

Algunos apuntes sobre el estado de la responsabilidad social empresarial en Latinoamérica



Editora
Dra. Jeannette Valverde Chaves

UNA
UNIVERSIDAD
NACIONAL
COSTA RICA



AL-INVEST IV
COORDINACIÓN Y SERVICIOS



RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL



Algunos apuntes sobre el estado de la responsabilidad social empresarial en Latinoamérica

Editora
Dra. Jeannette Valverde Chaves



658.408

A655a Algunos apuntes sobre el estado de la responsabilidad social empresarial en Latinoamérica [Recurso electrónico] / Editado por Jeannette Valverde. – 1 ed. – Heredia, C.R. : Escuela de Relaciones Internacionales de la Universidad Nacional, 2014. 1 CD Rom (78 p.); 12 cm.

ISBN: 978-9968-558-30-3

1. Responsabilidad Social de la Empresa. 2. Pequeña y Mediana Empresa. I. Valverde Chaves, Jeannette. II. Título.

Universidad Nacional, Campus Omar Dengo, Heredia, Costa Rica
Teléfono: 2562-4165 / Fax: 25624141 / correo electrónico: jeannette.valverde.chaves@una.cr
Apartado postal: 86-3000 Heredia

© **Algunos apuntes sobre el estado de la responsabilidad social empresarial en Latinoamérica**

De conformidad con la Ley N° 6683 de Derechos de Autor y Derechos Conexos es prohibida la reproducción de esta publicación en cualquier forma o medio, electrónico o mecánico, incluyendo el FOTOCOPIADO, grabadoras sonoras y otros.

Consejo Editorial

M.Sc. Max Sáurez Ulloa,
M.Sc. Carlos Humberto Cascante Segura
M.Sc. Luis Fernando Araya Rivas
M.Sc. Sergio Moya Mena
Dra. Gabriela Pino Chacón
Dr. Jorge Cáceres Prendes
Dr. Juan Carlos Bermúdez Mora

Primera edición: Enero de 2014

Las interpretaciones expresadas en esta obra colectiva son de exclusiva responsabilidad de los(as) autores(as).

Esta publicación ha sido posible gracias al Fondo Institucional para el Desarrollo Académico (FIDA)

La formación “Cómo implementar RSE en pymes” ha sido realizada con el apoyo financiero de la Unión Europea. Las opiniones expresadas en esta publicación, que no han sido sometida a revisión editorial, son de exclusiva responsabilidad de los autores y pueden no coincidir con las de la Unión Europea. Su reproducción total o parcial está permitida, siempre y cuando se reconozcan los créditos del Programa AL-INVEST IV, del Consorcio de Coordinación y Servicios y la Escuela de Relaciones Internacionales de la Universidad Nacional de Costa Rica. De ninguna manera la reproducción total o parcial del presente documento puede ser objeto de venta.

Diseño y diagramación: Jade Diseños & Soluciones, www.jadecr.com, 2285-2636

CONTENIDO

Prólogo.....	9
	<i>Carlos Humberto Cascante Segura</i>
Presentación.....	11
	<i>Irene Haddad</i>
Introducción.....	13
	<i>Yanina Kowszyk</i>
El estado de la responsabilidad social empresarial en Argentina.....	15
	<i>Paula Andrea Fleitas</i>
<i>El avance de la responsabilidad social empresarial:</i>	
<i>Estado del concepto en Brasil.....</i>	<i>21</i>
	<i>Gabriele Oliveira</i>
<i>Estado de la responsabilidad social empresarial en Bolivia:</i>	
<i>comparación de la situación de la RSE en las empresas grandes y Pymes.....</i>	<i>29</i>
	<i>Ricardo Rivero Terán</i>
Estado de la responsabilidad social empresarial en Costa Rica.....	37
	<i>Jeannette Valverde Chaves</i>
Estado de la responsabilidad social empresarial en El Salvador.....	45
	<i>Geraldina Matuz</i>
La responsabilidad social empresarial en Guatemala.....	51
	<i>Karla Toledo Letona</i>
Estado de la responsabilidad social en México, un breve análisis del 2000 al 2013	61
	<i>Adriana Pulido Sandoval</i>
Estado de la responsabilidad social empresarial en Perú.....	67
	<i>Fabiola Aranda del Solar</i>
Estado de la responsabilidad social empresarial en Venezuela.....	73
	<i>María Trinidad Ramírez de Egáñez</i>



Prólogo

Una de las líneas de investigación que con más ahínco se ha desarrollado en la Escuela de Relaciones Internacionales, durante el último lustro, ha sido el de la Responsabilidad Social. Dicho programa inició con un proceso dirigido hacia la Universidad Nacional, pero, paulatinamente ha ganado espacios en diversos sectores de la sociedad costarricense. Este nuevo producto se adentra aún más en su proceso de consolidación, al realizar un ejercicio comparativo, el cual pretende establecer una visión de conjunto sobre el estado de la cuestión de la Responsabilidad Social dentro de la complejidad del contexto latinoamericano.

Como señala el historiador francés Marcel Detienne, “[n]o hay nada más humano que comparar... Para el sentido común, comparar es un verbo despierto, que acompaña la mirada del cliente y hace brillar los ojos del crítico. ¿Discernir no implica acaso de forma inmediata establecer analogías, entrever razones y esbozar razonamientos?”. Comparación, que con la rigurosidad científica, implica utilizar una serie de métodos y definir claramente categorías de análisis; las que efectivamente permiten entender segmentos de la realidad de una forma más amplia y dinámica.

El objetivo de este tipo de abordajes no consiste en establecer cuál país tiene el mayor avance en una materia. Por el contrario, consiste en determinar la diversidad de cómo una propuesta se puede implementar en distintos escenarios, con lo que se generan nuevas prácticas, que pueden ser adaptadas para solucionar problemas similares. Por consiguiente, la composición de este trabajo no fue sencilla, implicó un profuso esfuerzo sistemático por buscar colaboradores, señalar grandes líneas de análisis (líneas de contexto, situación de la PIMES y casos de éxito) y, finalmente, conjuntar un trabajo que sea útil en diversos contextos. Desde esta línea, la Dra. Jeannette Valverde Chaves logró realizar una recopilación de seis artículos, tres dirigidos a revisar los alcances en el caso sudamericano (Argentina, Brasil y Bolivia) y tres más al caso centroamericano (Guatemala, El Salvador y Costa Rica).

Por tales motivos, agradezco a la profesora Valverde su dedicación a este proyecto, así como a los colaboradores los profesores Fleitas (Argentina), Oliveira (Brasil), Rivero (Bolivia), Matuz (El Salvador), Letona (Guatemala), Aranda (Perú) y Ramírez (Venezuela) por haber colaborado en este trabajo. Esperamos, de este modo contar con nuevos esfuerzos, nuevas respuestas y nuevos caminos que permitan sociedades más integradas y solidarias.

Carlos Humberto Cascante Segura
Subdirector

Presentación

Irene Haddad

*“No existirán empresas exitosas en sociedades fracasadas”
Stephan Schmidheiny*

AL-INVEST es uno de los programas regionales de cooperación económica más importantes de la Comisión Europea en América Latina.

Su objetivo general es contribuir a la cohesión social mediante el apoyo al fortalecimiento e internacionalización de las pequeñas y medianas empresas (pymes) latinoamericanas y el intercambio de innovación, conocimientos y relaciones económicas con sus empresas homologas europeas.

La Fase cuarta del Programa está llevada a cabo por tres consorcios subregionales de organizaciones empresariales pertenecientes a tres áreas diferentes de América Latina: América Central-Cuba-México (CAMC), Región Andina (RA) y Mercosur Chile y Venezuela (MCV).

Los tres consorcios cuentan con el apoyo de los servicios horizontales que proporciona el Consorcio de Coordinación y Servicios (CS) liderado por EUROCHAMBRES.

El CS en cooperación con su socio, la Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH, realiza entre otros, actividades de fortalecimiento institucional. Una de las temáticas principales en materia de formación a instituciones de base empresarial latinoamericana fue la Responsabilidad Social Empresarial. La RSE permite a las empresas una nueva manera de hacer negocios respetando el entorno económico, social y ambiental, desde una perspectiva de mejoramiento de su competitividad.

El objetivo de la formación es enseñar y proveer a los alumnos, herramientas que les permitan crear/fortalecer un servicio de implementación de RSE en sus organizaciones. La formación está destinada a funcionarios de instituciones empresariales del programa AL-INVEST, universidades, organizaciones internacionales y organizaciones dedicadas a la promoción e implementación de la RSE en la región.

Estas y otras formaciones desarrolladas por el programa, tuvieron una duración de 2 meses en una plataforma online, concluyendo la formación en una formación presencial que permitió a los alumnos afianzar sus conocimientos, intercambio de buenas prácticas y fortalecimiento de la red.

El presente trabajo es una recopilación de las reflexiones realizadas por los alumnos en el marco del segundo ciclo de formación que se realizó entre marzo y abril de 2013 y cuya presencial tuvo lugar en San José de Costa Rica en julio de 2013
Para más información: www.gc21.giz.de/alinvest4



Introducción

Yanina Kowszyk¹

El presente libro recoge y consolida la producción del grupo de alumnos participantes de la segunda edición del Programa de Formación de Formadores: ¿Cómo implementar RSE en Pymes? de Al Invest IV. El grupo investigó sobre el estado de la Responsabilidad Social Empresarial (en adelante, RSE) en la región latinoamericana, y cada persona desarrolló un informe sobre un país en especial.

Intentar describir el avance de un tema relativamente nuevo como el que nos convoca, en un espacio geográfico determinado tiene altos riesgos, sin embargo el propósito aquí se vincula con aportar a un debate que nos permita entender cada vez mejor las contradicciones y complejidades que involucra el desarrollo de un asunto tan controversial como es la RSE. Ante la cantidad creciente de escépticos por un lado, y de promotores entusiastas, por otro, resulta oportuno detenerse, revisar los argumentos de cada lado y desmenuzar las ambigüedades. Este fue uno de los propósitos del Programa y este es el enfoque que recomendamos para la lectura del presente documento.

El análisis de la RSE tiene sentido si integra una mirada crítica, poco ingenua y que coloque en el centro al desarrollo sostenible, entendiendo que este es el fin último que buscamos cuando trabajamos en RSE. El debate sobre el tema tiene sentido si se comprende su profundidad, pues efectivamente se trata, nada más y nada menos, de cómo definimos los límites entre las responsabilidades de la sociedad civil, las empresas y el Estado.

La expansión del tema de la RSE se ha dado de un modo casi espontáneo ya que el crecimiento de la presencia de las empresas en cada vez más territorios fue aproximando los temas que se podrían considerar como propios de las empresas, con aquellos de los ciudadanos, como lo son, los aspectos sociales, económicos, medioambientales, y los derechos humanos, entre tantos otros que podríamos incluir. Por ello, que las empresas solo tengan como responsabilidad el incrementar sus ganancias, como indicó Friedman (1970)² es un argumento que se derivó tan sólo con el devenir de los hechos que propició la globalización. Sí, justamente el mismo fenómeno que permitió el crecimiento empresarial arriba mencionado.

A lo anterior, podemos agregar que paradójica -o justamente- son los aspectos no financieros, los que afectan las finanzas de las empresas, con lo cual, podríamos afirmar que la RSE llegó para quedarse y ahora es importante ver cómo la protegemos para que no se banalice, para que no se pierda esta oportunidad de hacer algo distinto. En definitiva, para que genere los cambios y las transformaciones que desde el mundo de los negocios se impacte no sólo en el Producto Bruto Interno (PBI) sino también en el Índice de Desarrollo Humano (IDH) de los países latinoamericanos.

¹ Yanina Kowszyk es Directora de la Consultora InnovacionAL www.innovacional.com. Anteriormente fue Directora Ejecutiva de Forum Empresa www.empresa.org (2008 al 2012) y estuvo a cargo de diseñar y desarrollar el programa de formación tanto en 2012 como en 2013.

² Friedman, Milton. The Social Responsibility of Business is to Increase its Profits. New York Times Magazine, September 13, 1970.

El problema es que la RSE se salió del esquema ingenieril donde todo se puede medir y cronometrar. Claramente, esto incomoda. ¿Cómo podemos medir que lo invertido en RSE por una empresa le permita operar sin ninguna perturbación? ¿Cómo estimar cuánto durará la confianza de la comunidad si la empresa viene siendo un buen vecino? Efectiva y lamentablemente no podemos medirlo. Que existen iniciativas e indicadores al por mayor, no cabe duda. Que sirvan para algo, es otro tema. Entonces, la incomodidad se genera cuando más allá de esta gran desventaja, el tema es insoslayable para todos los públicos de las compañías, y entre ellos, con peso específico, los consumidores y las entidades regulatorias que día a día avanzan en sus pretensiones. Más aún, el círculo se vuelve vicioso, cuando estos últimos comprueban que como no hay mediciones, no se sabe cuán buen ciudadano está siendo su vecino empresarial.

Y si entramos al tema de la medición, llegamos rápidamente al tema de la regulación. Tanto acción privada, como regulación estatal ocuparon las discusiones durante estos años. Sin avanzar en la resolución de la tensión voluntarismo versus regulación es difícil pensar en una medición efectiva. Quizá la pregunta que subyace es: ¿hasta qué punto los códigos voluntarios ayudaron hasta el momento? Si no hay regulación, ¿qué debemos esperar de las empresas? ¿Un imperativo moral? Si es así, ¿este imperativo colabora con su competitividad en comparación con los actores que no siguen este mismo imperativo? El asunto de la regulación – anti-regulación es posiblemente el más difícil de resolver porque las leyes avanzan y lo hacen también en las dimensiones de RSE. Y si bien el consenso internacional, fundamentalmente europeo, ya se resolvió por la voluntariedad, no está claro hasta cuándo podrán resistir sus defensores mientras las leyes medioambientales y de protección al consumidor siguen creciendo, temas que claramente son parte de lo que conocemos como RSE.

Estos fueron algunos de los temas de conversación que formaron parte del Programa de Formación de Formadores: ¿Cómo implementar RSE en Pymes? que constituyó una oportunidad para sintetizar en un curso virtual los principales conocimientos y herramientas de trabajo que se desarrollaron en torno a la RSE en América Latina en los últimos 10 años. Este fue el reto que se tuvo presente a la hora de diseñar su programa, escoger a sus profesores, y desarrollar los módulos de estudio. Por ello, que este conocimiento se siga multiplicando a través de esta publicación, es uno de los mejores resultados que puede esperar un programa de formación. Esperamos que las próximas páginas puedan despertar nuevas inquietudes, y que la comprensión de la complejidad del tema, lejos de desalentarnos, nos impulse a seguir incluyendo perspectivas diversas en nuestras reflexiones.

El estado de la responsabilidad social empresarial en Argentina

Paula Andrea Fleitas¹

1. Estado actual de la RSE en Argentina

Cada vez son más las empresas de la Argentina que incorporan actividades vinculadas con la responsabilidad social empresarial. Se trata de un ámbito nuevo para las Pymes, en el que no se ha consolidado aún un modelo único e indiscutido de gestión y sobre el que todavía hay escasa producción y formación académica, no obstante existen iniciativas de instituciones que se especializan en la temática y las más representativas son:

- El Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS) fue fundado en 1992 y fue el primer capítulo nacional creado como Consejo Empresario para el Desarrollo Sostenible (BCSD's, por su sigla en inglés) por el WBCSD.
- Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresarial (IARSE): Fue fundado a mediados del año 2002 con la misión de “promover y difundir el concepto y la práctica de la responsabilidad social empresarial, para impulsar el desarrollo sustentable de Argentina”.
- Fundación Compromiso: Es una organización de la sociedad civil fundada en 1994 que trabaja para articular las capacidades de OSC, sector empresario y Estado en la producción de políticas públicas, para un desarrollo sustentable con inclusión social.
- VALOS: Es una organización que promueve prácticas de Responsabilidad Empresarial junto a empresas y empresarios que operan en Mendoza, alentando relaciones sinérgicas, en una nueva forma de hacer negocios y promoviendo el desarrollo sostenible de su entorno.
- Moverse: Es una organización rosarina sin fines de lucro que reúne a empresarios, ejecutivos y empresas de cualquier tamaño y sector interesados en desarrollar sus negocios de formas cada vez más inclusivas, en el marco de la responsabilidad social Empresarial.

¹ Es Lic. en Administración por la Universidad Nacional de Misiones en Argentina, es Contadora Pública y Master em Administración estratégica de negocios. Labora como directora en SEBRAE/PR y 6.Gestión & Desarrollo – y es consultora empresarial. cpaulafleitas@gmail.com

- GDFE: El Grupo de Fundaciones fue creado en 1995. En sus orígenes nucleaba sólo a fundaciones donantes y corporativas con el objetivo de promover y profesionalizar las iniciativas de inversión social privada que buscan fines de bien público, e incentivar el ejercicio de la responsabilidad social.

2. Percepción de los líderes de opinión respecto a la RSE

La percepción de los líderes de opinión es que la responsabilidad social empresaria (RSE) en Argentina ha avanzado en la última década, pero no con el impulso suficiente como para ser un componente estratégico sustancial de los negocios.

La RSE es más importante hoy que diez años atrás pero no logró ser relevante en la agenda de los tomadores de decisión. La dirigencia no le asigna una importancia suficiente y esa ha sido una de las principales barreras para el desarrollo de una cultura de negocios responsable. El sector público tampoco ha sido un factor dinamizador y ha tenido una actitud “pasiva y “tardía” ante la RSE.

En cuanto a la evolución conceptual, surge con claridad que “sustentabilidad” es el término que se ha impuesto como sucedáneo de RSE y que en el futuro la “cadena de valor” y la “agenda ambiental” tendrán mayor preeminencia sobre la “agenda social” que dominó en estos últimos años.

Se revela el predominio del “paradigma comunicacional” de la RSE por encima del “paradigma de gestión”. La gran mayoría cree que se comunicó más de lo que se hizo; que los reportes de sustentabilidad no reflejan con exactitud la gestión de las empresas y que la reputación es el principal y casi excluyente motivador.

Con respecto a otros incentivos, estarían pesando más los impulsores adoptados voluntariamente por las empresas como la guía ISO 26000 y los reportes integrados, que las presiones exógenas que pudieran surgir desde los mercados, los estados o las cadenas de valor.

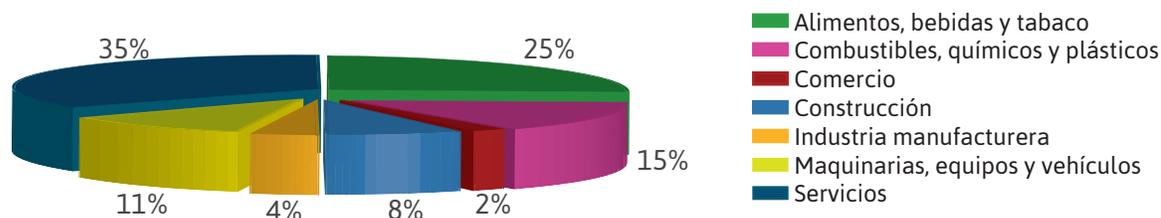
En lo que atañe a los “modelos de gestión” definen que la “gerencia de RSE” es el más extendido y valorado en Argentina, complementado, en ocasiones, con un comité de RSE que aporte transversalidad. Dentro de los temas que más se abordan desde la empresa predomina la “inversión social privada” y quedan “transparencia” y “cadena de valor” como cuentas pendientes hacia adelante.

