

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL ALCANCES Y POTENCIALIDADES EN MATERIA LABORAL



GOBIERNO DE CHILE
DIRECCIÓN DEL TRABAJO
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS

CUADERNO

25

D E P A R T A M E N T O D E E S T U D I O S

**CUADERNO DE
INVESTIGACIÓN
N° 25**

**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
ALCANCES Y POTENCIALIDADES EN MATERIA LABORAL**

**Departamento de Estudios
Dirección del Trabajo
Santiago, diciembre 2005**

Esta investigación fue realizada por los sociólogos del Departamento de Estudios: Pablo Baltera y Estrella Díaz. Con la colaboración del ayudante de investigación, Juan Pablo Dussert.

ÍNDICE

	Pág.
I. INTRODUCCIÓN.....	7
II. METODOLOGÍA.....	10
III. PRIMERA PARTE. MARCO CONCEPTUAL.....	16
3.1 El concepto de Responsabilidad Social Empresarial y su dimensión laboral.....	16
3.1.1. Visión actual de la Responsabilidad Social Empresarial.....	16
3.1.2. Los orígenes de la Responsabilidad Social Empresarial.....	20
3.1.3. Responsabilidad Social Empresarial y filantropía: Diferencias.....	21
3.1.4. Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial.....	23
3.1.5. Procesos de seguimiento y monitoreo de los compromisos de Responsabilidad Social Empresarial.....	25
3.2. La Responsabilidad Social Empresarial: mirada desde el sur del mundo.....	26
3.2.1. Contexto económico y social.....	26
3.2.2. Factores explicativos de la emergencia de la Responsabilidad Social Empresarial.....	27
3.3. La Responsabilidad Social Empresarial en Chile.....	32
3.3.1. Instituciones promotoras de la Responsabilidad Social Empresarial en Chile que abordan el tema laboral.....	32
3.3.2. Opinión de la ciudadanía chilena sobre el tema de la Responsabilidad Social Empresarial.....	42
3.3.3. Empresas adscritas a los principios de la Responsabilidad Social Empresarial.....	44
IV. SEGUNDA PARTE. RESULTADOS Y ANÁLISIS DEL ESTUDIO.....	48
4.1. Responsabilidad Social Empresarial: Visión de los encargados del tema en las empresas.....	48
4.1.1. Valores y transparencia: Compromisos de Responsabilidad Social Empresarial.....	48

4.1.2. Sindicato y Participación:.....	51
• Relación fracturada.....	52
• Se construye el entendimiento.....	53
• Existe cooperación entre las partes.....	54
4.1.3. Trato laboral: Políticas respecto a la discriminación y protección a la maternidad.....	56
4.1.4. Capacitación y desarrollo profesional, remuneraciones y beneficios....	58
4.1.5. Condiciones de trabajo y empleo: Prevención de riesgos y empleabilidad.....	62
4.1.6. RSE externa: Medio ambiente y comunidad.....	65
4.2. Responsabilidad Social Empresarial: Visión de los trabajadores.....	67
4.2.1. Valores y transparencia: Compromisos de Responsabilidad Social Empresarial.....	67
• Grupo 1: “La empresa es socialmente responsable”.....	68
• Grupo 2: “La empresa ha mejorado el trato a sus trabajadores”.....	71
• Grupo 3: “¿De qué responsabilidad social me están hablando?”.....	73
• Grupo 4: “Visiones divergentes”.....	76
4.2.2. Sindicato y Participación.....	79
• Grupo 1: “Existe una relación productiva con la empresa”.....	79
• Grupo 2: “Hay una relación conflictiva”.....	82
• Grupo 3: “Visiones divergentes”.....	84
4.2.3. Trato laboral: Políticas respecto a la discriminación y protección a la maternidad.....	88
• Capacitación y desarrollo profesional, remuneraciones y beneficios.....	92
• Condiciones de trabajo y empleo: Prevención de riesgos y emp leabilidad.....	95
RSE externa: Medio ambiente y comunidad.....	98
4.3. Infraccionalidad laboral de las empresas estudiadas.....	99
V. TERCERA PARTE. CONCLUSIONES.....	101
BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA.....	115

ENLACES.....	117
ANEXO.....	118
Anexo N°1. Características corporativas y económicas de las empresas Seleccionadas.....	118
Anexo N°2. Mecanismos e instrumentos para la vigilancia de la Responsabilidad Social Empresarial en materia laboral.....	135

I. INTRODUCCIÓN

La responsabilidad social empresarial (RSE), una nueva forma de hacer empresa, que se vincula en su desarrollo reciente al proceso de globalización de la economía mundial, surge del convencimiento de que la necesidad de innovación empresarial para la competitividad y la sustentabilidad del negocio, debe ir más allá de lo puramente tecnológico para instalarse definitivamente en el ámbito de la gestión y de la relación de la empresa con su entorno social y medio ambiental y, particularmente, en el espacio de lo laboral.

El objetivo del estudio, cuyos resultados acá se presentan, buscó dimensionar en un conjunto de empresas que han adherido a los principios de RSE, el ejercicio efectivo de dichos principios, específicamente en materia laboral. Se intentó responder algunas preguntas centrales: ¿En qué medida las buenas prácticas laborales se están implementando en las empresas adscritas a la RSE? Y, en consecuencia, ¿En qué medida también el mercado está, de algún modo, definiendo y orientando las relaciones laborales en las empresas?, al proponer y exigir políticas y conductas empresariales que superan las exigencias de la normativa laboral vigente, como requisito de sustentabilidad de la empresa y de legitimidad de mercado. Vale decir, ¿En qué medida el mercado estaría hoy direccionando las relaciones empresarios-trabajadores y resolviendo la cuestión del diálogo y las confianzas entre los actores de la relación laboral? De este modo, con el desarrollo del estudio se pretendió avanzar en el conocimiento de los alcances que ha logrado esta estrategia empresarial, así como visualizar sus proyecciones y potencialidades futuras.

El interés por abordar el tema, privilegiando una mirada que focaliza en el componente laboral, surgió, por un lado, de la misión y compromiso de la Dirección del Trabajo con la modernización y la equidad de las relaciones laborales entre actores (empresarios-trabajadores) y un mayor y mejor cumplimiento de las normas laborales; y por otro lado, la necesidad de conocer si los esfuerzos de las empresas por instalar la responsabilidad social en su ámbito externo, se corresponde con las acciones tendientes a implementar la responsabilidad social en su ámbito interno, en otras palabras, si se constata una innovación en su gestión interna, en orden, por ejemplo, a integrar a los trabajadores y sus intereses al proyecto y a los procesos de la empresa; o a elevar sustantivamente los estándares laborales.

Las condiciones de trabajo, el trato a los trabajadores, el reconocimiento y respeto de sus derechos, las políticas y planes de capacitación para el desarrollo profesional y personal, y las oportunidades reales de participación que la empresa ofrece a sus trabajadores, al menos en el campo de las decisiones que les afectan directamente, constituyen hoy conductas empresariales que están siendo permanentemente observadas y evaluadas por una multiplicidad de agentes o por el entorno de la empresa, y se están convirtiendo en señales potentes para los mercados, al momento de las decisiones de inversión o de consumir sus productos. Hoy, los mercados son cada vez menos indiferentes a las condiciones laborales y medio ambientales en que los productos o servicios son elaborados.

El concepto responsabilidad social empresarial o corporativa (RSE), tiene diversas acepciones, dependiendo de quién lo utilice. La conceptualización más holística y progresista hace referencia a que una empresa es socialmente responsable, cuando en su proceso de toma de decisiones valora el impacto de sus acciones en las comunidades, en los trabajadores y en el medio ambiente e incorpora efectivamente sus intereses en sus procesos y resultados. Asimismo, ejerce un especial respeto por las regulaciones y leyes internas del país donde opera y que la sociedad ha definido como válidas y legítimas, pero también respeta los acuerdos y tratados internacionales sobre fiscalidad, prevención de la corrupción, respeto a los derechos humanos y derechos laborales, protección del medio ambiente y busca garantizar que cumplan estas regulaciones y principios, los subcontratistas, socios comerciales, proveedores y cualquier otro con quien realice negocios.

Las empresas no se comportan de modo responsable por el mero hecho de decir que aceptan los valores enunciados y obtener con ello una ventaja competitiva sobre las otras empresas, es importante que combinen su entusiasmo verbal por el tema con prácticas empresariales coherentes, situación que no siempre ocurre. En efecto, la empresa que dice asumir sus principios, no puede proclamar que el objeto de su interés y preocupación fundamental son sus trabajadores, cuando al mismo tiempo no los reconoce como sujetos de derechos, no incorpora sus intereses en el proyecto de la empresa, mantiene bajos estándares laborales y un mal clima interno. Lo mismo se aplica para los temas ambientales, de protección a la comunidad u otros.

De este modo, las empresas que son verdaderamente responsables respetan el derecho de la gente a conocer las consecuencias éticas, sociales y ecológicas de sus actividades, productos y servicios. Por lo tanto, la transparencia y el acceso a la información y la rendición de cuentas son elementos indispensables de la RSE.

Los avances actuales de la RSE en el mundo, y los esfuerzos de la comunidad internacional y de muchas compañías y organizaciones empresariales, principalmente de los países más desarrollados, por legitimar e imponer estos principios e instalar una ética empresarial de efectivo respeto a los derechos de las personas, nos permite afirmar que no existe una adhesión seria y verdadera a la RSE cuando ésta se asume con el sólo objetivo de presentar ante la sociedad, los clientes, inversionistas, gobierno y competidores, una imagen de empresa moderna y ética, privilegiando, por ejemplo, acciones hacia la comunidad en una estrategia de buen vecino y, al mismo tiempo, no considerando a sus trabajadores como agentes de desarrollo, no respetando sus derechos como personas y no incorporando sus intereses en los objetivos de la empresa.

Las iniciativas como la caridad o la filantropía pueden complementar, pero nunca reemplazar a la responsabilidad social. Las prácticas de la empresa socialmente responsable reflejan el compromiso a hacer negocios de forma que preserve o aumente, en lugar de dañar, los beneficios a las comunidades cercanas, los trabajadores, el medio ambiente y la conducta económica justa. Sin embargo, no basta con el sólo compromiso, este proceso debe ir acompañado de mecanismos claros de implementación o puesta en práctica de los principios y valores de la RSE, que incluyan seguimiento y verificación independientes.

La creciente toma de conciencia de los actores sociales, especialmente los trabajadores, los consumidores y la comunidad organizada, acerca de sus derechos como personas, está logrando que el simple discurso de las empresas respecto de su adscripción a los principios de la responsabilidad social ya no sea suficiente para que éstos o la sociedad en su conjunto, le otorguen lo que podríamos llamar un “certificado de buena conducta”, o sancione positivamente el accionar de las empresas. La práctica de hacer negocios debe ir acompañada de conductas empresariales que respeten y contribuyan efectivamente a la preservación del medio ambiente, favorezcan el desarrollo de las comunidades del entorno de la empresa, incorporen a sus trabajadores y sus intereses a los proyectos empresariales, den a estos un trato justo y desarrollen una conducta económica transparente.

El presente documento se encuentra organizado en tres apartados. Previamente, se especifica el carácter del estudio y la metodología de trabajo, se detallan las dimensiones de estudio, el perfil de las empresas seleccionadas, los instrumentos empleados y los informantes consultados.

En el primer apartado (Primera parte), se revisa el concepto de RSE, su visión actual y sus orígenes, estableciendo las diferencias con la filantropía, con la que a menudo

se confunde, se especifican sus dimensiones interna y externa y se anticipan algunos elementos sobre los procesos de seguimiento y monitoreo de compromisos formulados en el marco de la RSE. Se desarrolla también la mirada de la RSE desde América Latina, el contexto económico social en el que surge como iniciativa y los factores que explican su emergencia. Se revisa luego, el caso chileno, las instituciones promotoras del tema, algunos avances de la opinión ciudadana sobre la RSE y el perfil de las principales empresas que han adscrito a sus principios y valores.

En el segundo apartado (Segunda parte), se presentan los resultados y análisis del trabajo de campo. Se abordan, primeramente, las definiciones y visiones que el segmento directivo de las empresas seleccionadas tiene, con respecto del ejercicio de la responsabilidad social empresarial (RSE) y los logros o acciones concretas que desarrollan; para luego, consignarse el planteamiento de los dirigentes sindicales sobre los mismos aspectos.

El acápite tercero (Tercera parte) aborda las conclusiones del trabajo, éstas se abren a temas de interés, algunos de los cuales podrían trabajarse en el futuro.

Finalmente, se incluye parte de la bibliografía consultada, enlaces importantes de tener en cuenta y un cuerpo de anexos, sobre cuyos contenidos se fue haciendo referencia a lo largo del documento.

El equipo investigador desea agradecer muy especialmente a las empresas, quienes a través de sus respectivos encargados del tema RSE pusieron a disposición la información requerida. También a los dirigentes sindicales por brindarnos sus valiosas opiniones.

II. METODOLOGÍA

El carácter de la pesquisa se definió como fundamentalmente exploratorio, debido al insuficiente conocimiento existente sobre el objeto de investigación propuesto, “el análisis de la aplicación efectiva del concepto de responsabilidad social en la calidad laboral de las empresas”, y que tiene especial relación con su público interno, los trabajadores y trabajadoras de las compañías. Esta opción metodológica, aún cuando tiene la limitación de no permitir construir generalizaciones a nivel del fenómeno en su conjunto, posibilita avanzar en su comprensión.

También el estudio tiene un carácter esencialmente cualitativo, en tanto incorpora flexibilidad en sus procedimientos y en la modalidad interpretativa. Considera de manera muy central, la participación de diferentes actores comprometidos con el fenómeno,

quienes con sus opiniones y argumentos permitieron identificar factores y elementos importantes de tener en cuenta, así como develar sus sensibilidades en relación con el tema estudiado.

Doce fueron las empresas elegidas, pertenecientes a distintos sectores (forestal, industrial, telecomunicaciones, minería, combustibles y servicios de gas, agua, financiero y seguros). Todas ellas tienen en común, haber adherido a los principios de RSE, suscribiendo en forma voluntaria el Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact)¹ orientado hacia el respeto y vigilancia de los derechos humanos en la gestión empresarial, de los derechos fundamentales del trabajo definidos por la OIT, el cuidado y protección del medio ambiente; y/o encontrarse asociadas a una de las organizaciones promotoras de la RSE en el país, Acción RSE, que tiene una estrecha ligazón con la Confederación de la Producción y el Comercio (CPC).

El perfil de las empresas elegidas² se encuentra sintetizado en el cuadro siguiente y un detalle con sus características corporativas y económicas se incluye como anexo N°1.

Las doce compañías corresponden a empresas que tienen más de 200 trabajadores, la mayoría incluso supera los 1.000 trabajadores. Sus dotaciones estarían compuestas, principalmente, por hombres, aunque, en a lo menos cuatro empresas las mujeres constituirían entre 44 % y 60% del plantel. Todas, con excepción de una, poseen sindicato.

Sus capitales tienen origen tanto nacional (cinco) como externo (ocho³). Varias de ellas, forman parte de un holding, en torno al cual opera un conjunto de unidades menores o razones sociales distintas. Entre las que tienen capitales nacionales, hay dos que forman parte de grupos económicos importantes: CMPC del Grupo Matte y CCU del Grupo Luksic.

Algunas registran patrimonio bursátil. La facturación bruta (año 2003), según la Revista Capital es muy heterogénea, aún cuando varias compañías tienen ventas que bordean los 100.000.000M\$, otras se elevan bastante más, alcanzando incluso los 1.000.000.000M\$. Sus utilidades son también sustantivas. Varias son exportadoras, destacándose por su relevancia el caso de Minera Escondida.

¹ La mayoría firmó su adhesión entre Marzo y Abril de 2003.

² Sólo cuatro de las contactadas (Nike, Merc Sharp and Dohme y Procter and Gamble), rechazaron su participación por razones que no dieron a conocer.

³ Una combina capitales nacionales y extranjeros (CCU).

Perfil de empresas seleccionadas en el estudio (1)

Instrumento RSE	Sector	Origen capital	Patrimonio Bursátil Mill.US\$ 2003 (2)	Ventas MS 2003 (3)	Utilidades MS 2003 (4)	Exportación US\$ Fob 2003 (5)	Total empleados (6)	Organización sindical (7)
AccRSE	Suministro agua	Extr.		168.397.684	59.659.155		1.176	Sí
UN/AceRSE	Administración seguro	Nac.		100.625.000			3.683	Sí
UN/AceRSE	Financiero	Extr.	4.350,4	1.017.084.300	206.974.800		7.097	Sí
AceRSE	Telecomunicac.	Extr.				1.739.890	991	No
AceRSE	Distribuidor gas	Nac.						Sí
UN/AceRSE	Bebidas	Nac. Y Extr.	1.353,9	384.064.231	54.088.124	63.323.958	3.901	Sí
AceRSE	Industrial	Extr.	523,8	103.263.509	22.262.589	15.243.303	680	Sí
UN	Forestal	Nac.	3.337,0	993.021.600	124.603.846	621.690.608	8.700	Sí
AceRSE	Alimentos	Nac.				39.116.753		Sí
AceRSE	Siderurgia	Extr.				6.400.278		Sí
AceRSE	Forestal	Extr.	291,2	167.348.279	5.708.199	43.359.643	1.187	Sí
UN/AceRSE	Minería	Extr.		947.024.899	314.151.671	1.057.189.609	2.554	Sí

(1) Los casilleros en blanco indican sin información.

(2) Al 31 de Octubre de 2003. CENDA. Mapeo Empresarial Chile. Enero 2004.

(3) Revista Capital N°130 (23.04.04 al 06.05.04) Con excepción de ACHS en que la fuente es Revista Capital N°91 (30.08.02 al 12.09.02) y los datos corresponden a facturación bruta 2001.

(4) Ibid.

(5) ProChile 2004.

(6) Revista Capital mencionadas.

(7) En general las tasas de afiliación son bajas, en el mejor de los casos alcanza el 40% de los trabajadores.

Cada empresa seleccionada fue abordada como estudio de caso, realizándose un análisis cualitativo de los antecedentes, opiniones y percepciones entregados por los informantes (representantes de la empresa y dirigentes sindicales) sobre el ejercicio de la RSE en la compañía y la participación de los distintos actores en dicho proceso. Adicionalmente, se revisó un conjunto de fuentes secundarias de carácter público y privado (memorias corporativas, revistas, estadísticas, páginas web), que permitieron bosquejar el perfil económico-financiero y social de las unidades elegidas.

El estudio enfatizó centralmente la dimensión interna o laboral de las empresas, también llamada calidad laboral o relaciones laborales y las prácticas gerenciales desarrolladas en torno de ellas. En el supuesto o hipótesis que ésta sería la dimensión menos asumida y valorada por los empresarios, quienes a menudo privilegiarían en su accionar de responsabilidad social, factores o estrategias que dicen relación con el desarrollo de la imagen externa y pública de la empresa. No obstante, también se consultó sobre la dimensión externa de la RSE, focalizándose en el análisis de las relaciones empresa comunidad, empresa proveedores y empresa medio ambiente.

La recolección de la información se realizó a través de la aplicación de entrevistas semi-estructuradas, para lo cual se diseñó una pauta que sirvió de guía. Las entrevistas fueron realizadas por lo menos a dos informantes por cada una de las empresas elegidas⁴: un representante o ejecutivo que debía cumplir con el requisito de ser el directivo a cargo del tema de RSE (en distintos casos los entrevistados fueron jefes/as del área de comunicaciones corporativas, ejecutivos/as de recursos humanos, o ambos); y un representante de los trabajadores (el presidente del sindicato o de la federación de sindicatos cuando correspondía).

Los entrevistados pertenecientes al segmento directivo fueron identificados y seleccionados a partir de una base de datos de empresas voluntariamente adheridas a los principios de la RSE, facilitada por la Red Puentes Chile y contactados directamente por los investigadores. Asimismo, los informantes pertenecientes a los colectivos de trabajadores de cada empresa, fueron seleccionados de la base de datos de organizaciones sindicales del Departamento de Relaciones Laborales de la Dirección del Trabajo y contactados directamente por los investigadores.

Finalmente, participó un total de aproximadamente cuarenta y cuatro informantes: dieciséis representantes de empresas y veintiocho dirigentes sindicales. Cada segmento

⁴ Se exceptúa el caso de una empresa en la que no hay sindicato. Ver antes, cuadro perfil de empresas seleccionadas.

se sometió por separado a la entrevista, en lugar y oportunidad concertada previamente. En el caso de los representantes de las empresas en sus oficinas, y en el caso de los dirigentes sindicales, en las empresas o en las oficinas de la Dirección del Trabajo. Este procedimiento estuvo a cargo de un profesional egresado de sociología, calificado en el tema de estudio y en la metodología de la entrevista.

Los ítems consignados en la pauta instrumento y que abordan el tema de RSE según los objetivos de la investigación, es decir, según una mirada que focaliza en el ámbito interno de la gestión empresarial, en las condiciones de trabajo y en las relaciones laborales, son los siguientes:

- Valores y transparencia
- Cumplimiento y compromisos de RSE
- Empleabilidad
- Remuneración y beneficios
- Capacitación y desarrollo profesional
- Prevención de riesgos
- Políticas respecto a la discriminación
- Trato laboral
- Protección a la maternidad
- Sindicato y participación
- Medio ambiente y comunidad

La aplicación del instrumento a ejecutivos permitió conocer las motivaciones de las empresas para adherir y practicar los principios de responsabilidad social y observar el discurso que construyen. Permitió también, conocer la dirección, sentidos y prácticas que buscan desarrollar para proyectar una determinada imagen de empresa, así como precisar la importancia real que le asignan a funcionar como una empresa socialmente responsable.

Cuando se asume que la empresa, como caso de estudio, mantiene un profesional o un grupo de profesionales preocupados del tema de RSE en el ámbito externo y/o interno, se acepta que es una materia que ha sido comprometida por la compañía, vale decir, la información obtenida a partir de las entrevistas sería parte de la reproducción de un discurso que ha sido pensado y definido organizacionalmente, para ser proyectado a nivel público; en otras palabras, sería una imagen que la empresa asume como necesaria de difundir.

Lo anterior, resulta más evidente, al considerar que las empresas se han agrupado en distintas asociaciones que buscan promover este tema y armonizar su discurso empresarial. El material obtenido en las entrevistas es considerado y analizado entonces, como la imagen que busca construir la empresa y que dan sentido y dirección a las acciones que realizan o pretenden realizar.

En este marco, resulta de la mayor importancia contar también con la visión que tienen los propios trabajadores acerca del tema. Se puede así conocer, más allá de una comparación o contrapunto de la información, en qué medida el discurso empresarial sobre RSE alcanza proyección en el público interno de la empresa y lograr un contraste entre las definiciones y argumentos propuestos por los encargados del tema y las percepciones y opiniones de los trabajadores y sus dirigentes.

La principal diferencia entre la información recogida desde la empresa y desde los trabajadores, es el carácter más vivencial del discurso de los trabajadores, donde no se encuentran definiciones a priori en materia de responsabilidad social. En general, el desarrollo de cada una de las dimensiones la abordan haciendo referencia a la práctica de la relación laboral al interior de la empresa y a sus visiones de la gestión de la compañía en la aplicación de determinadas políticas internas.

El trabajo de análisis de la información recogida se realizó sobre la transcripción de las entrevistas aplicadas tanto a trabajadores como a ejecutivos de las empresas estudiadas. Las dimensiones definidas desde el propio instrumento y que responden a aquellos ejes temáticos en torno de los cuales se desarrolló el estudio, permitió ir categorizando las respuestas y relevando la riqueza de las visiones y sentidos que los sujetos tienen y/o atribuyen a cada tema.

Finalmente, es posible afirmar que las empresas tienen buena disposición para participar en estudios como el presente, conforme al principio de la RSE de la transparencia que obliga a las empresas a dar cuenta, a nivel público, de lo que se está haciendo, o de qué forma están asumiendo una gestión responsable. Por su parte, los dirigentes de sindicatos y federaciones de sindicatos, tienen una alta motivación para participar de este tipo de investigaciones, por cuanto les permite exponer la situación de sus organizaciones y de las relaciones laborales dentro de las empresas. Tal motivación es expresada en el mismo grado por sindicatos de empresas cumplidoras de la normativa laboral, como de aquéllas con infraccionalidad.

III. PRIMERA PARTE. MARCO CONCEPTUAL

3.1. El concepto de Responsabilidad Social Empresarial y su dimensión laboral

3.1.1. Visión actual de la Responsabilidad Social Empresarial

El proceso de globalización con su doctrina de libre mercado, ha llegado a permearse todos los ámbitos de la sociedad: el económico, el financiero, el laboral, el social y hasta el ámbito político, otorgándoles un claro sello de carácter economicista. Consecuentemente, ha impactado también de diferentes formas a los distintos actores sociales, contribuyendo a generar un cambio significativo en el control y ejercicio efectivo del poder. En efecto, por una parte, los Estados, los gobiernos y las organizaciones civiles, hasta ayer actores centrales de la sociedad, en torno de los cuales se organizaba y se ejercía el poder decisonal, han sido objeto de un debilitamiento significativo, perdiendo su capacidad de seguir cumpliendo su papel tradicional de promotores y defensores del bien común, de la equidad en las relaciones laborales y de la justicia; y por otra parte, los empresarios, la empresa y el mercado, que en el ámbito de las grandes decisiones políticas, económicas y sociales, ocupaban un lugar secundario, pasan a instalarse al centro, determinando prácticamente, el curso de la sociedad y de sus instituciones. Han revalorizado entonces, su rol de actores centrales y su primera consecuencia ha sido la subordinación de las relaciones sociales a la empresa, al mercado y, por tanto, a la ganancia o lucro.

