabilidad Social Corporativa (RSC).

## Pero... ¿Qué es la RSE?

Con una óptica internacional, la ISO 26000 la define como la responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y en el medio ambiente, a través de un comportamiento transparente y ético que:

- Contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad;
- Tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas;
- Cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional
- de comportamiento; y
- Esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.

Con una óptica latinoamericana, el FOMIN<sup>2</sup> (Fondo Multilateral de Inversiones del Banco Interamericano de Desarrollo), la define como una visión sobre la empresa, que concibe el respeto a los valores éticos, a las personas, a las comunidades y al medioambiente como una estrategia integral que incrementa el valor añadido y, por lo tanto, mejora la situación competitiva de la empresa.

La RSE es algo más que una serie de actividades o iniciativas aisladas basadas en el marketing, las relaciones públicas u otros beneficios empresariales. Se trata más bien de un conjunto de

---

<sup>1</sup> Definición adoptada por la ISO 26000

<sup>2</sup> En América Latina no existe una única definición de RSE. El liderazgo en la región en el campo de la conceptualización, es ostentado por asociaciones empresariales e institutos universitarios. La mayoría de estas organizaciones, son ejecutoras de proyectos apoyados por el FOMIN, que ha propuesto esta definición.

políticas, prácticas y programas que se incorporan a todas las operaciones y procesos de toma de decisión empresariales.

Generalmente, incorporar la RSE significa poner en marcha un sistema de gestión con procedimientos, controles y documentos.

## ¿RSE = Desarrollo Sustentable?

RSE es la contribución de las empresas al desarrollo sustentable. Para ello, la empresa debe de modificar sus patrones de producción, consumo e inversión para alcanzar un desarrollo equilibrado en los tres ejes: económico, ambiental y social. Estos tres ejes a alcanzar, se denominan la “triple cuenta de resultado”.

## ¿Para qué o por qué es necesario ser responsable socialmente?

La respuesta, la desarrollaremos compartiendo algunos de los ejemplos más emblemáticos de los últimos años. Con ellos, intentaremos ilustrar las consecuencias potenciales de no integrar a la gestión una estrategia de RSE o, por el contrario, el compromiso de adoptar un modelo de gestión en RS como una estrategia, para hacer frente a aquellas cuestiones que afectan su equilibrio en su triple cuenta de resultados.



### 24 suicidios en Telecom France - Prácticas Laborales

“Los sindicatos echan la culpa de todo, a los métodos de trabajo de la multinacional...”

“La Dirección, niega que exista un incremento. En el año 2000, se registraron 28 suicidios”.



### Movimiento anti Nike - Derechos Humanos

Las principales marcas deportivas, entre las que se encuentran Nike, Adidas, New Balance, anunciaron su colaboración con sindicatos y ONG para mejorar las condiciones laborales de sus trabajadores, en respuesta a las presiones sobre la situación de los trabajadores en las fábricas de sus proveedores

## Starbucks ha inaugurado una nueva tienda en base a contenedores reciclados - Medio ambiente



Starbucks ha inaugurado su nueva tienda de Seattle, la cual ha sido diseñada en base a contenedores reciclados que fueron originalmente utilizados para transportar mercaderías en barcos y camiones. Este tipo de locales permiten, además de la idea del reciclaje, reducción de costos y el cuidado del ambiente, la movilidad de la tienda a otros espacios.



## Caso Enron - Gobernanza de la organización

“Uno de los mayores escándalos empresariales de la historia” “21.000 personas alrededor del mundo se quedaron sin empleo”

“Sus maniobras contables provocaron la práctica desaparición, de una de las mayores auditoras por

entonces: Arthur Andersen”

“Sus Directivos enfrentan cargos por fraude, conspiración, abuso de información privilegiada y mentir a los auditores”.



## Apple - Prácticas justas de operación

En el año 2009, se producen las primeras denuncias sobre malas prácticas laborales en proveedores de Apple en Asia.

En 2010, la empresa comienza con un proceso de auditoría en materia de prácticas laborales y medio ambiente en, aproximadamente, el 80% de sus proveedores en China. Apple admite casos de trabajo infantil en las fábricas de diez de sus proveedores.

Enero de 2012, Apple publicó su informe anual “[Supplier Responsibility Progress Report](#)” donde brinda detalles sobre lo actuado para mejorar la protección de los trabajadores y condiciones de las fábricas proveedoras.



## United Airlines - Asuntos de los consumidores

Conocida como la segunda aerolínea más importante de EEUU y la tercera a nivel mundial, ahora también la conocen como “rompe guitarras”.

United Airlines le rompió la guitarra a un cantautor y no se la quiso pagar. Él, luego de incansable reclamos, decidió vengarse de la aerolínea escribiendo una canción en su contra y subió el vídeo en Internet, que ya ha sido visto por medio millón de personas.