Casi la totalidad de los líderes de opinión perciben que en el futuro la sustentabilidad tendrá una mayor influencia en los negocios y se necesitarán sistemas de gestión más sofisticados y transparentes

Los directivos de empresa que han sobresalido en los últimos años en Argentina son Luis Pagani (Arcor), Horacio Cristiani (Gas Natural FENOSA), Gustavo Grobocopatel (Grupo Los Grobo) y Alfredo Fagalde (ManpowerGroup Argentina).

Con el propósito de conocer las opiniones de los líderes empresarios argentinos acerca de la responsabilidad social, se elaboraron cinco preguntas que fueron enviadas a 100 empresarios de manera virtual, de los cuáles respondieron la encuesta 54 (20 vía correo electrónico y los demás telefónicamente)

Gráfica 1



Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas

Ante la interrogante que importancia le asigna su empresa a aportar para crear una comunidad sustentable, que mejore su entorno social, económico, político e institucional. Tres de cada cinco empresarios consideran que es altamente importante operar en un ambiente sustentable y por lo tanto están dispuestos a aportar para lograrlo.

No obstante, la totalidad de los entrevistados telefónicamente se explayaron en la respuesta y coinciden que la fuerte presión fiscal en la Argentina desalienta la inversión en actividades vinculadas a la RSE.

Por otra parte se percibe un desconocimiento del concepto RSE, al ser relacionado con acciones sociales.

Hay un claro optimismo respecto de la evolución del país por parte de los líderes empresarios. Tres de cada cuatro encuestados ven al país mejor en 5 años. Sin embargo consideran que los temas críticos de la agenda social, son los siguientes:

- Medio ambiente: donde uno de cada dos empresarios cree será el tema más grave. Más aún, cuatro de cada cinco encuestados consideran que el tema será uno de los dos más graves de la agenda social.
- Niñez y Pobreza: Uno de cada tres empresarios ve este tema dentro de los dos primeros más graves de la agenda social del país.
- Educación: Es la tercer prioridad elegida por los empresarios.
- Salud: Uno de cada cuatro empresarios consultados considera que la salud está entre las dos principales prioridades.
- Igualdad de Género: Casi uno de cada cinco empresarios consultados considera que la Igualdad de Género está entre las dos principales prioridades.

En particular, los empresarios tienden a trabajar en mayor medida con gobiernos sub nacionales (provincial y municipal). Pero también hay voluntad de cooperación con el gobierno nacional. Además, muestran gran preocupación por la falta de energía en los próximos años, y en segunda medida por el agua y los residuos sólidos.

El principal aspecto que se debe potenciar en Argentina es la correcta formación y concientización o sensibilización en la temática, ya que hay un desconocimiento o confusión y lo asocian a mayores costos o a una acción social.

3. Asociación gremial empresarial: Reutilización de residuos sólidos: Un ejemplo de buenas prácticas

El proyecto se desarrolló en localidad de Wanda – Misiones- Argentina, que cuenta con una población aproximada de 14000 habitantes. El sector forestal acumula la mayor cantidad de empresas que generan el efecto multiplicador de la economía en la región, produciendo residuos que son reutilizados y/o reciclados.

El proyecto tuvo su justificación en función al creciente flujo urbano, la necesidad de la provisión de recipientes para tirar los residuos en la avenida principal, plazas y zonas de influencia que permitan mantener el orden y la limpieza de la ciudad, la basura insipiente en lugares públicos, y la ausencia de un plan de concientización de residuos urbanos en la localidad.

La actividad económica de la región se sustenta en la actividad forestal, quienes trabajan con una filosofía de higiene, seguridad y control ambiental que permite a los empresarios abordar el tema con la seriedad que se merece.

La iniciativa surgió del sector privado en realizar una acción socialmente responsable en conjunto y consistió en el acopio de tambores de combustible de 100 litros vacíos, de la actividad forestal de empresarios que integran la Asociación Forestal de Prestadores de Servicios Forestales y Afines del NEA (AFOSER), quienes tomaron el compromiso de limpiarlos, acondicionarlos y pintarlos para ser reutilizados como tachos de basura en lugares públicos de la localidad de Wanda. En una primera etapa fueron 30 tambores, que cortados a la mitad, hicieron un total de 60 basureros, pintados de color verde.

El proyecto tiene como propósito reducir los residuos urbanos de la localidad, sensibilizar a la comunidad en el cuidado del medio ambiente, capacitar al sector educativo para que sea agente multiplicador de la sensibilización ambiental, Lograr la participación del sector educativo, público y privado en un proyecto común que mejore la calidad de vida de los habitantes de la localidad de Wanda.

Entre los logros obtenidos se recuperaron 30 Tambores de Combustible, Acondicionamiento de 60 basureros públicos, Designación de un Establecimiento Educativo que se involucró en el proyecto, Aplicación de una temática ambiental a los 60 basureros por parte de alumnos de nivel medio, Confección de 1 programa de Sensibilización y concientización, Designación de un responsable de Área Municipal para la instalación de basureros en zonas urbanas, Instalación de los basureros en lugares públicos urbanos, escuelas y clubes, Realización de Charlas de sensibilización en escuelas, colegios, instituciones educativas, realizados por profesionales de las empresas forestales y alumnos del colegio involucrado en el proyecto, participación de los alumnos en la Feria Forestal Argentina presentando el proyecto junto a los empresarios y al Municipio en un stand conjunto, reducción progresiva de los residuos urbanos.

Referencias

www.ceads.org.ar

www.iarse.org

www.compromiso.org

www.valos.org.ar

www.moverse.org

www.gdfe.org.ar

www.comunicarse.org

Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS)

www.bancofrances.com.ar

Cámara de Comercio e Industria de Posadas (CCIP)

Asociación de Prestadores de Servicios Forestales y Afines del Alto Paraná, (AFOSER)

Cámara de Comercio Industria y Comercio Exterior de Iguazu (CCI)

Empresas locales

El avance de la responsabilidad social empresarial: Estado del concepto en Brasil.

Gabriele Oliveira¹

1. Generalidades sobre el estado actual de la RSE en Brasil

La cuestión de la sostenibilidad y el debate sobre la ética empezó a ser discutido más firmemente en las últimas décadas del siglo pasado. Después de la Guerra Fría, el papel de los nuevos actores en el sistema internacional intensifica la pluralidad de la agenda internacional en la que se procedió a dar una mayor atención a los problemas y amenazas que han llegado a ocupar un lugar prominente.²

Desde los años 1990 hasta hoy día las organizaciones empresariales y también los gobiernos, presionadas por el contexto de crisis económicas y por movimientos sociales y ambientalistas frente a alertas de calentamiento global y del agotamiento de los recursos naturales, empezaron a pensar en cómo ejercer su papel y al mismo tiempo atender a las demandas sociales por acciones más sostenibles y que demostrasen preocupación con el medio ambiente, con las comunidades locales, con sus trabajadores y los derechos humanos. Aun que la presión social tuvo una gran responsabilidad para que el pensamiento empezara a cambiar, grandes empresas y gobiernos de países desarrollados empezaron a calcular los efectos económicos que problemas ambientales podrían ocasionar a sus negocios.

En el 2006, el “Informe Stern” concluyó que es mucho más barato proteger que remediar. Sería necesario una inversión equivalente a 1% del PIB global para mitigar los efectos del cambio climático y que en caso de que no se hiciera, en el 2050 el mundo podría sufrir una recesión que alcanzaría un valor del 20% del PIB global.³

Frente a este escenario, gobiernos y empresas se movilizan cuando los efectos económicos dan claros señales. En este contexto, el tema de la RSE, cuya definición se refiere a las operaciones de la empresa con sus grupos de interés (stakeholders), se ha convertido en un tema cada vez más importante en el medio empresarial, gubernamental y académico.

1 Estudió Relaciones Internacionales en Centro Universitário IESB en Brasil. Labora en Confederação das Associações Comerciais e Empresariais do Brasil. gabrielecoliveira@gmail.com

2 En 1990 los temas globales todavía eran llamados de “nuevos temas” en la agenda internacional. La expresión se aplicaba a algunas cuestiones que no eran nuevas, pero que venían recibiendo atención renovada desde el inicio de la distensión Leste-Oeste, en la segunda mitad de los años 80, como el control de armamentos, el narcotráfico, el medio ambiente y los derechos humanos. (ALVES, 2001 - p. 43. In: ALVES, José Augusto Lindgren. Relações Internacionais e Temas Sociais. A década das conferências. Brasília: IBRI, 2001.) Traducción propia.

3 Relatório Stern - <http://pt.scribd.com/doc/6957968/Relatorio-Stern> Código de Conduta Responsável das Multinacionais – Diretrizes da OCDE.

Históricamente, gran parte de la acción social del sector privado en Latinoamérica ha estado basada en creencias religiosas y ético-morales de carácter individual. Eso se debe principalmente al gran peso de las empresas familiares donde propiedad y gestión van unidas⁴. Este fenómeno no fue diferente en Brasil.

El histórico de actuación del sector privado brasilero en el contexto de la RSE tiene registro desde 1961. En Brasil, como en gran parte del mundo, el movimiento de la valorización de la RSE ganó fuerte impulso en finales de los años 80 con el reporte sobre el concepto de desarrollo sostenible de la comisión Brundtland y, en el comienzo de la década de los 90, con acontecimientos internacionales como el 'boom' del fenómeno de la globalización y por la "Earth Summit" realizada en Rio de Janeiro en 1992. En la década de los 90 podemos destacar como acontecimiento nacional de gran importancia la creación del Instituto Ethos de Responsabilidad Social.

Más recientemente, las metas del milenio de las Naciones Unidas, desastres naturales como el huracán Katrina, el tsunami en Japón, la crisis financiera y la realización de la Rio+20 en Rio de Janeiro también fueron importantes acontecimientos de alcance internacional para el avance del tema de la RSE en el país.

También hay que destacar un importante evento interno que seguro transformará, no solo ellas pero principalmente, la forma de actuación de la empresas brasileiras en el sector de reciclaje y de logística reversa. En diciembre del 2010 se aprobó en Brasil la Política Nacional de Residuos Sólidos. Con la nueva legislación Brasil finalmente gana un marco regulatorio para la basura y los desechos, un tema que estaba adentro del cajón de nuestro Congreso Nacional por mucho tiempo.

Según un estudio del Instituto de Investigación Económica y Aplicada (IPEA) el potencial de los beneficios económicos y ambientales como el aprovechamiento de residuos que podrían ser reciclados llega a aproximados 4 billones de dólares al año. Esta Política Nacional abre espacio para oportunidades de surgir nuevas empresas o para expandir negocios ya existentes. Por otro lado, abre más espacio para discutir el asunto del reciclaje de residuos que son reutilizables y sobre maneras ideales de descarte de residuos orgánicos.

Desde el 1998 hasta la actualidad, el tema de la RSE en Brasil es trabajado por el Instituto Ethos de Responsabilidad Social. Así, en este trabajo, utilizaremos para explicar la RSE en Brasil la definición del referido Instituto.⁵

De la misma forma que se expone la definición del tema RSE más comúnmente utilizado en Brasil es importante mencionar como identificar una pyme en el país. Encontramos diferentes definiciones cuanto a la delimitación de lo que viene a ser una Pyme en Brasil. Oficialmente, para fines fiscales, se utiliza la Ley General de las Microempresas y Pequeñas Empresas del 2006 (Ley Complementar Federal 123/2006) que considera como Microempresa y Pequeña Empresa la sociedad empresaria o simple, la empresa individual de responsabilidad limitada y el empresario con receta bruta anual de hasta USD \$ 180.000,00 (microempresa), o entre USD \$ 180.000,005 y USD \$ 1.800.000,00 (pequeña empresa).

4 <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=36193698> – pagina 65

5 Para el Instituto Ethos "responsabilidad social empresarial es la forma de gestión que se define por la relación ética y transparente de la empresa con todos los públicos con los cuales ella se relaciona y por el establecimiento de metas empresariales de impulsión del desarrollo sostenible de la sociedad, preservando recursos ambientales y culturales para futuras generaciones, respetando la diversidad y promocionando la reducción de las desigualdades sociales."

Al examinar la situación de la responsabilidad social y ambiental de las empresas en América Latina es difícil generalizar. La realidad económica y social a la que se encuentran los países de la región son muy distintas⁶ y aún más, regiones de un mismo país no tienen la mismas situaciones económicas y sociales, que es el caso de Brasil. Lo mismo ocurre en los distintos enfoques en RSE. Las prácticas empresariales responsables vienen sufriendo una evolución desde la filantropía empresarial, sin valor estratégico, hasta llegar a los comportamientos responsables como parte de la estrategia empresarial. Latinoamérica ha despertado con respecto a la RSE, pero los retos todavía son grandes.

Sobre los temas que son tratados bajo la óptica de la RSE en el mundo existen asuntos que son globales como el medio ambiente, los derechos humanos, el trabajo infantil y condiciones de trabajo de los funcionarios.⁷ En Brasil, la población en general piensa que las acciones más urgentes están relacionadas a las cuestiones sociales de inclusión de los más pobres en la sociedad, también, a cada día están más preocupados con el tema del medio ambiente, como se puede ver abajo.

Según una investigación realizada en Brasil en el 2011 por un grupo francés de comunicación llamado Havas en 14 países, entre casi 4.200 consumidores brasileños encuestados se llegó a una percepción de que los brasileños son más preocupados con cuestiones sociales y ambientales cuando comparados con consumidores en Estados Unidos y Europa. Solamente un 10% de ellos piensa que es rol del gobierno, y no de las empresas, hacer frente a los problemas sociales y ambientales. En investigación similar realizada hacen 2 años 23% de los consumidores brasileños atribuían la responsabilidad mayor para estos asuntos al gobierno.⁸

Al mismo tiempo, se ha observado que el pensamiento de los consumidores del país ya está llegando con mucha fuerza a empresarios de Pymes brasileñas. Una investigación del SEBRAE (Servicio Brasileño de Apoyo a las Micro y Pequeñas Empresas) en el 2012 apunta que de las 3.900 empresas estudiadas 70% hacen colecta selectiva de residuos, 72% controla el consumo de papel, 81% evitan el desperdicio de agua y 82% adoptan medidas para economizar energía. Pero, en la mayoría de los casos, estas acciones son realizadas de manera puntual, desvinculada de un plan de negocios. Pero, poco a poco, se está agrandando el número de casos de Pymes que tratan el asunto como factor de diferenciación y de competitividad. De hecho, 46% de ellas identifican oportunidades de 'ganar con las practicas'.⁹

A lo que dice respecto a las diferencias de las Pymes y grandes empresas en Brasil que actúan con la RSE podemos decir que las Pymes, en lo general, empiezan sus acciones desde una iniciativa e inspiración por medio de un liderazgo del propio dueño de la empresa¹⁰. Mientras tanto, se percibe en acciones empresariales de las grandes compañías que las mismas observan una necesidad advenida de afuera del core del negocio y muchas veces el plan estratégico nasce con la ayuda de consultores y expertos contratados para el asunto.

6 <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=36193698> - pagina 65

7 <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=36193698> – pagina 68

8 Revista Exame de Sustentabilidade 2011

9 Revista Exame Sustentabilidade 2012.

10 Revista Exame Sustentabilidade 2012.



En el país, la gran mayoría de las grandes empresas respondieron a este tema de la RSE desarrollando programas internos, sistemas de orientación y gerenciamiento que constituyen la base de su compromiso con la ciudadanía empresarial. En Brasil, un gran número de corporaciones empresariales, principalmente del sector industrial que es el sector más estigmatizado como responsables por la grave situación del planeta, ha tenido una reacción proactiva. Las acciones de estas empresas que son consideradas más relevantes en torno de la RSE en el país incluyen búsqueda de tecnología o producción más limpia, certificación ambiental, reducción de desechos y reciclaje de residuos, inversiones en nuevas tecnologías, cuidado con los trabajadores y sus familias y transparencia en sus gestiones con el gobierno.

Algunas empresas vieron la necesidad de recibir consultoría, auditoría y certificación.¹¹ Como ejemplo tenemos a la brasilera Braskem, una de las mayores petroquímicas del continente americano, con una receta líquida de más de 9 billones de dólares y casi 5 mil empleados. Con 10 años de historia la empresa mejoró 8 de 9 principales indicadores ambientales: logró disminuir por la mitad la generación de desechos y en 32% los efluentes. Todas las fábricas fueron modernizadas y hoy gastan un 9% menos de energía. También, las emisiones de gases estufa (de efecto invernadero) cayeron un 11% - lo que es equivalente a 7 millones de árboles plantados en un año. El único indicador que están buscando lograr es la del consumo de agua. Para mejorar este indicador la empresa está invirtiendo en tecnología para captar agua de la lluvia y para reutilización de agua de desagüe residual. Aparte de eso, asume compromisos voluntarios relacionados a la sostenibilidad, divulga informes con metas y resultados. Tiene en su plan estratégico programas de educación para clientes, funcionarios, proveedores y para la comunidad en general. Solo en el 2011 invirtió cerca de 75 millones de dólares en proyectos para el desarrollo sostenible aparte de bajar 88% los accidentes de trabajo.

2. RSE y pymes:

Por otro lado, las Pymes llevan a cabo prácticas responsables de forma más local, actuando junto a las comunidades y grupos de interés más regionales. Un problema apuntado por SEBRAE sobre las pymes en el asunto de la RSE es que la mayoría todavía ve la innovación y la búsqueda por nuevas tecnologías como prerrogativas de las grandes corporaciones, lo que, para SEBRAE es un error, y por eso han creado algunos servicios como el Sebraetec para incentivar que las pymes inviertan en innovación y tecnología.¹²

También, en una pequeña entrevista con tres empresarios de Pymes brasileiras se ha percibido que, aun que muchas empresas estén haciendo acciones que visan ayudar a la sociedad, todavía el tema de RSE es confundido con filantropía. Un ejemplo es una empresa de dentistas que tiene en sus acciones el tema “adopte una persona necesitada de tratamiento dental” donde todo el tratamiento dental es pagado por clientes de la empresa que tienen condiciones y disposición de ayudar. U otra empresa que tiene el hábito de hacer desayunos y *brunch* en casas de asilo para llevar un poco de atención a seño-

11 <http://www.observatoriosocial.org.br/download/diretrizesOCDE.pdf> - pagina 15.

12 <http://extranet2.pr.sebrae.com.br/sebraetec/index.html> - Manual de 10 buenas prácticas de Sebraetec Paraná, pagina 3.

res y señoras abandonados. Por más bien intencionadas, y necesarias, que sean estas acciones, ¿hasta qué punto pueden ser entendidas como responsabilidad social empresarial?

3. PB Lopes: Una pyme exitosa

Una de las empresas que merece ser mencionada en este trabajo es la Pyme PB Lopes que es reconocida por su excelencia en la comercialización de los productos y servicios Scania en Brasil.

La PB Lopes se asegura que la venta de productos y servicios Scania sea realizada bajo condiciones que no comprometan al medio ambiente o la seguridad y la salud de sus funcionarios. Para mejorar continuamente su desempeño y estructurar un trabajo ambiental la empresa estableció y implementó un sistema de Gestión Integrada basado en programas que engloban atención a los requisitos de calidad, medio ambiente, seguridad y salud ocupacional, también el Dealer Operation Standard - DOS, conjunto de reglas, directrices y procedimientos de atención al cliente conferido por la empresa Scania.