En el ámbito laboral se trasluce la constatación de que por la convergencia de la globalización y la reestructuración de las redes de producción y distribución, la liberalización del comercio a nivel regional y global, las políticas de flexibilización de los gobiernos, y los recursos no siempre suficientes, de las instituciones del Estado, para cumplir a cabalidad con su rol fiscalizador, se ha producido un deterioro de los estándares laborales y las condiciones de trabajo. Las instituciones internacionales tampoco habrían sido capaces de reglamentar las prácticas mundiales de producción.

La creciente integración económica habría puesto entonces de manifiesto la disparidad internacional en materia de salarios y de costos laborales y la necesidad de avanzar hacia la justicia social. Ante esta situación, organizaciones sindicales y de derechos humanos de todo el mundo, gobiernos de países desarrollados, organismos internacionales han reaccionado planteando la necesidad de impulsar relaciones comerciales norte-sur equitativas y solidarias y una ciudadanía mundial de las empresas que fomente prácticas con efectividad de los valores y principios laborales universalmente convenidos.

En el marco de la Organización Mundial de Comercio (OMC), se plantea establecer un sistema mundial de reglamentación que permita una percepción más clara de las normas del trabajo. Otros organismos internacionales como el Parlamento Europeo, las Naciones Unidas, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, realizan sus propias formulaciones promoviendo la internacionalización de una ética empresarial, que se expresa en un conjunto de condiciones o requisitos básicos de orden social, laboral y medioambiental para el desarrollo de relaciones económicas y comerciales virtuosas entre las empresas y entre la empresa y la sociedad o la comunidad. A esta iniciativa se suman luego, distintas multinacionales que dado su poder económico, son las principales interpeladas a adscribir los principios y valores de la RSE.

Un elemento nuevo de competitividad estaría en la capacidad de las empresas para incorporarse a los mercados y permanecer en ellos, lo cual depende no sólo de su tecnología, de sus procesos productivos y de su gestión financiera, sino que también de su comportamiento en materia de respeto y cuidado del medio ambiente, de la comunidad y de sus trabajadores, como personas con intereses, motivaciones, capacidades, necesidades de desarrollo y sujetos de derechos: individuales y colectivos.

Diversos estudios demostrarían que aquéllos que invierten en empresas responsables, a largo plazo ganan más. Existe algo que se llama la hipótesis del buen management, “si tratas bien a tus empleados, ellos trabajan mejor; si das buen trato a tus clientes, ellos se quedan contigo”⁵.

La experiencia, principalmente internacional, avala el hecho de que la conducción socialmente responsable construye fidelidad, enriquece la imagen corporativa y contribuye a la rentabilidad corporativa a largo plazo. En síntesis, constituye un imperativo comercial importante y las empresas líderes pueden hacer de este tema una ventaja comparativa.

Crecientemente, los consumidores y la sociedad en general esperan, e incluso algunos exigen, que las empresas jueguen un papel central en el desarrollo y el aumento de la calidad de vida de sus trabajadores, de su comunidad y del país.

Varios y de diverso origen son los instrumentos internacionales formulados por distintos organismos que recogen estos principios y llaman a las empresas a respetarlos efectivamente: las Guías Éticas de las Naciones Unidas, la Declaración Tripartita de

⁵ El Mercurio. “Economía hecha política”. 24 Noviembre 2002.

Principios de la OIT sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social, las Líneas Directrices de la OCDE para las Multinacionales y últimamente, el Pacto Mundial sobre Responsabilidad Social Empresarial de las Naciones Unidas. En materia laboral, todos ellos asumen como esenciales los contenidos de los convenios de la OIT. Si bien su adscripción es voluntaria, implica para las empresas un compromiso real de cumplimiento y de vigilancia o control de los acuerdos suscritos.

Tradicionalmente, la sociedad ha pretendido proteger el mercado laboral, a través de un conjunto de normas legales, que regulan la relación empresario-trabajador. Dichas normas se caracterizan por su inequívoco carácter protector, el cual tiene su explicación o base de sustentación en la constatación de la existencia de relaciones de trabajo de carácter inequitativo; situación que se pretende resolver restableciendo o dotando a la relación laboral de un mayor equilibrio y justicia.

No obstante, el objetivo de las normas laborales de restablecer la equidad en la relación laboral, la experiencia muestra las limitaciones efectivas de los procedimientos legales para superar los obstáculos que están a la base de los problemas de la relación entre empresarios y trabajadores y que no es otro, que el tema de las confianzas entre los actores, base del reconocimiento mutuo y del diálogo.

Toda organización requiere para su existencia y buen funcionamiento, de un grado de adhesión de los miembros que la componen, a sus normas, objetivos, proyectos y metas, todo lo cual pasa necesariamente no sólo por el respeto efectivo de los derechos laborales, sino que por los contenidos de las relaciones de trabajo; cuestión en lo que definitivamente habrá de sustentarse toda relación laboral constructiva, equitativa, duradera y funcional al desarrollo de la empresa y su competitividad.

En tal sentido, el reconocimiento de parte de algunas empresas de la dimensión social del trabajo y lo que ello implica - en primer lugar, el reconocimiento de los trabajadores como personas o como sujetos de derechos, el establecimiento en las empresas de las condiciones para un diálogo transparente y franco y el desarrollo de las confianzas y el respeto mutuo; y en segundo lugar, el irrestricto respeto a los derechos laborales, tales como el trato justo, a no ser discriminado, a la libertad de información, de conciencia, de asociación, de negociación colectiva, entre otros- parecen ser cada vez más condiciones ineludibles para desarrollar y fortalecer una suerte de competitividad virtuosa entre las empresas y con su cadena productiva. Todo parece señalar, que el ignorar o vulnerar consciente o inconscientemente estos principios y derechos fundamentales, puede llegar a convertirse en el futuro cercano, para las empresas, en una verdadera barrera de ingreso a los mercados.

Por cierto, la revalorización del papel de la empresa implica un nuevo posicionamiento de ésta en la sociedad, convirtiéndose en un actor central. A partir de la empresa, se definen y articulan las relaciones sociales y el poder de decisión. Todo lo cual le impone también una mayor exposición al medio y mayores responsabilidades hacia la sociedad y agentes sociales, organizaciones, instituciones, personas y sus propios trabajadores. En otras palabras, mayores responsabilidades hacia sus interlocutores internos y externos. Frente a ellos, la empresa debe inevitablemente desarrollar un importante y constante esfuerzo de legitimación. En efecto, los diversos actores sociales que interactúan en el entorno de la empresa (accionistas, proveedores, contratistas, clientes e incluso instituciones públicas), a partir de sus propios códigos y valores, observan y evalúan permanentemente, la forma en que ésta es gestionada.

La pregunta que inevitablemente surge entonces es ¿El mercado, a través de las exigencias de buenas prácticas a las empresas y de su apelación a principios éticos en materia laboral, está entrando, efectivamente, en el ámbito de la regulación y protección de las relaciones laborales? O dicho de otro modo, ¿La regulación y protección del mercado laboral, está dejando de ser una cuestión privativa del Estado, a partir del debilitamiento efectivo de su rol de agente del desarrollo y promotor de la equidad y de la solidaridad?, función que es percibida por la empresa como una suerte de imposición externa y, de algún modo, extraña al quehacer empresarial tradicional.

La responsabilidad social empresarial o corporativa (RSE), es un estilo de gestión empresarial, que reconoce e incorpora la relación de permanente interdependencia que existe entre la empresa y sus interlocutores, cuyos intereses asume para el mutuo beneficio. Para tal fin, la empresa debe armonizar en su actividad de producir, la dimensión de la rentabilidad económica con los derechos humanos y laborales, con el bienestar social y con la protección ambiental. De este modo, y conjuntamente con la sociedad civil y el Estado, la empresa asume un rol fundamental en el proceso destinado a lograr una sociedad más justa y sustentable.

Idealmente, la empresa que se involucra en el tema de la RSE o actúa bajo esas premisas, daría origen a una cadena virtuosa que conecta y genera una dinámica de acción orientada por estos principios, con un sinnúmero de actores sociales, partiendo por sus trabajadores y llegando a la comunidad, que intervienen en su proceso productivo y comercial.

3.1.2. Los orígenes de la Responsabilidad Social Empresarial

La responsabilidad social empresarial, como una preocupación social o estrategia de acción social empresarial, tiene larga data. Los primeros pasos fueron desplegados por los Estados y la Iglesia Católica, quienes promovieron e instalaron en la sociedad de fines del siglo diecinueve y comienzos del veinte, el concepto de trabajador como sujeto de derechos: derecho a un trabajo, a un salario y a un trato justo. Los Estados, a través de la legislación laboral impusieron normas protectoras; y la Iglesia Católica, a través de su Doctrina Social promovió una conciencia ética entre los empresarios. Ambas acciones dieron indicaciones a las empresas acerca de su deber de desarrollar sus actividades de una forma socialmente responsable, principalmente, en su ámbito interno, es decir, en la relación con sus trabajadores.

Paralelamente, desde también fines del siglo diecinueve, tanto en Estados Unidos, como en muchos países de Europa, la Revolución Industrial, posibilitó el surgimiento y desarrollo de grandes fortunas y grandes empresarios de la industria y la agricultura, los cuales impulsados o motivados por sus concepciones filosóficas o religiosas, se interesaron por efectuar importantes donaciones con fines humanitarios y sociales, apoyando obras de la beneficencia pública, o a las universidades y las artes. Este tipo de acciones, es lo que se ha denominado “filantropía empresarial”, para muchos, la precursora de la actual RSE, cuestión que hasta hoy es motivo de debate. Su sentido y características se abordarán más adelante.

La gran depresión de los años treinta, dio un nuevo empuje a la responsabilidad social, pero fueron los movimientos sociales de los años sesenta en Europa y Estados Unidos, quienes dieron realmente un decidido impulso a esta idea, como una reacción a los efectos negativos de la liberalización económica, sobre los trabajadores y sus derechos más fundamentales y las condiciones de trabajo.

Por cierto, el proceso de transnacionalización de las empresas y la economía, iniciado en los años setenta, ha generado una serie de consecuencias negativas, tanto para las naciones como para los trabajadores. Entre ellas: la extrema concentración de la riqueza⁶, la gran expansión de la extrema pobreza, la generalización de la precariedad e inseguridad laboral como resultado de una profundización en la flexibilización de las regulaciones del mercado de trabajo, cuestiones todas ellas, que están integradas

⁶ La economía globalizada se ha desarrollado bajo el alero de un número reducido de empresas transnacionales que controlan las dos terceras partes del comercio mundial. El volumen de negocios, de sólo cuatro de esas empresas, supera todo el Producto Interno Bruto del continente africano. Howitt S Richard. Proyecto de informe sobre normas de la UE para las empresas europeas que operan en países en desarrollo: hacia un código de conducta y una plataforma de seguimiento europeos. Octubre 1998.

en el diagnóstico de la RSE y sobre las cuales desarrolla su propuesta. En efecto, los negativos resultados para las grandes masas de trabajadores, de un sistema económico mundial en que las naciones más poderosas imponen sus intereses sobre aquellos de las más débiles, terminaron por gatillar una fuerte reacción de la comunidad internacional (sindicatos, ONGs, organismos internacionales), en defensa de los derechos de los trabajadores y en contra de los bajos estándares laborales, que se están instalando en las empresas. La RSE se levanta así como una estrategia de rescate de principios y valores universales y fundamentales.

3.1.3. Responsabilidad Social Empresarial y filantropía: Diferencias

El Instituto Ethos de Brasil, que promueve la responsabilidad social empresarial y apoya técnicamente a las empresas, a fin de que éstas manejen sus negocios de una forma socialmente responsable, distingue entre responsabilidad social empresarial (RSE) y filantropía, precisando que la filantropía es básicamente la acción social externa de la empresa, es decir, una acción de ayuda de carácter netamente solidario o humanitario.

El beneficiario principal de la acción de carácter filantrópico es la comunidad en sus diversas formas o manifestaciones, es decir, la comunidad organizada y reconocida. En concreto, la ayuda filantrópica se orienta básicamente hacia entidades tales como: consejos comunitarios, organizaciones no gubernamentales, asociaciones comunitarias, fundaciones, universidades, entre otros.

La filantropía se caracteriza por ser fundamentalmente un acto o acción social asociada a personas (naturales o jurídicas), motivada por principios de carácter altruista. Los recursos que se utilizan en este tipo de acciones provienen de las utilidades de la empresa, el impacto de estas acciones no está asociado al campo de actividades de la empresa, es decir, no contribuye o no afecta de forma alguna al desempeño de la firma y no se espera o pretende algún tipo de beneficio o retorno como resultado de esta acción.

Por el contrario, la RSE busca beneficios para la firma, al mismo tiempo, que está interesada en el mejoramiento de las comunidades de su entorno y de la sociedad, sus recursos pueden provenir de las ganancias, o del presupuesto general de la empresa, de sus equipos y recursos humanos. Su impacto es identificable tanto a nivel de la firma como de la comunidad, las acciones de RSE implican un beneficio para la empresa tanto en su imagen pública como en el incremento de la productividad y las ganancias. Por último, la RSE comprende la participación de todos los actores de la empresa, incluso, de los accionistas.

La responsabilidad social empresarial tiene que ver con una suerte de incorporación o de preocupación por incorporar a las decisiones de la empresa, las necesidades y demandas de todos los actores que, de alguna forma, participan en el proceso productivo, o lo que también se llama, la cadena productiva y de negocios de la empresa, tales como: accionistas, trabajadores, proveedores, contratistas, consumidores, comunidad y gobierno. En otras palabras, la responsabilidad social, es una nueva forma de conducir los negocios de la empresa, cuya particularidad es la búsqueda permanente de una relación virtuosa entre la empresa y la sociedad.

La RSE se puede entender entonces, como un conjunto de prácticas que asumen las empresas con la finalidad de armonizar y lograr un equilibrio entre las dimensiones de rentabilidad económica, derechos humanos, bienestar social y protección ambiental. De esta manera se pretende que las empresas contribuyan, conjuntamente con el Estado y la sociedad civil, a la construcción de una sociedad más justa, equitativa y sustentable.

Dichas prácticas se sostienen en un conjunto de principios éticos o valores superiores, que la organización hace suyos y que constituyen la base orientadora de su accionar. No hay responsabilidad social sin ética en los negocios. En el contexto de la RSE es impensable una empresa que en su accionar contradiga dichos principios éticos elementales, es decir, que por ejemplo, por un lado, pague o remunere mal a sus trabajadores, engañe a sus clientes, corrompa a los funcionarios de gobierno y, por el otro lado, desarrolle programas de ayuda a la comunidad. La responsabilidad social exige coherencia, entre el discurso y la acción.

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FILANTROPÍA
Es una política de empresa	Es una política de personas: el propietario, los accionistas.
Es una acción permanente. Es un modo de actuar y de hacer empresa.	Es una acción de carácter puntual.
Es un compromiso formal de carácter voluntario, sujeto a evaluación y control social.	Es una acción voluntaria no sujeta a evaluación ni control social.
Tiene una dimensión externa e interna.	Tiene una dimensión sólo externa.
Se basa en principios éticos. El reconocimiento de las personas y sus derechos.	Se basa en principios altruistas, como la solidaridad.
Se orienta a personas (sus trabajadores, proveedores, clientes), a la comunidad y a la sociedad en general.	Se orienta a instituciones o a la sociedad civil organizada: fundaciones, universidades, organizaciones de ayuda solidaria.

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FILANTROPIA
Tiene y se busca un impacto económico en la empresa: mayor productividad, mayores ventas, mayores ganancias.	No tiene ni se pretende un impacto económico en la empresa.
Apunta a generar una relación virtuosa entre las empresas y entre la empresa, la comunidad, el gobierno, la sociedad y el medio ambiente.	No busca generar una relación virtuosa en la cadena productiva, ni con la sociedad y sus agentes.
Los recursos financieros destinados al financiamiento de las acciones de responsabilidad social, provienen del presupuesto de la empresa.	Los recursos financieros que se destinan a las acciones filantrópicas, provienen de las utilidades.

3.1.4 Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial

La responsabilidad social empresarial tiene una dimensión interna y una dimensión externa. La dimensión interna tiene que ver con sus trabajadores y la dimensión externa, con los agentes del entorno que participan en el proceso productivo, con el medio ambiente, con la comunidad y con la sociedad.

Dimensión interna

Corresponde al ámbito de las relaciones laborales y de las prácticas gerenciales. Tiene que ver con el cumplimiento de las obligaciones legales de la empresa con los trabajadores y más aún, con un esfuerzo adicional de inversión en la gente. En este aspecto, la responsabilidad social apunta a favorecer el desarrollo profesional y personal de sus trabajadores, a posibilitar su acceso a la información y a las decisiones que los involucran directamente, y a mejorar las condiciones de trabajo, tanto físicas como contractuales.

La empresa socialmente responsable no se limita a cumplir solamente con los derechos laborales internacionales sancionados (convenios de la OIT) o integrados en las normativas laborales nacionales, sino que se esfuerza por ir más allá, como por ejemplo, invertir en la profesionalización y perfeccionamiento de sus trabajadores y en condiciones de trabajo seguras e higiénicas. También la RSE se caracteriza por el respeto a la condición de persona de sus trabajadores y establece una relación ética y responsable con sus intereses e instituciones que los representan.

En concreto, la empresa socialmente responsable, favorece la organización de sus trabajadores, busca armonizar intereses y establece una relación y comunicación transparente con el sindicato, en torno de objetivos comunes. Asimismo, da oportunidad a sus trabajadores para que compartan los desafíos de la empresa, se involucren en la solución de problemas, en el logro de metas establecidas en conjunto y en el desarrollo personal y profesional.

Del mismo modo, no permite ni ejerce ningún tipo de discriminación, y su política de remuneraciones, beneficios y carrera, apunta a valorizar las competencias y potencialidades de sus trabajadores para un mayor desarrollo profesional.

Dimensión externa

La dimensión externa de la RSE se ejercería básicamente en la cadena productiva de la empresa y, por lo tanto, los códigos éticos de las empresas se expresarían concretamente en el desarrollo de una relación de respeto hacia el medio ambiente, en el compromiso y las acciones de ayuda al desarrollo económico y social de la comunidad y en el desarrollo de prácticas comerciales responsables con sus clientes, inversionistas, proveedores, contratistas y distribuidores y, por último, con la sociedad y el Estado.

La empresa socialmente responsable, externamente, debe estar en condiciones de identificar los impactos ambientales de su actividad, minimizando los negativos y maximizando los positivos. El desarrollo de sus proyectos debe considerar las compensaciones necesarias, por el uso de los recursos naturales y por su impacto ambiental. El cuidado del medio ambiente debe estar presente en todas las áreas de la empresa y en cada producto, proceso o servicio.

Asimismo, la empresa debe retribuir a la comunidad, por los aportes de infraestructura y capital social, representado por sus trabajadores, inversionistas, proveedores y contratistas, que hacen posible el desarrollo de su proyecto empresa y de sus negocios, actuando como agente de desarrollo comunitario y de progreso social.

Del mismo modo, la empresa tiene una responsabilidad hacia sus proveedores, consumidores y clientes. Frente a los primeros, cumpliendo a cabalidad sus contratos y compromisos e informándolos acerca de sus valores y código de conducta. Motivándolos a desarrollar una actitud positiva, de respeto y efectivo cumplimiento de los derechos de sus trabajadores. Por otra parte, la responsabilidad hacia clientes y consumidores, se ejerce en su preocupación permanente por desarrollar productos y servicios confiables,

que reduzcan al mínimo los riesgos para la salud de las personas, e informando acerca de los daños potenciales de dichos productos.

Las dos dimensiones de la RSE, es decir, la dimensión interna y la dimensión externa, no son excluyentes entre sí.

3.1.5 Procesos de seguimiento y monitoreo de los compromisos de RSE

Con la finalidad de frenar o poner fin al deterioro creciente de las condiciones de trabajo de millones de trabajadores en el mundo, como consecuencia de los efectos de los procesos de globalización y liberalización económica, diferentes actores de la sociedad civil (sindicatos, ONGs, organizaciones de derechos humanos, organizaciones de consumidores), organismos internacionales y empresas, principalmente multinacionales, reaccionan promoviendo fórmulas orientadas a lograr una gestión empresarial socialmente responsable, acompañadas de procesos de vigilancia y seguimiento de los comportamientos.

Es así como surge un conjunto de mecanismos e instrumentos, algunos de carácter integral, en tanto abordan variadas materias y otros, que ponen especial énfasis en aspectos específicos como, por ejemplo, los temas laborales.

Las propuestas emanadas de los organismos internacionales más conocidas y utilizadas hoy son: la Declaración Tripartita de Principios de la OIT sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social, las Líneas Directrices de la OCDE para las Multinacionales y últimamente, el Pacto Mundial sobre Responsabilidad Social Empresarial de las Naciones Unidas.

Por su parte, algunas organizaciones empresariales o de apoyo a las empresas han realizado también sus propias elaboraciones. Destacan por ejemplo, los indicadores de RSE del Instituto Ethos de Brasil y los indicadores de RSE de Acción Empresarial de Chile. También, organismos de apoyo a los trabajadores como Ibase de Brasil, propone su instrumento Balance Social.

Por su parte, sindicatos y empresas, y también organizaciones de la sociedad civil y organismos independientes ligados al mundo de los trabajadores, promueven la adopción de códigos voluntarios de conducta, referidos en ocasiones a intereses múltiples, pero en los cuales las buenas prácticas laborales son un eje central. Es el caso entre otros de: Fair Labor Association de Estados Unidos, (Asociación por el Trabajo Justo);

Ethical Trading Initiative de Gran Bretaña (Iniciativa del Comercio Ético); la Agencia de Acreditación del Consejo de Prioridades Económicas de Nueva York (Council on Economic Priorities Accreditation Agency - CEPAA) con su norma SA8000. También centrales sindicales como la CIOSL han desarrollado sus propios modelos básicos de códigos de conducta.

En el anexo N°2, se incluye una selección de mecanismos e instrumentos para el seguimiento y la vigilancia práctica de los enunciados de la RSE y que de manera específica abordan la dimensión laboral.

3.2. La Responsabilidad Social Empresarial: mirada desde el sur del mundo

3.2.1. Contexto económico y social

Los cambios experimentados por la economía mundial en las últimas décadas, y cuya expresión más concreta ha sido la transnacionalización del capital y la apertura de los mercados, tanto comerciales como financieros, ha traído consecuencias nada de favorables para los trabajadores, especialmente en los países latinoamericanos, con economías altamente dependientes de los países desarrollados, con una cada vez menor capacidad de decisión, débiles, inestables y esencialmente productoras de materias primas y productos agrícolas, los cuales han debido experimentar una fuerte disminución de sus estándares laborales: inestabilidad en el empleo, bajos salarios, inseguridad o pérdida de beneficios sociales, tales como previsión y salud, jornadas extenuantes de trabajo, obstáculos objetivos para el ejercicio del legítimo derecho a organizarse y a negociar colectivamente y la explotación del trabajo infantil y adolescente, entre otros. Sin mencionar los daños al medio ambiente y la sobre explotación de los recursos naturales.

Si bien es cierto, la globalización ha significado una verdadera proliferación y reforzamiento de procesos de apertura comercial y de integración regional, que apuntan a derribar los obstáculos hasta ahora existentes al libre comercio entre los diferentes países, favoreciendo el intercambio de bienes y servicios y la libre circulación del capital, también la globalización de la economía importa contradicciones evidentes.

En efecto, su primer impacto es una dinamización de la economía en general, con el consecuente crecimiento en el empleo, aunque en la mayoría de los casos un empleo asalariado precario como producto de un fuerte crecimiento en la inversión, en la producción y en las exportaciones. No obstante esta realidad, se agudizan las

desigualdades como consecuencia del desarrollo dispar de los distintos sectores y de las diferencias remuneracionales entre los trabajadores. En otras palabras, el proceso de globalización tiende a favorecer el desarrollo económico y la generación de riqueza, por un lado, mientras que por otro, margina o excluye a grandes sectores de la población de los beneficios del proceso de crecimiento.

Los impactos negativos de la globalización en grandes sectores de trabajadores y de la población en general, interpela a los distintos sectores de la sociedad (gobiernos, ciudadanía, empresariado) a respetar y hacer respetar los derechos laborales fundamentales. En ello la RSE tiene un gran aporte que realizar.

3.2.2. Factores explicativos de la emergencia de la Responsabilidad Social Empresarial

La RSE, cualquiera sea su definición, es un fenómeno que está emergiendo con fuerza en los últimos tiempos, especialmente en los países latinoamericanos.

Una incógnita interesante de despejar son las causas o razones que motivan a los empresarios a preocuparse por el tema de la RSE, como vía para intentar dar solución a problemas sociales, que han estado surgiendo o potenciándose (pobreza, desigualdad, discriminación, entre otros), a partir del accionar de las empresas en el contexto de la globalización, y de las nuevas exigencias de competitividad, en el marco de la economía de mercado o de libre competencia.

Felipe Agüero⁷, investigador de la Universidad de Miami, y Jacobo Schatan⁸, Economista de CENDA, se refieren, por separado, a los factores que explicarían los orígenes de la RSE en los países de la región: la movilización social o presiones desde abajo; los nuevos líderes y las nuevas visiones, ideas y percepciones; el desarrollo de la teoría y práctica de la administración; el debilitamiento del papel tradicional del Estado como agente de desarrollo y potenciador de la equidad y la solidaridad; el proceso creciente de transnacionalización de la economía latinoamericana.