### **McDonalds - Participación activa y desarrollo de la comunidad**

Más de 550 organizaciones de salud en EU pidieron al CEO de la compañía suspender su estrategia de mercadotecnia dirigida a menores.

Las tasas de obesidad en el mundo [se duplicaron desde 1980](#), y más de 43 millones de niños menores de cinco años, sufren de obesidad en el mundo (OMS).

McDonald's en América Latina, modifica su menú en busca de beneficios en la composición nutricional de su menú para niños y adultos. Menos calorías, sodio y azúcar. Más vitaminas, minerales y fibras.

## **Ahora bien... ¿Cómo implemento un sistema de gestión integral de RS en mi organización?**

El Pacto Global de Naciones Unidas, el Global Reporting Initiative y la ISO 26000 son tres iniciativas voluntarias que se complementan entre sí para promover la Responsabilidad Social entre las organizaciones, mediante la incorporación de mejores prácticas de RS en la estrategia del negocio y la comunicación de su desempeño a través de un Informe o Reporte de Sustentabilidad.

El **Pacto Global de Naciones Unidas**<sup>3</sup> es una iniciativa que promueve la incorporación, de manera gradual, de sus diez principios de Responsabilidad Social a la gestión de las organizaciones y a comunicar anualmente sus acciones a través de una Comunicación del Progreso - CoP. Esta iniciativa fomenta la Responsabilidad Social en relación a temas de **derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente y anti-corrupción**.

El **Global Reporting Initiative**<sup>4</sup> – GRI – ha desarrollado una guía para la elaboración de memorias o reportes que comunican el desempeño de las organizaciones en el ámbito económico, social y ambiental, es decir para que pueden dar a conocer su desempeño en materia de

<sup>3</sup> <http://www.unglobalcompact.org>

<sup>4</sup> <http://www.globalreporting.org>

sustentabilidad. Estas directrices ofrecen a las organizaciones un enfoque gradual, que permite la elaboración de reportes a su propio ritmo y la comparación del desempeño de las organizaciones, independientemente de su tamaño, actividad, sector y ubicación geográfica. Los principales aspectos que se comunican tienen que ver con su estrategia en materia de sustentabilidad, el perfil de la organización, los parámetros del reporte, gobierno, compromiso y participación de los grupos de interés e indicadores de desempeño económico, ambiental y social (este último en relación a prácticas laborales, derechos humanos, sociedad y responsabilidad sobre producto).

Por último, en el mes de Noviembre de 2010 se lanzó la **ISO 26000**, una guía que proporciona una orientación sobre cómo poner en práctica e integrar la Responsabilidad Social en cualquier empresa u organización del mundo. La guía fue desarrollada por un grupo de trabajo de aproximadamente 450 miembros, representando a 99 países y a diferentes grupos de interés tales como; Consumidores, Gobierno, Industria, trabajadores, ONGs, entre otros. Esta guía proporciona una orientación a los diferentes usuarios de cómo implementar mejores prácticas de RS y no es adecuada ni pretende servir para los propósitos de una certificación.

En la misma se establecen siete materias fundamentales que son pertinentes a todas las organizaciones, independientemente de su tamaño, actividad, sector y ubicación geográfica:

- Gobernanza de la organización
- Prácticas laborales
- Derechos humanos
- Prácticas justas de operación
- Medio ambiente
- Asunto de los consumidores
- Participación activa y desarrollo de la comunidad

**OK... Entonces, ¿estaríamos en condiciones de decir que los siguientes beneficios son el resultado de implementar un modelo de gestión integral de RS?**

- Facilita la retención y atracción de nuevos clientes
- Expandir las posibilidades de financiación
- Mejora la eficiencia operacional
- Mejora la retención y productividad de nuestros colaboradores
- Mejora la gestión de riesgos
- Facilitar la identificación y aprovechamiento de oportunidades
- Incentiva la innovación
- Mejora la licencia social para operar, imagen y reputación

¿Qué opinan?

Comentarios, consultas sugerencias a [julio.sotelo@agsustentable.com](mailto:julio.sotelo@agsustentable.com)

### **Autores**

***Muñoz, Patricia-*** Contadora Pública, Miembro de la Comisión de Estudios sobre Sustentabilidad Económica, Social y Medioambiental del CPCECABA.

***Pérez, Andrea-*** Licenciada en Administración, Miembro de la Comisión de Estudios sobre Sustentabilidad Económica, Social y Medioambiental del CPCECABA.

***Sotelo, Julio R.-*** Contador Público, Vicepresidente de la Comisión de Estudios sobre Sustentabilidad Económica, Social y Medioambiental del CPCECABA.