La empresa tiene una política ambiental que disemina cultura de responsabilidad ambiental entre sus funcionarios, clientes, comunidad y proveedores de servicios y piezas. El trabajo es basado en una perspectiva de acción y prevención. Los materiales contaminados o desgastados son encaminados a empresas certificadas, utilizan productos biodegradables de rápida descomposición que no dañen al medio ambiente, separan los desechos dándoles una destinación correcta y utilizan equipos destinados a la reutilización del agua. PB Lopes hace actividades junto a sus funcionarios trabajos de prevenciones de enfermedades y accidentes de trabajo. Aparte que incentiva a la participación en el trabajo voluntario y al cuidado de su salud física y mental. Busca tener sociedades con empresas del tercer sector que hacen trabajos voluntarios en hospitales y asilos. Además, creó, hacen 5 años, el Programa Ipê Amarelo¹³, totalmente financiado por la pyme. El Programa tiene como compromiso desarrollar la conciencia, educación cultural y ambiental de sus funcionarios, clientes, proveedores, socios y de la comunidad. Los proyectos que componen el Programa involucran diversas actividades educativas como teatros, charlas, distribución de plantas de semillero, campaña para la siembra, juegos y libros didácticos, competiciones entre escuelas en los temas relacionados. Son más de 10 mil plantas de semillero de 'Ipê Amarelo' distribuidas, más de 10 mil personas impactadas, más de 5 mil libros distribuidos.

De acuerdo con el Manual de RSE de BID del 2011, en general, existen elementos que hacen que la RSE evolucione más lento de lo que sería deseable. Muchas veces el personal de la empresa no tiene familiaridad con el tema, la estructura de la empresa no es fuerte suficiente, la mano de obra no está calificada para nuevos retos y innovación. En la visión del coordinador de ESPM Social, escuela de marketing que desarrolla proyectos de sostenibilidad, el señor Isamel Costa, en entrevista para la Guía Exame Sustentavel, otro punto crítico es que pymes se posicionan como proveedores de grandes empresas que hacen exigencias de conducta responsable pero no ofrecen herramientas o incentivos para la adopción de buenas prácticas.

13 <http://www.mundoipeamarelo.eco.br/>

Otro punto es que en Brasil, y que es realidad en otros países de América Latina, las necesidades básicas de gran parte de la población todavía no están siendo cumplidas. Cuestiones relativas a la educación básica de mala calidad, falta de empleo o falta de mano de obra calificada (que en Brasil es el problema más grande), falta de transporte público de calidad, exclusión social, y otras cuestiones, hacen con que tengamos que pensar y discutir acerca de la RSE en un nivel más complejo. La realidad de nuestros países llama por soluciones más urgentes.

En la percepción de esta autora, para que la RSE se pueda perennizar aun más en Brasil todavía falta que los gobiernos también busquen implementar prácticas más sostenibles, con visión de largo plazo, a punto de generar un movimiento global similar al empresarial en la gestión pública.

Referencias

Alves, José Augusto Lindgren (2001). Relações Internacionais e Temas Sociais. A década das conferências. Brasília: IBRI, 2001.)

Revista Exame Sustentabilidade 2012.

Revista Exame de Sustentabilidade 2011

<http://www.mundoipeamarelo.eco.br/>

<http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=36193698>

<http://extranet2.pr.sebrae.com.br/sebraetec/index.html>
- Manual de 10 buenas prácticas de Sebraetec Paraná

<http://www.observatoriosocial.org.br/download/diretrizesOCDE.pdf> - pagina 15.

Relatório Stern - <http://pt.scribd.com/doc/6957968/Relatorio-Stern>

Código de Conduta Responsável das Multinacionais – Diretrizes da OCDE.

<http://www.centrase.org>

Federación de la Pequeña y Mediana Empresa Guatemalteca FEPYME (www.fepyme.org.gt)

Código de Trabajo. (Ministerio de Trabajo y Previsión Social de Guatemala)

Entrevistas a Ing. Alvaro Ruíz (Ingenio La Unión), Lic. Juan Pablo Morataya (Centrase) y Inga. Ana Maria de Eskenassy (Universidad del Istmo).

Ministerio de Energía y Minas de Guatemala (www.mem.gob.gt)

Montana Exploradora de Guatemala (www.goldcorpguatemala.com)

Transparency International (www.transparency.org/country)

Estado de la responsabilidad social empresarial en Bolivia: comparación de la situación de la RSE en las empresas grandes y Pymes

Ricardo Rivero Terán¹

1. Generalidades sobre el estado de la RSE en Bolivia.

En Bolivia el tema de la RSE se ve como un concepto relativamente nuevo y no está ampliamente difundido y aplicado en las empresas del País, especialmente en las Pymes.

Este modelo de gestión se ha introducido a fines de la década de los 90 y principios de los años 2000 por parte de las empresas transnacionales dedicadas a la industria extractiva. En un proceso de privatización de las empresas estratégicas, se produjo el aterrizaje de grandes corporaciones como Petrobras, Repsol, Transredes, Transierra, Total, Minera San Cristobal, Glencore y otras, que operaban en exploración, explotación, transporte y distribución de gas natural, petróleo, gas licuado y explotación de minerales. Estas iniciaron la implementación de la RSE en Bolivia. La mayor parte de los programas han respondido a modelos y exigencias de las centrales corporativas extranjeras y algunas se han implementado respondiendo a crisis medioambientales causadas por estas transnacionales, como la rotura de oleoductos, deforestación, etc. Actualmente, la mayor parte de las empresas extractivas han vuelto a ser estatizadas y operan bajo el control de la empresa gubernamental YPFB Corporación, que ha seguido con los programas de RSE en todas sus unidades.

Se encuentran, de igual modo, algunos casos de empresas bolivianas que han iniciado sus programas de RSE en ese período, como es el caso de la Cementera Soboce, que a la fecha es la líder en RSE en el País, refrendado por una encuesta y ranking de empresas llevado a cabo por el semanario económico Nueva Economía y la Corporación Boliviana de Responsabilidad Social COBORSE.

Este estudio ha considerado las siguientes dimensiones para generar el Ranking: Toma de decisiones y transparencia, relaciones con la comunidad, medioambiente, consumidores o usuarios, relación con los trabajadores y RSE en la empresa.

Soboce ha introducido exitosamente el concepto de RSE en su modelo de gestión y la labor con todos sus stakeholders es efectiva. Como ejemplo, la empresa dedica el 10% de sus ingresos al programa de RSE y el 10% del tiempo de trabajo de sus ejecutivos al mismo fin.

¹ Licenciado en Economía por la Universidad Nacional de Córdoba, Argentina, post grado en Marketing y Finanzas, trabajó en la Cámara de Comercio de Cochabamba, Bolivia. Actualmente es Director Ejecutivo de la Fundación Educacional San Agustín, Cochabamba, Bolivia. richi.rivero@gmail.com

Por otro lado, hace una década o menos, se han sumado muchas empresas en la implementación de RSE, especialmente las industrias manufactureras grandes, como las agroindustriales.

Posteriormente, desde el año 2005 aproximadamente, las empresas de servicio como telecomunicaciones, seguros y especialmente la Banca, han comenzado sus procesos de implementación de RSE como modelo de gestión.

Los programas de RSE de estas empresas están enfocados a sus consumidores y usuarios e inciden en ámbitos como la salud, la educación, la cultura y el cuidado del medio ambiente.

En cuanto al Sector Financiero en específico, se están siguiendo las directrices de los Principios de Ecuador para determinar y evaluar los riesgos socio-ambientales en la financiación de proyectos de desarrollo, según el Sr. Nelson Villalobos, secretario ejecutivo de la Asociación de Bancos Privados de Bolivia, ASOBAN.

Por su lado, el Sr. Alvaro Bazan, director ejecutivo de la Corporación Boliviana de Responsabilidad Social Empresarial COBORSE, asegura que al menos el 50% de las intervenciones de los Bancos en RSE son filantrópicas y bastante pequeñas, mientras que el otro 50% ya están transitando hacia la perspectiva estratégica de la RSE.

En este contexto, se percibe que las empresas grandes están tratando de incluir el concepto de la RSE como un modelo de gestión, pero todavía no está madurado ni ampliamente aplicado.

Según Luis Laredo, ex presidente de la Cámara de Industria de Cochabamba, solamente el 5% de los asociados al ente gremial han implementado programas de RSE sostenibles. Este puede ser un barómetro del grado de implementación y aplicación de programas de RSE en las industrias del País.

Por otro lado, existen muy pocos actores que difundan, promuevan e impulsen los programas de RSE en nuestro País. Sin embargo, hemos contactado con el Sr. Daniel Andrade, Presidente de la Fundación Progreso, quienes están trabajando en la creación de un Fondo de Inversión de Impacto, que brindará la oportunidad a las empresas para empezar o profundizar sus programas de RSE a través de un mecanismo de gestión, medición y monitoreo de sus inversiones en emprendimientos empresariales de impacto social. Se prevé que el Fondo esté operativo en el año 2014.

2. La RSE desde la óptica de la pymes

En relación a las Pymes, se ha tomado como base de análisis el estudio realizado por FUNDES en el 2009, denominado Situación de la RSE de la Pyme en Bolivia. Dicho trabajo concluye y verifica la percepción de la baja implementación de programas de RSE en las pequeñas y medianas empresas del País. Este tipo de empresas enfocan sus negocios a la dimensión económica que es el que les garantiza el sustento y relegan las dimensiones sociales y ambientales a segundo plano. Perciben la implementación de la RSE como un gasto y no como una inversión a largo plazo y no tienen incentivos para hacerlo, pues no tienen competencia directa que haya incorporado el concepto de la RSE en su modelo de gestión y no constituye todavía una ventaja competitiva, para destacar en los negocios.

Por tanto, las Pymes están respondiendo aun de manera insuficiente a las prácticas estratégicas de RSE en sus actividades.

El estudio reveló que los grupos de interés más importantes para las Pymes son los empleados y luego los clientes y accionistas, siendo el sector manufacturero el que mejor desempeño tiene en las tres dimensiones, seguido por servicios y comercio.

En la dimensión económica todos tienen buen desempeño, especialmente en incentivos y beneficios para sus empleados, en concordancia con la importancia de su principal grupo de interés.

En la dimensión social se presenta la mayor cantidad de debilidades, percibiéndose la falta de normas escritas y socializadas en todos los niveles de la organización en relación a los objetivos, misión, visión y principios de la empresa. En general se respetan los Derechos Humanos, pero existen debilidades en programas de prevención de riesgo, salud y cuidado integral de los trabajadores y planes de desarrollo con los proveedores.

En la dimensión ambiental existe un desempeño medio, pues se cumplen las normas medio ambientales y sus acciones son respetuosas con el medio ambiente, pero no son proactivas. Es muy bajo el nivel de inversiones en tecnología, que optimice el uso de energía y reduzca el nivel de contaminación.

Como conclusión, la mayoría de la Pymes ven los beneficios de incorporar la RSE en sus empresas, pero perciben que requieren tiempo y trabajo a mediano y largo plazo para que efectivicen.

En Bolivia, las industrias más críticas en torno a la RSE, son las industrias extractivas de recursos naturales. Bolivia basa el ingreso de su Producto Nacional en las exportaciones tradicionales que comprende la venta de gas natural, petróleo y minerales. Estas industrias están más expuestas a accidentes medioambientales, conflictos sociales y territoriales, deforestación, manejo de residuos tóxicos y emisiones de gases.

De igual modo, este tipo de industrias están en permanente auditoria social por parte de la población, por el grado de impacto de sus operaciones y por los antecedentes de daño medioambiental causado en el pasado.

Por tanto la dimensión ambiental es la más relevante en este tipo de industrias y la mayor parte de ellas han desarrollado programas de RSE, enfocadas en el manejo responsable del medio ambiente y el entorno donde operan.

A estas industrias se suman las cementeras y las grandes empresas agroindustriales, que también generan impacto en las comunidades en cuanto a la degradación del medio ambiente por las emisiones tóxicas y el manejo de residuos líquidos y sólidos.

Sin duda, el conflicto del Tipnis ha marcado la agenda de la responsabilidad social en Bolivia en el último año. (2013) El conflicto se origina por la construcción de una carretera entre los Departamentos de Cochabamba y Beni, cuyo trazado atraviesa la zona selvática del Tipnis (Territorio Indígena y Parque Nacional Isiboro Secure), sin respetar el hecho de que es un área protegida, creada como Parque Nacional en 1965 y declarado territorio indígena en 1990.

Los indígenas pobladores del Tipnis se han opuesto a la construcción de la carretera por su territorio, aduciendo que el daño ambiental sería irreversible y el impacto a la amplia biodiversidad sería nefasto.

Como respuesta ante la presión de los intereses oficiales y de la empresa constructora para seguir con el proyecto, los pobladores efectuaron diversas caminatas desde su territorio hasta la ciudad de La Paz, hasta lograr la paralización de las obras. El drama de los indígenas caminando durante varias semanas con sus familias, incluyendo niños, sufriendo represión gubernamental y soportando las inclemencias del tiempo al subir desde el llano hasta los 3600 metros de la ciudad La Paz, sensibilizó profundamente a la opinión pública. Esta defensa férrea de la naturaleza y del medio ambiente por parte de los indígenas ha significado una señal muy fuerte para las empresas, en cuanto a la gestión medioambientalmente responsable de sus operaciones.

3. CIMCO: Un caso de éxito

La empresa CIMCO es una fábrica de ladrillos de construcción, con más de 37 años de operación en el Departamento de Cochabamba. En la actualidad cuenta con 42 empleados de planta y contrata 10 transportistas independientes para el traslado del producto terminado a los clientes. Su proceso de producción comprende el acopio de la materia prima que es la arcilla, la preparación de la pasta con agua, el moldeado de los ladrillos según el patrón o la matriz específica, el secado, el horneado, el almacenaje y la entrega del producto final al cliente. Los insumos que se utilizan son arcilla, agua, gas natural para los hornos y energía eléctrica para la planta de moldeado y secado.

En todos los procesos señalados, la Fábrica asegura la gestión medioambiental responsable, cuidando que no se dañe la ecología con emisiones tóxicas, residuos líquidos y sólidos potencialmente dañinos, emisión de ruidos y cualquier amenaza al medio ambiente. Es así que han certificado con la ISO 14001:2004 desde el año 2009.

Esta certificación ha sido el punto de partida para que se implemente en la firma un programa de Responsabilidad Social Empresarial, puesto en marcha el año 2010, con el apoyo y asesoramiento de FUNDES (Fundación para el Desarrollo de Pymes).

Es pertinente mencionar que la empresa ha entrado en el programa de RSE por la vía de la oportunidad, considerando la coyuntura del momento y el apoyo de una institución internacional de apoyo a las Pymes como es FUNDES. Pero una vez implementado, el gerente general, Luis Laredo, se dio cuenta de la importancia y el impacto del programa y ahora las acciones en este campo son analíticas y estratégicas, como parte del objetivo de sus negocios.

Los stakeholders o grupos de interés identificados por la empresa son, en orden de importancia: los empleados, la comunidad, los clientes y los accionistas.

La atención que se brinda a los empleados de la fábrica, es prioritaria en el programa de RSE:

Se ha implementado un programa de capacitación permanente para los empleados, quienes reciben mínimamente una capacitación al mes en diversas áreas de interés, como cursos técnicos, actualizaciones, seguridad industrial, relaciones humanas, liderazgo, primeros auxilios, etc. En estos programas de capacitación se incluye a los transportistas que operan con la empresa, a pesar que no forman parte de la planilla.

Se ha implementado un programa de salud preventiva, con la visita periódica de especialistas en el área odontológica, oftalmológica y audiometría, quienes revisan a todo el personal y establecen los tratamientos cuando corresponda. La empresa cubre parte de los tratamientos y financia el resto, por ejemplo: asume el 30% del costo de los lentes y financia el saldo a 5 meses contra descuento en planilla.

La empresa ha contratado un seguro especial contra accidentes, adicional a las prestaciones del seguro social y de salud que son obligatorias.

Se ha implementado un programa de apoyo a los mejores estudiantes de las familias trabajadoras, costeadando todo el material escolar por un año.

Están instituidas dos celebraciones para los hijos de los empleados, una en el día del niño y otra en Navidad, donde la empresa cubre todos los gastos.

En cuanto al trabajo desarrollado en pro de la comunidad, la empresa está comprometida con el apoyo al Centro de rehabilitación de niños Puntiti, que atiende a niños minusválidos. La firma cubre las reparaciones de las sillas de ruedas y las cunas de los niños.

Por otro lado, ha implementado un programa de plantado de arboles en las avenidas circundantes a la planta y son los trabajadores quienes se encargan, por grupos, del regado y cuidado de los mismos. Se está tramitando con el municipio, la autorización para que la empresa se haga cargo del ornato y jardinería de la principal rotonda de la zona, en la carretera interdepartamental.

Se está implementando la organización de un coro en la escuela de la zona donde está emplazada la Fábrica, para dar a los niños la opción de una actividad cultural extracurricular que les permita formarse sanamente. La firma paga al maestro de música y promueve esta iniciativa.

Respecto a la labor en relación al medio ambiente, mas allá de respetar y seguir los lineamientos de la ISO 14001, la firma está implementando la elaboración de ladrillos ecológicos que incluyen hasta un 10% de residuos de celulosa de una planta de cartón y papel higiénico cercana y el uso del agua residual tratada de esa misma industria.

Se estaría ahorrando 25.000 litros de agua fresca por día, a través de esta inteligente utilización del agua de la industria vecina y se evitará el desperdicio de celulosa que va al vertedero.

La empresa exige a los transportistas un reporte de mantenimiento de los vehículos cada tres meses, donde se verifican cambios de aceite, fugas, mantenimiento de llantas, emisiones, etc.

Se reconoce debilidad en cuanto a la atención a los demás stakeholders como son los clientes y los accionistas. Sin embargo la firma está enfocada en integrar todos sus grupos de interés en el programa y en seguir un proceso de certificación integral que incluye certificaciones de calidad y salud y seguridad ocupacional. Por lo pronto está montando un laboratorio de ensayos para lograr la Norma Boliviana de fabricación de ladrillos.

Como se percibe, la empresa CIMCO ha integrado exitosamente su política de RSE en casi todos los niveles, comprometiendo a sus empleados en este modelo de gestión, aportando a la comunidad, cuidando el medio ambiente y estableciendo pasos a seguir que incluyen a la RSE como factor estratégico del desarrollo de sus negocios.

Consideraciones finales

En Bolivia se tiene que introducir y consolidar la idea de la RSE como un instrumento de competitividad en los negocios, que a la larga establecerá un mecanismo de generación de ingresos sostenible, que esté en consonancia con las necesidades de todos los stakeholders que se relacionan con la empresa.

Las ideas de inversión e innovación social y la generación de valor compartido, deben ser introducidas en las empresas y erradicar el concepto de gasto que significan los programas de filantropía empresarial, que no son sostenibles y que no llegan a convertirse en programas serios de RSE.

Las grandes corporaciones que tienen programas de RSE consolidadas, deben ser los actores que difundan y promuevan en los proveedores de su cadena de valor, el concepto de este modelo de gestión. Una posición clara al respecto, obligará a las Pymes a implementar programas de RSE y el efecto en cadena puede ser muy provechoso para que la RSE se profundice en Bolivia.