La movilización social

Corresponde a una suerte de presión social que estaría emergiendo desde grupos laborales organizados, como de los consumidores y de la sociedad toda. Estos sectores

⁷ Felipe Agüero. "La Responsabilidad Social Empresarial en América Latina: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México y Perú". Informe para la Fundación Ford. 2002.

⁸ Jacobo Schatan. "Agenda Ciudadana para la Acción en RSE: Una carta preliminar de navegación". CENDA. Enero 2004.

han visto disminuidas sus capacidades para enfrentar los problemas de la pobreza, de la desigualdad de ingresos, de la discriminación y del irrespeto a los derechos laborales; consecuencia de las reformas económicas y políticas que ha impuesto el modelo de economía de libre mercado y la pérdida del Estado de su papel benefactor. Esta suerte de movilización social, interpelaría al empresariado, y éste de alguna manera se ha visto obligado a proponer soluciones parciales o cercanas a su particular área de actividad, la empresa. De esta manera, la RSE puede verse como una respuesta anticipada de las empresas a una eventual presión de los trabajadores, de los consumidores o de la sociedad civil organizada.

Sin duda que hoy, los trabajadores organizados tienen una opinión y demandas efectivas respecto de los problemas sociales. Asimismo, los consumidores, antes atomizados y con poco poder relativo frente a las empresas, han descubierto que pueden presionar efectivamente a los empresarios y, por último, la opinión pública, que es quien define las modas y lo que se considera aceptable o reprochable, exige también directa o indirectamente ser tomada en cuenta y que sus opiniones sean escuchadas por las empresas. Las empresas de algún modo, se están viendo obligadas a considerar estos agentes de presión, si no quieren sufrir el castigo por sus actos que se apartan de lo que se considera políticamente correcto⁹.

Lo anterior significa, que las empresas deben ser cada día más sensibles a las demandas provenientes de su entorno o de su medio interno o externo, y sintonizar cada vez más con la sensibilidad de la sociedad, de lo contrario pueden ser severamente castigadas, como es el caso de una importante marca de zapatillas que vio afectadas sus ventas, al descubrirse que en una de sus plantas ubicadas en un país tercermundista, utilizaba mano de obra infantil; o el caso de las cafetaleras en Brasil, que fueron objeto de una campaña en contra por sus bajos estándares laborales.

Nuevos líderes y nuevas ideas

La RSE surge a partir de la acción informada de individuos especialmente influyentes en el mundo empresarial, que comprenden la necesidad de entender mejor las nuevas realidades sociales y políticas, como asimismo, la necesidad de desarrollar estrategias nuevas y eficaces para enfrentar creativamente y dar solución a los problemas sociales. Hay en el fondo, un interés por proyectar las orientaciones éticas desde lo personal al entorno del trabajo, y sin duda, beneficiarse del impacto de la RSE en los negocios.

⁹ Algunos ejemplos: Campaña de las flores en Alemania; Red de Acción Contra los Plaguicidas; Grupo de defensa de los derechos de la mujer Terre des Femmes; Agencia para la infancia Terres des Hommes; Campaña Comercio con Justicia; “O que tem no seu café” de Oxfam Internacional.

En muchos casos estos líderes tienen una inspiración de carácter ético religiosa, muchos de ellos forman parte de una corriente social cristiana, y se han convertido en impulsores de la RSE, con una nueva visión y comprensión de los problemas sociales y de las responsabilidades de las empresas.

Una empresa con valores y lógica de comportamiento responsable, tiene más oportunidades de ubicarse competitiva y ventajosamente en los mercados gobernados por las demandas de consumidores, preocupados cada vez más por garantizar su acceso a productos no sólo de buena calidad y precio adecuado, sino también producido de una manera socialmente aceptable y ecológicamente sustentable.

La inspiración ética de estos nuevos liderazgos empresariales, enfatiza la idea de que la racionalidad de la ganancia a cualquier costo, debe ser subordinada a valores superiores. Es la ética del respeto a los derechos de las personas, que son universales, interdependientes e imprescriptibles y anteriores a cualquier otro principio.

Desarrollo en la teoría y la práctica de la administración

Tanto los nuevos énfasis de las teorías de la administración, como de las organizaciones, están puestos en la interacción constante de la organización con su entorno, en este caso, de la empresa con el medio, con la sociedad, cuyos valores, creencias y promesas deben ser respetados por la empresa. La empresa es parte de la sociedad y, por lo tanto, debe reflejar sus valores.

Esta visión de la relación empresa-entorno, apunta a la necesidad de establecer una relación transparente de la empresa con grupos y organizaciones de la sociedad y con los llamados interlocutores (stakeholders), que son aquellos directamente vinculados o afectados por las actividades de la empresa: proveedores, empleados, distribuidores, clientes, inversionistas, la comunidad local, el medio ambiente, los accionistas y el público en general. El interés de la empresa por establecer una relación o interacción virtuosa con su entorno, la lleva necesariamente a incorporar las preocupaciones e intereses de la sociedad a sus decisiones diarias y a sus estrategias.

En otras palabras, el quehacer de la empresa, la estrategia para la obtención de sus metas y objetivos, debe estar en consonancia con los valores e intereses de la sociedad. En efecto, en el entorno de la empresa hay muchos observadores que miran la forma en que ésta es gestionada y permanentemente evalúan si esta forma de gestionar responde o está en concordancia con los códigos que ellos valoran. Los clientes, los socios y la

competencia, como también los propios trabajadores, están atentos a cómo se producen los bienes y servicios y a cómo se conducen los negocios. Asimismo, la opinión pública está interesándose fuertemente en el tema de la calidad de vida en el trabajo.

Las empresas deben estar permanentemente entonces, auscultando los intereses de la sociedad y sus grupos organizados y readecuando su accionar y sus estrategias a los intereses y valores de su entorno y de su grupo o clientes internos, sus trabajadores. Una mayor preocupación por ellos y sus condiciones de trabajo, son hoy necesarias para la inserción de la empresa en la sociedad y en el mercado, cuestión que ha dado un gran impulso al tema de la RSE.

Redefinición del rol del Estado

El papel tradicional del Estado, en el mundo, de defensor y promotor del bien común, de protector de los más débiles o de los grupos de población en situación desmedrada o en desventaja, de agente de cambio y desarrollo de los grupos o sectores populares¹⁰, ha ido transitando hacia un rol de carácter subsidiario, frente a los problemas sociales y del desarrollo. La ideología neo-liberal ha logrado imponer al mercado como el agente central de la sociedad.

Lenta, pero sostenidamente el Estado ha ido cediendo espacio a las empresas y al mercado y se le ha asignado como rol fundamental, el de generador de las condiciones económicas, sociales, políticas y jurídicas, para que las empresas y el mercado actúen y se desarrollen sin los obstáculos de un entorno económico que se caracterizaba por la intervención del Estado.

Las empresas, en el marco de la RSE, en el convencimiento de que es bueno y conveniente para ellas preocuparse de las necesidades de los trabajadores, de la comunidad y de la sociedad, están asumiendo compromisos con sus interlocutores, lo cual les permite validarse frente a la sociedad, al mercado y a sus competidores, y a la vez consolidan su nuevo rol en el entorno social.

Transnacionalización de la economía

La transnacionalización como hecho social y económico de carácter global, ha significado una transformación profunda de los procesos económicos, financieros y sociales

¹⁰ Un ejemplo de esto, en Chile, fue el amplio programa de apoyo llamado Promoción Popular, impulsado por el gobierno en la década del sesenta.

prevalecientes en las sociedades modernas, otorgándole al empresario y a la empresa un importante papel al momento de decidir y determinar el curso de las acciones más trascendentales del sistema económico social. En este contexto, los Estados y los gobiernos, como otros actores de la sociedad civil, otrora relevantes, han sido relegados a posiciones secundarias.

Esta nueva situación, ha traído como consecuencia inmediata, la profundización de las ya existentes asimetrías, en la distribución de los resultados de la actividad de producir. En efecto, de los diversos actores que participan en el proceso económico y social de producción de bienes y servicios, empresarios, trabajadores, proveedores, contratistas, distribuidores, transportistas, financistas, entre otros, para satisfacer las necesidades de los miembros de la sociedad, aquellos que constituyen el grupo de los propietarios y operadores del capital, se apropian de una porción cada vez mayor del producto, lo que inevitablemente lleva a una creciente concentración de la riqueza, por un lado, y a una expansión también creciente de la pobreza, por el otro, profundizando la brecha entre dos mundos, el del capital y el del trabajo; mundos que cada vez se distancian más, en cuanto a las posibilidades efectivas de acceso a los frutos del crecimiento económico¹¹.

Esta brecha distributiva, producto de la globalización, está dando lugar a situaciones de pobreza profunda y de tensiones sociales, que amenazan o podrían amenazar la paz social y consecuentemente, la estabilidad política.

Las organizaciones internacionales, especialmente la OIT, ha respaldado la demanda de los trabajadores en el interés de frenar el atropello a los derechos laborales y la precarización creciente del trabajo. Asimismo, otras entidades internacionales, como la ONU y la OCDE, han apoyado también las justas demandas de los trabajadores; y algunas empresas, particularmente multinacionales, han reaccionado poniendo en práctica las recomendaciones de esos organismos o desarrollando sus propios códigos de conducta, que pretenden generar estilos o comportamientos empresariales de mayor compromiso con los trabajadores y sus derechos.

Una forma nueva de pensar y actuar está surgiendo y tomando fuerza en el mundo empresarial. Crece la idea de que el éxito en los negocios, de alguna manera, depende

¹¹ En nuestro país, un ejemplo claro de esto, es lo que ocurre en la industria salmonera. Las exportaciones chilenas de salmón, en millones de dólares, muestran un crecimiento sistemático y explosivo desde 1990. En 1998 fueron 6.1 veces mayores que en 1990 y 400 veces mayores que en 1985. Entre 1988 y 1998, las exportaciones en millones de dólares crecieron un 2.584%. No obstante, la distribución del ingreso en la actividad salmonera muestra una dinámica regresiva en el período. En efecto, la participación de las ganancias como parte del valor agregado, ha aumentado en un 11.9%, mientras que los salarios agregados y los impuestos han disminuido su participación en -8.4% y -3.6% respectivamente. Corporación Terra Australis y Fundación Terram. “La ineficiencia de la salmonicultura en Chile: Aspectos sociales, económicos y ambientales”. Julio 2000.

de una distribución más justa y equitativa de los beneficios del progreso, y del conocimiento y respeto de los intereses de los diferentes actores del proceso productivo o interlocutores.

3.3 La Responsabilidad Social Empresarial en Chile

3.3.1 Instituciones promotoras de la Responsabilidad Social Empresarial en Chile que abordan el tema laboral

Varias son las instituciones y organizaciones que en el país tienen preocupación por promover la RSE, algunas de ellas corresponden a organismos internacionales, mientras otras o se ligan más al mundo empresarial o a sectores de la sociedad civil. Para este apartado se seleccionaron sólo aquellas que destacan por incorporar componentes relacionados con “lo laboral”.

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)

El PNUD ha estado activamente involucrado en el tema de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) desde el año 2000. Sus credenciales en este ámbito, se basan en el trabajo sobre desarrollo humano y sus vínculos con el mundo gubernamental, además de su compromiso con el Pacto Mundial o Pacto Global que propicia Kofi Annan, Secretario General de las Naciones Unidas y que fue lanzado en 1999.

El *Pacto Mundial sobre Responsabilidad Social Empresarial (Global Compact)*, se puso en marcha oficialmente en la sede de las Naciones Unidas en Julio de 2000. Su misión es contribuir a promover una inserción sustentable en los mercados globales con respeto a valores esenciales. Dicho de otro modo, fomentar una relación armónica y beneficiosa entre negocios y sociedad, teniendo una particular atención en la población económicamente desposeída.

Promueve la adscripción voluntaria de las empresas a nueve principios en el área de los derechos humanos, derechos del trabajo y medio ambiente. Estos principios se derivan de documentos consensuados internacionalmente: la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Declaración de Principios Fundamentales y Derechos del Trabajo de la Organización Internacional del Trabajo y la Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo.

Para poner los principios en práctica hay dos objetivos principales: que el Pacto y sus principios formen parte de la estrategia corporativa y de sus operaciones; y que se posibilite la cooperación entre participantes, para encontrar soluciones prácticas mediante el diálogo, el aprendizaje y proyectos conjuntos.

Participan en el Pacto, los Gobiernos que definen los principios que guían la iniciativa; las compañías cuyas acciones se pretende influenciar; los trabajadores que son los que producen; la sociedad civil que se beneficia si hay empresas socialmente responsables; y Naciones Unidas que provee el foro global. La Oficina del Pacto Mundial en Nueva York juega un rol importante, pero también cuatro agencias de la ONU: la Oficina del Alto Comisionado de Derechos Humanos; la Organización Internacional del Trabajo; el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo y el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente.

En el campo de los derechos del trabajo, el Pacto recoge cuatro principios contenidos en la Declaración de Principios Fundamentales y Derechos del Trabajo adoptada por la Organización Internacional del Trabajo en su 86ª Conferencia Internacional (1998): libertad de asociación y reconocimiento efectivo del derecho a negociar colectivamente; eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio; efectiva abolición del trabajo infantil; eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación. Estos principios forman también parte de convenios específicos de la OIT, lo cual obliga a los países que les han ratificado, a respetarlos, promoverlos y cumplirlos fielmente. Al respecto, el Pacto propone distintas acciones importantes de desarrollar para dar soporte a los principios: en el lugar de trabajo, en la mesa de negociación y en la comunidad laboral.

Este instrumento no sustituye la acción de los Gobiernos, tampoco es un foro para la formulación de normas y prácticas de gestión, se trata de una iniciativa a la que los participantes ingresan voluntariamente y que provee un marco general para fomentar la responsabilidad cívica de empresas comprometidas.

En Chile, diez son las empresas firmantes del Global Compact:

- Grupo Santander Chile.
- BancoEstado.
- Empresas Compañía Manufacturera de Papeles y Cartones S.A.(CMPC).
- Compañía Cervecerías Unidas S.A. (CCU).
- Asociación Chilena de Seguridad (ACHS).

-
- Minera Escondida Ltda..
 - Forestal Terranova S.A.
 - Comparte, Comercializadora de Productos Artesanales Exportables S.A.
 - Topp & Brand, Publicidad, Viajes y Turismo.
 - Vincular RSE.

En los últimos tres años, el PNUD en Chile ha colaborado con la Fundación Prohumana, en el impulso de diversas actividades relacionadas con la responsabilidad social.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). Punto Nacional de Contacto

La misión de la OCDE es construir economías fuertes en los países miembros, mejorar la eficiencia y los sistemas de mercado, expandir el libre comercio y contribuir como una prioridad esencial al desarrollo sostenible en los países industrializados y en los países en vías de desarrollo. El término “sostenible” incluye para la OCDE consideraciones sociales, ambientales y económicas.

La OCDE cuenta con un cuerpo de *Líneas Directrices para las Multinacionales* que fueron elaboradas por su Comité sobre Inversión Internacional y Empresas Multinacionales (CIME) y adoptadas en 1976 como parte de la Declaración sobre Inversión Internacional y Empresas Multinacionales. Con posterioridad han experimentado una serie de enmiendas. Su revisión más reciente se dio en el año 2000 y como resultado se acordó que las directrices se apliquen a las multinacionales y a todas sus entidades, dondequiera que operen (incluyendo aquellos países que no las hayan suscrito)¹². También se incluyó la responsabilidad a lo largo de toda la cadena de suministro, lo que supone que las multinacionales deben alentar a sus socios comerciales, incluidos los subcontratistas para que sus negocios sean compatibles con las directrices.

El objetivo principal de este instrumento es garantizar que las actividades que realizan las multinacionales se desarrollen bajo parámetros de responsabilidad social empresarial, en armonía con las políticas nacionales de los países de la OCDE y ayuden a fortalecer la base de la confianza mutua entre las empresas y las autoridades gubernamentales.

Cubren un abanico bastante amplio de temas: acceso a la información, empleo, medio ambiente, intereses de los consumidores, ciencia y tecnología, fiscalidad, corrupción.

¹² En la actualidad los 30 países miembros de la OCDE han suscrito las directrices, así como otro grupo de países no miembros, entre los que se cuenta Chile.

Sobre cada uno de estos aspectos los gobiernos hacen recomendaciones voluntarias (no son vinculantes) a las empresas. En materias laborales precisan recomendaciones en relación con diez materias:

Promoción del empleo
Igualdad de oportunidades y de trato
Seguridad del empleo
Formación
Edad mínima y abolición del trabajo infantil
Seguridad e higiene
Relaciones de trabajo
Trabajo forzoso
Libertad sindical y derecho de sindicación
Negociación colectiva.

Chile, en 1992 inició una estrategia de acercamiento gradual en los trabajos de la OCDE, con el objetivo de convertirse en miembro pleno. En 1996 se incorporó como observador y participa en cinco comités, uno de los cuales es el CIME. En la actualidad cuenta con su Punto Nacional de Contacto, adscrito a la Dirección de Relaciones Económicas del Ministerio de Relaciones Exteriores (DIRECON), el que tiene la responsabilidad, entre otras, de informar acerca de los contenidos de las directrices y promover su cumplimiento. A fines del año 2004, Chile dio inicio al proceso de tramitación de su candidatura para convertirse en miembro pleno de la OCDE.

Acción RSE¹³

Acción RSE es una organización sin fines de lucro que nace del sector empresarial para promover buenas prácticas en materia de responsabilidad social empresarial, a través del aprendizaje de iniciativas impulsadas por compañías en distintas partes del mundo, el intercambio de experiencias entre las propias empresas, y actividades de desarrollo, promoción e investigación.

Fue impulsada por la Confederación de la Producción y del Comercio (CPC), en conjunto con Business for Social Responsibility (BSR), institución con sede en Estados Unidos, que cuenta con aproximadamente 1.400 empresas asociadas.

¹³ En el año 2004 cambia la identidad corporativa de Acción Empresarial a Acción RSE.

Sus miembros son exclusivamente “empresas” y está abierta a la participación de compañías de todos los tamaños y sectores de la actividad empresarial nacional. Desde sus inicios ha contado con el respaldo de compañías que operan en Chile, quienes impulsan las actividades que realiza la organización. Realiza también actividades dirigidas al mundo empresarial en general, a los medios de comunicación y a la opinión pública. La organización se puede enlazar para la realización de sus actividades con otras instituciones como universidades, centros de estudio, ONGs, etc.

La responsabilidad social empresarial es vista por la organización, como la variable clave que hace “sustentable” a la empresa en el mediano y largo plazo. El objeto de interés es “la empresa” y cómo ella se vincula de forma socialmente responsable con sus grupos de interés (stakeholders): trabajadores, accionistas, clientes, proveedores, medio ambiente, comunidad, medios de comunicación, gobierno y opinión pública en general.

Las principales áreas de acción de la iniciativa en torno a la responsabilidad social corporativa, se pueden clasificar en cinco:

- Ética empresarial: incorporación de la responsabilidad social en la declaración de principios, misión y prácticas cotidianas de la empresa.
- Calidad de vida laboral: mejoramiento de la calidad de vida de las personas que trabajan en la empresa o corporación.
- Medio ambiente: desarrollo económico de la empresa, compatible con el respeto y cuidado por el medio ambiente.
- Compromiso con la comunidad: apoyo al desarrollo económico y social de la comunidad en la que la empresa está inserta.
- Comercialización y marketing responsable: ética publicitaria, marketing solidario y comercialización responsable.

Acción RSE, forma parte de una red internacional o alianza hemisférica denominada “Empresa” (Foro de la Empresa y la Responsabilidad Social en América), que reúne a organizaciones empresariales y compañías asociadas, que comparten una visión de promover la responsabilidad social empresarial y que operan en distintos países del continente: Brasil (Ethos); Chile (Acción Empresarial); El Salvador (Fundemás); Perú (Perú 2021); México (Alia Responsabilidad Social Empresarial); Estados Unidos (BSR); e Inglaterra (Prince of Wales International Business Leaders Forum). A la fecha esta red se encuentra compuesta por cerca de 2.500 compañías activas en el ámbito de la RSE.

Los argumentos que utiliza Acción RSE para invitar a las empresas a asociarse¹⁴ son:

- La responsabilidad social se está transformando de manera creciente, en una variable competitiva de reconocimiento mundial. Un factor de éxito en los negocios, que se conjuga con el compromiso ético de la empresa moderna con la sociedad.
- La experiencia nacional e internacional avalan el hecho de que la conducción socialmente responsable de una empresa, genera decisiones de negocios mejor informadas; construye fidelidad; enriquece la imagen corporativa y de marca, y contribuye, en forma cuantitativa, a la rentabilidad corporativa de largo plazo.
- Cada vez más, los clientes y la sociedad en general esperan, e incluso exigen, que las empresas jueguen un rol importante en el desarrollo y aumento de la calidad de vida de sus trabajadores, de su comunidad y del país.
- Las empresas socias de Acción RSE reconocen que las políticas y prácticas corporativas socialmente responsables, constituyen un imperativo comercial, y las empresas líderes transforman esta declaración en una ventaja competitiva.

Entre los beneficios que Acción RSE ofrece a sus socios está: información práctica, investigaciones, talleres de entrenamiento, intercambio de experiencias y actividades de difusión; y cuenta con un instrumento de *Indicadores de Acción Empresarial de Responsabilidad Social Corporativa*.

Las empresas asociadas son en la actualidad cincuenta¹⁵:

- AES Gener
- ACHS
- Aguas Andinas
- Anglo American Chile
- Antofagasta Minerals
- CCU
- Bank Boston
- Santander Santiago
- Bellsouth
- Caja de Compensación Los Andes
- Chile Tabacos
- Codigas

¹⁴ Las empresas socias deben cancelar una cuota anual, cuyo monto varía dependiendo del número de trabajadores: US\$1.000 anuales para las empresas con menos de 50 trabajadores, hasta US\$6.000 anuales, para aquéllas con un número mayor de 501 trabajadores.

¹⁵ A Diciembre de 2004.

-
- Colbún
 - Costa Lyon
 - Corpora Tres Montes
 - Entel PCS
 - Ferrada Nehme
 - Finning Cat
 - Escondida
 - Esso
 - Seguros Interamericana
 - Pontificia Universidad Católica
 - Gerdau Aza
 - Grupo Enersis
 - Grupo Polpaico
 - Kaleida
 - KMPG
 - Masisa
 - Mall Plaza Vespucio
 - Minera Los Pelambres
 - Mc Donalds
 - McCann Erickson
 - Merck Sharp & Dohme
 - Metrogas
 - Natura
 - Nike
 - People & Partners
 - Pimasa
 - Philips
 - P& G
 - Price Waterhouse Coopers
 - Principal Vida Chile
 - Puerto San Antonio
 - Sodexho
 - Target DDI
 - Terranova
 - Urquidi, Riesco y Compañía
 - Unilever
 - The Walt Disney Company Chile S.A.
 - Zegers DDB

Fundación ProHumana

Nació en 1998, enfocada en el tema de la acción filantrópica como elemento de la responsabilidad social. Es una organización sin fines de lucro, cuya misión se orienta a promover una cultura de responsabilidad social en Chile, a través de una ciudadanía proactiva expresada en personas, instituciones y empresas, mediante el desarrollo de conocimientos, la creación de espacios de diálogo que recojan la diversidad y la generación de acciones trisectoriales específicas.

Su objetivo central es liderar el tema de la responsabilidad social empresarial y ciudadana en Chile, articulando a las organizaciones interesadas en un marco de cooperación y reciprocidad, que permita configurar una red que investigue y aplique los conceptos ligados a la responsabilidad social en el país.

Desarrolla su labor en el área de la responsabilidad social y la filantropía, a través de seis ámbitos de acción:

- Investigación y desarrollo de conocimientos.
- Sensibilización de actores en el tema de la responsabilidad social empresarial y ciudadanía.
- Promoción de espacios de diálogo y encuentro entre actores representativos de la diversidad.
- Constitución y coordinación de redes de cooperación.
- Aporte a la elaboración de propuestas legislativas y normativas.
- Servicios de asesoría especializada.

Opera con organizaciones colaboradoras con las que establece alianzas. Ellas son:

- Agencia Canadiense para el Desarrollo (ACDI)
- ACHS
- Banco Estado
- Banco Santander Santiago
- BHP Billiton Chile
- Burson Marsteller
- Canal 13
- Cámara Chilena de la Construcción
- CCU
- Coca Cola

-
- Constructora Inmobiliaria Bío Bío
 - CPC
 - Chile Tabacos
 - Diario El Mercurio
 - Espacio Riesco
 - Fyrma Gráfica
 - Forestal Terranova
 - Fundación Avina
 - Fundación Andes
 - Fundación América
 - Fundación Bank Boston
 - Fundación del Empresariado Chihuahuense (México)
 - Fundación Ford
 - Fundación Interamericana
 - Fundación Minera Escondida
 - Fundación Probono
 - Fundación W.K.Kellogg
 - Ministerio Secretaría General de Gobierno
 - Ministerio Secretaría General de la Presidencia
 - Minera Escondida
 - Metro S.A.
 - Ogilby One
 - PNUD
 - Radio Horizonte
 - Radio Oasis
 - Revista Capital
 - Sofofa
 - Sonami
 - Telefónica CTC Chile
 - TVN

Red Puentes Chile

La Red Puentes Chile, es una articulación que reúne a ocho Organismos No Gubernamentales, que comparten un fuerte compromiso con el desarrollo y que trabajan diferentes temáticas vinculadas al desarrollo económico, social y cultural en dimensiones relativas a: medio ambiente, mujer y género, trabajo, micro y pequeña empresa, investigación económica y consumo.