Por otro lado, el Gobierno debería promover de mejor manera la implementación de estos programas en las Pymes, con incentivos impositivos, normativa, premios, acceso a servicios financieros y no financieros con facilidades, etc.

Las asociaciones gremiales empresariales deberían fomentar la implementación de programas de RSE entre sus asociados, brindando apoyo y asesoramiento en el tema y premiando a las empresas más destacadas, en cuanto a su esfuerzo y compromiso con la gestión responsable.

Se debería aumentar el número de actores que promueven el concepto de RSE en nuestro País. Existen muy pocos organismos privados nacionales e internacionales que están involucrados en la problemática y la red de contactos y las acciones concretas para profundizar la RSE en Bolivia son muy escasas.

Referencias

Belmar Castro, Christian. (2009) Situación de la responsabilidad social empresarial de la PYME en Bolivia. FUNDES.

Revista Nueva Economía, Numero 933, noviembre 2012

Nelson Villalobos, Secretario Ejecutivo de la Asociación de Bancos Privados de Bolivia, ASOBAN, en Revista Nueva Economía, número 933, Noviembre 2012.

Alvarto Bazan, Director Ejecutivo de la Corporación Boliviana de Responsabilidad social empresarial COBORSE, en Revista Nueva Economía, número 933, Noviembre 2012.

SOBOCE, Sociedad Boliviana de Cemento S.A., página web:www.soboce.com

Cinthya Yañez, Jefe nacional de RSE y comunicación SOBOCE, en Revista Nueva Economía, número 933, Noviembre 2012.

Diana Chavez, Directora del Centro Regional para América latina y el Caribe, en apoyo al Pacto Mundial Naciones Unidas, en Revista Nueva Economía, número 933, Noviembre 2012.

Ivan Larrazabal, Gerente de promoción industrial de la Cámara Nacional de Industria, en Revista Nueva Economía, número 933, Noviembre 2012.

Kurt Koenigfest, presidente de ASOBAN, en Revista Nueva Economía, número 933, Noviembre 2012.

Entrevista personal con Ing. Luis Laredo, ex-presidente de Cámara Departamental de Industria Cochabamba, Gerente General de la empresa CIMCO, página Web:www.ceramicacimco.com

Entrevista personal con Lic. Daniel Andrade, Presidente de la Fundación Progreso, página web:www.fundacionprogreso.org

Estado de la responsabilidad social empresarial en Costa Rica

Jeannette Valverde Chaves¹

1. Generalidades de la responsabilidad social empresarial en Costa Rica

En materia de responsabilidad social, la realidad costarricense no dista mucho del resto de Latinoamérica, en la medida en que la puesta en marcha de un sistema de gestión o de un programa de responsabilidad social es un ejercicio de las grandes firmas que por su mayor visibilidad, capacidad para influir en el entorno en el que operan y el alcance geográfico de su actividad han tenido mejores condiciones económicas, mayor acceso a la información y mayor capacidad de ejecución; de manera que es en estas empresas donde el tema ha sido promovido por iniciativas de organismos internacionales y por organizaciones privadas, generando a su vez alguna incidencia en el desarrollo de políticas públicas.

En Costa Rica, durante los últimos 20 años el tema de la responsabilidad social ha ido cobrando fuerza en el sector empresarial e interés en la sociedad en general, por varias razones, entre ellas vale destacar que, en el ámbito mundial ha habido un cambio en la forma de hacer negocios apostando hacia la competitividad, las empresas enfrentan una mayor demanda social por parte de sus clientes y usuarios, quienes exigen comportamientos transparentes y sostenibles, pero además, asumen un compromiso porque en términos de mercados empiezan a obtener réditos significativos y sobre todo ahorro en costos. Como ejemplo de lo anterior, de acuerdo con la Cámara de Industrias de Costa Rica, (2009) durante el periodo de 1990 al 2005 el impulso estuvo concentrado en el concepto de CSR con un carácter filantrópico, y a partir del 2004 los esfuerzos se enfocaron en el concepto de responsabilidad social empresarial más allá de lo filantrópico, como una estrategia de negocios o valor agregado, y se hizo un importante esfuerzo por desarrollar modelos nacionales de diagnóstico y benchmarking a través de iniciativas de dicha Cámara; como por ejemplo el Premio a la Excelencia que hoy en día contempla una categoría de responsabilidad social y la Sistematización de Mejores Prácticas.

¹ Doctora en Estudios Latinoamericanos por la Universidad Nacional de Costa Rica, Master en Relaciones Internacionales con énfasis en Negocios Internacionales por la Universidad Nacional de Costa Rica y especialidad en responsabilidad social por la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires, Argentina. Labora como docente e investigadora en la Escuela de Relaciones Internacionales de la Universidad Nacional de Costa Rica. jeannette.valverde.chaves@una.cr.

Adicionalmente, en el ámbito público en el año 2009, los diputados Federico Tinoco Carmona y Edine Von Herold Duarte propusieron en el seno de la Asamblea Legislativa un proyecto de Ley marco sobre responsabilidad social empresarial, el cual no fue aprobado pero puso en la corriente legislativa el tema como parte de la política pública. Y a partir de ahí en los distintos foros y espacios de diálogo se presentó el tema de manera permanente, y se incrementó el apoyo a programas de promoción, como por ejemplo el Decreto No. 33111-MEIC publicado el 22 de mayo del 2006 mediante el cual se oficializa la Red de Apoyo a la Pyme en el marco del Ministerio de Economía Industria y Comercio entre otras iniciativas.

De esta manera, la RSE ha comenzado a visualizarse como un elemento clave de la gestión empresarial que afecta directamente los resultados del negocio y por ende, la competitividad de las empresas, sean éstas grandes, medianas o pequeñas y de las organizaciones públicas y privadas y de la sociedad en general. Como resultado de lo anterior, en Costa Rica desde hace alrededor de cuatro años se generalizó el concepto de responsabilidad social, sin el “apellido” empresarial, porque se asume como una práctica que compete a todos/as.

2. Fortalezas y debilidades de la RSE en Costa Rica

En términos de fortaleza podríamos señalar que la población en general es cada vez más consciente de la necesidad de ejecutar prácticas de responsabilidad social y demandar a los diversos actores públicos y privados rendición de cuentas y compromisos sociales, ambientales y económicos.

Un elemento a destacar como fortaleza es que se ha incrementado no solo el interés sino las acciones concretas en esta materia con diferentes niveles de aplicación que van desde capacitación para la sensibilización a través de seminarios, cursos y educación formal alrededor del tema, hasta programas concretos por ejes que provienen tanto del sector privado como público.

Lo anteriormente señalado obedece a que en años recientes ha habido una tendencia hacia un mayor compromiso de las compañías en asumir su responsabilidad social, es decir, el interés de las empresas para contribuir con el desarrollo, el bienestar y el mejoramiento de la calidad de vida de sus trabajadores, sus familias y la comunidad en general.

Sin embargo, es una debilidad el hecho de que en las pequeñas y medianas empresas el tema no ha calado aún formalmente porque muchas empresas ejecutan acciones de responsabilidad social aún sin conocer el tema y el concepto, sino a través de acciones muy concretas, sobre todo en aquellas pymes que son parte de la cadena de valor de una firma grande. De ahí que a pesar de que el parque empresarial de Costa Rica está conformado en un 98% por mipymes, este tema aún requiere de mayor sensibilización y difusión para su ejercicio práctico. (Camacho Sandoval, 2013)

Otra debilidad para las empresas que operan en el país, sobre todo las pymes es que el concepto de responsabilidad social ha tenido múltiples interpretaciones y en muchas ocasiones incluso ha sido mal interpretado a través de acciones comunitarias o solidarias que responden únicamente a una demanda de un grupo o una práctica mercadológica aislada y no una cultura dentro de la organización o a una acción estratégica y sistemática de la empresa.

En Costa Rica las industrias más críticas han sido las del cemento, y es en esas donde por la naturaleza de su negocio mayoritariamente han echado mano de mejores prácticas y éstas poco a poco se han trasladado a las pequeñas y medianas empresas. Un sector importante que se ha considerado crítico desde el punto de vista de la responsabilidad social es el agrícola donde el trabajo suele ser más informal y las prácticas de producción muy diversas, por eso los ejes de público interno y ambiente son los que más eco han tenido.

Ahora bien, Costa Rica no ha estado exenta del impacto de la globalización, de la revolución científico y tecnológica que ha implicado una nueva lógica para hacer negocios, para comunicarse y para establecer relaciones; de manera que esos hechos globales entre muchos otros han incidido en el acceso y uso de la información, lo que ha puesto a las empresas de todos los sectores, al gobierno y a la sociedad en general en el ojo público, haciendo que el tema de la responsabilidad social cobre importancia, sobre todo en materia de ambiente, aspectos laborales, derechos humanos, ética en los negocios, relaciones con la comunidad, entre otros.

En el país no se puede hacer referencia a un único suceso determinante que haya puesto de manifiesto la importancia de la responsabilidad social, sino se trata de varias situaciones que han puesto el tema en las agendas públicas y privadas, como por ejemplo los hechos de corrupción denunciados por la prensa y juzgados en los tribunales de justicia, que van desde pagos a ex presidentes de la república hasta procesos en curso por obras de infraestructura pública y otros. Estos hechos marcaron definitivamente la consciencia social de la población, ahora con una ciudadanía crítica, informada, inteligente que exige rendición de cuentas y transparencia.

Un hecho positivo fue la Declaratoria de Costa Rica carbono neutral para el 2021 que convocó a los diversos actores sociales a realizar acciones para prevenir y mitigar los efectos del cambio climático, y a desarrollar buenas prácticas en materia de manejo de residuos y desarrollo sostenible. Un elemento importante a tomar en cuenta es que las estrategias ambientales han sido las de más fácil aplicación en el corto plazo y de mayor rédito visible, lo cual sin duda incide también en la dimensión económica y social.

Otro hecho relevante en el ámbito laboral fue la llegada al país de la empresa INTEL que ha tenido una importante incidencia al impulsar política pública en material laboral porque desde su arribo se propuso elevar la barrera de la salud ocupacional.

Además, en el año 2002 se promulgó la Ley No. 8262, Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas, la cual indica como uno de sus objetivos facilitar el acceso de pymes a mercados de bienes y servicios, incluyendo el acceso a las compras públicas, lo cual ha estimulado las compras públicas responsables.

Y un poco más reciente la entrada en vigencia del acuerdo de libre comercio entre Estados Unidos, Centroamérica y República Dominicana puso sobre la mesa, la necesidad de revisar la normativa de estos países sobre todo en materia laboral y de derechos humanos, un ejemplo de ello se expondrá en líneas más adelante.

Desde el año 1997 la Asociación Empresarial para el Desarrollo (AED), organización sin fines de lucro afiliada a Forum Empresa, al World Business Council for Sustainable Development y la Red Centroamericana de Promoción de la RSE (Integrarse) ha venido promoviendo la responsabilidad empresarial y la inversión social estratégica del sector productivo mediante la orientación práctica, la instalación de capacidades y la conformación de alianzas público-privadas en temas para la competitividad y el desarrollo sostenible del país. (Sauma Uribe, 2013).

AED es miembro de INTEGRARSE, la cual es una alianza de las organizaciones promotoras de la Responsabilidad Empresarial y la Sostenibilidad en Centroamérica que busca promover en la comunidad empresarial de la región una cultura permanente de responsabilidad social empresarial. La finalidad de la red ha sido no solo promover la responsabilidad social en la región a través de sus organizaciones miembros, sino poner en práctica un lenguaje común en torno a esta temática e impulsar buenas prácticas.

La red ha puesto a disposición de las empresas un Sistema Regional de Indicadores de RSE, que le permita medir sus prácticas en distintos ejes e identificar ventajas comparativas hacia adentro y hacia afuera de la empresa, en distintas áreas del negocio, con una visión regional.

Adicionalmente se propuso Indicarse pyme que consiste en una batería de preguntas de autoevaluación en materia de responsabilidad social, orientada específicamente a las pequeñas y medianas empresas. Esta herramienta que a su vez cuenta con un software, contempla tres niveles de aplicación para determinar el nivel de complejidad a ser aplicado dependiendo de la capacidad y nivel de desarrollo de la pyme que se vaya a evaluar.

Otras iniciativas destacadas sobre el tema es el proyecto regional sobre competitividad responsable orientado a fomentar buenas prácticas laborales. Este proyecto de BSR surgió en el marco del acuerdo de libre comercio entre Estados Unidos-Centroamérica y República Dominicana (DR-CAFTA) y abordó temas como condiciones de trabajo, salarios mínimos, horarios de trabajo y condiciones adecuadas de salud e higiene ocupacional, concretamente en las industrias de corte y confección, electrónica, azúcar, café y banano. (www.integrarse.com/2013)

Dicho proyecto dio como resultado el Libro Blanco que es un análisis comparativo de la legislación laboral vigente en cada uno de los países centroamericanos implicados en la negociación de dicho Tratado (DR-CAFTA), (www.integrarse.com)

Adicionalmente un proyecto que ha sido relevante para la región es el proyecto de capacitación en RSE para funcionarios del sector público con el Centro para la Promoción de la Micro y pequeña empresa en Centroamérica. Este proyecto es ejecutado con el apoyo de Indicarse y la Agencia de Cooperación Alemana y consiste en la capacitación sobre responsabilidad social a funcionarios del sector público y gobiernos locales.

Otra iniciativa nacional a destacar es el Consejo Consultivo Nacional de Responsabilidad Social de Costa Rica, (CCNRS) surgido en el año 2008 como un foro de diálogo social para contribuir al desarrollo nacional mediante el fortalecimiento de una cultura de responsabilidad social y la generación de propuestas concertadas intersectorialmente sobre desafíos críticos del país. (Caravaca, 2013).

Desde sus inicios el CCNRS y sus organizaciones miembros (academia, sector público y privado) se adhirieron al concepto de responsabilidad social basado en el enfoque integral y multisectorial promovido por la Organización Internacional de la Normalización (ISO 26000) con la Norma Guía ISO 26000, porque consideró la amplitud de la definición de dicha norma en el tanto pone énfasis en organizaciones en vez de empresas y promueve una visión en la que la construcción de un desarrollo sostenible y socialmente responsable es corresponsabilidad de múltiples públicos interesados (Gobierno, empresa privada y sociedad civil) y hace explícito o revela el papel que la RS puede jugar no solo como herramienta de competitividad sostenible (estrategia de negocios-agregación de valor), sino como mecanismo para promover el desarrollo eficiente, equilibrado, democrático y sostenible y la gobernabilidad democrática del país (legitimación y potenciación de consensos sociales". (CCNRS, 2010)

En el ámbito académico, la Universidad Nacional de Costa Rica ha sido pionera en el abordaje de la responsabilidad social como miembro fundador del CCNRS, por realizar investigaciones aplicadas alrededor del tema y por sumar al plan de estudios de las carreras de Relaciones Internacionales y de Comercio y Negocios Internacionales la responsabilidad social no solo como eje transversal sino también a través de cursos en su malla curricular, tanto en el grado como en el postgrado.

3. Distribuidora Florex: Una pyme existosa

FLOREX es una pequeña empresa costarricense surgida en el 2003, que se dedica a la producción y comercialización de productos y servicios de limpieza amigables con el ambiente. Su origen obedece a la empresa Servicios de consultoría de Occidente que daba servicios de limpieza a instituciones del estado y en ese ejercicio sus responsables, Silvia Chaves y Carlos Araya detectaron que había problemas de salud en los colaboradores quienes se incapacitaban recurrentemente por problemas respiratorios, y alergias.

Su sistema de gestión de la responsabilidad social contempla reutilización de aguas, ahorro de energía, uso de energías limpias, control de emisiones de CO₂. El negocio tiene concepto integral ecológico desde la formulación del producto hasta su desecho.

Tras una inspección de los productos de limpieza disponibles en el mercado, se dieron cuenta que los mismos contengan ingredientes químicos que eran dañinos no solo para las personas sino también para el ambiente. Con el apoyo de un programa del BID, empezaron experimentando, hasta lograr algunos productos inofensivos. En el año 2006, FLOREX fuera la única empresa costarricense elegida para el plan piloto Diseño para la Sostenibilidad (D4S), financiado por el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, consolidando a la compañía como la primera empresa nacional que ha sustituido el APEO, compuesto de aquil fenol de óxido de etileno. (Chaves, 2012)

Ha logrado desarrollar productos con medición de huella ecológica, uso de materias primas amigables con el ambiente, tienen un programa de recolección de envases para disposición responsable, envases oxo degradables, etiquetas sin adhesivos y sin laminados contaminantes. A través del monitoreo constante de los procesos se han logrado avances importantes en el desempeño ambiental: disminución de un 5,28% mensual el consumo de agua por m³

de producción, reducción de un 18% mensual el consumo de electricidad por m3 producido, reducción del consumo de combustible/ Unidad Transportada en un 9,16%, en relación a la línea base. Se logró un sistema de gestión ambiental, certificado bajo las Normas ISO 14001 integrado con un sistema de gestión de calidad según los lineamientos de la Norma 9001. (Chaves, 2012)

Su primera clave de éxito es que usa su pequeña campaña de mercadeo para cambiar los modos de pensar de los clientes y consumidores, se enfoca en la responsabilidad del consumidor. Los productos de la compañía son más baratos que sus competidores globales pero más caros que los competidores convencionales locales.



Referencias

Cámara de Industrias de Costa Rica, Luisa Castillo. Evolución de la RSE. (2009)

MBA. Olga Sauma Uribe. Directora de Proyectos, Asociación Empresarial para el Desarrollo. Costa Rica, Entrevista personal 19 de Abril 2013

M.Sc. Ana Cristina Camacho Sandoval. Periodista, El Financiero. Costa Rica, Entrevista personal 18 de abril de 2012

Sra. Elizabeth Caravaca, Directora Ejecutiva, Consejo Consultivo Nacional de Responsabilidad social de Costa Rica, Entrevista personal 18 de abril de 2013.

Sra. Silvia Chaves, Vicepresidente, Distribuidora Florex. Entrevista personal 16 Noviembre de 2012.

<http://www.integrarse.org/>

www.adecr.com

Estado de la responsabilidad social empresarial en El Salvador

Geraldina Matuz¹

1. Generalidades de la responsabilidad social empresarial en El Salvador:

En El Salvador, el concepto de responsabilidad social empresarial (RSE) ha evolucionado en los últimos años, ya que muchas empresas grandes ahora están conscientes que la RSE no se trata de realizar donaciones, sino de tener una visión empresarial, que genere proyectos estructurados y a largo plazo, a través de los cuales contribuyen a reducir y a mejorar las condiciones económicas, sociales y ambientales de la sociedad y públicos de interés.

Muestra de ello es el crecimiento de diferentes proyectos que buscan contribuir al desarrollo local de las comunidades donde las empresas se desarrollan, la contribución a la mejora de la infraestructura y calidad de la educación, programas de prevención de violencia, tales como: Proyecto Comunidades Sostenibles, Empresarialidad y generación de empleo iniciativa del grupo Agrisal con el apoyo de USAID, Programa de Voluntariado Corporativo Glasswing, Mano para Crecer de Walmart para el desarrollo de sus PYMEs proveedoras, Viviendo Verde en Hanes Brands, entre otros.

Las Pequeñas y Medianas empresas (PYMEs), están hoy en día más informadas y sensibilizadas, han dado un paso de la idea filantrópica y de programas inmensos de voluntariado a acciones concretas y viables que agregan valor a su empresa.

El perfil de la gran empresa que adopta la RSE como parte de sus estrategias, comúnmente se trata de multinacionales cuyos lineamientos incluye la adopción de prácticas. En el caso de las empresas locales, el sector Industrial por sus exportaciones está involucrándose más en este tema dado que les permite entrar o permanecer en diversos mercados. Generalmente la gran empresa presenta las siguientes características:

¹ Licenciada en Administración de Empresas. Labora como coordinadora de proyectos en responsabilidad social empresarial: público interno, comunidades y medio ambiente en la fundación Empresarial para la Acción Social. Fundación Empresarial para la Acción Social (FUNDEMÁS) en El Salvador. geraldina.matus@gmail.com

- Poseen un número considerable de empleados
- Tiene capacidad de exportación o con posibilidades de extenderse a nuevos mercados
- Poseen un área o personas dedicadas a este tipo de actividades
- Las prácticas de RSE está incluido en su presupuesto anual
- Existe una conciencia entre los líderes de la empresa para motivar la realización de este tipo de acciones
- Los proyectos de RSE están caracterizados por fuertes sumas de dinero para ser realizadas
- Buscan beneficiar a un número considerable de personas o públicos, tanto internos como externos.
- Poseen proyectos de diferentes índoles como por ejemplo: programas de pasantías y/o voluntariado corporativo hasta la adecuación o construcción de instalaciones que les permitan disminuir su impacto en el medio ambiente.

Las razones que pueden motivar estas acciones pueden ser:

- Adquirir conciencia de que deben de ser un actor activo en beneficio de la sociedad
- Cuando se tratan de multinacionales, están poseen dentro de sus políticas de operación la realización de iniciativas de RSE en los países en donde instalen sus operaciones
- Dentro de las exigencias de sus clientes internacionales está la realización de iniciativas de RSE
- Están siendo influenciado por el movimiento mundial de la RSE y están conscientes de los beneficios que esto implica para su negocio.
- Contribuye a fortalecer su reputación e imagen corporativa

En el caso de las PYMEs en su mayoría se trata de empresas familiares, empresas con posibilidades de exportar a nuevos mercados o han determinado una nueva oportunidad comercial, las empresas desarrolladoras de software para presentar ofertas en Estados Unidos, llenan formularios sobre cuáles son sus acciones en RSE, entonces se vuelve un encadenamiento de proveedores. Normalmente realizan aportaciones en especie o económicos a proyectos o iniciativas locales, sus iniciativas son menores a comparación de la gran empresa, ya que no cuentan con un área o persona responsable de atender el tema, entre sus principales acciones de RSE se destaca el brindar oportunidades de empleo a los mismos miembros de la comunidad a la que pertenecen y contribuir así a la economía local.

En el país, el Sector Azucarero genera más de 200,000 empleos directos² sin duda el aporte al PIB Nacional y las condiciones de vida que propicia este sector a sus colaboradores juega un rol importante y por tanto se convierte en un sector crítico, que debe adoptar la RSE como un imperativo estratégico, es decir como un pilar en su planeación estratégica.

Así mismo, el Sector de la Construcción, el turismo, dado el impacto que generan en el ambiente medio ambiental, es importante que su gestión de negocios este alineada con una estrategia de sustentabilidad que optimice el uso de recursos.

² Véase Erradicación del trabajo infantil en el sector azucarero, 2011

Y el sector Industrial, por cumplir con las condiciones básicas primordialmente con su público interno, el pago de salarios conforme a la ley, programas de capacitación, políticas establecidas, comunicadas y aplicadas con rigurosidad en temas específicos de acoso laboral y trabajo infantil más de que cada sector mencionado posee interés diferentes en materia de RSE, pero que pueden influir directamente en su operatividad.

En torno a la RSE, actualmente hay temas que están cobrando mayor importancia ante las empresas, la preocupación por el uso y manejo de los recursos naturales, el cuidado del medio ambiente y con ello una “conciencia verde”.

La creación de una Política de Seguridad Alimentaria, que busca sea ratificada y en El Salvador exista el derecho a las Alimentación, trae consigo una serie de condiciones que deben de propiciarse³, ya que según datos de la Encuesta de Hogares de Propósitos Múltiples (EHPM), un 37% de los hogares a nivel nacional se encuentra en pobreza; de estos, el 12% se encuentra en pobreza extrema; mientras que el 25.8% vive en pobreza relativa (DIGESTIC, 2009).

Desde hace dos décadas los salarios mínimos reales han venido deteriorándose y han perdido por lo menos un 60% de su poder adquisitivo. Los salarios mínimos para los trabajadores no se han visto modificados desde 2009: el salario mínimo urbano, de \$208, podría haber cubierto el costo de la Canasta Básica alimentaria y dejaría un margen de \$26 para otras necesidades de familia; mientras en el área rural el salario mínimo de \$97 arrojó un déficit de \$29 dólares para cubrir los requerimientos alimentarios de los hogares.

Otro factor importante a considerarse la generación de empleo, ya que este debe posibilitar los ingresos para cubrir bienes y servicios para una vida digna. Al respecto, el Informe de Desarrollo Humano (PNUD, 2008) señala que solamente un 20% de la población económicamente activa tiene un trabajo decente; asimismo un 7% está desempleada y 43% subempleada; y se considera que un 31% percibe salario superior al mínimo.

La Salud y seguridad ocupacional de los colaboradores, programas de formación y desarrollo, incentivos motivacionales y de recompensa.

La prevención de violencia y el desarrollo local de las comunidades también están siendo prioridad dado que el establecimiento de pandillas en una comunidad afecta la seguridad y tranquilidad de los habitantes, al mismo tiempo de la empresa.

Durante los últimos meses se ha hablado del acuerdo de libre comercio con la Unión Europea, el cual incluye temas relacionados a la RSE, como por ejemplo prácticas laborales y ambientales.

2. Algunos casos exitosos de RSE en PYMEs salvadoreñas son:

Constructora DISA: con su programa de Alfabetización para adultos pertenecientes a su fuerza laboral. La constructora durante el tiempo de ejecución de una obra alfabetiza a sus adultos (operarios) y al final extiende un certificado avalado por el Ministerio de Educación, lo cual impacta en las personas que si bien trabajaron durante un tiempo en el proyecto, al finalizado éste tienen una nueva competencia que puede abrirles nuevas oportunidades.

³ Véase Política Nacional de Seguridad Alimentaria y Nutricional, página 28. Enero 2011.

ARTECOMASAGUA: empresa dedicada a la elaboración de artesanías, la que desarrollo un proceso de empoderamiento y capacitación para un grupo de mujeres residentes del municipio de Comasagua, quienes ahora contribuyen con la economía familiar y el desarrollo local del municipio.

Hoteles Villa Serena: posee un programa interno de eficiencia energética que le ha permitido reducir su consumo de energía, brindándole ahorros económicos.

En cuanto al consumo de energía:

- Sustitución de lámparas fluorescentes pactadas por LED, con un consumo de 75% menos, cambios de cámara refrigerante de 22 pies por refrigerador de 14 pies.
- Reducción del 70% menos de energía eléctrica, por la sustitución de la secadora de eléctrica-gas.
- Reducción del 40% por consumo anual de kilo/watt/hora (kwh) por la sustitución de televisores de 21"/75W a plasmas de 32"/46W, logrando un cambio con mayor estética y calidad a los huéspedes.
- Ahorro en planchado ropa de cama.

En cuanto al consumo de agua

- Regaderas aireadoras
- Prácticas de ahorro en procesos de lavandería, consulta a los clientes para el lavado de toallas y cambio de ropa de cama menos frecuente.
- Alta tecnología de inodoros con válvulas de control.

Finalmente, en El Salvador para que la RSE profundice se necesita mayor involucramiento de las gremiales empresariales para interiorizar e impulsar este concepto entre sus agremiados, además se debe de convertir en un tema estratégico y prioritario a desarrollar por las gremiales empresariales

Formar a estudiantes universitarios sobre RSE, considerándolo un modelo de gestión y no como una estrategia de mercadeo o comunicación, es decir la RSE representa un modelo de negocio, por lo que no es una estrategia que le competa a una carrera universitaria en específico, sino más bien a las diferentes carreras universitarias que pueden estar presentes dentro de una empresa.

Incentivar desde el gobierno a las empresas que realizan su contribución a la sociedad a través de prácticas de RSE, el tema de la RSE se considera importante, pero no existen políticas públicas que permitan convertir a este tema en un tema de especial atención a nivel nacional, tanto a nivel público como privado, para su profundización

El papel de la cadena de valor también es importante para involucrar a más empresas a trabajar en la misma sintonía, bajo una visión sostenible en las dimensiones económica, social y ambiental: Clientes que exijan a sus proveedores prácticas, programas y políticas. Consumidores informados que den prioridad a empresas responsables.

El paso de filantropía hacia acciones estratégicas ha sido importante para el desarrollo de programas integrales que propician el desarrollo del país.



La responsabilidad social empresarial en Guatemala

Karla Toledo Letona¹

1. Generalidades sobre la responsabilidad social empresarial en Guatemala

Guatemala tiene una superficie continental e insular de 108.890 Km². Limita con el Océano Pacífico, entre El Salvador y México, y con el Golfo de Honduras, entre Honduras y Belice. El país está dividido en 22 departamentos más un distrito capital. El territorio se organiza en 333 municipios. Un 60% habla el Español y el 40% lenguas Indígenas (hay 23 lenguas indígenas oficiales, siendo las principales Kaqchikel, Quiche y Kekchi). Tiene una población de de aproximadamente 14,468,096 habitantes (1.05 hombres/mujer), compuesta por 59.4% de mestizos y el 40.6% son indígenas de etnias mayas. El nivel de alfabetización oscila alrededor del 69.1% de la población. La moneda oficial de Guatemala es el Quetzal (1 Quetzal = 100 centavos), conversión de US\$1 dólar por Q 7.85.

Actualmente los empresarios tienen una nueva visión acerca de hacer negocios, ya no pretenden solamente recibir utilidades, sino que han buscado el crear una interrelación con la sociedad y retribuir a la misma. En este momento (2013) en Guatemala existen algunas empresas que practican la responsabilidad social, algunas grandes corporaciones, tanto nacionales como internacionales, y se han ido integrando a la misma las pequeñas y medianas empresas (Pymes).

En 1998 surge en Guatemala una preocupación por mejorar las relaciones con el entorno, y luego basándose en las iniciativas del Banco Mundial (1999), en donde se plasma que la gestión de estrategias que puedan estar relacionadas a la responsabilidad social logrando hacer que las operaciones empresariales sean más eficientes. En el año 2001, la Universidad del Istmo abre el IPRES (Instituto para la Promoción de la responsabilidad social), con el objetivo de unir, orientar y motivar a los dirigentes de empresa para que a la luz de las técnicas modernas y con responsabilidad social, se comprometan al mejoramiento personal, a la transformación de su empresa y el ambiente empresarial, contribuyendo a la edificación de una sociedad más justa, más libre y más humana. Luego nace un movimiento de empresarios y para el año 2003 fundan el primer Centro para la Acción de la responsabilidad social empresarial (Centrarse), buscando generar cambios en las actitudes de las empresas a través de la implementación de prácticas convenientes con la responsabilidad social. En el año 2004 inicia la Universidad Rafael Landívar con el departamento de responsabilidad social Universitaria e incluyen en los pensum de las carreras de Ciencias Económicas, Dere-

¹ Licda. en Mercadotecnia/Publicidad y Educación. Master en Mercadeo Social y Desarrollo de Proyectos. Labora como consultora independiente en temas de Gestión Comunitaria y Desarrollo Sostenible, Responsabilidad Social e implementación de la Norma ISO26000 RS. Formadora de Franquicias y MicroFranquicias.: ktoledoletona@gmail.com

cho Legal, Ingeniería, Humanidades, y Maestrías, la cátedra de responsabilidad social, Ética y Transparencia. En el 2012 se ofrece la primera carrera de Post-grado de responsabilidad social ofrecida por la Universidad Del Istmo.

Al respecto el Ing. Álvaro Ruíz/ Gerente General Ingenio La Unión (2013) considera que *“Hay que entender que la responsabilidad social Empresarial (RSE) no es filantropía, ni caridad. Los impuestos se pueden reducir en parte en la medida en que se reducen los gastos, pero no por medio de la RSE. La RSE es una necesidad, pues hoy no se puede hacer ninguna actividad sin que se interrelacione a la empresa. Las compañías que no tengan conciencia de esto, pagarán la cuenta. El futuro de la RSE está en el presente y más aún en un consumidor que puede exigir estas buenas prácticas”*.

A partir de estas iniciativas, se han creado grupos empresariales (Amcham Guatemala, Consultarse, AGER, Agexport, Fepyme, y otros) en donde se desarrolla el tema de responsabilidad social como una estrategia para mejorar los negocios, en empresas grandes y medianas, incluyéndolo también en la Academia, logrando que sea parte del pensum de las carreras que ofrecen. Aunque en el gobierno se habla del tema de sostenibilidad y productividad, aún no se han desarrollado leyes o políticas públicas como apoyo, únicamente la Ley de Protección al Consumidor.

Por su parte la Dra. Ana María Eskenassy /Universidad del Istmo- Maestría RSE señala que *“es preocupante conocer que de una población aproximada de catorce millones de habitantes, más de la mitad vive en condiciones de pobreza y una tasa alta de desempleo, por lo que ha florecido el trabajo informal. Estas personas no tienen acceso a seguridad social, sufriendo quebrantos de salud y sus hijos, desnutrición infantil. Estos son flagelos que deben ser combatidos. La forma que, considero, pueden superarse estos temas, es a través de Alianzas Estratégicas entre el sector privado, el sector público y la sociedad civil, con Programas de RSE en las áreas de salud, educación, medio ambiente y atención a los Stakeholders”* (Eskenassy, 2013).

En la actualidad Guatemala hay muchos sectores empresariales que ya han incluido en sus estrategias los elementos de calidad, desarrollo sostenible, competitividad, y responsabilidad social de forma exitosa logrando una mejor productividad. Dentro de los sectores más importantes se encuentran las maquiladoras textiles, el sector azucarero, el sector cafetalero, sector bananero, y el sector extractivo.

De acuerdo con la Federación de la Pequeña y Mediana Empresa Guatemalteca (FEPYME), se calcula que aproximadamente el 40% del PIB y el 85% de los empleos son generados por la MIPYMES. Actualmente alrededor del 70% de la economía nacional se sustenta en la pequeña y mediana empresa (pyme). Sin embargo, a pesar de ostentar un potencial, hasta ahora la participación de este sector en las exportaciones sigue siendo limitada a volúmenes muy bajos en mercados pequeños y regionales. En la actualidad pequeñas y medianas empresas requieren prepararse para competir y cumplir con las exigencias de los mercados locales e internacionales y dar el servicio y/o producto correcto. Superar esa realidad requiere que las pymes fortalezcan como mínimo tres áreas: mejorar sus procesos de certificación, gestión y producción.

La mayoría de las empresas perciben la responsabilidad social, como prácticas de filantropía, caridad o donaciones, además se cree que son actividades que desarrollan exclusivamente empresas o industrias grandes, las Pymes aún no se sienten muy involucradas en el tema, a pesar de que hoy existe mucha presión por integrar practicas responsables a la gestión del negocio, no importando el tamaño.

Guatemala participó con un Comité Espejo en el desarrollo de la Norma ISO26000, actualmente se cuenta con un Comité Técnico de Normalización de la responsabilidad social e ISO26000, con el Ministerio de Economía, integrado por voluntarios representantes de diferentes sectores, éste tiene como objetivo socializar la RS y la Norma, para su buen uso.

2. Industrias vulnerables

A pesar de los esfuerzos por trabajar dentro del marco de la responsabilidad social, hay industrias vulnerables que han sido criticadas por muchos años, en especial aquellos sectores como los agroindustriales, extractivas, construcción y maquiladoras textiles. Además es importante mencionar que debido a la situación económica el sector informal se ha visto acrecentado, creando micro y pequeñas empresas, pero al mismo tiempo ha creado prácticas de evasión fiscal. En el país hay aproximadamente 150 maquilas de confección de vestuario, estas generan alrededor de 100,000 empleos y casi el 90% de sus exportaciones tiene como destino Estados Unidos. Aunque existe un TLC (DR-Cafta) aún se registran incumplimientos, especialmente en derechos laborales. El sector buscó la forma de normar, mejorar las condiciones de los trabajadores y responsabilidad de los patronos, se desarrolló un Código de Conducta y creó un Centro de Mediación de Conflictos Laborales. Éste código ha sido referente para la formulación en otros sectores.

El sector exportador azucarero ha sido uno de las industrias más criticadas por años, cuenta con un alto nivel de desarrollo especializado, buenas prácticas laborales y preocupación por el cuidado y manejo correcto del medio ambiente, además de los méritos en sus relaciones con la comunidad, especialmente en el área donde desarrollan su labor, ubicados en la costa sur del país. Sin embargo, y a pesar de tener bastantes años de conflictos, en este momento han ampliado sus programas de responsabilidad social a otras áreas del país, principalmente de donde provienen sus colaboradores temporales, durante la época de cosecha o zafra. Todo esto a través de la unión de los ingenios activos del país y la Fundación del Azúcar. La industria azucarera posee las condiciones para ser modelo y liderar un proceso de introducción de la responsabilidad social desde la perspectiva de competitividad, impactando sobre la matriz empresarial de Guatemala. Esta industria puede además asociar el proceso a su cadena de proveedores produciendo un efecto cascada, ya que durante el período de cosecha o zafra, generan un aproximado de 300,000 empleos indirectos, en especial a Pymes. Ayudan al desarrollo rural, generando oportunidades de crecimiento en las comunidades, además de integrarlos a la cultura de responsabilidad social que hay en todos los ingenios operantes.

Actualmente la industria más atacada es la extractiva. En el país están autorizadas 120 licencias mineras, entre las que se incluyen las de extracción de metales como el oro, la plata y el níquel, entre otros y existen 6 proyectos con licencia de explotación en el país. Hasta ahora, solo el proyecto de la mina Marlin, operada por Montana Exploradora, subsidiaria de

la canadiense *Goldcorp*, está en fase de extraer material. El resto se encuentran en proceso de consolidación, estudios y afinación para iniciar sus operaciones a finales de 2014 aproximadamente. A lo largo de estos pocos años, esta industria ha buscado crear estrategias dentro del marco de la Responsabilidad Social, diseñando programas de beneficio para las comunidades en el área de salud y educación, así como el control del manejo ambiental. Al mismo tiempo creando oportunidades a MiPymes al dar apertura de comercios, restaurantes o cafeterías, hoteles u hostales, y obtener una mejor accesibilidad al construir caminos/ carreteras. Se han capacitado y organizado con las comunidades para crear alianzas y obtener óptimos servicios de salud, educación y servicios básicos de higiene. En este caso los ataques se deben a que las mismas están ubicadas en áreas de alta concentración indígena, las discusiones provienen por las muestras de falta de respeto a los derechos de los pueblos indígenas, incluyendo temas de atentado contra sus territorios natales y la alta contaminación ambiental.