Tienen como propósito común, contribuir y promover al desarrollo de una cultura y prácticas de responsabilidad social en las empresas que actúan en el país, considerando las necesidades, derechos y perspectivas de los/as ciudadanos/as y de las organizaciones de la sociedad civil.

El grupo se originó en Julio del año 2002 y forma parte de una articulación más amplia, la Red Puentes, asociación voluntaria integrada por Organizaciones No Gubernamentales de Argentina, Brasil, México, Holanda y Chile, sumando un total de 18 instituciones y un grupo de consultores. Esta instancia surgió en Enero de 2002, en el contexto del Foro Social Mundial en Porto Alegre y cuenta con el apoyo de la agencia NOVIB de Holanda.

La Red tiene por misión promover el desarrollo de una cultura y prácticas de responsabilidad social en las empresas, en los países latinoamericanos, desde la perspectiva, visiones, derechos y necesidades de sus sociedades civiles. La Red valora la importancia política y social de que las organizaciones de la sociedad civil (laborales, de trabajo social, indígenas, de mujeres, medioambientalistas, de consumidores, de derechos humanos, gremiales, comunitarias) jueguen un rol activo en la promoción y desarrollo de la RSE; por otra parte, considera fundamental avanzar en la elaboración y difusión de concepciones y metodologías de trabajo en RSE, apropiadas a las condiciones y necesidades políticas, sociales, económicas y culturales de América Latina, en muchos aspectos notablemente distintas a las de EEUU y Europa, en las que se han generado los mayores desarrollos sobre el tema hasta el momento.

Dado que la RSE es una tarea global, es una aspiración de la Red, la inclusión, ampliación, comunicación y colaboración con la más amplia diversidad de países y organizaciones, en un primer período, especialmente latinoamericanas, por la importancia de fortalecer y apoyar el proceso de desarrollo de la RSE en el continente.

La Coordinación del Proyecto Puentes es realizada por la Fundación “Vamos” de México y la gestión es participativa, mediante un Comité de los Coordinadores de cada país, encuentros anuales de la Red y un constante flujo de información y control de calidad del trabajo.

Las instituciones miembros de la Red Puentes son:

- Red Puentes Chile: CODEFF, CEDEM, Consumers International, PROSAM, Programa de Economía del Trabajo, CENDA, Corporación DOMOS.

-
- Red Puentes Argentina: Fundación SES, Fundación el Otro, GEOS.
 - Red Puentes Brasil: IBASE, CERIS, IDEC, Observatorio Social.
 - Red Puentes México: Fundación VAMOS, Vivian Blair y Asociados.
 - Red Puentes Holanda: SOMO, NOVIB (Oxfam), Milieudefensie (Friends of the Earth).
 - Consultores : Pierre Hupperts, Isabelle Van Notten, Christopher Jhonson .

La Red ha definido como marco de referencia conceptual y de trabajo, los contenidos y orientaciones propuestos en el “Libro Verde de la Unión Europea”, las “Directrices de la OCDE para las Multinacionales”, los “Convenios de la OIT” y las “Normas sobre las Responsabilidades de las Empresas Transnacionales y otras Empresas Comerciales en la Esfera de los Derechos Humanos” de la Subcomisión de Promoción y Protección de los Derechos Humanos de la ONU.

En Chile, la Red ha pesquisado un total de 259 empresas que siguen de manera intencionada o espontánea uno o varios principios de la RSE: inversión comunitaria, laboral social, ambiental, comercio y marketing responsable, gestión ética, describiendo la forma como dichos establecimientos los hacen operativos.

3.3.2 Opinión de la ciudadanía chilena sobre el tema de la Responsabilidad Social Empresarial: Algunos avances

No hay en el país información suficiente que permita dar cuenta del grado de conocimiento y posicionamiento de la ciudadanía respecto del tema de la RSE. Recogimos, sin embargo algunos de los resultados obtenidos a través de la aplicación de la Encuesta MORI (Market Opinion Research International)¹⁶ en 20 países, entre ellos Chile, en el año 2000 y publicados el 2001¹⁷.

La Encuesta recoge las actitudes, opiniones, evaluaciones, expectativas e imágenes de la población hacia las empresas chilenas, pudiéndose comparar los resultados entre países, pues en todos los casos se aplica un cuestionario idéntico. En Chile se seleccionaron 1.200 casos representando a la población de ambos sexos, de edades de 18 años y más, residentes en ciudades de más de 20.000 habitantes, desde la I Región a la X Región del país. La muestra tiene un nivel de representatividad del 70%. Si bien, no se parte de una definición pre conceptualizada y consensuada con el encuestado o encuestada, aporta opiniones sobre el tema laboral que son interesantes.

¹⁶ Encuesta MORI sobre Responsabilidad Social Corporativa. 2001. Datos obtenidos de www.accionempresarial.cl

¹⁷ Esta encuesta se ha continuado realizando en los años subsiguientes, sin embargo sólo los datos publicados en el 2001 incluyen información algo más específica sobre materias laborales.

Chile es clasificado o es situado por la Encuesta, como un país de PGB medio entre los países encuestados y en tal sentido se le compara con otros de PGB alto o bajo¹⁸. En el promedio los países de PGB alto, privilegian dimensiones como el trato a los trabajadores, el impacto ambiental y la responsabilidad hacia la comunidad, para juzgar a las compañías; en cambio mientras menos ingreso per cápita tenga el país, más empieza a pesar la marca y la reputación como componentes de la RSE. En este escenario, Chile ocupa una posición intermedia, porque por una parte importan los aspectos de prácticas laborales y ética empresarial (por ejemplo, “el tratamiento a los empleados” (13% versus 28% de Estados Unidos¹⁹); pero a la vez se le asigna importancia a la marca y la reputación (41% versus 26% de Estados Unidos), incluso muy por encima del promedio de los países de PGB medio.

En resumen, en Chile, el portador de la reputación de las empresas es fundamentalmente la marca²⁰, aunque empiezan a aparecer algunos elementos de RSE que son fuertes en los países industrializados, como por ejemplo, las materias laborales.

En cuanto al papel de las grandes empresas en la sociedad, el objetivo de generar sólo ganancias es más importante en los países con un PGB menor, y menos importante en los países con más alto PGB. Al mismo tiempo, la demanda por establecer normas éticas más altas es mayor a medida que el país es más rico. Chile se sitúa en una posición intermedia, donde las ganancias y los estándares éticos, tienen pesos similares.

Un artículo reciente publicado por El Mercurio²¹ indica “Chile saca una mala nota en responsabilidad social”, aludiendo a los lugares que el país ocupó tanto en el Índice Nacional de Responsabilidad Empresarial²², a cargo de Account Ability & The Copenhagen Centre como en el Índice de Competitividad Responsable del mismo organismo. En el primer caso, Chile aparece rankeado en el puesto 31 en una muestra de 51 países, debajo de otras naciones latinoamericanas como Perú, Costa Rica y Panamá, y lejos de países desarrollados como Finlandia, Suiza, Reino Unido, Nueva Zelandia e

¹⁸ Países con PGB alto: Canadá, Francia, Alemania, Gran Bretaña, Italia, Japón, Suecia, Estados Unidos. Países con PGB medio: Argentina, México, Corea del Sur, España, Turquía. PGB bajo: Brasil, China, India, Indonesia, Nigeria, Rusia.

¹⁹ En Alemania corresponde a 22%, en Italia y Francia 20%, en Canadá 21%; mientras que en India 8%, Nigeria 9%, y China 7%.

²⁰ Esta tendencia se mantiene en la Encuesta MORI aplicada en Chile el 2003. Las personas consultadas señalaron a la Coca Cola como la compañía internacional más responsable socialmente; y a nivel nacional, a Codelco, Líder, filial de Coca Cola y Soprole.

²¹ El Mercurio. “Chile saca una mala nota en responsabilidad social”. 22 Junio 2004.

²² Considera siete variables: estructuras de gobierno corporativo, prácticas éticas de negocios, apoyo empresarial a políticas de desarrollo sustentable, inversión en capital humano, compromiso con la sociedad civil, contribución a las finanzas públicas y administración medioambiental.

Irlanda. Peor aún es la posición que ocupa en el segundo índice, donde es el sexto con mayor déficit. Este instrumento es el primer intento sistemático de cuantificar la relación entre responsabilidad corporativa y competitividad de una nación.

Por otra parte, la Sofofa realizó también recientemente, un sondeo de opinión sobre comportamiento corporativo. Este fue publicado como Informe sobre Gestión Ética de Empresas de la Sofofa²³. Refleja la opinión de 183 líderes y ejecutivos de empresas miembros de dicha asociación y de otros sectores productivos. Sus resultados se basan en la aplicación de una encuesta que revela entre otros aspectos, que para el 36% de las personas consultadas, la principal motivación por la que las empresas asumen su responsabilidad social es debido a que es “la forma que permite desarrollar el negocio”, mientras que 88% de los entrevistados señala que “las empresas en la actualidad son más competitivas si gestionan éticamente sus negocios”. La muestra además arroja que en cuanto a las relaciones que las empresas establecen con sus empleados o trabajadores, en un 47% de las grandes empresas existirían mecanismos para dirimir conflictos, sea por la vía del diálogo o por la información permanente, seguidos por el 30% de las medianas empresas, 20% de pequeñas empresas y sólo un 3% de las microempresas.

3.3.3. Empresas adscritas a los principios de la Responsabilidad Social Empresarial

En el país hay un número no despreciable de empresas que han adscrito formalmente a los principios y valores de la RSE, mientras que existiría otra larga nómina de unidades, que aunque no se han hecho parte de un protocolo o adhesión explícita, en su accionar incorporan uno o más de sus principios. La Red Puentes por ejemplo, ha identificado sobre 200 empresas que se encontrarían en este caso.

Las empresas que consideraremos “adheridas” son fundamentalmente aquéllas que han ratificado el protocolo de las Naciones Unidas (Global Compact) o se han asociado a instancias como Acción Empresarial. La mayoría de ellas corresponden a empresas matrices o, a veces, holding, en torno de las cuales opera un conjunto de unidades menores o con razones sociales distintas. En lo que sigue se adjunta un cuadro que describe el instrumento RSE al que cada una se vincula, el sector económico de referencia, el origen principal de sus capitales, sus montos de ventas y utilidades, así como el lugar de importancia en el ranking que construye una fuente consultada, y finalmente, el número aproximado de trabajadores que ocupa.

²³ El Mercurio. “Chile saca una mala nota en responsabilidad social”. 22 Junio 2004.

EMPRESAS ADSCRITAS AL COMPROMISO RSE (1)

Empresa Matriz	Instrumento	Sector	Origen	Ventas M\$		Lugar	Utilidad M\$		Lugar	Total
				2003 (2)	2003 (1)		2003 (4)	2003 (3)		
ACHS	RSE UN/AccEm	Admin.Seg.	Capital	100.625.000						3,683
CMPC	UN	Forestal	Nac	993.021.600		8	124.603.846		5	8,7
Forestal Terranova	UN/AccEm	Forestal	Extr	286.321.453		30	(11.881.938)		195	1,233
Minera Escondida	UN/AccEm	Minería	Extr	947.024.899		10	314.151.671		1	2,554
Banco Estado	UN	Financiero	Nac	527.924.400		19	29.779.900		23	7,132
CCU	UN/AccEm	Bebidas	Nac	384.064.231		25	54.088.124		13	3,901
Banco Santander Santiago	UN/AccEm	Financiero	Extr	1017.084.300		7	206.974.800		3	7,097
AES Gener	AccEm	Energía	Extr	362.331.891		26	53.678.463		14	446
Aguas Andinas	AccEm	Suminis.Agua	Extr	168.397.684		41	59.659.155		12	1,176
Anglo American Chile	AccEm	Minería	Extr							
Bank Boston	AccEm	Financiero	Extr	93.946.100		66	7.330.400		72	1,022
Bellsouth	AccEm	Telecomunic	Extr							991
Compensación Los Andes	AccEm	Previsión	Nac	5.258.000						1260
Chile Tabacos	AccEm	Industrial	Nac	103.262.509		61	22.262.589		29	680
Codigas	AccEm	Distrib.gas	Nac							
Colbún	AccEm	Energía	Nac	177.185.422		40	93.111.299		8	255
Antofagasta Minerals	AccEm	Minería	Extr	639.047.560		16	107.299.660		6	1,921

Corpora Tres Montes	AccEm	Alimentos	Nac										
Costa Lyon	AccEm	Serv.Asesor	Nac										
Entel PCS	AccEm	Telecomunic	Extr	729.251.899	14	59.977.203	11					4,72	
Esso	AccEm	Distrib.gasol	Extr										
Seguros Interamericana	AccEm	Seguros	Extr	61.000.775	84	3.100.748	101					22	
Pontificia U.Católica	AccEm	Educación	Nac										
Gerdau Aza	AccEm	Siderurgia	Extr										
Grupo Enersis	AccEm	Energía	Extr	2352.333.380	1	12.467.863	53					11,156	
Ferrada Nehme	AccEm	Ases.legal	Nac										
Finning Cat	AccEm	Repuestos	Extr										
Grupo Polpaico	AccEm	Cementera	Extr	117.666.477	56	9.994.254	60					890	
Kaleida	AccEm	Digital	Extr										
KMPG	AccEm	Auditoría	Extr										
Mall Plaza Vespucio	AccEm	Comercio	Nac										
Minera Los Pelambres	AccEm	Mineria	Extr										
Puerto San Antonio	AccEm	Portuaria	Nac										
Masisa	AccEm	Forestal	Nac	167.348.279	42	5.708.199	78					1,187	
Mc Donalds	AccEm	Adm.restaur	Extr	18.882.000								752	
Mac Cann Erickson	AccEm	Soluc. comunic	Extr										
Merck Sharp & Dohme	AccEm	Lab.farmaceu	Extr	8.145.000								128	
Metrogas	AccEm	Distrib.gas	Nac										

Natura	AccEm	Cosmética	Extr					
Nike	AccEm	Art.deportivos	Extr					63
People & Partners	AccEm		Extr					
Pimasa	AccEm	Comerc.metal	Nac					
Philips	AccEm	Art.eléctricos	Extr					
Procter & Gamble	AccEm	Consu.masivo	Extr	93.687.000				152
Price Waterhouse Coopers	AccEm	Serv.profesion	Extr					
Principal Vida Chile	AccEm	Seguros		109.493.112	60	117,483	170	342
Sodexho	AccEm	Alimen.y serv	Extr					
Target DDI	AccEm	Consult RRHH	Extr					
Urquidí, Riesco y Cia	AccEm	Abogados	Nac					
Unilever	AccEm	Industrial	Extr					
The Walt Disney Company	AccEm	Entretención	Extr					
Zegers DDB	AccEm		Extr					

(1) Los casilleros en blanco indican sin información.

(2) Revista Capital N°130. 23.04.04 al 06.05.04. Con excepción de ACHS, Compensación Los Andes, Mc Donalds, Merck Sharp & Dohme Procter & Gamble, en que la fuente es Revista Capital N°91 (30.08.02 al 12.09.02) y los datos corresponden a facturación bruta 2001

(3) Ibid. Ranking construido por la revista citada.

(4) Ibid.

(5) Ibid. Ranking construido por la revista citada.

(6) Ibid. Con Excepción de las empresas mencionadas en (2), más Bellsouth y Nike, cuya fuente es Revista Capital N°91.

IV. SEGUNDA PARTE. RESULTADOS Y ANÁLISIS DEL ESTUDIO

4.1. Responsabilidad Social Empresarial: Visión de los representantes de las empresas

4.1.1. Valores y transparencia: Compromisos de Responsabilidad Social Empresarial

Los encargados del tema RSE en las empresas seleccionadas como casos de estudio, asumen que el concepto de responsabilidad social debe ser adoptado como una condición de sustentabilidad, en otras palabras, el éxito o fracaso de la empresa, su permanencia en los mercados, dependerá de la adopción y práctica efectiva de los principios de la RSE y argumentan que la empresa actual tiene la necesidad de declarar y ejecutar una gestión responsable. En tal sentido, la construcción de una imagen interna y externa sería condición necesaria para ser viable en sus relaciones con el mercado.

“Hablar de responsabilidad social empresarial sin hablar de desarrollo sustentable no tiene ningún sentido. Para nosotros (...) el desarrollo sustentable es una forma de vida empresarial exitosa, mediante la cual se logran resultados económicos, por lo tanto, cuando se habla de responsabilidad social pura y no se la pone en el contexto del negocio, se habla de algo completamente trunco”.

“Los principios están en ser una empresa sustentable, ser una empresa transparente en su gestión, ser una empresa con calidad de servicio; que todos nuestros actos tengan sustentabilidad en el tiempo”.

“En el entorno se hace cada vez más demandante que la empresa sea sustentable. Por ello la empresa debe partir por ser sustentable internamente para ser sustentable externamente; la sustentabilidad no puede ser sólo una cáscara, se desmoronaría muy rápido, muy fácil”.

La responsabilidad social en la empresa se exhibe como una condición de desarrollo organizacional, que permite definir una imagen corporativa que proyecta la empresa como sustentable frente a sus públicos interesados. De esta forma, se marca una focalización en los objetivos estratégicos de la empresa y se reafirma la distinción con lo que es la filantropía.

“La responsabilidad social corporativa es un pilar estratégico de desarrollo empresarial, son prácticas que es necesario compartir con nuestros stakeholders y evitar quedarse en la filantropía y en la caridad”.

“Nuestra empresa entiende la responsabilidad social no sólo como una acción hacia la comunidad, sino también como una decisión que forma parte de la estructura de negocios, de la estrategia de industria, no es una cosa sólo filantrópica, sino que está unida de manera integral a todo lo que es el funcionamiento empresarial”.

Entre los encargados de RSE de las empresas consultadas, se encuentra generalizado el argumento de que una gestión efectivamente responsable es lo que permite la permanencia de la empresa dentro de los mercados. En este sentido, la globalización, en cuanto a la utilización de nuevos y efectivos medios de comunicación, es un dato que les permitiría proyectar una determinada imagen, que por un lado los puede beneficiar, pero que también, al exhibir la empresa problemas no resueltos, puede ser una amenaza a su imagen.

El concepto de sustentabilidad combina la preocupación muy principal por el cuidado del medio ambiente, en cuanto a las condiciones de producción, con un manejo efectivo de la empresa en relación al logro de sus objetivos económicos. De esta forma, el concepto de sustentabilidad permanece unido estrechamente al de viabilidad de la empresa, considerando que su desarrollo en los ambientes de mercado depende en gran medida de la exposición pública de sus acciones y de su relación con los públicos interesados.

La responsabilidad social se presenta como aplicación de prácticas que van mas allá de lo legal, ámbito que, según se expresa en estas empresas, resulta un marco limitado a la hora de posicionarse en el mercado mundial, que directa o indirectamente condiciona la implementación de políticas modernas de relaciones laborales, con la comunidad, con la competencia. En este sentido, las empresas tienden a compararse y ser comparadas globalmente, cuestión que de uno u otro modo orienta su gestión empresarial.

Por esto es que, en general, los principios de RSE que se establecen dentro de la organización, surgen o se motivan desde las direcciones de las empresas y desde allí son proyectadas hacia los distintos niveles de trabajadores, con el objetivo de promover una cultura que identifique a la empresa y que la mantenga en la dirección de los objetivos definidos.

“Tenemos una visión, una misión, valores aparejados a esa misión y visión, y más aún, tenemos una declaración de principios empresariales que es la verbalización de la misión y visión para nuestros stakeholders o nuestros públicos interesados, sean internos o externos”.

“Nos interesa saber que hay un motor interno, que la organización se preocupa del tema, que es proactiva, que va más allá de lo que exige la ley (...) esto ordena la casa, genera objetivos y planes, bajo el concepto de mejoramiento continuo”.

Los enunciados que con más frecuencia expresan la visión de responsabilidad social de las empresas y que les permitirían constituirse en líderes, en el campo de los negocios, son en general, aquellos que mencionan organizaciones como Acción RSE, a saber: ética empresarial, calidad de vida laboral, medio ambiente, compromiso con la comunidad y comercialización y marketing responsable.

En general, en los distintos casos estudiados, hay una real ausencia de participación de los trabajadores en la formulación de temas, ámbitos y políticas de RS, no obstante, que las empresas asumen como necesaria su participación en cuanto a la construcción o adopción de una cultura organizacional. Sin embargo, cuando esta participación se concreta, no pasa de ser solamente “consultiva”: entrevistas directas a los trabajadores, reuniones entre jefaturas y sindicatos, aplicación de determinados instrumentos que permiten medir el impacto de las acciones de la empresa en RSE.

En efecto, la adscripción a los principios de RSE es manejada desde los planos directivos de la empresa, desde donde se establece la necesidad de proyectarla hacia el resto de la organización, no surge como una construcción participativa e integradora, sino que más bien busca la adhesión de los distintos estamentos.

“En la definición de la ética empresarial no hay nada que participar, las definiciones están dadas, aquí lo que hay es un compromiso de alinear a todo nuestro contingente humano, a nuestros colaboradores, a nuestras 9.600 personas, con los principios, con los valores, con la misión de la empresa”.

Es frecuente que el concepto de RSE sea asumido, principalmente, en su dimensión externa, es decir, en lo referido al medio ambiente y la comunidad. Reflejo de ello es que en algunas empresas, las personas que manejan el tema de RSE, no cuentan con mucha información acerca de la aplicación del concepto en el ámbito interno, resultando así una separación en las iniciativas externas definidas y exhibidas como

acciones de responsabilidad social y lo interno. Muchas empresas caen entonces, en la paradoja de representarse a sí mismas como empresas socialmente responsables, pero no cuentan con políticas relacionadas, por ejemplo, con la definición de un buen trato laboral, el resguardo de la participación de los trabajadores, la protección contra la discriminación, etc, todos ellos aspectos consignados como principios de RSE.

“Hemos hecho hartito hacia afuera, pero nos ha faltado tener el tema de la responsabilidad social no sólo como un área, sino que incorporarla a la gestión, hacerla permeable a toda la empresa”.

Aún cuando hay empresas que definitivamente no tienen una política de responsabilidad social hacia lo interno, en tanto no han definido ni desarrollado acciones intencionadas tendientes, por ejemplo, a mejorar la calidad de vida en el trabajo, ajustándose a principios éticos, los ejecutivos afirman valorar aspectos tales como el clima laboral de la empresa y la comunicación constante con los trabajadores. En el marco del clima laboral, atribuyen importancia al trato de los trabajadores, la participación sindical, el desarrollo profesional y las condiciones de empleo y trabajo. Y en el campo de la comunicación interna, asignan relevancia a los medios (de diverso tipo) que promueven una visión de empresa y que permiten construir una relación fluida con los trabajadores, en la solución de sus inquietudes y problemas.

4.1.2. Sindicato y participación

En general, en las empresas seleccionadas (con excepción de una) existen sindicatos. Según la visión de los encargados del tema RSE, la relación con estas organizaciones se mantiene en el plano de lo que establece la ley. Las empresas cumplen con aceptar la organización y respetar sus facultades y las de sus dirigentes. Se acepta al sindicato como un interlocutor válido de los trabajadores, pero en la mayoría de los casos, no se establecen o construyen relaciones más profundas o superiores.

En la empresa en que no hay sindicato, su encargado de RSE considera que éste no es necesario, en tanto las jefaturas mantienen relación directa con cada uno de los trabajadores.

“Nosotros nunca nos hemos manifestado ni a favor ni en contra de los sindicatos y es muy curioso que en doce años de presencia de la compañía en Chile y teniendo alrededor de mil doscientos empleados, nunca se haya constituido un sindicato. Básicamente, tenemos mil doscientos sindicatos (...) ¿Por qué?, porque cualquier empleado puede acceder al gerente general, en el directorio está su teléfono, aquí no hay restricción”.

La buena información de los trabajadores es vista como factor positivo en la construcción de un clima laboral adecuado al funcionamiento armónico de la empresa, en tanto permite eliminar desconfianzas entre los distintos niveles de la organización. Para ello, las empresas cuentan con distintos instrumentos (revistas u otros medios de circulación interna) que dan cuenta de la gestión interna de los proyectos y actividades referidas al tema de la responsabilidad social.

Por lo general, son los gerentes de recursos humanos los que mantienen la relación con los sindicatos y los trabajadores, definiendo para ello reuniones periódicas y/o una política de “puertas abiertas”. Por este medio (colectivo o individual) se recepcionarían las opiniones y problemas de los trabajadores.

Las entrevistas realizadas como parte del estudio, permiten abundar en este tema y precisar distintas formas para relacionarse de los planos ejecutivos con los trabajadores y, en particular, con los sindicatos. Se pueden apreciar a lo menos tres niveles, cruzados fundamentalmente por el grado de acercamiento o trabajo conjunto alcanzado entre las partes.

- **Relación fracturada**

Las empresas en las que es posible percibir este tipo de relación, han vivido ajustes en sus relaciones laborales, a menudo condicionadas por procesos de fusión o cambios en la propiedad de la empresa, en los que no se logran establecer canales efectivos de comunicación para la construcción de vínculos de cooperación mutua, que superen recelos y conflictos entre sindicato y empresa. Esta situación se presenta como una deficiencia que requiere ser superada, en tanto, cuanto se logren definir canales en el contexto de las nuevas formas organizativas que adquiere la empresa.