Sin embargo, existe una empresa extractiva, Cementos Progreso, que es una corporación grande, que tiene muchos años de trabajar con las comunidades, cuentan con estrategias y políticas de Responsabilidad Social en todas sus empresas, recalcan el comportamiento ético, liderazgo, desarrollo sostenible, solidaridad y cuidado ambiental. Son asociados al Pacto Global, cuentan con la Fundación Novella, que lo consideran como el de brazo social de la corporación. A lo largo de estos años esta empresa han desarrollado a muchas Pymes, en todo el país, al incluirlos en su cadena de valor, tanto como proveedores, como pequeños o medianos empresarios que distribuyan sus productos, capacitándolos y buscando la implementación de las políticas de responsabilidad establecidas por la empresa y velar por el cumplimiento de las mismas.

Algunas de las situaciones que han sido críticas y que debe de considerarse, ha sido el trabajo infantil. Guatemala es el país en el área centroamericana con más población infantil trabajadora. Un aproximado de más de medio millón de menores entre los 7 a 14 años trabajan, adicionalmente hay más de un millón de adolescentes entre los 14 a 18 años en la misma situación. El Código de Trabajo Nacional permite que trabajen a partir de los 14 años, teniendo autorización de parte de los padres. Sin embargo Guatemala es un país ratificante de los Convenios de la OIT y firmante de Tratados de Libre Comercio con diferentes países en el mundo, lo que obliga que las empresas grandes, medianas y pequeñas cumplan con las clausulas indicadas para exportar.

Otro suceso importante es la violación o no cumplimiento de los Derechos Humanos, en todos los niveles, con diferentes grupos o sectores, en los cuales ha habido discriminación, y vejámenes. Aunque Guatemala es un país miembro de la ONU, aún hay mucho que mejorar en esta área, tanto a nivel gobierno como en las empresas grandes, medianas y pequeñas.

En Guatemala, tanto empresas grandes y medianas, como entidades de gobierno, organismos internacionales, organizaciones sociales y la academia, han trabajado buscando cumplir con las Metas del Milenio del Sistema de la ONU, sin embargo luego del último avance del país, aún falta mucho trabajo por hacer.

Otro punto crítico, es la corrupción, Guatemala ocupa el puesto 113 entre 176 países evaluados por el Índice de Percepción de la Corrupción, a cargo de Transparencia Internacional (TI). En el país hay ausencia de una política coherente en materia de transparencia,

sin embargo el año pasado el Congreso aprobó una Ley de Anticorrupción, directamente para instituciones gubernamentales. Actualmente muchas empresas están introduciendo políticas anticorrupción y antidumping, incluyendo procedimientos de control en sus Códigos de Ética y/o Conducta, igualmente en algunos casos, los lineamientos de la Norma-Guía ISO 26000.

3. Un ejemplo de buenas prácticas: Agrocentro S.A.

Agrocentro es una empresa internacional que se dedica a la formulación y distribución de productos para la salud vegetal y animal. Fue fundada en 1981 con capital 100% guatemalteco. Actualmente es una empresa que cuenta con aproximadamente 150 colaboradores. Cuenta con las certificaciones internacionales ISO 9001-2008. Sus operaciones abarcan Centro América, sur de México y Caribe. Es pionera en la venta de puerta en puerta para este sector. El modelo de negocios que utiliza es inclusivo, ya que logra beneficiar a muchos productores que anteriormente no contaban con acceso a insumos agrícolas para la salud vegetal y animal a buenos precios.

En Agrocentro la responsabilidad social tiene la finalidad de contribuir al desarrollo económico sostenible del país, respetando el medio ambiente, los colaboradores y sus familias, la comunidad local y en general la sociedad, para buscar mejorar la calidad de vida.

Como resultado de una medición en prácticas y políticas de RS, Agrocentro identificó que debía trabajar en el área de los proveedores, puesto que el 50% de sus proveedores son locales.

Este proyecto procuraba que juntos alcanzarán la visión legal, ética y de forma responsable para el crecimiento de ambas partes. Para esto invitó a los 3 proveedores (Pymes) más importantes.

Cajas y Empaques	Hiperplast S.A.	Alfa Colors
Provee material de empaque y cajas.	Suministra material de empaque, etiquetado y embalaje.	Provee material de empaque. Impresiones.

Resultados Internos:

Los resultados obtenidos fueron bastante sustanciales y la estrategia derivada del mismo proyecto, se incorporó tanto a las iniciativas que se trabajaron, sino también como parte de la gestión ISO9000 y desarrollo del Código de Ética. A un nivel más macro, se incluyeron pautas de conducta de relación con proveedores, prácticas de respeto a las diferencias y la libertad de asociación. Y se hizo un compromiso entre ambas partes a minimizar el impacto y convertirse en empresas que busquen proteger el medio ambiente.

Así mismo se capacitó y sensibilizó a los colaboradores de ambas partes, en todas las áreas incluyendo RRHH, compras, producción, salud y seguridad ocupacional a los directores (Ge-

rencias). Adicionalmente con los resultados se desarrollaron normas y políticas que incluían los criterios socialmente responsables. Como cumplimiento de leyes, prácticas ambientales, producción más limpia (manejo de desechos sólidos y reciclaje, trabajo infantil y forzoso, entre otros. De igual forma se busco la mejor forma de comunicación de ambas vías para optimizar las prácticas comerciales, innovando proyectos que beneficiaran a la comunidad y al medio ambiente.

Anteriormente, Agrocentro evaluaba a sus proveedores (Pymes), solo con criterios de calidad, precio y capacidad de suministrar, hoy por hoy, lo hace de acuerdo a los criterios de cumplimiento de la RS. Lo más interesante es que esta Pyme ha ayudado a que otras Pymes introduzcan en sus empresas la cultura de RS y que juntos aseguren el impacto y viabilidad de las prácticas. En las tres empresas realizaron cambios en sus procedimientos internos, considerando los principios eco-eficiencia desarrollaron nuevos envases, cambiaron del uso de barniz UV para las etiquetas, programas de reciclaje, y programas de salud y seguridad industrial. De común acuerdo, se diseñaron herramientas de evaluación de ambas vías para obtener la continuidad de negocios.

Apunta el Lic. Juan Pablo Morataya/Gerente de Centrarse que *“para una pyme el incorporar una filosofía de este tipo es más fácil. El tema laboral es uno de los ejes y eso es lo primero que debe cumplirse, además de pagar bien y tener buenas condiciones. Algo importante es proporcionar elementos básicos para que se trabaje con seguridad. Hay que tomar en cuenta que todo lo que se invierte en el trabajador se revierte en la empresa. Un trabajador que se ve bien tratado, mejorará, y los resultados son para la empresa”*.(2013)

Con esta iniciativa Agrocentro alcanzó obtener mejores costos al disminuirlos, reducir la huella ambiental al consumir menos cartón logró diseños de caja con mayor estabilidad al estibar lascajas. En este momento está buscando integrar la mayor cantidad de sus proveedores (Pymes) para generar reacciones en cadena y que trabajen dentro del marco de la responsabilidad social, además están integrando a otras áreas.

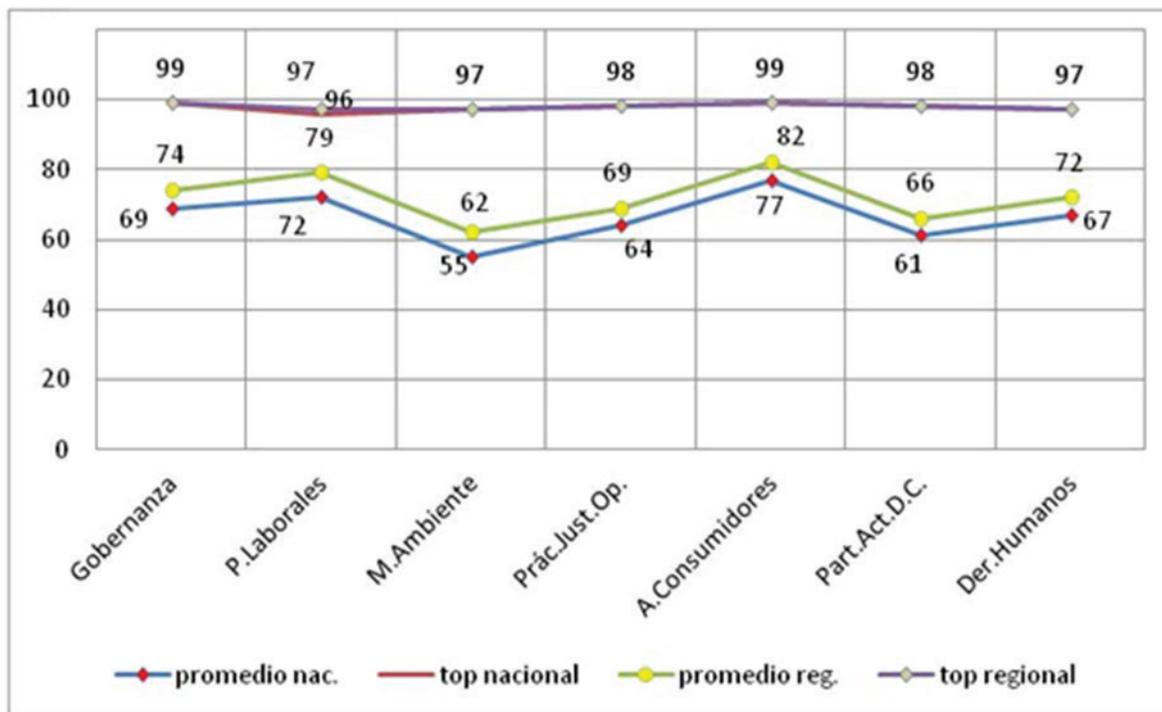
La responsabilidad de una empresa va más allá de su organización e involucración con sus públicos de interés y convencer a las empresas guatemaltecas, no importando su tamaño, línea de trabajo, cantidad de colaboradores, ubicación, estrategias, etc. la responsabilidad social vale mucho más que lo que cuesta.

A pesar de contar ya con la Norma ISO26000, adoptada por el país, aún no hay empresas que la esten implementado para diseñar sistemas de gestión, políticas, estrategias y procedimientos de responsabilidad Social. La importancia de los reportes de sostenibilidad, mediciones, evaluaciones o monitoreo del cumplimiento (Memorias de Labores), además de ampliar las áreas de buena comunicación tanto interna como externa.

Es necesario la creación de programas de inserción, de formación y acompañamiento (coaching), de la forma correcta de utilizar las materias fundamentales o principios. Es preciso que se entienda la diferencia entre filantropía o donación y la RS. La importancia de trabajar dentro del marco de la responsabilidad social, lo cual permitirá una mejor de calidad de vida de sus beneficiarios. Indicar que la responsabilidad social, dejó de ser “Empresarial”. Dejar de concebir que la RS son solo tener “Relaciones Comunitarias” o que es hacer un boletín interno o aún mas, un anuncio publicitario o promocional. Y que no es Filantropia o donación.

Centrarse diseñó desde hace 7 años una herramienta de auto-evaluación, creando indicadores que permitirían a las empresas identificar y medir sus prácticas de RSE, tanto empresas grandes como Pymes, evaluando las 7 áreas o ejes. Esta autoevaluación ha permitido observar el avance de la misma cada año, tanto en Guatemala como en otros países centroamericanos. Luego de la publicación de la ISO26000, homologaron esta herramienta con la Norma ISO26000, incluyendo las materias fundamentales.

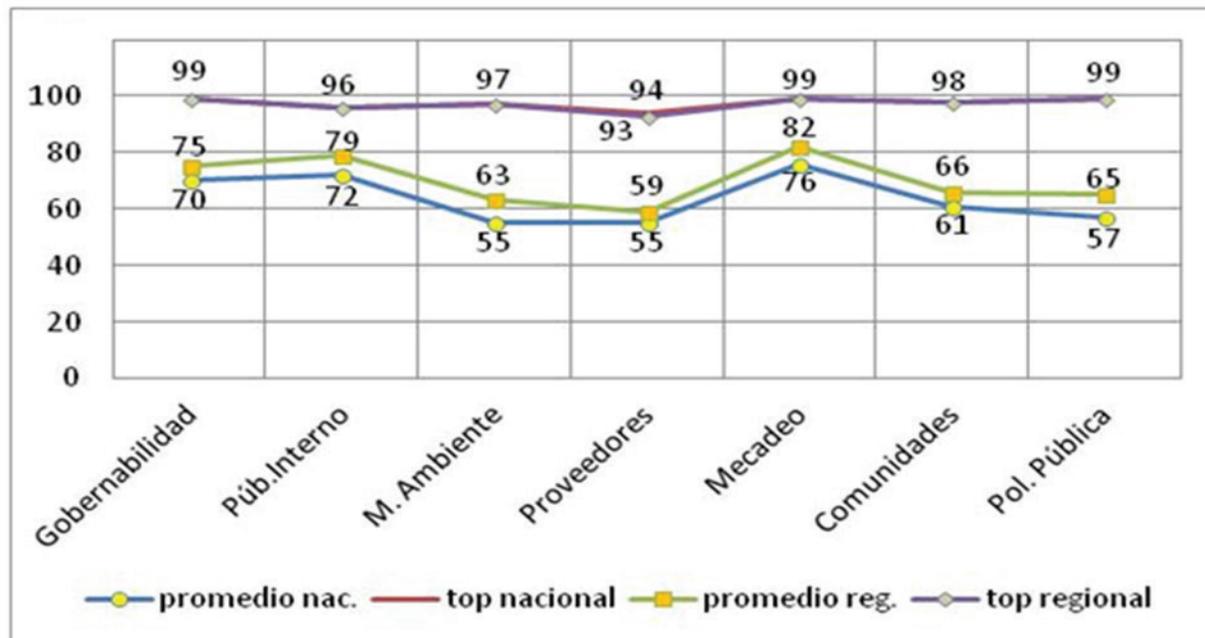
ISO 26000 - 2012



Sin embargo solo tienen acceso aquellas empresas que son asociadas a Centrarse, por lo que se ve necesario desarrollar una herramienta de mayor accesibilidad a todos.

Resultados Generales año 2012 – Guatemala (Comparativo nacional con regional – Indicarse y Norma ISO26000 (homologado))

IndiCARSE 2012



También es necesario puntualizar programas formales de RS dentro de las empresas, formulados, diseñados, implementados, evaluados y monitoreados. Creer que los retos de la articulación es un tema al que hay que dedicarle tiempo y análisis para buscar una vinculación con todos los sectores. Buscando alianzas Público-Privado que involucren al gobierno en este tema.

Referencias

Centrarse (2011) Casos: RSE reacción en cadena. Buenas Practicas de RSE en la cadena productiva Guatemalteca.

Federación de la Pequeña y Mediana Empresa Guatemalteca FEPYME (www.fepyme.org.gt)

Código de Trabajo. (Ministerio de Trabajo y Previsión Social de Guatemala)

Entrevistas a Ing. Alvaro Ruíz (Ingenio La Unión), Lic. Juan Pablo Morataya (Centrarse) y Inga. Ana Maria de Eskenassy (Universidad del Istmo).

Ministerio de Energía y Minas de Guatemala (www.mem.gob.gt)

Montana Exploradora de Guatemala (www.goldcorpguatemala.com)

Transparency International (www.transparency.org/country)

Estado de la responsabilidad social en México, un breve análisis del 2000 al 2013

Adriana Pulido Sandoval¹

1. Generalidades sobre El estado de la responsabilidad social empresarial en México

Cada vez con mayor frecuencia los estudios nos muestran que más del 90% del valor de una marca está en los intangibles, en todos aquellos valores agregados que nuestros públicos de interés perciben con respecto a la marca, la empresa y sus operaciones. Lo que es interesante, es que aún con datos como éste las empresa siguen mostrando una postura de dualidad frente a la “necesidad” de integrar acciones de responsabilidad social a su operación. Seguramente más de una vez hemos escuchado a algún tomador/a de decisiones decir: “Sí me interesa, pero no tenemos tiempo”; “Sí me interesa, pero no tenemos recursos”; “Sí me interesa, pero qué obtengo a cambio”, y así la lista de “razones” podría ser infinita. La realidad es que con todas y esas excusas, hay una fuerza en el mercado que finalmente las orilla a la ejecución, convirtiendo a la responsabilidad social (RS) en un tema más en la fila dentro de los presupuestos de las organizaciones.

Y así comienza muchas veces la historia de la responsabilidad social al interior de las empresas mexicanas...

Es claro que todo en la vida tiene un ciclo, hasta la vida misma; y en este sentido el mercado no se queda atrás. La oferta y la demanda permiten que en este juego de la economía y la globalización haya temas que mueren, otros que nacen y algunos otros que se hacen.

En México, el mercado de la responsabilidad social ha ido en aumento y después de una serie de entrevistas a diversos actores y líderes del tema en México, no es arriesgado decir que el factor que ha impulsado la generación de ese mercado, es sin duda el Distintivo “Empresa Socialmente Responsable” que otorga desde hace más de 10 años el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI).

Pero no es justo limitar la responsabilidad social a un mercado derivado de un distintivo que ha impulsado en la mayoría de las veces a las empresas a implantar acciones de RS, pero que también, a algunas otras las ha limitado.

¹ Es graduada de la primera Maestría en responsabilidad social de la Universidad Anáhuac, a lo largo de su trayectoria ha trabajado para Gobierno Federal, empresas privadas y en organizaciones de la sociedad civil. Es socia fundadora de Grupo Sustainarse y docente en la Facultad de responsabilidad social de la Universidad Anáhuac. Destaca su participación en el comité espejo para la ISO 26000 y su especialización en la gestión basada en diversas herramientas internacionales de responsabilidad social. adriana.pulido@sustainarse.com.mx.

Podríamos decir que por lo menos a México le ha traído grandes beneficios, pero aún presenta grandes áreas de oportunidad.

Como se mencionó anteriormente, limitar la responsabilidad social a un Distintivo que ha generado un mercado en crecimiento significaría perder de vista el papel tan importante de quien ha sido pionero en el tema. Hace diez años y tal vez más, hubo un grupo de empresas que decidieron apostar por un cambio que en un supuesto teórico, generaría mayor valor a sus organizaciones. Empresas con visión a futuro y con un interés particular en explorar nuevos caminos en su gestión. En una opinión personal, la Ciudadanía Corporativa es ése otro factor que ha otorgado un espacio a la responsabilidad social en nuestro país, entendiendo la “Ciudadanía Corporativa” como la visión humana de un grupo de personas innovadoras que entienden la razón principal por la que las empresas fueron creadas y que se traduce en una responsabilidad por entender el ciclo de los negocios, su origen y fin último, la co-creación de valor entre todas las partes.

Así es como en México se presenta la responsabilidad social, dos caras de la misma moneda; fuerzas opuestas que buscan un mismo fin.

Ya sea por requerimiento del mercado o por un sentido de compromiso real con su ciudadanía corporativa, cada día más empresas despiertan a una tendencia de nuevos modelos de gestión orientados a la toma de decisiones con base en la economía, el desarrollo social y el cuidado medio ambiental.

Una vez que una organización grande o pequeña integra acciones socialmente responsables a su operación no hay vuelta atrás; se convierte en una espiral que lo único que puede hacer es crecer, fortalecerse y madurar. La visión comienza a cambiar hasta darse cuenta que las acciones iniciales implantadas no son suficientes, que es necesario permear, alinear y vivir al interior del negocio una cultura de responsabilidad social compartida con todas las partes. Gradualmente se convierte en una fuerza que fluye rompiendo sus propias barreras provocando el cambio.