“Hemos experimentado períodos de cambios y de fusiones bastante intensos en los últimos tres años, lo cual ha sido acompañado de despidos, ello ha generado un clima de incertidumbre, de intranquilidad, de resentimiento. Este año se han incorporado varias acciones que tienen que ver con recuperar el buen clima que había cuando cada una de las empresas operaba por separado²⁴ (...), pero no es fácil porque se ha sufrido mucho”.

²⁴ Se refiere a cuando Codigas, Lipigas, Agrogas y Enagas, las empresas actualmente reunidas, operaban por separado.

Se plantea la intención de un manejo estratégico del clima laboral, en cuyo proceso el cuidado de las comunicaciones con los trabajadores puede contribuir a generar confianzas que ordenen las relaciones laborales.

“Es vital para nosotros que los trabajadores entiendan que pertenecen a esta gran empresa, que se identifiquen con ella y ello pasa mucho, por las comunicaciones y el marketing interno que se haga”.

“...Somos unos convencidos, y es lo que la gerencia de comunicaciones ha tratado de transmitirle a la gerencia general, de que mientras los trabajadores estén motivados con lo que están haciendo, y sean escuchados, la empresa va a estar mucho mejor e internamente va a haber un clima mucho más favorable”.

Es importante destacar que mientras esto ocurre, no se percibe por parte de los encargados de RSE en las empresas, una valoración del aporte que el sindicato y/o los trabajadores pueden hacer a la empresa. No hay una visión global que los incluya como parte de su desarrollo.

“Los sindicatos no son un grupo fácil de llevar en una empresa. Tienen resentimientos, no se quieren reunir; hay peleas, hay diferencias. Con el tiempo, sin embargo, hay que ir limando esas diferencias”.

Lo que predomina en este tipo de relación fracturada es la imagen del sindicato como un instrumento de conflicto, que dificulta avanzar hacia su entendimiento y cooperación entre las partes, favoreciendo sólo la reproducción de relaciones conflictivas.

En términos generales, los encargados de RSE, expresan una estimación positiva del potencial que representa para la empresa, para el cumplimiento de sus objetivos y para el desarrollo adecuado de la organización, la comunicación fluida entre las partes, basada en la confianza y en la definición de prioridades. Sin embargo, no se explicita una valoración positiva de la participación de los trabajadores y del sindicato, en la construcción de la vida corporativa.

- **Se construye el entendimiento**

En otro grupo de empresas, los encargados de RSE identifican la existencia de canales de comunicación que acercan a los sindicatos a la empresa. La disposición al diálogo se expresaría en los espacios o instancias establecidas para la coordinación entre ambas

partes. Consideran que los trabajadores están comprometidos con la cultura de la empresa, cuando comparten la visión de empresa que la gerencia sustenta. De igual forma, ello favorecería la existencia de un clima laboral acorde con esa imagen de empresa que se busca construir.

“Nosotros no tenemos conflictos con los trabajadores, las negociaciones colectivas siempre llegan a buen acuerdo, los trabajadores de la compañía son gente antigua que tiene incorporada su cultura, que saben que la empresa siempre va a tener bien a sus trabajadores”.

“El grado de participación de los trabajadores es bien alto y hay un entendimiento muy amplio de los temas por parte de la gente del sindicato, son muy sensatos, muy proactivos, con mucha voluntad, con mucho profesionalismo”.

Aún cuando la comunicación es definida de modo satisfactorio por los encargados de RSE, en algunas se busca perfeccionar los métodos para garantizar rapidez en la llegada de la información.

“Lo que estamos tratando de mejorar son las herramientas para comunicar, la espontaneidad es la herramienta que permite ser más instantáneo, probablemente más cercano y poder contar con un feedback más oportuno”.

En general, en este grupo de empresas no hay referencia a un protocolo sobre el cual se establece una relación de entendimiento con los trabajadores, por ello queda la sensación de que el abordaje de esta materia es superficial, y que la labor del sindicato no es dimensionada adecuadamente.

- **Existe cooperación entre las partes**

Por último, las entrevistas permitieron reconocer visiones de empresa que contienen una estimación positiva de la organización de los trabajadores, de las formas de considerarlos dentro del funcionamiento de la empresa y, en general, de la relación de cooperación que mantienen con trabajadores y sindicato. Este tipo de relación se encuentra mediada por los rendimientos económicos esperados por la empresa, para lo cual se estima necesaria y central, la comunión en objetivos y acciones de toda la organización, a través de grupos de trabajo.

En dicho marco, se reconoce que la información con la que cuente el trabajador en referencia al curso de la empresa, gestión interna y externa y planes de desarrollo, resulta un elemento de primera necesidad para involucrarlo más directamente al cumplimiento de los objetivos corporativos.

“Tenemos reuniones programadas (...) y también hay reuniones informales. Un tema específico se comunica y se informa a puertas abiertas. Si un dirigente sindical tiene una inquietud, siempre va a ser escuchado, hay un “empowerment” muy fuerte (...) tenemos una estructura por equipos de trabajo, estos equipos tienen sus metas, saben dónde están aportando; así su trabajo tiene una razón de ser”.

“Por lo menos una vez al mes, el sindicato se reúne con todos los vicepresidentes de la compañía, tienen una relación bastante proactiva en términos de construir (...) y eso se da no sólo por los medios formales, sino también por los medios informales. Tenemos una empresa cuya estructura jerárquica está basada en el trabajo en equipo. De los doce niveles que teníamos, ahora tenemos seis, los grupos de trabajo espontáneamente eligen un líder, es el que recibe la información de la línea y la comparte con sus compañeros, y autodeterminan como van a realizar su trabajo, en ese sentido el rol del supervisor va quedando bastante de lado”.

La información y la mayor responsabilidad de los trabajadores en los procesos productivos son vistos por las empresas como una forma de comprometerlos en el tema de la responsabilidad social corporativa. En algunos casos se han diseñado programas de calidad total, en los cuales los que el personal es considerado un factor de suma importancia.

Se podría decir que la adopción en algunos casos, y en otros, la intención que expresan los encargados de RSE de estas empresas, de construir un sistema de organización de la producción participativa, en base a relaciones laborales cooperativas, están enmarcadas en la aplicación de principios que giran en torno de los conceptos de comunicación, motivación, diálogo y rendimiento, para el logro de círculos virtuosos que faciliten el cumplimiento de los objetivos de la empresa. Esta estructura de funcionamiento se concibe como un proceso continuo, que involucra el trabajo conjunto y la retroalimentación permanente con los trabajadores y con la organización sindical y que permite superar conflictos.

4.1.3. Trato laboral: Políticas respecto de la discriminación y protección a la maternidad

En general, se puede afirmar que las empresas no cuentan con políticas de prevención o de tratamiento de situaciones o hechos de discriminación al interior de la organización. La discriminación tampoco ha sido tematizada, no se reconoce la necesidad de abordarla como problema, en tanto se parte del supuesto de que no se presentan casos. A juicio de los ejecutivos entrevistados, en las empresas existirían más bien, políticas de ingreso y ascensos que contienen mecanismos a prueba de discriminación, en tanto a la hora de la calificación predominan los factores técnico-profesionales.

“Los procesos de contratación y selección de personal son abiertos y amplios, de manera que todos puedan participar y que la compañía seleccione el candidato o candidata más adecuado para el cargo”.

“Para contratar personal, la empresa tiene un centro integrado de evaluación laboral, ese centro es una unidad prácticamente autónoma, que tiene su propia jefatura y que tiene como pauta no discriminar”.

“Sólo puede regir la meritocracia. La competitividad y la necesidad de estar en los mercados del mundo obliga a ser profesionales y aquí las condiciones se dan para que los mejores suban”.

“Los criterios que se aplican son técnico profesionales, interesa que los postulantes cumplan con el perfil, con las competencias o las habilidades que se están pidiendo para el cargo”.

Sólo en un pequeño grupo de empresas se menciona la existencia de instrumentos que permiten observar problemas de discriminación; cuestión que estaría asociada al desarrollo de procesos de auditoría interna y que son aplicados por empresas externas. La superación de problemas de discriminación se asocian también a un asunto de mejoramiento del clima laboral.

“En Chile tenemos muchas prácticas de discriminación, pero como ésta es una empresa americana y el tema del respeto a las minorías y la no discriminación en Estados Unidos son fuertes, la empresa los baja como política”.

“No he escuchado de ningún caso. A nosotros nos audita una vez al año una empresa externa, entrevistan no solamente a la gerencia, sino también a los trabajadores respecto a si se cumple o no se cumple este principio”.

Sólo en una empresa se mencionó como política, el fomento del concepto de igualdad de trato, que formaría parte de un programa de desarrollo organizacional que implica “achatar las estructuras” y generar nuevas instancias de participación de los trabajadores. En dicho marco se ha impulsado la iniciativa que la siguiente cita describe:

“En esta empresa existe una relación abierta, aquí el trabajador tiene casco naranja y el gerente general también tiene casco naranja; aquí los casinos son comunes, por lo tanto tú te puedes sentar con un operador y un operador se puede sentar conmigo; los estacionamientos no tienen nombre, no son exclusivos”.

Sobre todo en las dotaciones de personal de las empresas de tipo industrial, seleccionadas como casos de estudio, hay en general una baja presencia femenina, situación que es explicada por las personas entrevistadas como inherentes al giro de las empresas, a las faenas pesadas que son consideradas “propias de hombres” y a una selección natural del mercado de trabajo. Esta situación es tomada como un dato y no se problematiza. No obstante lo anterior, es interesante la iniciativa de algunas empresas que se proponen implementar programas que favorezcan la integración de mujeres en campos laborales considerados “exclusivamente” o “esencialmente” masculinos.

“Tenemos empleadas en la parte administrativa, pero iniciamos un programa para incorporar a la mujer a la fuerza laboral, como operadoras de equipos pesados (camiones), tema no muy común dentro de este rubro”.

En cuanto a la protección a la maternidad, algunos encargados de RSE entrevistados señalan que sus empresas cuentan con facilidades para las embarazadas y madres, los que en algunos casos van más allá de lo establecido por ley, por ejemplo: jornadas reducidas, trabajo a domicilio. Sin embargo, en la mayoría de las empresas estos beneficios no forman parte de una política definida, sino que son otorgados caso a caso, dependiendo del criterio del jefe de área o del estudio realizado por recursos humanos.

“Habitualmente, son las profesionales las que más demandan este tipo de medidas, las administrativas muy poco. O sea, ellas se adecuan, dejan a su guagua y van a trabajar no más...”.

“En la empresa hay un ambiente y una flexibilidad que le permite a cada jefe decir, “tómame tres días y preocúpate de tu bebé que está enfermo”.

“Queda al análisis de la situación, sujeto a una conversación o a un estudio de caso, ni siquiera se pide la licencia, si la mamá tiene que permanecer al lado de su hijo por enfermedad, está la voluntad de conceder el permiso”.

Hay también casos de empresas en los que si bien no se superan los beneficios que la ley contempla, se flexibilizan los instrumentos establecidos en el Código del Trabajo, en materia de protección a la maternidad, específicamente en cuanto, por ejemplo, a períodos de pre y post natal, horarios de trabajo y funcionamiento de las salas cuna.

“Tenemos la posibilidad de alargar el pre natal o el post natal, por ejemplo, quedarse trabajando más días en el pre natal y la diferencia puede sumarla al post natal”.

“La empresa además de cumplir con la ley del pre y post natal, ofrece el pago de sala cuna o un beneficio alternativo que es el pago de niñera. Esto forma parte de un programa que se llama conciliación trabajo y familia, que busca que los empleados logren compatibilizar su vida laboral y familiar. Un post natal más flexible, para que las personas tengan la opción de que una vez que se reintegran al trabajo, lo hagan por media jornada, para en un segundo mes trabajar tres cuartos de jornada. También existe la posibilidad que las madres que han tenido un hijo con problemas de salud puedan contratar una cuidadora que le cuida la guagua en la casa, y hay un copago, la empresa paga lo equivalente a la sala cuna, y el empleado o empleada paga la diferencia”.

“La empresa no tiene sala cuna, pero se le da libertad a todos los empleados para que elijan la sala cuna que más les acomode, que quede al lado de la casa, al lado del trabajo. La única exigencia es que esa sala cuna esté certificada por la JUNJI”.

4.1.4. Capacitación y desarrollo profesional, remuneraciones y beneficios

En casi la totalidad de las empresas se implementan programas de capacitación para los trabajadores. Las acciones de capacitación son vistas, en general, como una necesidad de la empresa, como un instrumento que permite su adaptación a los requerimientos actuales de un mercado cada vez más competitivo. En este sentido, los procesos productivos son vistos como un campo influenciado por criterios técnicos en la realización de tareas especializadas, sobre todo de aquéllos que incorporan el manejo de nueva tecnología.

Con especial énfasis esto se expresa en empresas que destinan parte de su producción al mercado extranjero, o que dependen directamente de directrices de la casa matriz localizada en países europeos o en Estados Unidos.

Con el desarrollo de las acciones de capacitación se pretende avanzar en la consolidación de procesos productivos más eficientes, dado lo cual, el cambio en la utilización de maquinaria o tecnología también tiene su correlato en la definición de un “nuevo tipo de trabajador”. Al involucrarlo en este cambio, se requiere que desarrolle sus capacidades técnicas, pero también que logre motivación personal, que se sienta parte de ese proceso y acepte las condiciones.

Aunque en todas las empresas se expresa una alta estimación o valoración de la posibilidad de capacitar a sus trabajadores, son las compañías que cuentan con relaciones laborales cooperativas o participativas las que registran mayor coherencia en la aplicación práctica de una política estructurada, que responde a un plan general de modernización de la organización del trabajo en la empresa.

“Se entiende que la capacitación es una necesidad; no es un gasto, es una inversión. En esta empresa hay una fuerte inversión en las personas, a través del plan de procedimiento funcional que se lanzó en 1997. Las personas conocieron el proyecto productivo de esta planta y en tal sentido, su futuro era capacitarse para actualizarse o morir, y ésa era la realidad, por lo tanto, la empresa puso todos los recursos para brindar de manera oportuna la capacitación”.

“Llegó un momento, al poco tiempo de empezar a operar la planta, en que muchos de los equipos eran de alta tecnología y el “maestro chasquilla”, mecánico “x”, no era capaz, porque se corría el riesgo de que echara a perder los equipos computarizados, entonces se hacía urgente disponer de personal capacitado”.

“Si nosotros queremos ser exitosos como compañía, tenemos que tener una misión, y para poder alcanzar esa misión, tenemos que definir qué tipo de competencias tiene que tener la organización y su personal”.

“La empresa tiene un centro de entrenamiento, es una casa que tiene cinco a seis salas, sala de multimedia, etc. La detección de necesidades en la compañía empieza en octubre de cada año y termina en diciembre; entre enero y mediados de febrero, se hace la valorización de las necesidades y a fines de febrero el gerente general tiene que haber aprobado el plan de capacitación, que empieza a aplicarse el primero de abril de cada año”.

“El acceso a la capacitación hace que la persona esté mucho más motivada, concurra a su lugar de trabajo con más ganas, porque sabe que va a ser una persona mucho más respetada por sus jefaturas y por sus subalternos, y va a tener la tranquilidad de saber hacer muy bien su trabajo”.

Y esta integración de los trabajadores a procesos de capacitación, puede potenciar también otras modalidades de participación en la empresa, como se constata en la cita siguiente:

“En la empresa se lanzó el tema de “las buenas ideas” y “los proyectos de mejora”, los trabajadores participan y la empresa otorga un reconocimiento. En la ocasión que ya se implementó, el premio fue un fin de semana en la playa con la esposa, y eso lo pagó la empresa. Con ello se generó un mecanismo de retribución, de acuerdo al impacto que tenga el proyecto en el funcionamiento productivo de la empresa y en sus resultados”.

En general, los encargados de RSE de las distintas empresas afirman que aprovechando la franquicia Sence (aunque varias de ellas no exclusivamente), cuentan con programas de capacitación hacia los trabajadores, asumiendo así la necesidad de incorporar conocimientos cada vez más especializados para el desarrollo de las tareas que requieren los procesos productivos, o la gestión interna. Con ello se busca además, establecer un círculo virtuoso entre capacitación, motivación y productividad.

“En el 2003 se capacitaron 311 personas y se invirtieron 27.241 U.F., siendo que el tope de la franquicia es de 11.600 U.F., es decir, se utilizó el 100% de la franquicia y la empresa puso el resto”.

“En capacitación la empresa está gastando el 3.5% del monto total de la planilla anual de remuneraciones, y a través de la ley SENCE sólo se cubre el tope de 1%”.

Pero la capacitación incluye desde el mejoramiento básico del nivel cultural de sus empleados, como piso fundamental para el crecimiento personal del trabajador, hasta su rendimiento profesional.

“En un tiempo en la empresa se hizo campaña para que todos los obreros terminaran su colegio, ello en el convencimiento de que “si elevas el nivel intelectual y cultural vas a rendir más, y si rindes más, ganas más”.

“En la empresa la gente es valorada, se les hizo la nivelación de enseñanza, con lo que dejaron de ser gente de cuarto básico”.

En la mayoría de los casos, los programas de capacitación implementados por la empresa, están asociados a los requerimientos del negocio, y no necesariamente, a la voluntad o necesidad de los trabajadores de querer especializarse en determinada área o proyectar su carrera en determinada dirección. La excepción es el caso de una empresa del rubro de servicios financieros, en que se considera la posibilidad de apoyar al trabajador en la especialización profesional, a partir de sus propias motivaciones o expectativas de desarrollo.

“Hay alternativas de cursos en el Instituto de Estudios Bancarios, en donde los trabajadores pueden estudiar para contador, para auditor. Para aquellos que quieran estudiar en la universidad, hay alternativas en horario vespertino, haciendo uso de modalidades de copago o de becas. El año pasado se otorgaron 150 becas de estudio”.

Pasando al tema de las remuneraciones y los beneficios, los entrevistados definen los sueldos pagados por las empresas como de “mercado”. Indican que estudios del área o rubro, precisan lo que debe cancelarse por el desempeño de determinadas tareas o faenas. Tal indicador serviría como referencia para definir los niveles de remuneraciones, incorporando cierta flexibilidad con el otorgamiento de bonos o incentivos, conforme a los niveles de productividad.

“Hacemos estudios de mercado, nuestras rentas son de mercado para cada uno de los cargos y regiones, también se valora la experiencia, los títulos profesionales cuando se trata de profesionales”.

“Las remuneraciones se definen en relación con el trabajo desempeñado. Entre empresas del sector financiero hay diferencias, pero no son tan marcadas como en el caso de las fábricas”.

No obstante lo anterior, algunas empresas buscan distinguirse.

“Pagamos a partir del mercado, pero estamos entre las diez mejores empresas pagadoras que hay en Chile”.

“Tenemos un benchmarking y pagamos sobre el promedio de las compañías mineras”.

El mejor desempeño en prácticamente todas las empresas es promovido a través del cumplimiento de metas gratificadas por bonos de reconocimiento de las tareas cumplidas.

“En la empresa hay tres tipos de incentivos por metas (uno, dos y tres). El grado uno es grupal, pero hay un aporte individual; el grado dos es por empresa, es decir, si la empresa no logra la meta, los trabajadores no logran el incentivo adicional, si se logra todos reciben; y hay un tercer incentivo que es de seguridad, y ése también es por célula o por grupo”.

“La remuneración obviamente está sujeta al desempeño y al cumplimiento de metas, es una remuneración flexible para todos los integrantes de la empresa. Después de fijársele las metas al presidente, éste se las fija a su vicepresidente, el vicepresidente a su equipo y de ahí para abajo. El esquema de evaluación de desempeño y cumplimiento de metas considera todos los compromisos que el trabajador toma y de ello depende el resultado que arroja a fin de año, por ello las rentas son variables”.

“Hay una remuneración fija y una remuneración flexible por el cumplimiento de metas. El mismo empleado elabora sus metas individuales, las conversa con su jefe y su recompensa a fin de año va a depender de si cumplió o no con las metas, si las cumplió recibirá un cien por ciento, si las sobre cumplió recibirá más”.

“Existe una estructura de remuneración por grados y de acuerdo a la experiencia y al desempeño. Las personas pueden ir cambiando de grado”.

La remuneración flexible se maneja como un instrumento de promoción de desempeño, intenta aumentar la motivación de empleados y trabajadores a adoptar los objetivos de la empresa, haciéndolos parte en sus resultados. Esta modalidad tendría una relación directa con los programas de capacitación y con las posibilidades de promoción dentro de la empresa.

4.1.5 Condiciones de trabajo y empleo: Prevención de riesgos y empleabilidad

En materia de prevención de riesgos laborales resulta bastante homogénea la información entregada por los representantes de las empresas consultadas. Todos

manifiestan un alto nivel de preocupación por el tema y señalan implementar medidas orientadas al control de situaciones riesgosas y a la vigilancia permanente del uso de instrumentos de seguridad, sobre todo en empresas del rubro industrial. Cuentan con gerencias o departamentos de seguridad, que realizan además acciones de capacitación en la materia.

Algunas políticas innovadoras se detallan en las citas siguientes.

“En la empresa hay una política que se llama de “cero daño”. Se aplican varias metodologías, a través de las cuales se hace a cada trabajador responsable de su propio cuidado y de sus compañeros”.

“Antiguamente era moda no usar elementos de seguridad, hoy en día es moda usar, hay un cambio cultural. Se ha logrado reducir mucho la gravedad de los accidentes”.

Una de las acciones más nombradas es el vínculo permanente que mantienen con la mutual a la que se encuentran afiliadas, trabajando con ella en el área de producción, tanto en prevención en la faena misma, como en la capacitación a los trabajadores.

También en algunas empresas se observa una preocupación especial por la salud de los trabajadores, superando la exclusiva vigilancia de los temas de higiene y seguridad.

“Se está abordando fuertemente el tema de la educación, no obstante eso, en las empresas hay policlínicos, salas de acondicionamiento físico, exámenes médicos permanentes, principalmente del tema cardiovascular y muscular. Todo esto es de cargo de la empresa, porque existe la convicción de que es la forma de construir una empresa sana”.

“Hay chequeos médicos gratuitos, tomas de colesterol, de presión cardiaca, y hay también un policlínico, se pusieron más de mil vacunas antigripales el año pasado”.

La empleabilidad de los trabajadores en las empresas tiene gran relación con las condiciones de estabilidad, principalmente en los momentos en que la organización se ve sometida a cambios. La posibilidad de despido de una parte importante del personal es una opción que tienen las compañías y que no sólo se encuentra asociada a períodos de baja rentabilidad o de pérdida, sino también a momentos de ejecución de nuevos proyectos relacionados, por ejemplo, con la incorporación de nuevas tecnologías, como también con procesos de fusión. Casi la mitad de las empresas consideradas en el estudio se vieron enfrentadas en el pasado reciente a este tipo de situaciones.

“Éstas eran quince empresas, cada una tenía sus estructuras de contabilidad, recursos humanos, operaciones, sistemas, marketing, comunicaciones, y obviamente, al centralizarse esas funciones, debieron salir muchas personas”.

En los casos de despido, las empresas aplicarían un alto nivel de cuidado y respeto por los trabajadores, primero intentando evitar el despido, y luego, asumiendo los costos con políticas de reconversión de mano de obra; u otorgando mayores beneficios de los que establece la ley a los despedidos. En dicho marco, lo conceptualizan más bien como un “proceso de despido”.

“A raíz del proceso de fusión, se ofreció el plan de retiro con incentivo económico, que eran indemnizaciones sin tope por todos los años que el empleado llevaba en la empresa, y se multiplicaba por 1,4 ó 1,2, según tramo de renta. También se les ofreció planes de out placement con una empresa externa de reinserción laboral”.

“Detrás de la gente que se despide hay familias, por lo tanto, siempre nuestras indemnizaciones son superiores a lo que la ley establece, tenemos programas de out placement para ayudar a los despedidos a buscar trabajo, se trata de dar una asistencia real”.

“En el caso de los ejecutivos, a todos se les da out placement, y en el caso de los trabajadores, aún cuando no existe una política de reinserción, se ve caso a caso, es decir, si existe la posibilidad de que sea contratado desde afuera por un contratista, se busca esa posibilidad”.

Sólo en un caso se detectó una relación estrecha entre empresa y sindicatos, para enfrentar estas situaciones, buscándose en común, acuerdos para la solución de los problemas o para minimizar el impacto de las medidas adoptadas por la dirección de la empresa.

Si bien, en general, los sindicatos son informados de las medidas que implementará la compañía, es ella la que define cómo se manejará la situación.

“En el año 1998 hubo una crisis en la empresa y se produjo una pequeña reducción de personal, los dirigentes participaron, incluso el sindicato pidió que determinadas personas se quedaran y ellas se quedaron. Cuando hay que finiquitar a alguien, el sindicato del cual es socio la persona siempre es avisado, se explican las razones, existe un trato respetuoso desde los dirigentes sindicales hacia la empresa y desde la empresa hacia los dirigentes sindicales”.

“Hay muchas decisiones que son estratégicas, que ni siquiera están en los ejecutivos, sino que están en los directorios, por lo tanto, no es que le andemos preguntando a todo el mundo cómo lo vamos a hacer; a los sindicatos se les mantiene informados, incluso se les anticipa algunas medidas que se toman, pero no han participado en el proceso”.

En otras empresas se han producido situaciones de despido que no se relacionan con períodos de cambio en la organización, sino que tienen que ver con bajo rendimiento o faltas de los trabajadores.

“Cuando el desempeño de un trabajador es malo, se conversa con él para ver cuáles son las áreas que deben mejorar y se llega a un compromiso. Se le dan las herramientas y las oportunidades para que cambie y ese proceso es conocido por todo el mundo; sólo una vez que se ha agotado se llega a la decisión o al acuerdo de que tiene que irse. Cuando alguien se va, generalmente, no es noticia para nadie”.