Como bien se mencionó anteriormente, uno de los sucesos más importantes fue el lanzamiento en el año 2001 del Distintivo Empresa Socialmente Responsable del CEMEFI, en donde se reconoció públicamente por primera vez, el esfuerzo de 17 empresas por apegarse a los reactivos que marca el cuestionario en los diferentes pilares: Medio Ambiente, Ética, Calidad de Vida y Vinculación con la comunidad. Doce años después, durante el VI Encuentro Latinoamericano de las empresas socialmente responsables, el CEMEFI reconoció a 773 empresas de las cuales 40% fueron PYMES y 60% grandes empresas. Cabe destacar que en los últimos tres años las empresas que se postulan por primera vez a este reconocimiento son más de 100 por año y la tendencia va en aumento.

Los Estados en México que presentan mayor participación ante CEMEFI son: Distrito Federal con 318 empresas, Sinaloa con 77 y Nuevo León con 70; y los Estados con menor participación son: Nayarit y Zacatecas con una empresa cada una.

A pesar de ser una herramienta con un alto empuje dentro del mercado mexicano, algunos sucesos han definido el rumbo del Distintivo, entre los cuales cabe destacar, la nota que publicó el Periódico Excélsior en el mes de Septiembre del año 2012, en la primera plana de la sección de Finanzas, en donde ilustra al Distintivo con la imagen de un “patito de juguete” y

al cual llama “Distintivo patito de la RSE”. Ese mismo año (unos meses antes) se da a conocer en el Periódico El Economista que más de 96 empresas no refrendaron su compromiso con el Distintivo que habían obtenido apenas un año antes. En esta misma nota resaltan el caso de tres grandes empresas que habían mantenido el Distintivo por varios años y que por primera vez decidían no participar, entre ellas Pfizer; una de las farmacéuticas más grandes del mundo con un programa muy importante de Igualdad Laboral, una Fundación que ha otorgado más de 10 millones de pesos y que cuenta con importantes programas de vinculación médico-paciente.

Otro suceso relevante que ha definido el crecimiento de la RS en nuestro país es el empuje y empoderamiento que se le ha dado a la Red local del Pacto Mundial de la ONU, después de su relanzamiento en 2011. Gracias al trabajo de Rodolfo Sagahón, representante de la ONU ante la Red y de su Presidente Gustavo Pérez Berlanga, Director de responsabilidad social de Restaurantes TOKS, el interés de las empresas por apegarse a esta iniciativa ha crecido un 63% en los últimos dos años, lo que posicionó a México dentro de los 5 países con más empresas adheridas, llegando a más de 400 organizaciones, dentro de las cuales aproximadamente el 35% son PYMES, el 21% grandes empresas y el resto está distribuido entre ONG, Academia, sindicatos, sector público y cámaras empresariales (Información tomada de la presentación hecha en el IPADE el 19 de septiembre de 2012).

Parte de estos eventos relevantes los aporta la Academia, principalmente la Universidad Anáhuac que desde el 2006 lanzó la primera Maestría en responsabilidad social y que al día de hoy tiene 15 generaciones con un promedio de 25 estudiantes cada una. Con el foco puesto en la generación de talento especializado en el tema, México asegura eventualmente una profesionalización en las estrategias de RS, con personas (empleadores/as o empleados/as) con una visión de gestión totalmente dirigida a la RS. Sumado a esto, en el 2011 la misma Universidad Anáhuac, lanza la primera generación de Doctorado en RS y Desarrollo Sustentable y para finales del mismo año lanza la Licenciatura en Dirección en responsabilidad social y Desarrollo Sustentable, lo cual la convierte en la primera Facultad de responsabilidad social en América latina.

En un enfoque más financiero se encuentra en el 2011, el lanzamiento del IPC Sustentable de la Bolsa Mexicana de Valores (BMV), el cual después de más de dos años de análisis y de trabajo estricto con las empresas logra salir a la luz pública con la lista de las 23 empresas que cumplieron con los requisitos establecidos por EIRIS y que fueron analizados por EcoValores y el Centro de Gobierno Corporativo de la Universidad Anáhuac del Sur, para integrarse al IPC Sustentable. Para el 2012 se suman 8 empresas más, dando un total de 31 empresas bursátiles que integran dicho índice.

También se observó que en el periodo 2012-2013 el IPC Sustentable tuvo mejor rendimiento (35.08%), comparado con el IPC regular de la BMV en México, el cual fue de 22.2%.

Algunos logros con los que contribuyó el IPC Sustentable fueron:

- 20% de incremento en reportes de sustentabilidad
- Dos empresas crearon su Comité de Sustentabilidad
- Se incluyeron a tres mujeres en el Consejo una de ellas especialista en RSC
- Cuatro empresas publicaron por primera vez su Código de Conducta

- La CONSAR publica en el Diario Oficial de la Federación, el 7 diciembre 2011 las reglas de inversión de las AFORES donde incluye como requisito la necesidad de que en el prospecto de inversión se incluya si la empresa en la que se está invirtiendo cuenta con alguna certificación como socialmente responsable.

Finalmente, como último suceso relevante se encuentra el lanzamiento de la ISO 26000 a nivel internacional y la publicación de la traducción de la misma en el Diario Oficial de la Federación en México, el día 19 de junio de 2012 como la norma NMX-SAST-26000-IMNC-2011, lo cual significa que el país adopta la ISO 26000 como una Norma mexicana que otorga un marco normativo para quien decide implantarla.

Como se ha visto, los antecedentes, avances y logros de la RS en México están dados por diversos factores, pero lo más importante es que cada uno de ellos cumple con una función específica. El “Mercado” suma diariamente a nuevas empresas que desean no quedarse atrás, desean obtener un Distintivo para mostrarlo a sus clientes y usuarios o simplemente quieren estar un paso adelante de su competencia. Pero por otro lado tenemos la función de la “Ciudadanía Corporativa”, que es la que lleva a ese “mercado” a un proceso de fortalecimiento y madurez en su estrategia de RS. Y de la misma manera, es aquella que ha comenzado a formar desde hace tres años lo que llamamos “Cadena de Valor”, que se presenta como una oportunidad de llegar a la base de la pirámide empresarial, donde se encuentran el 95% (0 a 10 empleados/as) de las empresas en México y que emplean a más del 40% del personal ocupado total.

Las grandes empresas están trabajando, pero también las micro, pequeñas y medianas empresas. México tiene mucho trabajo por hacer, pero lo importante es que el tema se ha diversificado y los estímulos internacionales, nacionales, corporativos y de cooperación internacional cada vez son mayores.

Cabe destacar que el anterior Presidente de México, Felipe Calderón Hinojosa, fue un actor que apoyó e incentivó el fortalecimiento de la RS en México. A tan pocos meses de haber tomado posesión el actual Presidente Enrique Peña Nieto habrá que esperar un periodo de tiempo para conocer su estrategia de impulso a estos temas.

El reto está en que entre todas las partes logremos generar ese valor agregado, trabajando en vinculación con Gobierno Federal, Academia, tercer sector y empresas privadas para que a través de la sinergia y la responsabilidad compartida enfrentemos los retos que tenemos como país a favor del desarrollo social, económico y el cuidado ambiental de nuestra nación y del mundo.

Como bien definió Lorena Guillé, Directora de Fundación Cinépolis: *ya no es suficiente contar con la “Licencia para operar”, las empresas necesitan madurar en su gestión y visión de Sustentabilidad para poder contar con una “Licencia para liderar”.*

Si pensamos que, como lo comentamos al principio, el 90% del valor de una marca está en los intangibles, entonces, en un supuesto lógico, deberíamos pensar que la RS es un tema que llegó para quedarse y que eventualmente pasará de ser un concepto (incómodo) en el presupuesto de las organizaciones a ser el paraguas que defina el rumbo y la planeación estratégica de los negocios.

Referencias

Sitio Web del Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI). www.cemefi.org.mx/esr.

Sitio Web de la red del Pacto Mundial en México. www.pactomundial.org.mx

Sitio Web del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI)

http://www.inegi.org.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/censos/economicos/2009/comercio/empresas/mono_empresas_eum.pdf

Presentación de resultados de la Red Local del Pacto Mundial en México, 2012

Presentación sobre Inversiones Responsables de Eco Valores acerca del IPC Sustentable elaborada por Luisa Montes, 2013.

Personas entrevistadas durante el Foro de Negocios Inclusivos, organizado por Mundo Ejecutivo y Centro IDEARSE (abril, 2013):

Dra. Laura Iturbide-Directora de IDEA

Mtro. Jorge Reyes-Director de Centro IDEARSE

Edgar López-Director de EXPOK

Estado de la responsabilidad social empresarial en Perú

Fabiola Aranda del Solar¹

1. Generalidades de la responsabilidad social empresarial en Perú

La responsabilidad social empresarial (RSE) en Perú se encuentra en un nivel intermedio bajo, destacándose la acción de las corporaciones o empresas grandes. Si bien existen esfuerzos y actividades importantes que buscan consolidar la gestión de la RSE, sin embargo, el desarrollo aún es incipiente.

Para la mitad de los entrevistados, aún existe mucha confusión respecto a lo que significa una gestión de RSE, y que existe muchas acciones de tipo inversión social o filantropía que muchas empresas consideran como gestión integral de RSE y que así lo informan hacia el exterior. Esta confusión de conceptos, hace que mucho de la literatura sobre este tema o la aplicación de indicadores o estándares, indique erróneamente que el país tiene un mayor avance en temas de RSE, cuando no es así. Asimismo, se menciona que hay una tendencia a desarrollar acciones o proyectos aislados, en coordinación con uno o más de un stakeholder de una empresa, pero esta acción no se asocia con una gestión integral de RSE; y esto también hace que las empresas declaren que sí son socialmente responsables, cuando se trata muchas veces de esfuerzos muy concretos.

Por el lado de los entrevistados más positivos en torno al tema, tenemos el caso por ejemplo, de Cecilia Rizo Patrón, quien labora en la organización Perú 2021, señaló que ellos clasifican las etapas de la RSE como básica, intermedia, avanzada y proactiva. La básica implica cumplimiento legal; la intermedia, donde la empresa empieza a implementar algunas prácticas de forma reactiva; la etapa avanzada es cuando la empresa empieza a reconocer los beneficios estratégicos de la RSE; y finalmente la etapa proactiva, es cuando la empresa se convierte en una organización que proyecta y comparte sus prácticas con otros grupos de interés. Y aplicando esta escala, Perú 2021 encuentra que la gran empresa se encuentra entre las etapas intermedia y avanzada; ya que se reconoce los beneficios de la RSE tanto a nivel de reputación como la generación de capital social. Sin embargo; las empresas pequeñas y medianas se encuentran en una etapa básica, en tanto aún están a nivel del cumplimiento legal; salvo algunas excepciones.

Hacia el otro lado de la balanza, menos auspicioso, tenemos el caso de Percy Marquina quien estuvo a cargo de un estudio a modo de diagnóstico para conocer el nivel de desarrollo de las empresas en cuanto a RSE, y el resultado final que de una escala del 1 al 5, donde 1 era el más bajo y 5 el más alto; el promedio de las empresas se ubicaban en la escala 1. Si bien, la determinación de la escala se hizo a través de un análisis factorial de respuestas a entrevistas, sin duda, son un input a tener en cuenta para conocer el estado de la RSE en el país.

¹ Labora como Jefa del Area de Consultoría y proyecto de sistemas de gestión y calidad en el Instituto para calidad en la Pontificia Universidad Católica del Perú. faranda@puccp.pe

Las siguientes tablas resumen los resultados principales del estudio:

Tabla 1
Etapas para Evaluar la Gestión de Responsabilidad Social

Etapa 1 525 - 1,049 puntos	Etapa 2 1,050 - 1,574 puntos	Etapa 3 1,575 - 2,099 puntos	Etapa 4 2,100 - 2,415 puntos
Representa una etapa básica de acciones de la organización, la cual responde solo a las exigencias legales.	Representa una etapa intermedia de acciones, donde además de cumplir con las leyes, las acciones de RS de la organización se empiezan a formalizar como parte sus propias estrategias.	Representa una etapa avanzada de acciones, en la cual ya se reconocen los beneficios de ir más allá de la conformidad legal, preparándose para afrontar las presiones reguladoras del mercado y la sociedad, que resultan en cambios de expectativas en la organización. La responsabilidad social y el desarrollo sostenible son considerados estratégicos para el negocio.	Representa una etapa proactiva, en la cual la organización alcanzó estándares considerados de excelencia en sus prácticas de RS, involucrando al conjunto de sus stakeholders y buscando influir en las políticas públicas de interés para la sociedad.

Nota. Adaptado de Diagnóstico de la responsabilidad social en las Organizaciones Peruanas: Una aproximación Interinstitucional y Multidisciplinaria (p.35, 36), por CENTRUM Publishing, 2011, Lima: Marquina et al. Derechos de autor 2011 por CENTRUM Católica.

Tabla 2
Ranking General de la Gestión de RS de las Organizaciones por Grupo de Interés

Promedio	Agencias de Cooperación Internacional	Empresas	Universidades	ONG	Gobiernos locales	Promedio total
Accionistas	158.02 Etapa 2	122.52 Etapa 1	122.10 Etapa 1	75.58 Etapa 1	34.20 Etapa 0	112.19 Etapa 1
Público interno	128.22 Etapa 1	113.28 Etapa 1	76.25 Etapa 1	68.62 Etapa 0	49 Etapa 0	100.98 Etapa 1
Medio ambiente	143.06 Etapa 1	151.75 Etapa 2	89.85 Etapa 1	87.55 Etapa 1	72.83 Etapa 0	133.67 Etapa 1
Proveedores	95.00 Etapa 1	100.36 Etapa 1	73.00 Etapa 0	61.00 Etapa 0	35.00 Etapa 0	96.80 Etapa 1
Consumidores y clientes	68.91 Etapa 0	166.31 Etapa 2	118.50 Etapa 1	59.75 Etapa 0	34.50 Etapa 0	136.65 Etapa 1
Comunidad	196.64 Etapa 2	147.10 Etapa 1	123.61 Etapa 1	125.59 Etapa 1	144.38 Etapa 1	144.27 Etapa 1
Gobierno y sociedad	113.44 Etapa 1	80.98 Etapa 1	102.50 Etapa 1	100.33 Etapa 1	107.25 Etapa 1	88.10 Etapa 1
Puntaje obtenido (total posible: 2,415)	903.33 Etapa 1	892.30 Etapa 1	705.81 Etapa 1	578.43 Etapa 1	477.15 Etapa 0	812.65 Etapa 1

Nota. Tomado de Diagnóstico de la responsabilidad social en las Organizaciones Peruanas: Una aproximación Interinstitucional y Multidisciplinaria (p.181), por CENTRUM Publishing, 2011, Lima: Marquina et al. Derechos de autor 2011 por CENTRUM Católica.

En cuanto a la comparación del trabajo o avances logrados para el caso de las PYMES en materia de RSE, se tiene que esto es casi inexistente, o muy incipiente. Se evidencia la dificultad de las PYMES en cuanto a disponibilidad de recursos, de comprensión real de la RSE, y de falta de incentivos para implementar prácticas y acciones de RSE. Hay casi una correlación directa en las buenas prácticas desarrolladas por las PYMES y proyectos de gestión de proveedores de parte de las empresas grandes. Es decir, que las PYMES que algunas acciones de RSE han ido adoptando, ha sido principalmente porque formaban parte de la cadena de valor de alguna empresa grande, que inició un proyecto de desarrollo de proveedores dentro de su accionar de RSE y esto motivó u obligó a la PYME a alinearse a determinadas condiciones o criterios. Y otro motivo de las pocas acciones de RSE en PYMES ha sido por apoyo de proyectos de cooperación internacional que han promovido el tema, pero que no han tenido mayor sostenibilidad en el tiempo.

Las industrias más críticas en nuestro país son las extractivas, seguido del agroindustrial y textil; las dos primeras por su fuerte componente socio ambiental, y el último, por las prácticas laborales propias del sector.

Asociados a estas industrias, los temas relevantes son: contaminación, protección del medio ambiente, uso del agua, biodiversidad, emisiones de gases efecto invernadero; y por el lado social, aspectos ligados a relación con comunidades, empleo local, inclusión social, trabajo infantil, diversidad laboral, discriminación, derechos laborales. Y en general, también se destaca la necesidad de mejorar las capacidades organizacionales para el relacionamiento con stakeholders.

A nivel internacional, se destaca:

- Crisis en el mundo, en EEUU en el 2008 y la europea del 2012.
- Caída de la Bolsa, que puso al descubierto las prácticas antiéticas del sector financiero.
- Política de RS de la comunidad Europea (2012):
http://comunicarseweb.com.ar/download.php?tipo=acrobat&view=1&dato=1319561706_UE_RSE_2011_OCT.pdf
- Legislación de transparencia empresarial de la Comunidad Europea (2013)
http://europa.eu/rapid/press-release_IP-13-330_en.htm
- Y se menciona como eventos de poco impacto, pero que algún movimiento aún generan, como son la Cumbre de Rio+20 y la reunión de revisión del protocolo de Kioto.

A nivel nacional, se tiene:

- Los más de 200 conflictos sociales identificados por la Defensoría del Pueblo, siendo uno de los más significativos por sus consecuencias negativas, el caso de la comunidad de Conga y la empresa minera Yanacocha; que significó un conflicto social de gran envergadura y que duró muchos meses, con el desenlace de la cancelación (hasta el momento) de este mega proyecto aurífero en el país.
- La suscripción de tratados de libre comercio con países de América, Europa y Asia, y la consiguiente exigencia de estándares, sellos y certificados de calidad, de gestión, etc.

- De forma puntual, se señala el envío de una carta al presidente actual de Perú, Ollanta Humala, por parte de un grupo de 6 empresas textiles transnacionales (como Nike y New Balance), misiva en la que solicitan la derogación de disposiciones laborales, ya que éstas “alienta y tolera violaciones a los derechos laborales”; y que a su vez, les impiden un mejor cumplimiento de sus códigos de conducta.
- La ley de consulta previa y su reglamento, que busca promover el diálogo, y consenso entre los pueblos y comunidades que sean afectadas por proyectos; y donde se les brinda un espacio y voz para opinar sobre el futuro de sus tierras y su desarrollo.

De las entrevistas realizadas, así como de literatura revisada, lamentablemente no hay evidencia del caso de una PYME socialmente responsable en el Perú. Las experiencias que se conocen en el país, dan cuenta de iniciativas y esfuerzos tanto desde concursos del Estado, así como de proyectos financiados por el sector privado y hasta de cooperación internacional, de brindar mayor competitividad a las PYMES a través de dos herramientas principalmente: la implementación de guías de buenas prácticas de manufactura, o modelos más sencillos a una Norma ISO 9000 (como es el caso del modelo de gestión de calidad para PYMES, diseñado por la institución brasilera SEBRAE) o de redes asociativas entre PYMES en una primera instancia, y luego de asociaciones para la integración a una cadena de valor de empresas grandes.

Asimismo, se han lanzado promociones para brindar facilidades para la formalización de las PYMES, que aquí en Perú era una de los grandes vacíos en este sector, es decir, era cumplir con los aspectos más básicos para una organización.