Sólo en una de las empresas, se reconoce considerar el despido como un mecanismo directo de adaptación a períodos de baja rentabilidad.

“Chile es un país exportador; por lo tanto, requiere tener estructuras flexibles y eficientes, para ello requiere estar permanentemente reestructurándose, más allá de una crisis; yo diría que estamos en la crisis de la globalización, en la crisis del crecimiento. Y así como en ocasiones se despide, en otras (como ocurrió meses atrás) se tuvo que recontratar trescientas o más personas, porque el negocio creció”.

Responsabilidad corporativa externa: Medio ambiente y comunidad

Es en estas dimensiones en donde se perciben con mayor nitidez los esfuerzos de las empresas por desarrollar iniciativas, en tanto son ellas las que más favorecen la construcción de una imagen pública de empresa socialmente responsable. Las compañías definen cuál es la idea a proyectar como imagen de empresa y cuáles son las acciones más acordes para lograr dicho objetivo, dependiendo del rubro, de su situación de mercado, de su trayectoria y hasta de la zona geográfica donde opera. Por esto, los campos de acción y los programas desarrollados en esta materia son diferentes entre empresas y la relación que la empresa establece con la comunidad y las acciones de protección o cuidado del medio ambiente que impulsa o deja de impulsar influyen directamente en la empresa como organización y en definitiva, en su viabilidad o sustentabilidad.

Lo que las empresas se juegan es construir una imagen o una conciencia en la comunidad, de que el desarrollo de la empresa también los beneficia, es decir que los resultados de su funcionamiento serán en cierta medida compartidos con la comunidad, para lo cual es necesario definir una relación de buena vecindad empresa-comunidad.

“Toda empresa tiene una mano visible que es el trabajo, la productividad, y una mano invisible que es el hecho de formar parte de una comunidad. Como somos concientes de eso, hemos ido creando políticas y programas, porque una forma de hacer sustentable el negocio es invertir en capital social y humano y en educación y salud principalmente”.

Las acciones que realizan las empresas van desde la cooperación con organizaciones de caridad, como Un Techo para Chile o el Hogar de Cristo, hasta el apoyo directo a la comunidad en la que se encuentra instalada la empresa o la planta.

Los programas implementados hacia la comunidad expresan esas diferencias relacionadas con la misión de la empresa y/o su giro.

“Nuestra empresa actúa fundamentalmente mejorando algunas construcciones de centros estudiantiles en aquellos sectores donde están ubicadas nuestras plantas y también en las regiones donde creemos que existen problemas de este tipo”.

“En cada una de las zonas se dan apoyos distintos a la comunidad. Se apoyan juntas de vecinos, liceos, orquestas, actividades deportivas, hogares de ancianos, hogares de niños, etc”.

“La empresa tiene dos buses culturales cargados de libros, CD y cassettes, recorren lugares cerca de San Fernando y Casablanca, prestando de manera gratuita por un día a las personas mayores de 18 años todo el material que va en el bus”.

“El Banco apoya el programa Un Techo para Chile, es de coparticipación entre la administración, los empleados, los proveedores y los clientes. El Banco pone toda su red de distribución y hace programas de recaudación de fondos”.

“Se apoya un programa enfocado a los niños trabajadores, se les da todo el soporte para que no abandonen sus estudios. No se apunta directamente a que dejen de trabajar, por que eso es un problema y tiene una serie de implicancias sociales, pero sí se hace toda una labor para mantener al niño en el colegio y que logre mejor rendimiento”.

Las políticas respecto de la protección al medio ambiente también se encuentran enmarcadas en el concepto de empresa sustentable, que cuida sus procesos productivos incorporando tecnología y con ello reduce sus impactos negativos en el medio ambiente. Esto sobre todo en las empresas del rubro industrial, es presentado como un acción de respeto hacia la comunidad, que favorece la convivencia armónica con sus públicos interesados más directos. En general, las empresas recurren a la obtención de certificaciones externas que evalúan la calidad de sus procesos y el cuidado del medio ambiente (ISO).

“El 100% de nuestros subproductos productivos son reutilizables, el plástico con que se hacen las botellas es 100% reciclable”.

“Ésta es una empresa certificada ISO 14001, estamos en programas de asesorías en conjunto con la CORFO para que nuestras empresas proveedoras se certifiquen, tenemos un asesor de medio ambiente en cada una de las áreas, y más allá del cumplimiento de la ley, realizamos bastante trabajo científico en conjunto con las universidades”.

“Tenemos un sistema de gestión que es el ISO 14000, una fuerte capacitación de la gente, distintas mediciones y controles radioactivos al ingreso de chatarra, la medición legal del Sesma a la contaminación y los residuos”.

Responsabilidad Social Empresarial: Visión de los dirigentes sindicales

Aún cuando, en general, los dirigentes sindicales no conocen en detalle los enunciados de los principios y valores de RSE, manejan en mayor o menor medida un concepto que les permite generar opiniones. Éstas son las que se exponen a continuación. Hay que advertir, sin embargo, que cuando en una misma compañía existe más de una organización sindical, puede ocurrir que sus opiniones sean contrapuestas, es lo que sucedió en dos casos estudiados (Banco Santander Santiago y CCU). Al respecto, la opción de los investigadores fue recuperar de igual manera ambas formulaciones, para dar cuenta lo más fielmente posible del abanico completo de discursos manejado por este segmento.

Valores y transparencia: Compromisos de Responsabilidad Social Empresarial

Como primera cuestión, resulta interesante observar el grado de expansión que tienen los discursos contruidos por las empresas y transmitidos por los encargados del tema RSE hacia los distintos estamentos de las compañías y la forma como los valores y

principios de RSE son asumidos como parte de su construcción cultural identificatoria. Desde este punto de vista, las opiniones recogidas se orientan tanto, a conocer la recepción y los grados de aceptación que tienen los dirigentes sindicales del discurso empresarial, como de la gestión interna que realizan las compañías en materia de RSE y recursos humanos, lo cual en alguna medida constituye una oportunidad de evaluar la relación discurso-práctica empresarial en RSE y el impacto de las acciones promovidas desde los niveles gerenciales.

Sin embargo, resulta complejo hablar en términos generales de la percepción que tienen los dirigentes sindicales del desarrollo interno y externo de la responsabilidad social en las empresas, pues su visión del concepto está determinada en gran medida, por el tipo de relaciones laborales que se establecen al interior de las compañías. Vale decir, cuando hay relaciones de cooperación y confianza entre las partes, las empresas resultan evaluadas positivamente, y si ello no es así, ocurre lo contrario. De lo anterior se desprende, que las características del vínculo entre las partes integrantes de la relación laboral (empresarios-trabajadores) es un factor que resulta determinante en las visiones y opiniones que expresan los dirigentes sindicales sobre las dimensiones en estudio.

Las visiones y opiniones de los dirigentes sindicales sobre la dimensión interna de la RSE, se pueden agrupar en cuatro tipos:

- **Grupo 1: “La empresa es responsable socialmente”**

En un primer grupo de empresas, los dirigentes sindicales tienen una estimación positiva de la gestión interna de la empresa. Se valora una dimensión ética en la conducción que, a su juicio, sobrepasaría la típica relación laboral, a menudo plagada de roces y desacuerdos. Afirman conformar un vínculo particular empresa-trabajadores, basado en el respeto, la confianza y la comunicación, lo cual les hace sentirse parte importante de la compañía. Reconocen también, la visión positiva que la compañía tiene de los trabajadores y de la organización sindical.

“Nosotros confiamos en la gestión que hacen los ejecutivos de la empresa y ellos confían en la gestión de los dirigentes sindicales hacia la gente, hacia los trabajadores. Los trabajadores tienen también una confianza total en lo que estamos haciendo”.

Aparte del establecimiento de canales de comunicación adecuados entre trabajadores y empresa, a través de la gestión sindical, los dirigentes identifican características del gerenciamiento empresarial que se relaciona con una particular forma de conducir las

relaciones laborales. Identifican a los directivos de la empresa como personas con una mentalidad diferente, con una visión del negocio que trasciende lo netamente económico y que integra una dimensión más personal y humana en la política de personal. De esta forma, hacen referencia a una cultura empresarial basada en el respeto y en la consideración de las partes, independientemente del lugar o cargo que las personas ocupen dentro de la empresa.

Los dirigentes dicen formar parte de una experiencia que es “caso especial” en la realidad laboral del país y valoran las relaciones, en general, armónicas y de cooperación con la empresa, lo que a su juicio, es propio de una conducción empresarial moderna, donde los propios trabajadores son conceptualizados como factor central de su desarrollo.

Más allá de la visión general que tengan los dirigentes sindicales respecto de la actuación de las empresas en materia de responsabilidad social, resulta necesario revisar algunos elementos relevantes a la hora de enmarcar una gestión de recursos humanos dentro de este concepto. En este sentido, un punto importante puede ser la definición por parte de la compañía de un código de ética, que dé cuenta de sus metas en materia de relaciones laborales, defina el tipo de convivencia que espera desarrollar y exprese su voluntad de aplicarlo y evaluarlo.

Sólo una de las empresas que fueron consideradas en este grupo (evaluadas positivamente o socialmente responsables por los dirigentes), cuenta con un código de ética, el que es expuesto en diversas secciones de la compañía, a la vista de todos los trabajadores. Sin embargo, aún cuando enuncia voluntades y deseos de tener un buen vínculo laboral y un buen trato, no contiene procedimientos ni una metodología para implementar mediciones o controles de su cumplimiento. En este caso, su observancia se encuentra en manos del sindicato como garante del respeto a los trabajadores, estableciéndose en instancia que da curso a los reclamos frente a los superiores jerárquicos.

Frente a la consulta de ¿Qué forma tiene el trabajador de dejar en claro que con él se ha pasado a llevar alguno de los principios laborales de RSE?, la respuesta fue:

“Normalmente el hombro donde la gente llora es el de los dirigentes sindicales, ése es el instrumento de medición que como dirigente yo tengo. De repente nos encontramos con que un jefe se pasa de la raya, entonces, voy a visitar a ese jefe y me demoro un poco en ponerlo en posición”.

En esta cita se evidencia un manejo personal del conflicto, frente a la inexistencia de instancias de control y/o sanción de conductas que atenten contra el respeto entre las partes en la relación laboral en el trabajo cotidiano. La función del código de ética de servir de marco orientador en el vínculo empresa-trabajadores, una especie de piso ético básico, de “deber ser” común, integrado a la cultura organizacional, que garantice relaciones armónicas entre las partes y permita su desarrollo, no se cumple, pues el instrumento no es capaz de, junto con explicitar la formulación de ciertos principios y valores, definir los procedimientos, medios de control y sanción.

De este modo, la ausencia de un código ético o su formalización parcial (ausencia de tópicos importantes), inhibe que la empresa se haga cabalmente cargo de los problemas que se presentan y deriva en un tratamiento, de algún modo externalizado, en donde el dirigente sindical pasa a ser el canalizador o mediador de los conflictos.

Junto con el tema de la comunicación, de los canales de información y diálogo que se han establecido entre trabajadores y empresa, los dirigentes sindicales identifican como de gran importancia, la disposición positiva que la empresa tenga a desarrollar procesos de negociación colectiva, que incluyen la discusión de beneficios que superan lo legalmente establecido y que no sólo contribuyen al bienestar de los trabajadores, sino también mejoran la imagen corporativa.

“Hoy día los trabajadores cotizan el 0,45 por ciento de las rentas brutas y la empresa pone el 6 por ciento. Ese fondo permite dar locomoción al personal, pagarle los tres primeros días de enfermedad que no cancelan las licencias, dar ayuda social, prestaciones hospitalarias, ambulatorias, exámenes en laboratorios, consultas médicas. También, en materia de beneficio social para los hijos de los trabajadores, se aporta 85 mil pesos mensuales para aquellos que estudian en institutos y 95 mil pesos mensuales para los que están en universidades”.

“Del personal de la empresa que no tenía casa y que era allegado, hoy el 60 ó 70 por ciento tiene casa propia. Ésa ha sido una gestión del gerente. Se abrieron libretas de ahorro para la vivienda, con préstamos de la empresa para los aportes iniciales que exige la postulación (...). Este año a mí me tocó participar en la comisión de becas para premiar a los hijos de los trabajadores con mejor promedio de notas. Se creó además, un premio al mejor puntaje de la PSU, salieron favorecidas las hijas de dos trabajadores. Obtuvieron más de 700 puntos en la prueba y se les otorgó un beneficio en dinero de 500 mil pesos para que estudien en la universidad. Ello les alcanza al menos para pagar la matrícula y un par de mensualidades”.

En el primer caso, se aprecia que los dirigentes reconocen la preocupación de la empresa por abordar aspectos que van más allá de la sola consideración de los trabajadores en su puesto laboral y trascender al plano personal y familiar, asumiendo una responsabilidad por la calidad general de vida de los trabajadores. En la segunda cita se aprecia como valorable, la posibilidad de administración conjunta sindicato-empresa de los beneficios, con lo cual, además de manifestarse la preocupación de la empresa por sus empleados, se reconoce al sindicato como instancia legítima y representativa del actor laboral.

En ambas situaciones, los dirigentes aprecian un trato cercano y abierto con la empresa, que si bien no está libre de conflictos, al menos, favorece la posibilidad de llegar a acuerdo entre las partes en beneficio mutuo. Identifican también, como oportunidades, las medidas o acciones orientadas a mejorar su vida familiar o personal, y su desarrollo profesional dentro de la empresa, todo lo cual redundaría en una imagen positiva de su centro laboral.

Las instancias de diálogo que establece la gerencia con los trabajadores están, en gran medida, determinadas por la forma en que la compañía organiza sus procesos productivos y la forma en que aplica modalidades modernas de relaciones laborales, que conlleva mayor información de los trabajadores y su mayor involucramiento, participación y responsabilidad en los procesos. Coincidentemente, en las dos empresas citadas en este acápite, se han implementado procesos de cambio en la gestión interna y se ha modificado la organización de los procesos productivos.

- **Grupo 2. “La empresa ha mejorado el trato a sus trabajadores”**

En un segundo grupo de empresas, nos encontramos con dirigentes que aprecian la situación actual de relaciones laborales como en proceso de cambio. Se estaría configurando, a su juicio, un nuevo tipo de trato hacia el personal, situación que ocurriría tanto en las relaciones individuales o personales con cada trabajador, como en las relaciones con el sindicato y el progresivo reconocimiento de su necesaria presencia y participación en los proyectos y destinos de la empresa.

Los dirigentes sindicales no mencionan la existencia de una política interna de responsabilidad social que sea promovida por la gerencia, sino más bien evalúan la situación actual de la compañía en comparación con un período pasado, en el cual el vínculo laboral estuvo marcado por la falta de comunicación y la desconfianza. Aunque los dirigentes de algunas de estas empresas, afirman conocer el concepto de responsabilidad social, por las acciones que externamente realiza la compañía y que son

expuestas públicamente, no hay un juicio definido de lo que puede llegar a aportarles internamente.

Igual que en el grupo 1, los dirigentes priorizan en su vínculo con la empresa, la necesidad de contar con canales de comunicación e instancias de diálogo efectivas, para llegar rápidamente a la solución de conflictos. El acercamiento es visto como un logro para la empresa y para el sindicato.

“Las relaciones empresa-sindicato han cambiado desde hace dos años o dos años y medio, ahora tenemos la posibilidad de ir a exponer nuestras inquietudes a la hora que sea. En la parte social hemos mejorado bastante, antes había una sola voz, lo que decía la jefatura se hacía. Ahora hay mejoras en algunas prácticas, la empresa está desarrollando una visión social y está obteniendo beneficio. La conclusión es que es mejor llegar rápido a la solución de los problemas que dilatarlos”.

“Las motivaciones de la empresa para vincularse más directamente con el trabajador es porque el mundo actual lo obliga, es la única forma de avanzar como empresa, tienes que tomar esa estrategia. Todos somos parte de la empresa, tenemos activos como nuestro intelecto, nuestro conocimiento, el liderazgo, el compromiso, la responsabilidad, y eso no lo tiene el accionista, lo tienen los trabajadores, desde el gerente hasta la última persona”.

Aunque en este grupo los dirigentes aceptan un acercamiento con la empresa y una relación más abierta, su desarrollo a futuro permitiría continuar mejorando el vínculo entre empresa y trabajadores, en diversas materias de la gestión de recursos humanos. Este proceso es visto como un gran cambio a nivel organizacional y que responde, esencialmente, a objetivos de rentabilidad económica, que en general involucran la incorporación de nuevas estrategias de organización interna del trabajo, lo que también implica el requerimiento de mayor responsabilidad por parte de los trabajadores, pero también de mayor incertidumbre frente a los cambios.

En estas empresas tampoco se ha definido un código de ética que regule las relaciones internas en el trabajo y las condiciones laborales. El acercamiento empresa-trabajadores o empresa-sindicato se da como una relación “de hecho”, en el marco del proceso en el cual se encuentra la empresa, sin que exista una definición de principios y valores conocida, que proyecte hacia el futuro la relación entre las partes.

“No, no hay un código de ética, hay un reglamento interno, por el cual nos regimos, y ese reglamento no siempre es respetado, pero existe”.

En la revisión de estos casos, queda claro el poco conocimiento que hay en las empresas en materia de aplicación del concepto de responsabilidad social, como marco de una política de recursos humanos. La perspectiva de los dirigentes, lejos de orientarse por sus valores y principios, evalúan la conducción interna de la empresa sólo según un piso básico definido por ellos como “aceptable”. Sin embargo, la construcción de relaciones laborales positivas, no siempre es suficiente para contar con condiciones de trabajo aceptables, menos aún dentro de lo que define el concepto de responsabilidad social de la empresa. En estas compañías el abordaje integral del tema RSE continúa pendiente.

- **Grupo 3: “¿De qué responsabilidad social me están hablando?”**

Acá se agrupan aquellos casos en que los dirigentes caracterizan la gestión de la empresa como totalmente alejada de una conducta socialmente responsable. A pesar que muchos de ellos no tienen conocimiento cabal de los contenidos y definición del concepto, su propia vivencia los lleva a rechazar la descripción de la empresa bajo estos términos. La conclusión que sacan es que para algunas de ellas, el tema de la responsabilidad social es sólo un asunto de marketing, mediante el cual buscan posicionar una imagen corporativa a nivel externo.

“Yo te puedo aclarar lo que significa esto de responsabilidad social. Es un concepto creado por las empresas, por el sistema ...¿Y en qué se enmarca la responsabilidad social para ellos?, en poder mostrar a sus clientes, a la “ciudadanía” o al propio trabajador, que la empresa tiene muchos beneficios. Bajo esa línea esta empresa ha hecho mucho marketing a nivel nacional e internacional”.

En el caso citado, el repudio de los dirigentes sindicales a la gestión de la empresa, se refiere a la falta de coherencia entre su discurso externo que la posiciona como responsable socialmente, mientras no cumple del todo su misión de beneficiar a los trabajadores en la cobertura de accidentes laborales y enfermedades profesionales. A su juicio, la prioridad de la empresa sería el lucro económico, afirman incluso, sufrir hostigamientos por parte de la gerencia por no compartir su política y sus discursos.

A diferencia de lo que se consigna en el grupo 2, en los casos que forman parte del grupo 3, la relación de la empresa con el sindicato, y en general con los trabajadores, dista mucho del entendimiento entre las partes. Aunque se consigna una diversidad de

situaciones, los problemas que más se repiten se refieren a la discriminación que sufren quienes están afiliados al sindicato y sus dirigentes, y a la desconfianza, actitud que sería producto también de las condiciones laborales que ha establecido la empresa.

Dos de las empresas que integran este grupo, se encuentran además, viviendo un período de fusión, que ha significado un deterioro de las relaciones laborales, de las condiciones de trabajo y del ambiente general, pues habrían privilegiado una estrategia de reducción de costos, afectando de manera directa a los trabajadores.

“Aquí la misma gerencia abre muchas puertas y los mandos medios las cierran, cada jefe de departamento cuida mucho los presupuestos y trata de abaratar costos para “hacer méritos” ante la gerencia, “yo soy bueno, economizo”, pero se pierden otras cosas: la calidad de la ropa, la calidad de los almuerzos (...) y los trabajadores empiezan a decaerse en lo productivo, porque dicen “se fijan en un par de guantes y están ganando plata a montones””.

En el contexto de fusión en que se encuentra esta empresa y de reorganización de sus funciones y costos de producción, el trabajador ve postergada su participación, se ve considerado sólo desde una dimensión de rentabilidad de la compañía, de esta forma todo lo que involucra sus condiciones laborales y su bienestar aparece como un costo variable que es posible intervenir y reducir y por ello se revela frente a la conducción de las jefaturas que le resulta contradictoria. El objeto de crítica son “los mandos medios”, los jefes directos, que mantienen con ellos una posición distante y autoritaria.

“La gerencia siempre ha sido buena, tiene buenos pensamientos y tiene muy buenas cosas para nosotros, el problema es el trato y el vocabulario de los jefes, pasa un jefe y no te saluda, te echa un garabato, o no te respetan como persona (...) Aquí somos todos trabajadores, desde el gerente para abajo, todos merecemos respeto, el sindicato ha peleado por esos valores, pues es lindo que te respeten en tu lugar de trabajo, en tu casa, donde sea (...) aquí tienen muchos privilegios otras personas y no las que han luchado por la empresa y eso al final va afectando negativamente la mentalidad de los trabajadores”.

Llama la atención la focalización del conflicto en los “jefes”, dentro de la planta y no en la gerencia de la empresa, porque si bien la conducción o el manejo cotidiano de la compañía que viven los trabajadores está determinado por la relación que establecen con los mandos medios, la responsabilidad general y final es de la gerencia.

En este caso, existe además, falta de definición de ciertas normas y principios que enmarquen las relaciones laborales y que se plasme en un código de ética socializado internamente.

En la otra compañía, en que también se desarrolla un proceso de fusión y de incorporación a un holding de empresas, el tema de la responsabilidad social es mirada por los dirigentes sindicales con absoluta desconfianza, señalan recibir un trato discriminatorio en lo social, en la participación sindical, en los sueldos, en la prevención de accidentes y, en general, en la calidad de vida laboral. Enfáticamente no reconocen a la empresa como parte de la corriente de responsabilidad social. Según su visión el tema lo usa la empresa para obtener mayores ganancias con una estrategia de marketing externo, cuando en lo interno ni siquiera cumple con lo exigido legalmente.

“¡Lo más asqueroso que tu te puedas imaginar ha sucedido aquí! (...) hay que ver cómo trabajamos en las oficinas, puede haber una alfombra bonita y una luz bonita, pero no tenemos luz día, el baño esta a kilómetros de distancia, por ende uno trata de ir lo menos posible y para una mujer, esto es una incomodidad tremenda, no existe ningún baño en el segundo piso y hay una gran cantidad de gente trabajando arriba (...), o sea, ¿De qué maravilla me están hablando? ¡Que se vayan a sentar en el lugar donde me siento yo!”.

Los temas que hacen a los dirigentes sindicales repudiar la gestión interna de la empresa son variados y con efectos importantes en el tipo de trato a sus trabajadores. La comunicación empresa-trabajadores se encuentra muy deteriorada y los dirigentes señalan que existirían incluso, denuncias por prácticas antisindicales y por reducción de sueldos de los trabajadores de las compañías que se incorporan al holding.

En relación con la definición de un código de ética por las empresas integrantes del grupo 3, los dirigentes sindicales se expresaron en el siguiente sentido:

“En esta empresa no hay un código de ética que circule internamente, sólo hay una revista en la que se muestran las cosas que hace la empresa”.

“Hace un par de meses se hizo el reglamento interno, contiene un artículo que dice que si te dejan a cargo de algo y esto se pierde, tienes que pagarlo de tu bolsillo. Cómo es posible que estemos hablando de responsabilidad social, cuando internamente si al trabajador se le pierde algún elemento o se lo roban, tenga que pagar de su propio bolsillo”.

En ninguno de los casos revisados existe un código de ética orientado a implementar una política de responsabilidad social corporativa, por el contrario, lo que sí existiría, de acuerdo con la última cita, son instrumentos de control hacia los trabajadores y es lo que contribuye a generar rechazo y desconfianza, en la medida en que mientras formula y posiciona un discurso externo, en lo interno se aleja de los principios y valores de RSE.

- **Grupo 4: “Visiones divergentes”**

El grupo 4 integra los casos en que habiendo más de una organización sindical, las directivas tienen opiniones divergentes respecto de la temática revisada, los valores y transparencia en los compromisos de RSE de la empresa.

La explicación tiene que ver con su mayor o menor cercanía con los niveles gerenciales de la empresa, o por decirlo de modo contrario, con su mayor o menor autonomía respecto de ellos; todo lo cual puede ser producto de experiencias buenas o malas en sus procesos de negociación y construcción de acuerdos, como también con visiones y convicciones ideológicas respecto de lo que representa la empresa y el mundo trabajador en el contexto de los negocios.

Para este estudio es fundamental recuperar de manera fidedigna los diversos discursos y es por ello que en adelante se exponen sus contrapuntos.

En el primer caso analizado, se consignan diferencias extremas en las opiniones de los dirigentes. Mientras que los representantes de una de sus federaciones reconoce en la empresa una conducción responsable en cuanto al trato hacia sus trabajadores, y en general en el manejo del tema de RSE, que se construiría en base al diálogo, la confianza y el trabajo conjunto; su contraparte afirma la abierta inconsistencia entre el discurso y la orientación práctica de la empresa en el tema. Ambas situaciones se ven reflejadas en las citas siguientes:

“Yo puedo decir que manejamos una relación de primer nivel con la gerencia, con confianza en las partes, y ello basado fundamentalmente en principios éticos. Confiamos plenamente en cómo se dirige la empresa y a su vez la empresa confía plenamente en cómo se dirige el sindicato...”

“La empresa no puede plantearnos el tema de la RSE, porque en la práctica nosotros estamos constantemente denunciando atropellos a los convenios colectivos, maltrato a las mujeres embarazadas, discriminación”.

Las diferencias en las posiciones entre estas organizaciones sindicales, también se percibe cuando se aborda la existencia o no de un código de ética como instrumento que otorgue un marco a las relaciones internas de la empresa con su personal y, en general, de la empresa con la comunidad.

“Hay cosas que están escritas, otras que no lo están. La mayoría de las cosas están escritas (convenios colectivos, distintos documentos), pero también están las acciones. Por ejemplo, ésta es una de las pocas empresas que tiene evaluaciones ascendentes y descendentes. Es muy importante la evaluación ascendente, porque los funcionarios una vez al año tienen la oportunidad de calificar a sus superiores de acuerdo con distintas formas, no tan sólo de acuerdo con los resultados económicos, sino también en cuanto al trato, la cordialidad, el respeto; todo eso permite la autorregulación en muchos aspectos. Esa evaluación ascendente le puede significar a un superior irse a la calle, entonces es muy difícil que ellos abusen”.

“La empresa ha trastocado los valores, lo han cambiado. Hoy en día el tema de la solidaridad, la justicia, la honradez (a lo mejor la honradez sí, pero ellos no la promueven mucho), se estaría cambiando, llevando a calidad de valor el tema de “la orientación al cliente”, “la competitividad entre los trabajadores”. La competencia hoy día es un valor para ellos, pero es totalmente contrario a la solidaridad”.

En el segundo caso que forma parte de este grupo, las diferencias en las visiones de los dirigentes también son considerables, y las próximas citas así lo revelan:

“Desde el momento en que la empresa se trasladó de local han pasado muchas cosas. Antes la tendencia era que la palabra de la administración valía y el sindicato no tenía mucha voz, pero a través del tiempo esto ha ido cambiando, el sindicato ha ido siendo más proactivo a los cambios que se han ido generando, hemos sido capaces de convencer a la empresa de que sin la participación activa de sus trabajadores no va a lograr sus objetivos”.

“Esta empresa es parte de un holding que tiene grandes utilidades, pero como holding, declara no tener utilidades en muchas de sus empresas, por tanto, no paga gratificaciones a los trabajadores”.

Entonces, mientras los dirigentes de uno de los sindicatos reconoce una mejora del vínculo laboral y la incorporación de los trabajadores al desarrollo de la empresa; los dirigentes del otro sindicato, hacen énfasis en que la gestión económica de la empresa no considera el aporte del trabajador, lo que sin duda anula cualquier posibilidad de entendimiento y cooperación entre las partes.

En cuanto a la aplicación de un código de ética al interior de la empresa, resulta también interesante contrastar las opiniones:

“...La empresa mantiene un código de ética, la persona a la que le molesta es la que tiene problemas, o sea si “yo nada hago, nada temo”. Esta cuestión es lo mismo que la ley de tránsito, me pilla una luz roja y me pilla un carabinero y me van a pasar un parte. Es bueno que la empresa mantenga estos códigos como reglamento interno, se sabe el rayado de cancha, nosotros lo miramos con buenos ojos, implica asumir más responsabilidades”.

En la cita se puede apreciar que el dirigente concibe el código de ética como instrumento para el control de los trabajadores por parte de la empresa, pero no manifiesta la necesidad de reciprocidad en dichos controles. El trabajador es visto como sujeto de riesgo, no así la gerencia o jefaturas, que se encuentran en un piso privilegiado en la relación laboral.

Pero la opinión de los dirigentes del otro sindicato difiere:

“Dentro de la empresa, la participación de los trabajadores en las definiciones de la política en el marco de la responsabilidad social empresarial es cero. Tiempo atrás, la empresa trató de implementar un código de ética, como anexo al contrato individual, no tenía nada que ver con el Global Compact y sus principios, en el fondo, eran puras restricciones”.

Como conclusión de este apartado, es posible señalar, que aunque encontramos empresas en las cuales sus trabajadores aceptan una actitud de acercamiento con la gerencia, lo que según ellos les ha permitido mejorar sus condiciones de trabajo y empleo, ellas están todavía alejadas de lo que entendemos por responsabilidad social, en cuanto a la promoción del concepto, el diálogo y la cooperación con los trabajadores y los sindicatos. Tampoco existe una formulación clara de un marco de ética que regule el trato y las relaciones laborales en su interior.

A la luz de lo aquí expuesto, es fundamental el análisis particular de las dimensiones que a continuación se abordan. A través de ellas, se pueden analizar puntualmente las iniciativas empresariales en materia de RSE y la forma como están siendo consideradas por los trabajadores.

Sindicato y participación

La responsabilidad social corporativa sustentable en el tiempo debe ser entendida como un asunto de empresa, que involucra a la organización en su totalidad. Si bien la adscripción al movimiento, siempre es producto de la iniciativa gerencial, su implementación integral requiere de la participación de todos los estamentos organizacionales. Como se observó en el acápite anterior, una política que dice ser de responsabilidad social, pero que es ajena a los trabajadores y se promueve sólo de forma externa, sin considerar las condiciones de trabajo, sin una comunicación abierta y efectiva con el personal, además de no ser una auténtica e integral política de RSE, sólo contribuye a la generación de desconfianzas y empeora el clima laboral.

Del análisis de las entrevistas realizadas, en términos generales, podría tipificarse que la situación más óptima que se aprecia en las empresas estudiadas, corresponde a una participación consultiva en aspectos que tienen que ver directamente con la política de recursos humanos y se produce en determinados momentos, como por ejemplo, frente a la reestructuración productiva de una compañía que demanda el despido de personal, dado lo cual es necesario buscar en forma conjunta la manera de minimizar el impacto de los cambios. En el otro extremo, se ubican las empresas en las que las gerencias mantienen una relación conflictiva con los sindicatos, presentándose situaciones de prácticas antisindicales, incumplimiento de contratos colectivos y poca o nula información de la compañía hacia los trabajadores. Entre una y otra situación descrita, hay distintos estadios intermedios.

El conjunto puede agruparse en tres tipos que se detallan a continuación:

- **Grupo 1: “Existe una relación productiva con la empresa”**

Se observa el desarrollo de un proceso en el que el sindicato ha tenido un acercamiento con la empresa en cuanto al establecimiento de canales de comunicación y diálogo, sustentado en una actitud proactiva del sindicato y de cooperación por parte de la empresa. Lograron superarse conflictos que caracterizaron anteriormente la relación entre las partes. Los dirigentes califican positivamente la disposición de la empresa

al diálogo, evaluando también sus resultados. Para ellos, las ventajas se expresan, principalmente, en la posibilidad de además mantener canales fluidos, constantes y expeditos de comunicación, en la obtención de ganancias o beneficios concretos producto de las negociaciones de convenios y/o contratos colectivos.

Las empresas adscritas a este grupo se caracterizan por la incorporación de modelos participativos en la organización de la producción, lo cual requiere del involucramiento de trabajadores informados y de sus interlocutores válidos, los sindicatos. Así, la mayor comunicación e información es un requerimiento para los objetivos que se ha propuesto la empresa.

“Como federación ha sido un trabajo interesante lograr que nos escuchen y que nos tomen en cuenta. Porque la gracia no es que solamente te escuchen, la gracia es que tomen en cuenta lo que estás planteando. Hemos quizás obligado a la empresa a escucharnos y a tomar carta en algunos asuntos que estaban en el tapete y no tenían solución. Hoy día se ven luces”.

Los dirigentes reconocen haber participado en la construcción de un nuevo tipo de relación con la empresa, el vínculo entre las partes se potencia desde una nueva forma de entender la cooperación, se conforma una relación identificada con la idea de “ser parte de la empresa” y de esta manera el sindicato incorpora también sus objetivos.

“Nosotros tenemos reunión con el gerente todos los meses, la llamamos reunión mensual. El gerente nos indica cómo va la gestión de la empresa, cómo va la producción, cómo van las ventas, cómo van las exportaciones, cuáles son las utilidades de la empresa. Aparte de eso, los gerentes de área tienen que hacer la misma gestión que hace el gerente general con los sindicatos, con los trabajadores de área. Nos llaman por células e informan a todos sobre la gestión de la empresa, qué ha producido, qué no ha producido, cuánto ha vendido, a qué precio, cuántas han sido las utilidades, es decir toda la información”.

Los casos aquí citados, muestran un grado avanzado en la comunicación entre empresa y sindicatos, estos últimos manejan una cantidad importante de antecedentes con respecto a la gestión de la empresa, lo que sin duda es un elemento clave a la hora de conformar una actitud positiva hacia la compañía. La transparencia en la información contribuye a la generación de un clima de confianza y un sentimiento de pertenencia de los trabajadores hacia la empresa. Es por esto que resulta interesante contrastar estos casos con el de una empresa en la cual se están iniciando estos procesos.

“En el último año hemos tenido una avalancha de informaciones que hemos tenido que acostumbrarnos a procesar. Antiguamente, todo lo manejaba la gerencia, y los trabajadores sólo veíamos el resultado cuando ya estaba todo estudiado o todo resuelto. Ahora no, ahora tenemos información de lo que pasa con la empresa casi al mismo tiempo que la gerencia y eso ha significado para nosotros desarrollar un nuevo proceso de aprendizaje, conocer cómo se maneja el negocio, cómo se mueve el mercado, y cómo tenemos que estar preparados. Asimismo, han habido decisiones importantes como el despido de gente a las que se les avisa con seis meses de anticipación sobre la caducidad de su contrato, pero a veces ha resultado que pueden seguir trabajando en nuevos proyectos que les dan estabilidad por dos años. Éste es un nuevo escenario, estamos recién aprendiendo, implica aguantar y compartir la presión con la administración”.

El aumento de la información que reciben los trabajadores les otorga también mayor responsabilidad.

La compañía acepta que el interlocutor válido de los trabajadores es el sindicato y los trabajadores observan que la empresa les tiene respeto, sin embargo, los dirigentes mencionan ciertos reparos a la acción de la compañía. Por ejemplo, no les parece oportuno que la empresa entregue a todos los trabajadores, incluso a los no sindicalizados los beneficios logrados en la negociación colectiva. Ello es visto como un elemento que reduce la voluntad potencial de asociación de los trabajadores, por lo que califican el papel de la empresa como coadyuvante inhibitorio y no promotor de los sindicatos.

“Hay trabajadores que no son sindicalizados, eso se debe un poco a la gestión que hace la parte ejecutiva de la empresa, al otorgarles de igual forma los beneficios que obtenemos nosotros en la negociación colectiva. Eso nos desfavorece, porque no hay un interés y un estímulo para ingresar al sindicato”.

Pero a pesar de que los sindicatos de las empresas que integran el grupo 1 se autodefinen como proactivos en el diálogo, habiendo establecido una relación de cooperación con la empresa en un nivel de reciprocidad “tú me das y yo te doy”, no hay que perder de vista que las compañías forman parte de una lógica de mercado en donde la rentabilidad y la competitividad son centrales. En tal sentido, sus procesos de producción y su gestión de recursos humanos deben sintonizar con dicha lógica, lo que no sólo implica una necesaria mayor participación de los trabajadores en los procesos, a través de canales de comunicación, aplanamiento de las estructuras jerárquicas, y trabajadores dispuestos a ser más competitivos y responsables en la producción, en cuanto a calidad y seguridad; sino también, la integración de nuevas formas de adaptación a los mercados, caracterizados

entre otros, por la mayor incorporación de trabajo subcontratado, de las remuneraciones variables o por rendimiento, lo cual podría significar, un deterioro de las condiciones generales de trabajo. A pesar de ello, no es un tema que los dirigentes sindicales de las empresas adscritas a este grupo, parecen tener claro ni suficientemente incorporado.

- **Grupo 2: “Hay una relación conflictiva”**

El grupo 2 concentra casos en que la relación empresa-trabajadores se desarrolla en un ambiente de desconfianza y conflictos. Los dirigentes señalan como problemas: la falta de información de la empresa hacia los trabajadores, la actitud de hostigamiento a la actividad sindical y la violación de los acuerdos de negociaciones y convenios colectivos que ha judicializado la relación entre las partes.

Este diagnóstico es totalmente contrario a lo que podría esperarse de una empresa que participa de la corriente de responsabilidad social.

“Para las negociaciones colectivas tenemos que mendigar una memoria institucional para saber cómo está la empresa. La empresa siempre entrega informativos, pero no nos hace partícipes de sus proyectos. Aquí usamos la palabra modernización, globalización, responsabilidad social, pero para el marketing, en la práctica no se desarrolla, no tenemos idea de los planes que tiene la empresa y aunque la tuviéramos, no opinamos, no podemos opinar”.

“El tema de la información es el punto débil de la empresa. Las jefaturas podrían decirle a los trabajadores “vamos a invertir en esto”, para que la gente pueda ubicarse, pueda aportar, pero no siempre la gente que anda de corbata es la que opina mejor, muchas veces las personas que están en la operativa son las que saben”.

“Sería ideal que la empresa nos entregara una memoria a todos los trabajadores, pero no lo hace, solamente se la entrega a los gerentes, a los subgerentes y a los jefes de departamento, hasta ahí no más llega. También a los accionistas, porque está obligada a hacerlo, pero los informes de gestión no los entrega, los informes de inversión sólo parcialmente, a través de intranet, pero no todos los trabajadores tienen acceso a un computador”.

Resulta interesante observar que los dirigentes sindicales y los trabajadores resienten esta falta de información y consideran poco deferente la actitud de la empresa a su potencial aporte al desarrollo, como también una discriminación hacia los trabajadores de menor nivel jerárquico.

En cuanto a la postura de la empresa en relación con el sindicato, se aprecia desde una negación de su rol al promover la negociación individual de los trabajadores, hasta un abierto hostigamiento, principalmente de parte de ciertos niveles gerenciales.

“El gerente es muy contrario a que se organicen y planteen los problemas a través de una organización sindical, habla de negociación individual; en las circulares que manda usualmente dice, “los trabajadores están mejor no siendo representados por una dirigencia sindical”.

“Los sindicatos son vistos como una lacra, a la gerencia no le gusta trabajar con sindicatos, si el dirigente no tiene estudios es un parásito, un zángano, un haragán, como nos han dicho. Personas de la empresa que han dado entrevistas en televisión señalan tener buena relación con sus trabajadores, que almuerzan con ellos, pero es diferente almorzar que ver el estómago de los trabajadores”.

“Hemos tenido que hacer presentación de denuncias a la Dirección del Trabajo por prácticas antisindicales, pues incitan a los trabajadores sindicalizados a dejar el sindicato, y a muchos trabajadores al momento de contratarlos, lo primero que le dicen es “no puedes sindicalizarte”.

En cada uno de estos casos la relación empresa-sindicato se desarrolla en un abierto enfrentamiento. La desconfianza y resentimiento de los trabajadores aumenta al observar las contradicciones de la vida interna de la empresa con su discurso externo, con la imagen pública que construyen y proyectan. Pero, más que la actitud de los gerentes hacia un sindicato, lo que se expresa en la postura gerencial es un modo cultural de entender la gestión de la empresa, en la que no tiene cabida la acción sindical, y en la que predomina una forma autoritaria, represiva y discriminadora hacia los dirigentes y afiliados a los sindicatos. El sindicato no es visto como un interlocutor válido de los trabajadores y por ello, en estos casos, la relación con la empresa desde el sindicato se lleva a cabo a través de recursos judiciales que definen las contiendas y oposiciones entre las partes. En el caso específico de una de las empresas, los dirigentes identifican a los mandos medios como las personas que expresan rechazo y hostigamiento hacia los dirigentes.

“En la gerencia se dice a todo que sí cuando hay reuniones, pero luego los mandos medios no cumplen lo que se acuerda o dice la gerencia (...). Para ellos el sindicato es molesto y recriminan a quien va a poner su denuncia al sindicato, pero el trabajador lo hace, porque no encuentra solución en la jefatura”.

Resulta paradójico que estas empresas manteniendo este nivel de desacuerdo con sus trabajadores formen parte de la corriente de responsabilidad social, y busquen proyectar una imagen externa acorde con los principios y valores que ella postula. Su actitud de rechazo a la actividad sindical y el no hacerse cargo de sus falencias internas, no hace más que profundizar la desconfianza de los trabajadores hacia la empresa.

Los dirigentes también indican que, producto de la desprotección y malas condiciones laborales en las que se encuentran los trabajadores, los sindicatos han debido desarrollar acciones propias de un Asistente Social hacia sus afiliados.

“El dirigente sindical en estos momentos, más de hacer valer los derechos legales que le corresponden a un trabajador, está actuando, sin serlo, como asistente social, porque debe andar preocupado de las cargas, de los familiares, de las enfermedades de la familia, de los accidentes de los trabajadores, de que le paguen la licencia, de que le paguen los sueldos, de que no le rechacen la licencia. Entonces, la empresa está de manos cruzadas; el dirigente gasta plata, gasta tiempo y después lo cuestionan de que no está cumpliendo en su lugar de trabajo”.

- **Grupo 3: “Visiones divergentes”**

Los casos aquí agrupados son aquellos en que habiendo más de una organización sindical, las respectivas directivas hacen diagnósticos distintos sobre el tema analizado.

En las dos compañías hay una organización sindical que señala adoptar un estilo de gestión orientado a la cooperación con la plana directiva de la empresa, incorporando sus objetivos como parte de su trabajo organizativo. En otras palabras, reconocen que la trayectoria de la empresa, del sindicato y de los trabajadores se encuentra unida y se sienten partícipes de una organización común.

“No quiere decir que esto siempre haya sido una tasa de leche, no, ha costado convencer a la administración que debe modernizarse, los requerimientos del mercado y su proyecto de participar internacionalmente en las “ligas mayores”, implica que tienen que darnos la participación activa a todos los trabajadores”.

“Nosotros tenemos una relación directa con recursos humanos y con el presidente de la compañía también, pero esto se genera no por accidente, es por una crisis, la primera huelga de seis días que tuvimos después de la vuelta a la democracia el año noventa.

La huelga fue fuerte, de ahí se genera un nuevo estilo, un nuevo compromiso, una alianza estratégica”.

En estos casos, los dirigentes señalan que las empresas han habilitado formas de transmisión de la información hacia los trabajadores, que redundan en su mayor integración a la gestión y, por lo tanto, se espera mejores resultados económicos para la empresa.

“La empresa tiene una página de internet a la que todos los trabajadores tienen acceso. Contiene información de diferentes tópicos y circulares para el desarrollo del trabajo. Hay mucha gente que a lo mejor no la ve, por tiempo o por comodidad, pero yo diría que hoy día un buen porcentaje del personal la revisa”.

Los mismos dirigentes sindicales afirman que en cuanto a la facultad de asociación de los trabajadores, la empresa respeta lo que dispone la ley, vale decir, el libre ejercicio del derecho a organizarse.

“La empresa deja libertad de decisión a cada persona y no impide que se formen sindicatos, porque dicen que el sindicato es un elemento muy fundamental para mantener una buena relación, para poder transmitir sus planes estratégicos”.

“Hay bastante apoyo en el sentido que somos bastante respetados, no nos ponen ninguna dificultad y además dan facilidades. Igual ocurre en regiones. Lo que pasa es que estamos amarrados a la empresa por los fondos de bienestar, los fondos de salud, estos son de administración conjunta. Eso ha favorecido que recursos humanos y la federación sindical se coordinen. Los seminarios o foros que se realizan en dicho marco son organizados y presentados por recursos humanos y por los sindicatos, entonces siempre nos ven juntos, discutiendo temas importantes”.

Estas opiniones expresan la existencia de relaciones cooperativas de los sindicatos con la empresa y una estimación positiva de la actitud de la empresa hacia la participación de los trabajadores, lo cual en el marco de una organización moderna es fundamental para el cumplimiento de los objetivos estratégicos que la orientan.

“Nosotros vemos que se puede avanzar mucho, que conversando, que promoviendo cosas, que siendo creativos se logran resultados. No digo que ésta sea la panacea, de repente lo pasamos mal, nos cuesta, discutimos, pero se tienen logros. Estamos en una empresa de primer nivel, donde el esfuerzo a diario es cómo somos ingeniosos para,

de acuerdo a los presupuestos, ir mejorando la calidad de vida de todos, dentro de la tremenda presión que hay en el mercado. Es lo que estamos acuñando con mucho incentivo”.

Pero este conjunto de opiniones son abiertamente contrapuestas con lo planteado por los dirigentes de sindicatos disidentes de la política interna de la empresa. Ellos en general señalan, que estas compañías, lejos de hacerlos parte de las estrategias corporativas en torno de sus compromisos de responsabilidad social empresarial, buscan disminuir el poder de acción de los sindicatos. La relación conflictiva entre las partes ha llevado a que algunos temas sean presentados ante tribunales, pues serían atentatorios contra los derechos reconocidos de los trabajadores, como el pago de remuneraciones y la negociación colectiva.

“A veces se trabaja cuatro a cinco horas extraordinarias y después cuando el trabajador quiere ejercer el derecho a cobrar lo que le corresponde, el jefe lo violenta y lo amenaza con despedirlo, y si llega al sindicato para buscar justicia, lo ven como acto de traición”.

“En un anexo al contrato individual que pretende conculcar los derechos de los contratos colectivos se plantea que: “las partes dejan expresa constancia que el contrato individual de trabajo y el presente anexo, constituyen a partir de esta fecha los únicos documentos que regulan las condiciones de trabajo de remuneraciones y beneficios vigentes entre la empresa y el trabajador”.

Un tema tan básico como es el acceso de la información para el acercamiento de las partes hacia los objetivos comunes, que debiera integrarse en el marco de la responsabilidad social, también es objeto de cuestionamiento por los dirigentes.

“Sé que en intranet hay información acerca de la responsabilidad social empresarial, pero es de difícil acceso, no tengo el tiempo ni la facilidad para ingresar. Tendría que pedirle un computador a otro compañero que sí tiene acceso, lo que es un poco difícil porque todo el mundo está sobre cargado de trabajo”.

También se objeta la forma como la empresa, saltándose al sindicato, impone modificaciones al contrato colectivo y reduce beneficios a los trabajadores.

“Nos tuvimos que conseguir contratos a la mala, con trabajadores que ya lo habían firmado o le habían facilitado una copia para que lo leyeran. Tuvimos que conseguirnos

las tablas y tratar en el Excel de ver cómo las calcularon, cuál era la operación matemática que hacían, pero nunca fueron transparentes y no nos dijeron “esto se calcula así, así y así”.

Denuncian asimismo prácticas antisindicales.

“Nuestro sindicato ganó un juicio por prácticas antisindicales y el motivo de ese juicio fue que el jefe operativo por instrucciones del gerente de relaciones con el personal, amenazó a siete trabajadores que se habían incorporado recientemente de despedirlos si no se salían del sindicato e ingresaban al otro sindicato”.

“También ocurre que la empresa le dice a algunos trabajadores “ustedes son personal de confianza” y le aplica el artículo 305 del Código del Trabajo, siendo que ellos no toman decisiones de la política productiva ni tienen personal a cargo y no les permiten negociar colectivamente”.

La libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva son derechos laborales fundamentales y componentes centrales de lo que se conoce como responsabilidad social, tal como lo expresa el Global Compact de Naciones Unidas, por ello, este conjunto de opiniones vertidas por los dirigentes sindicales, plantean dudas razonables respecto de los niveles de claridad que tienen las empresas sobre los compromisos adquiridos.

Pero también es muy importante abundar algo más sobre las distintas visiones que tienen los dirigentes de su quehacer sindical. A un lado, se ubican aquellos, que subsumen sus objetivos a los de la empresa, defendiendo una cooperación extrema; mientras que por el otro lado, están los que se plantean de manera autónoma y defensora de los derechos de su membresía.

“Si cumbia me tocan cumbia bailo; entonces nosotros le decimos lo mismo a la gente, si la empresa quiere que vendamos seguros, somos buenos para vender seguros, si quieren vender pasajes, pasajes vendemos. O sea, no nos cuestionamos el sistema, el neoliberalismo no lo cuestionamos, porque no nos podemos meter en una cosa tan complicada, solamente nos instalamos en él y vemos cómo nos podemos manejar”.

“Lo que pasa es que la gran mayoría de la gente cree que el sindicato es para que les descuenten plata y hagan un paseo, no el rol del sindicato es social, es parte de la empresa, que es nuestra fuente de trabajo”.

“Para nosotros es importante que haya un aumento de remuneraciones, que haya reconocimiento, el tema del respeto a los derechos laborales es central y ello no significa que nos quedamos en el pasado. No se puede estar bien con dios y con el diablo, si uno es dirigente sindical está para defender a los trabajadores, puede tener buenas relaciones, buen contacto, una comunicación fluida, pero no puede confundir los planos”.

4.2.3. Trato laboral: Discriminación y protección a la maternidad

Sólo respecto de algunas empresas, los dirigentes sindicales aceptan la existencia de prácticas abiertamente discriminatorias hacia el personal. En general, estiman que existe igualdad de trato en los distintos estamentos de las empresas y entre estamentos. Se aprecia, sin embargo, que es una materia sobre la que no han reflexionado suficientemente. Así, es posible encontrar opiniones que responden a contenidos muy diversos. Por ejemplo, uno de los dirigentes enfatizó en la discriminación por aspecto físico:

“Mis compañeras se tiñen el pelo, porque así son mejor miradas; una negrita gordita, no va a trabajar jamás acá”.