Otro elemento difícil de superar para el caso de las PYMES en el Perú son todos los aspectos relacionados con el stakeholder “colaborador”, ya que es una práctica usual para este tipo de empresas no cumplir con la reglamentación laboral obligatoria, por temas de remuneración básica, beneficios sociales, protección y seguridad del trabajador, etc.

Se podría decir que existen PYMES con buenas prácticas, pero como acciones aisladas y que se relacionan con alguna dimensión de la RSE, más no como una gestión integral empresarial.

Se debe trabajar a diferentes niveles, que se puede clasificar a nivel personal, organizacional y sistémico.

A nivel personal, nos referimos a la socialización, entrenamiento y comprensión de conceptos, herramientas; y también sin duda, en la generación de capacidades en torno a la gestión de RSE. Esto se puede lograr desde la formación misma de los profesionales a través de las universidades y centros de formación y de lineamientos muy específicos que se puede ir inculcando desde las escuelas; y por supuesto, también de una acción decidida de las empresas para capacitar y formar a los colaboradores en estos temas.

A nivel organizacional, debe haber una acción de forma más decidida e integral de implementar y hacer la RSE parte de la estrategia y ADN de las empresas e instituciones, esto involucra generar los lineamientos, políticas, códigos, declaraciones, procesos y procedimientos que vayan de la mano con la RSE, e ir logrando el cambio organizacional hacia esta nueva forma de hacer empresa.



Y finalmente, a nivel sistémico, hablamos de la estructura más social, política y económica, que tiene mucho que ver con el accionar de los estados y de la sociedad en su conjunto. Del lado del Estado, se debe incidir en legislación que propicie un clima de bienestar comunitario, y de equidad en las relaciones entre las comunidades, seres humanos y empresas, brindar más incentivos para las empresas, políticas claras de promoción de acciones en torno a la RSE como protección ambiental, derechos laborales, transparencia, etc. Asimismo, del lado de la sociedad, se debería enfatizar más en el rol promotor y hasta censor de los medios de comunicación, para que estén alertas para incentivar las buenas prácticas, y viceversa, llamar la atención de las malas acciones.

Referencias

Cecilia Rizo Patrón, Consultora de RSE y Directora del Conocimiento de Perú 2021

José Carlos Purizaca, abogado especialista en derecho del consumidor, representante del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPÍ

Miguel Villaseca, Consultor y docente de la Facultad de Gestión y Alta Dirección de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

Natalia Vidalón, Coordinadora de Proyectos del Área de Sostenibilidad. Empresa consulta APOYO Comunicación Corporativa

Percy Marquina, Director Académico de la Escuela de Negocios Centrum Católica. Docente de temas de marketing responsable y RSE.

Ricardo Ugaz, Consultor y docente de posgrado de los temas de Ética y Responsabilidad Social

Estado de la responsabilidad social empresarial en Venezuela

María Trinidad Ramírez de Egáñez¹

1. Generalidades de la responsabilidad social en Venezuela

La visión de la empresa ha sufrido importantes transformaciones desde sus inicios, pasando desde aquellas organizaciones que nacieron para buscar solo el lucro hasta lo que sucede actualmente, que adicionalmente a lo financiero deben responder a los aspectos políticos, económicos, sociales, ambientales del entorno en el cual se desenvuelven.

A tal efecto, las empresas hoy en día tienen un mayor intercambio con la sociedad, dejando de lado aquella simple relación netamente monetaria para dar lugar a una interrelación con una serie de stakeholders (proveedores, clientes, empleados, comunidad, organizaciones públicas, privadas), así como la necesidad de innovación ante los cambios que ha impuesto la tecnología, y las comunicaciones. Todos estos acontecimientos colocan a la organización empresarial en un ambiente complejo, dinámico que no puede aislarse de estos escenarios sino por el contrario, su gerencia debe asumir posiciones estratégicas y competitivas para permanecer en el mercado.

Es justamente en el marco de lo social, donde se observa el uso en forma permanente del tema de la RSE como estrategia, dirección estratégica, parte de la filosofía de la organización, la cual debe ser sostenible. En resumen, esta debe formar parte del proceso y comportamiento organizacional de las empresas, es decir, no debe ser una actividad marginal, esporádica o difusa en las funciones que ellas cumplen; si no que por el contrario debe formar parte de su filosofía de gestión.

Por otra parte, la incorporación de principios básicos de la RSE implica un cambio de la cultura organizacional, pues modifica aspectos significativos de la conducción gerencial, planteándose retos ante las nuevas realidades del entorno cambiante, los cuales pueden difundirse por procesos de comunicación efectivos en todos los niveles de la organización, para informar de modo pertinente y oportuno sobre el proceso de cambio e implantarse dentro de la estructura del comportamiento organizacional de la empresa.

Es por ello que el presente trabajo pretende abordar la manera como se ha venido presentando la RSE en Venezuela, tanto en las Pymes como en las grandes empresas, e igualmente, cual es el marco legal que la regula, para continuar con la presentación de un caso exitoso de RSE en las Pymes y luego dar algunas apreciaciones de empresarios entrevistados y su posición con respecto a la aplicación o inserción de RSE en sus Pymes, concluyendo con la sugerencia de aquellos aspectos que pueden potenciar la RSE en las Pymes de Venezuela.

¹ Economista, Msc. Administración de Empresas, Doctora en Ciencias Gerenciales Docente Titular Instituto Universitario de Tecnología del Estado Trujillo, Venezuela mtrdem@gmail.com

De acuerdo a Mendez (2008), en los años 40, lo social en las empresas, eran actividades espontáneas, de inspiración individual, para luego comenzar a dar lugar entre los 40-50 al nacimiento de organizaciones de desarrollo social, asociadas con el inicio de la democracia y el auge de la empresa privada, de la misma manera, la creación de la figura jurídica de la Fundación, que permitió la creación de la primera de ellas en el sector privado, denominada Fundación Venezolana contra la parálisis infantil.

En este orden de ideas, es necesario destacar al pionero, empresario Eugenio Mendoza, fundador de Empresas Mendoza, quien comienza a gestar desde sus empresas el compromiso social, mediante acciones directas y la convocatoria a otros empresarios para crear en conjunto asociaciones y fundaciones empresariales orientadas hacia lo social. Este empresario le dio prioridad a los obreros, empleados, personas vulnerables, la colaboración con la comunidad y con el Estado.

Es así, que durante la época comprendida entre los años 70 a los 90, nacen numerosas fundaciones empresariales ligadas al sistema financiero, empresas petroleras, manufactura y comercio, orientando acciones hacia: salud, educación, desarrollo agroalimentario, cultura, vivienda, bienestar social y conservación del ambiente. Por su parte, a nivel privado, se destaca el nacimiento en el año 2000, de la iniciativa de la Cámara Venezolana Americana (VENAMCHAM), cuando crea Alianza Social, para promover y motivar la RSE en las empresas privadas en Venezuela.

Todos estos aspectos, han motivado a los medios de comunicación, quienes vienen realizando un importante trabajo de difusión de la RSE, mediante programas de radio y televisión, tales como: una mejor sociedad (radio 100.7 Venfm), Se habla verde, Saber Vivir, Otra Visión (Globovisión), separatas en periódicos de circulación nacional, regional y estatal, como: RSE Diario de los Andes, Ultimas Noticias, e igualmente, columnas en medios impresos, como la de Alianza Social. De la misma manera, se destaca la Revista RSE Venezuela, dedicada al tratamiento del tema desde diferentes puntos de vista.

Unido a ello, las instituciones de educación superior a nivel del país, han insertado en sus ofertas académicas diversas maneras de llevar el conocimiento de la RSE, mediante la realización de Diplomados, Especializaciones, como el de la Universidad Metropolitana, Universidad Simón Bolívar, IESA, e igualmente en forma permanente se realizan Seminarios, Talleres; y se incluye en el pensum de las carreras universitarias, así como programas propios de responsabilidad social Universitaria, como el que lleva a cabo la Universidad Católica Andrés Bello y la Universidad Metropolitana.

2. Situación de la RSE en las pymes y grandes empresas

De acuerdo a investigación realizada por Páez (2012) en una muestra de 400 pymes de Venezuela, se pudo obtener los siguientes resultados: 53% de los consultados dijo que ejerce este compromiso social en una dimensión externa, es decir, colaborando con las necesidades del entorno de las empresas, hacia la colectividad; específicamente en las demandas de mejora de infraestructura, remodelaciones, accesos, salud, educación, recreación y deporte. Mientras que otro rasgo de la investigación advierte que 72% de los trabajadores solicitan

a sus empleadores préstamos personales, ayudas médicas y apoyo para la continuación de los estudios, programas especiales de capacitación, así como en la facilitación de transporte. Frente a estos requerimientos, 52% de los empresarios afirmó cubrirlos. Pero, básicamente, es baja la inserción de la RSE en la filosofía de gestión de las Pymes, e igualmente, la mayoría realiza filantropía mediante donaciones.

Por su parte, el autor (2012), indicó además que uno de los datos de interés del estudio, es el referido a los montos promedios que invierte la PYME en responsabilidad social. Esta primera aproximación se hace sobre la base de las estimaciones que de memoria hacen los empresarios. En el rango de Bs F 2 mil (alrededor de \$ 1.000) a Bs F 10 mil (\$ 5.000) al año, se ubica 31% de las respuestas. En el rango de menos de Bs F 2.000 se sitúa 26% de los participantes. Y en el rango de más de Bs F 10 mil se coloca 10% de los consultados.

En el caso de las grandes empresas, la investigación realizada por Vargas (2008) permite apreciar algunos aspectos tales como: programas dirigidos a su público interno, específicamente en las áreas de alimentación, salud y educación en las cuales se incluyen las áreas de comedor, servicio médico, pólizas de hospitalización, cirugía y maternidad, becas de estudio, créditos educativos, actualización profesional. Mientras que en el ámbito externo, desarrollan programas hacia la comunidad, que pueden ser de manera directa o a través de alianzas con Ong's. Estos programas en su mayoría están dirigidos hacia educación, salud, y la orientación es hacia niños y jóvenes, seguidos de los que van orientados hacia la comunidad en general. Estas empresas en su mayoría presentan Balance Social, el cual es publicado en medios de comunicación a nivel nacional.

Desde el punto de vista del marco legal que favorece o apoya la implementación de la RSE, se destaca el artículo 135 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela que reza: "las obligaciones que correspondan al Estado, conforme a esta Constitución y a la ley, en cumplimiento de los fines del bienestar social general, no excluyen las que, en virtud de la solidaridad y responsabilidad social y asistencia humanitaria, correspondan a los o a las particulares según su capacidad..." Adicionalmente, existen una serie de documentos y leyes que incluyen en su objetivo o articulado el cumplimiento de la RSE, tales como: Plan Nacional Simón Bolívar (2007-2013), Ley para las personas con discapacidad, Ley del Impuesto sobre la Renta, Ley Orgánica de Protección al niño y adolescentes, Leyes del Poder Popular, Ley Orgánica de Protección y Condiciones de Ambiente y Trabajo entre otras.

Durante el año 2012, tuvo lugar el incendio de la Refinería de Amuay, en el Estado Falcón, Venezuela, lo cual ocasionó un número importante de personas fallecidas y muchas personas heridas y pérdidas de sus viviendas. Este hecho generó una importante sensibilización hacia el tema de la responsabilidad social, por cuanto todas las empresas y específicamente en este caso las petroleras, deben brindar las garantías necesarias de seguridad en sus instalaciones, en prevención de la vida de sus trabajadores y del entorno. Otro evento que fue de particular importancia en nuestro país, fue la actuación de las autoridades en contra de las empresas constructoras de viviendas, las cuales habían sido presionadas por la comunidad para la culminación de las mismas, pero, en algunos casos afectaciones de instituciones financieras que otorgaban los créditos y en otras por razones de mal manejo administrativo de las empresas, generó la paralización y expropiación de construcciones y ejecutivos de estas empresas fueron detenidos y acusados de estafa. Esta situación ha incidido mucho en las empresas del sector construcción, lo cual ha obligado a tomar en consideración la necesidad de insertarse en temas de RSE para lograr la restitución de la confianza y la licencia de operar.

A los efectos de conocer el alcance de la RSE, específicamente en el Municipio Valera, Estado Trujillo, Venezuela, se realizaron 40 entrevistas a pequeños y medianos empresarios, de los sectores de construcción y salud, para lo cual se obtuvo los siguientes resultados:

Pymes del sector construcción:

- No hay una posición definida en torno a aspectos importantes del ámbito interno, como es el equilibrio entre trabajo y calidad de vida, servicios a los empleados,
- Están claros en la necesidad de garantizar condiciones de ambiente de trabajo y empleo en buenas condiciones, así como proveer oportunidades para que los trabajadores se capaciten.
- En un alto porcentaje consideran los valores y principios éticos presentes en la gestión de las Pymes.
- Consideran que es necesario mantener informados a los accionistas de la realidad económica del negocio, no mantener fondos secretos, ni facilitar información privilegiada en beneficio de unos y en perjuicio de otros,
- Están conscientes de la necesidad de contar con una política y acciones hacia el medio ambiente, así como se están preocupando por la opinión pública y reputación que pueden tener como empresa.
- La mayoría de ellas realiza filantropía.

Pymes del sector salud:

- Hay ausencia en el nivel de compromiso de la gerencia con respecto a la inserción de la RSE en la filosofía de gestión.
- En su mayoría realizan la filantropía, mediante donaciones, jornadas sociales, patrocinio de eventos.
- Las principales prácticas realizadas en el ámbito interno se orientan hacia la seguridad en el trabajo, la participación y la capacitación, y con poca inclinación hacia el equilibrio entre trabajo y calidad de vida, la rendición de cuentas a los socios y las políticas del medio ambiente.
- En relación a las prácticas en el ámbito externo, se aplica mayoritariamente hacia el servicio a los clientes y proveedores, y en menor presencia hacia la comunidad.

3. Industrias Kel C.A.: Una pyme exitosa en materia de RSE

Industrias Kel C.A. ubicada en San Rafael de Carvajal, Estado Trujillo, Venezuela. Se dedica a la producción de alimentos, tales como: harina de maíz, crema de arroz, fororo. Con un total de 56 Trabajadores, desde hace varios años, viene adelantando pasos en materia de RSE, se inicia con donaciones a la comunidad, y programas internos para sus trabajadores que pasan por pólizas de hospitalización, cirugía y maternidad, becas, dotación de útiles escolares para los hijos de los trabajadores.

Durante el año 2010, se dio inicio a los primeros pasos en programas de formación a la comunidad, y posteriormente, en función de una amenaza de expropiación de terrenos adyacentes a la empresa, por parte de los Consejos Comunales de la zona para instalar una

cancha deportiva, el Gerente General de la empresa comenzó a realizar juegos de voleibol en las instalaciones de Industrias Kel C.A. entre trabajadores de la misma y jóvenes de la comunidad adyacente. Y progresivamente fue afianzándose este proyecto, hasta tener hoy en día consolidado y a tal efecto, en el Diario El Tiempo, Municipio Valera, Estado Trujillo, Venezuela (19.04.2013), se evidencia la nota de prensa que reseña este proyecto, que permitirá unir los esfuerzos de esta empresa en materia de incentivar el deporte, una buena y sana alimentación y un acercamiento a la comunidad, especialmente a la población joven de la zona. De la misma manera, cabe destacar que durante los años 2010, 2011 esta PYME ha publicado su Balance Social a nivel de la prensa local.

Consideraciones finales

A manera de conclusión, y tomando como referencia los resultados de varias investigaciones realizadas sobre el tema en Venezuela y específicamente en el Estado Trujillo, se indican aquellos aspectos a potenciar están en función de:

- a. Sensibilización y difusión del concepto de RSE en los pequeños y medianos empresarios.
- b. Definir estrategias para abordar la RSE que estén al alcance de las Pymes
- c. Focalizar la identificación de proyectos de RSE por Pymes con actividades iguales o similares en torno a la construcción de alianzas y emprender acciones de manera asociada, es decir, pymes dirigidas al sector salud, alimentos, construcción, entre otras.
- d. Promover la RSE a nivel interno como primer paso de fortalecimiento en las Pymes
- e. Propiciar el acercamiento hacia la comunidad mediante acciones de RSE conjuntas, que permitan reducir la brecha que actualmente existe, a partir de los propios trabajadores de la Pyme que vivan en la comunidad, para que sean los voceros de estos encuentros.

Referencias

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) Gaceta Oficial Extraordinaria, n° 5453 del 24 de marzo de 2000.

Méndez, M. (2008) De la Filantropía a la construcción de tejido y capital social. Compilación: responsabilidad social empresarial. Teorías y Experiencias. Editorial Venezuelan Law & Economics Association. Venezuela.

Páez, T. (2012) III Observatorio PYMEs y RSE. Universidad Central de Venezuela. Centro de Asesoría Técnica para la Productividad Organizacional (CEATPRO), Venezuela

Vargas, M. (2008) Perfil Social de la Empresa en Venezuela. Editorial La Galaxia C.A. Venezuela

Una de las líneas de investigación que con más ahínco se ha desarrollado en la Escuela de Relaciones Internacionales, durante el último lustro, ha sido el de la Responsabilidad Social. Dicho programa inició con un proceso dirigido hacia la Universidad Nacional, pero, paulatinamente ha ganado espacios en diversos sectores de la sociedad costarricense. Este nuevo producto se adentra aún más en su proceso de consolidación, al realizar un ejercicio comparativo, el cual pretende establecer una visión de conjunto sobre el estado de la cuestión de la Responsabilidad Social dentro de la complejidad del contexto latinoamericano.

Como señala el historiador francés Marcel Detienne, “[n]o hay nada más humano que comparar... Para el sentido común, comparar es un verbo despierto, que acompaña la mirada del cliente y hace brillar los ojos del crítico. ¿Discernir no implica acaso de forma inmediata establecer analogías, entrever razones y esbozar razonamientos?”. Comparación, que con la rigurosidad científica, implica utilizar una serie de métodos y definir claramente categorías de análisis; las que efectivamente permiten entender segmentos de la realidad de una forma más amplia y dinámica.

El objetivo de este tipo de abordajes no consiste en establecer cuál país tiene el mayor avance en una materia. Por el contrario, consiste en determinar la diversidad de cómo una propuesta se puede implementar en distintos escenarios, con lo que se generan nuevas prácticas, que pueden ser adaptadas para solucionar problemas similares. Por consiguiente, la composición de este trabajo no fue sencilla, implicó un profuso esfuerzo sistemático por buscar colaboradores, señalar grandes líneas de análisis (líneas de contexto, situación de la PIMES y casos de éxito) y, finalmente, conjuntar un trabajo que sea útil en diversos contextos. Desde esta línea, la Dra. Jeannette Valverde Chaves logró realizar una recopilación de seis artículos, tres dirigidos a revisar los alcances en el caso sudamericano (Argentina, Brasil y Bolivia) y tres más al caso centroamericano (Guatemala, El Salvador y Costa Rica).

Por tales motivos, agradezco a la profesora Valverde su dedicación a este proyecto, así como a los colaboradores los profesores Fleitas (Argentina), Oliveira (Brasil), Rivero (Bolivia), Matuz (El Salvador), Letona (Guatemala), Aranda (Perú) y Ramírez (Venezuela) por haber colaborado en este trabajo. Esperamos, de este modo contar con nuevos esfuerzos, nuevas respuestas y nuevos caminos que permitan sociedades más integradas y solidarias.

Carlos Humberto Cascante Segura
Subdirector