Esta situación sería más característica en un rubro como el de servicios, en donde hay mayor diversidad en la composición del personal; al contrario, en las empresas industriales seleccionadas en el estudio, la mayoría de los trabajadores son hombres y con características sociales y culturales relativamente homogéneas, lo cual no quiere decir que no exista discriminación, pero puede resultar más difícil distinguirla.

En esta dimensión es importante abordar el tipo de trato que reciben los trabajadores en la empresa. Si bien, ésta es una característica que no se equipara en estricto sentido a los contenidos más amplios del concepto de discriminación, resulta interesante observar la importancia que los dirigentes le atribuyen a este asunto, lo que en mayor o menor medida condiciona su disposición y la disposición del conjunto de trabajadores hacia la empresa.

“El problema es el vocabulario de los jefes, pasa un jefe y no te saluda, te dice un garabato, no te respeta como persona. Aquí somos todos trabajadores, desde el gerente para abajo, todos merecemos respeto, pero acá hay personas que tienen muchos privilegios y no son precisamente las que han luchado por la empresa; eso va cambiando negativamente la mentalidad de los trabajadores”.

Como contrapunto, otros dirigentes consideran que en su compañía hay buen trato.

“El gerente va al lado de los trabajadores, los saluda y les habla de su trabajo, eso es importante, porque las personas se sienten consideradas, no se sienten marginadas, no es sólo herramienta que la utilizan para ejecutar una determinada función”.

Obviamente, la estimación positiva de un acercamiento del tipo enunciado en la cita anterior no es sustentable si no se apoya en una política de recursos humanos que otorgue un piso de confianza entre las partes. En términos más elementales, de lo que se está hablando aquí, es del respeto a la persona en su lugar de trabajo, del respeto hacia su actividad y del reconocimiento del aporte que ella hace a la empresa.

La protección a la maternidad es otro de los temas considerado como parte del trato laboral. Sólo en una empresa, la federación de sindicatos reconoce una actitud positiva de la compañía hacia las mujeres madres, es decir una voluntad de beneficiar por sobre la ley a quienes se encuentran embarazadas o han sido madres recientemente. No obstante, hay que tener presente que en varias de las empresas seleccionadas para el estudio, sobre todo aquéllas de tipo industrial, es escasa la cantidad de trabajadoras ligadas a la producción; área a la que pertenecen en su mayoría los dirigentes sindicales entrevistados. Aún así, se puede observar en las empresas situaciones que van en un continuo, desde la abierta trasgresión de la ley en materia de protección de la maternidad, hasta la sola y simple aplicación de la normativa protectora.

Estas situaciones son descritas por los sindicalistas del siguiente modo:

“Cuando la persona está embarazada la ley la respalda, tiene derechos: derecho a una hora para la lactancia materna por ejemplo, que es una cuestión humana; media hora de traslado, pero como ello es una incomodidad para la empresa, generalmente ¿Qué es lo que hacen? ... no la dan, la negocian, para que la trabajadora se vaya media hora antes al final de la jornada, o sea, el hijo no mama, tiene que tomar leche artificial, porque en el fondo obligan a que así sea. Si la madre no lo acepta, le crea conflicto a los empleadores, entonces mejor transa y deja sin comer al hijo. Así, la madre empieza a perder la leche materna y la tiene que botar en los baños”.

“A nuestras propias compañeras, no aquí en Santiago, pero sí en regiones, ni siquiera les dan a conocer sus derechos. Jefaturas femeninas no le dicen a sus pares “oye, tú tienes derecho a una hora de amamantamiento dividida en dos porciones”. Si es por ella, que le deje la leche en el congelador para que alguien se la de en la casa. En la

empresa existe una sala cuna muy buena, en donde los niños pueden estar hasta los cuatro años, pero no es porque la empresa haya dicho “voy a dar un beneficio”, fue una cuestión ganada por los dirigentes sindicales antiguos, porque en ese momento hubo más presión”.

“Como saben que las mujeres en estado fértil o cuando tienen hijos ocupan más licencias son cuestionadas. La empresa incluso ha comprado el derecho maternal. Personas embarazadas o que recién han tenido hijos se han ido en momentos que las protege el fuero maternal, lo que es ilegal, es un fraude, pero como “la necesidad tiene cara de hereje...” .

De acuerdo con la opinión de los dirigentes sindicales, los temas de la discriminación y la protección a la maternidad, en general, no han sido incorporados a la gestión interna de la empresa en un nivel que supere lo establecido legalmente.

Algunos dirigentes mencionan también situaciones de abierta discriminación hacia el personal subcontratado, la que abarca diversos ámbitos de la calidad de vida en el trabajo. En dichos casos, las empresas privilegian criterios económicos de reducción de costos y, en consecuencia, sus políticas de personal buscan desentenderse de las condiciones de trabajo de un contingente que realiza parte de la actividad productiva. Un ejemplo.

“Se nota mucha discriminación con los trabajadores de empresas contratistas. Nosotros trabajamos mucho con externos y notamos una diferencia grande con respecto a nosotros. Como estamos preocupados de la parte social, hemos intentado que tengan algunos beneficios similares a los nuestros: los almuerzos, el trato. Siendo compañeros nuestros y estando en el mismo piso son maltratados por sus jefes, los contratistas, lo que va perjudicando el ambiente laboral de todos y la compañía “no toma cartas en el asunto”.

En las empresas en que hay más de una organización sindical, las visiones divergentes también se expresan en relación con el trato laboral. Podría decirse, en lo que se refiere a discriminación, que se notan diferencias de énfasis, y en lo que hace al tema maternidad, hay desencuentros radicales.

El dirigente de una de las organizaciones vista como “más ligada a la empresa” puntualizó un ejemplo de discriminación relacionado con el origen social:

“Es muy difícil que un postulante cuyo currículo dice “egresado de un colegio con número”, obtenga empleo, porque la empresa “busca perfiles” determinados”.

Mientras que los dirigentes de la organización que puede calificarse como más autónoma de la empresa, señalaron un ejemplo de discriminación por concepto de género:

“Sobre el cincuenta por ciento de personal del Banco es femenino, sin embargo en la plana gerencial y ejecutiva donde se toman las decisiones, no hay mujeres, o son muy pocas”.

Dicho tipo de discriminación también fue señalado por uno de los sindicatos de otra empresa:

“La empresa en el área industrial ha disminuido progresivamente la cantidad de mujeres. En el área de envasados hubo alrededor de treinta mujeres entre cuatrocientos trabajadores, hoy hay sólo cinco”.

Y las opiniones referidas a la protección de la maternidad son abiertamente contradictorias. En un caso se señaló:

“En la empresa existe un trato positivo para las madres, ellas tienen muchas facilidades, incluso tienen una sala cuna que hoy día si se cobrara, tendría un costo de ciento setenta a ciento ochenta mil pesos. Después del post natal pueden trabajar media jornada, en otras partes estos beneficios no existen y siempre es traumático para la madre cuando se le acaba el post natal”.

Y en el otro caso, se obtuvo una opinión en extremo diferente:

“A las mujeres le plantean que el banco está muy preocupado por ellas y les quieren dar todas las facilidades para que estén con sus hijos, con su familia, eso hace que se pongan contentas, pero no se dan cuenta que al final esto en la práctica significa una rebaja de salarios”.

En el caso de otra empresa, los dirigentes también plantean la falta de preocupación por la embarazada:

“Una trabajadora que no está sindicalizada y que trabaja en una línea de producción con mucho ruido por el choque de envases, y a quien su médico tratante le recomendó

y le hizo un certificado para que la cambiaran de puesto de trabajo a donde hubiese menos estrés para ella y para su guagua, tuvo que ir a la Inspección del Trabajo a hacer la denuncia, porque la tuvieron meses esperando sin cambiarla. Luego su jefe la mandó a llamar y la calificó de traidora”.

Y en relación con el tema fueros y licencias, uno de los dirigentes que cuestiona la posición empresarial, indicó:

“El Banco tiene un grupo de consultores de recursos humanos que son los encargados de llamar a las mujeres embarazadas y las personas con licencia e instarlas a que lleguen a un acuerdo con el Banco para que se les pague parte de su indemnización y renuncien”.

La discriminación parece acentuarse con el personal subcontratado, éste según lo que opinan algunos dirigentes es prácticamente de segunda categoría, desprotegido e inestable laboralmente. La empresa mandante se desliga de sus responsabilidades, no asumiendo su protección ni el reconocimiento de su contribución al desarrollo de la compañía.

“No almuerzan en los casinos, no tienen derecho a los beneficios de salud; no tienen derecho a los beneficios de vacaciones”.

“El promedio mínimo del personal con que trabaja la empresa son sesenta por ciento subcontratados, con sueldos mucho más bajos, sin gratificaciones, sin los mismos beneficios. Con ellos hay una discriminación totalmente brutal”.

Y en torno de la libertad de asociación, principio consagrado en el Global Compact dicen:

“Tenemos la información de que existen listas negras en las que la empresa registra a los trabajadores de contratistas que han intentado formar sindicatos y no son aceptados en ninguna empresa contratista que opera al interior de la empresa”.

Capacitación y desarrollo profesional, remuneraciones y beneficios

Dentro de la gestión de una empresa moderna, la capacitación es de primera necesidad para la adaptación de su personal a los constantes requerimientos de mercados competitivos, que exigen mayor velocidad de respuesta y mayores estándares de

calidad de los productos. Pero en el marco de lo que se entiende por una política de responsabilidad social en las empresas, la capacitación debe integrar, además de los cálculos de rendimiento, productividad y rentabilidad económica, criterios de desarrollo humano de su personal.

La declaración de los distintos dirigentes entrevistados, salvo excepciones, apunta a señalar que en sus empresas se desarrollan procesos de capacitación, los cuales son valorados positivamente, pues favorecen el aumento de conocimientos de los trabajadores para un mejoramiento de las tareas ejecutadas, lo que constituye un aporte para la empresa.

“A todos los trabajadores se les da capacitación, de acuerdo con las necesidades que tiene el área donde trabaja”.

“A través de recursos humanos, la empresa se dio cuenta de la necesidad de que los trabajadores completen su enseñanza media y enseñanza técnica. Otros casos puntuales, han seguido su enseñanza profesional”.

“Se capacitó a mucha gente en el área de nivelación tecnológica (mecánica y eléctrica), para lo que se contrató al Instituto DUOC”.

“Se otorgan bastantes becas técnicas y universitarias, alrededor de cien de cada una, fuera de lo que es la capacitación interna con monitores internos”.

Pero también hay dirigentes que dan cuenta de las falencias en la implementación de los programas de capacitación, lo cual impacta en los trabajadores, quienes viven una desafección de la empresa al sentir que su aporte no es valorado.

“Nos pusieron computadores, pero no nos enseñaron cómo usarlos. Por intrusos, por curiosidad de aprender hemos llegado a saber lo que sabemos”.

En otros casos, los dirigentes expresan que aún cuando en la empresa existe una política de capacitación, se aleja de los intereses del trabajador, al definirse netamente en función de los objetivos de la empresa, dejando poco espacio a los intereses particulares de los trabajadores, en materia de desarrollo personal y profesional.

“El trabajador recibe la capacitación que determina el área de capacitación. Además, usualmente, se da después de la hora de trabajo, vale decir, el trabajador debe descontarlo de su tiempo de descanso”.

También se indica que la falta de influencia de los trabajadores y sus organizaciones en la definición de políticas de capacitación al personal no contribuye a la generación de confianzas entre las partes, por el contrario, los trabajadores asumen que el tema de la capacitación es en gran medida un aprovechamiento que hace la empresa de la franquicia SENCE y no un esfuerzo real y equitativo por mejorar el capital humano de sus trabajadores.

“En la empresa existe el comité bipartito, pero no se reúne con regularidad. El año pasado hizo una sola reunión, y ello es suficiente para que la empresa se gane el 0.2 por ciento adicional al 1 por ciento de descuento de impuesto que otorga la franquicia”.

La observación de los casos donde sí se implementan programas de capacitación al personal, permite asegurar que ésta no implica necesariamente la promoción de los trabajadores, ni el mejoramiento de sus condiciones de empleo. El nivel de remuneraciones y la obtención de beneficios adicionales están casi siempre supeditados al cumplimiento de metas de producción que la misma compañía define (en algunos casos en conjunto con los sindicatos).

En relación con las políticas de promoción y ascenso que manejan las compañías, los dirigentes identifican procesos poco transparentes, en tanto observan favoritismos de los jefes por determinados postulantes.

“Yo puedo ser muy bueno para el trabajo, pero si no soy amigo de un jefe me tiran para el lado. Cada jefe trae su gente de confianza y aunque sepa menos que uno, gana mucho más”.

“No hay política de ascensos. Cada gerente maneja su presupuesto y es facultad de ellos definir a quiénes asciende o a quiénes integra a la empresa. Por lo tanto, aquí no hay carrera funcionaria, no hay evaluación de cargo, ni de desempeño. Hoy día la función que realiza un trabajador no dice ninguna relación con lo que dice su contrato”.

Esto ocurre también con la asignación de becas, consideran que funciona dentro de criterios que tienden al favoritismo de ciertos trabajadores en desmedro, por ejemplo, de aquellos que están afiliados a un sindicato.

Los dirigentes también expresan insatisfacción con las remuneraciones de los trabajadores. Es común que la empresa maneje un discurso en cuanto a que los sueldos corresponden a los “valores de mercado”, pero expresan malestar sobre todo con las remuneraciones de los puestos de menor calificación.

“Te hablan del mercado nacional, del mercado global, pero al final son las empresas las que lo regulan, porque son las que en definitiva contratan”.

“La empresa trata de mantener remuneraciones un poquito más arriba del mercado, pero nunca tanto, saben que la mano de obra es barata y ése no es problema de la empresa”.

Algunas empresas no tienen una política definida de remuneración, sólo pagan el mínimo.

“El sueldo de uno depende del jefe que se la juegan más que otros”.

“El sueldo mínimo es \$120.000 y la empresa no da ni un poquito más ni un poquito menos de lo que es la obligación legal”.

Condiciones de trabajo y empleo: Prevención de riesgos y empleabilidad

Las opiniones de los dirigentes respecto de los contenidos de esta dimensión, se dividen entre aquéllas que consideran que la empresa mantiene políticas efectivas de protección de los trabajadores en sus lugares de trabajo cumpliendo y, a veces, sobrepasando lo estipulado en el marco de lo legal, hasta aquéllas en que sólo se reconocen criterios económicos de reducción de costos y por ende prácticas negligentes de la empresa en relación con esta materia.

Entre los casos en que los dirigentes evalúan positivamente la labor de la empresa se encuentran aquéllas que han incorporado modelos de gestión participativos y en el que hay preocupación por el control de los factores de riesgo, para lo cual desarrollan procesos de capacitación.

“La seguridad es una preocupación constante de la empresa. Entregan los elementos de seguridad y vigilan que las personas los utilicen, dan también bastante capacitación en el tema”.

“Como ésta es una empresa de servicio, el número de accidentes es muy bajo, a pesar de ello se muestra preocupación, por ejemplo, se utilizan muebles ergonómicos, tienen gente encargada y preparada en el tema”.

“Nosotros mismos como trabajadores nos estamos vigilando y nos estamos corrigiendo para que no ocurran accidentes. También en la empresa hay apoyo a los trabajadores enfermos, con atención médica, con medio de transporte para que se movilicen, con tiempo para realizarse exámenes o ir al hospital”.

La preocupación por la salud de los trabajadores involucraría también acciones que trascienden la actividad laboral de la empresa.

“Todos los años hay una pequeña clínica de la casa matriz de la mutual, con enfermeras y paramédicos que vacunan contra la influenza a todos los trabajadores. En provincia se hacen también calendarios de vacunación”.

Y entre los casos en que hay cuestionamiento, las opiniones se fundamentan del siguiente modo:

“En la empresa se aplican políticas correctivas, por eso no hay índices de accidentabilidad laboral importantes, sin embargo se opera muy al límite de lo que exige la ley, pero no se ha trabajado en el sentido de educar, de convencer y eso hay que hacerlo, porque la prevención es también una cuestión cultural”.

“Todo pasa por una cuestión de costos y, por lo tanto, las soluciones son parche, tiene que pasar algo muy grave para que se tome una medida real”.

“En la empresa lo que se persigue es pagar el mínimo de seguro obligatorio, sin importarle la seguridad del trabajador; y en lo que se refiere a los trabajadores de terreno, que son parte de empresas contratistas que no cumplen con las normas de seguridad, la empresa mandante no vigila ni se hace responsable. Actualmente hay seis personas trabajando en la unidad de prevención, pero están sólo en la oficina, no son efectivos en su tarea”.

“Antes teníamos una persona que era un paramédico, hoy en día hay un médico, pero éste viene, marca tarjeta y se va, sólo hace acto de presencia, no presta ningún servicio a los trabajadores”.

“La empresa tiene dos policlínicos, el que funciona en el día tiene todos los implementos, pero el que funciona en la noche no tiene nada. Tuve una reunión hace dos meses con la subgerente de recursos humanos a la que le hice saber el problema, pero hasta el día de hoy no ha habido solución. El paramédico continúa mandando al trabajador”.

que se accidenta a la mutual, casi siempre hay problemas con el informe y al final el trabajador vuelve a su puesto de trabajo y muchas veces todavía con las heridas”.

En este último caso la sensación de desprotección que expresa el dirigente está profundizada por la experiencia que han tenido con las instituciones que deben cuidar la salud de los trabajadores.

“Cuando al trabajador se le envía a hacerse una evaluación a la entidad médica lo tratan denigrantemente, lo citan a las nueve de la mañana y los atienden a las doce del día, para decirle que no es accidente laboral, que se vaya a una Isapre”.

Otro tema muy sensible y sobre el cual se pronunciaron los dirigentes sindicales es el tratamiento de los despidos. En algunos casos reconocen y valoran que la empresa toma medidas y aplican estrategias de apoyo al trabajador despedido, evidenciando una preocupación general por las personas que por necesidades de la empresa deben abandonar sus puestos.

“La ley estipula la acumulación de hasta once años de servicio, nosotros tenemos doce y las gratificaciones igual se cancelan completas aunque al trabajador, le falte uno o dos meses para cumplir el período”.

“Hace tres años, despidieron a veinticuatro personas, hace un año y medio despidieron a cuatro, estas situaciones se produjeron por modernización de líneas de producción. En el último despido, la empresa trató de ayudar a la gente que se iba, les ofrecieron capacitación y la posibilidad de asesorarlos”.

“Por primera vez se contrató una empresa externa para avanzar en el out placement, la que provee un plan de salida para los empleados y cursos para sus mujeres”.

Pero hay también dirigentes que tienen visiones más críticas sobre esta materia.

“Los despidos se han producido de la siguiente forma, le ofrecen al trabajador que renuncie voluntariamente y hacen una “desvinculación asistida” usando el fondo de indemnización al cual aportamos los trabajadores y la empresa. Al final de cuentas igual es un despido aunque no lo llamen así”.

Muchas opiniones dan cuenta de la incorporación por parte de las empresas de personal subcontratado como reemplazo del personal interno y las dificultades que tienen para hacer respetar sus derechos.

“Te despiden por necesidades de la empresa y dos días después traen a un externo o incluso antes y te lo ponen al lado”.

“Muchas veces se reducen personas y esos puestos pasan a terceros”.

“La empresa argumenta necesidades de la empresa para despedir. Si yo, trabajador, digo no, no estoy de acuerdo, porque ello no se justifica, si la persona que me reemplaza está haciendo lo mismo te dicen “demándame”, entonces si no te gusta no puedes recibir la indemnización, debes contratar un abogado e ir a juicio que puede durar un año y medio, dos años. El Banco tiene la política de llegar incluso hasta la corte celestial... entonces el trabajador que es lo que hace... firma”.

Otra forma de presión que algunos dirigentes señalan que impacta en la empleabilidad es la sobre carga laboral.

“El problema de la presión en el trabajo es muy generalizado, por ejemplo, un tesorero que está a cargo de proveer de dinero a todos los cajeros durante la mañana, debe estar preocupado de la seguridad de las cajas, de dar un visto bueno, del tema operativo, de la parte contable, de atender a un cliente que viene a reclamar, y ello implícitamente significa reducción de la remuneración, porque aumentan sus responsabilidades sin compensación adicional”.

Responsabilidad Social Corporativa Externa: Medio ambiente y comunidad

En general, se observa una estimación positiva de los dirigentes sindicales a la gestión externa de la empresa, en cuanto a entregar beneficios a la comunidad y a la protección o reducción de su impacto en el medio ambiente.

“Yo creo que ha habido una preocupación de la empresa por el tema. Han eliminado todas las partes contaminadas: bodegas, casetas de leña. Ahora se usa gas natural”.

“La compañía gasta una enorme cantidad de dinero para evitar la contaminación acústica y con ello protege a la comunidad”.

“Esta empresa no contamina el medio ambiente, ni acústicamente ni con polución. A todas las máquinas papeleras que sobrepasan los sesenta decibeles, se les ha puesto placas aislantes y se han encerrado”

Al contrario de estos casos, en otros, las acciones de la empresa no alcanzan a convencer a sus dirigentes sindicales. Las medidas implementadas no serían congruentes con lo que se podría llamar una política de responsabilidad social externa.

“La empresa todo lo tapa, se llega a tal extremo que al día se ingresan como mil reclamos de consumidores, pero cuando informan dicen que los reclamos han bajado un noventa por ciento. Informan lo que quieren”.

4.3. Infraccionalidad laboral de las empresas estudiadas

En el cuadro siguiente, se sintetizan los resultados de la revisión del registro oficial de multas cursadas por infracciones a la ley laboral, de las empresas elegidas en el estudio. El período revisado corresponde los años 2001-2004.

Esta información se presenta sólo como un antecedente que completa, y en algunos casos objetiva, visiones y percepciones expresadas por los entrevistados. Las empresas consignadas en el cuadro iniciaron su proceso de acercamiento y adhesión a la corriente RSE desde el 2003, por lo que en rigor, es muy posible que muchas, dado el contexto valórico y ético de la RSE, estén asumiendo una preocupación mayor por respetar las normas y elevar los estándares laborales.

Multas registradas y pagadas por infracciones a la ley laboral de empresas adscritas a la responsabilidad social (RSE)

Motivo multa	Fecha multa	Registros de multas	Multas en tgr / pagadas
No registra multas	-	-	-
No registra multas	-	-	-
No tener registro de asistencia. No pactar por escrito la jornada extraordinaria. No pagar horas extras. Despido de trabajador con fuero. Exceder el máximo de dos horas extras por día.	2001 2002 2003	51	23
No mantener documentación laboral en la empresa. No exhibir documentación necesaria. No comparecer citación Inspección del Trabajo.	2001 2002 2003	7	6
No pago de remuneraciones. No llevar registro de asistencia correctamente. No consignar por escrito las modificaciones al contrato.	2001	3	3
Registro de asistencia incorrectamente llevado. No deducir cuota sindical. Efectuar deducciones indebidas de las remuneraciones. No pagar beneficios contractuales acordados.	2002 2003	11	4
Infracción a las disposiciones sobre jornada.	2004	1	-
Infracción a las normas sobre descanso semanal, compensatorio, descanso de un domingo en el mes.	2001 2002 2003 2004	7	1
No pagar remuneraciones (bono). No otorgar descanso semanal compensatorio. No cumplir estipulaciones de instrumento colectivo.	2002 2003	13	4
Impedir fiscalización por reclamo de no escrituración de contrato. No comparecer citación Inspección del Trabajo. No informar por escrito estado de pago.	2002	4	4
No otorgar día de descanso a la semana. No comparecer a citación de la D del T.	2004	2	-
Trabajo de menor de 18 años por parte de contratista.	2001	1	1

Fuente: Dirección del Trabajo. SF 2000. DICOM. 2004.

V. TERCERA PARTE. CONCLUSIONES

A partir del análisis de las opiniones de los actores entrevistados, es posible puntualizar algunas conclusiones que dicen relación con los ejes centrales abordados en el estudio y que forman parte de la esencia de la concepción de RSE. A través de ellos, es posible verificar las cercanías o distancias que las empresas seleccionadas evidencian en su gestión, así como los desafíos y pendientes que sus experiencias abren, en el ánimo de articular una corriente eficaz de comportamiento empresarial responsable.

Las empresas adheridas a la RSE

Las empresas que en el caso de Chile han adherido voluntaria, pero formalmente a los principios y valores de la RSE, se caracterizan por ser principalmente grandes empresas, a menudo integrantes de holding pertenecientes a grupos económicos nacionales o filiales de multinacionales. Esta adhesión formal implica el compromiso de las compañías de integrar en sus prácticas corporativas, metas e indicadores que den cuenta de los avances realizados en los distintos componentes o dimensiones de la RSE en períodos de tiempo definidos²⁵. En el caso puntual de las compañías consideradas en el estudio, aquéllas firmantes del Pacto Global de las Naciones Unidas deben: incluir los contenidos del Pacto en la declaración de su misión y en los reportes anuales; publicar en página web del Pacto, al menos una vez al año, ejemplos específicos de los avances realizados; asociarse a las Naciones Unidas en proyectos compartidos de políticas u operacionales. Por su parte, aquéllas otras, no firmantes del Pacto, a través de su asociatividad a uno de los principales espacios de acción y reflexión sobre el tema, como es Acción RSE, asumen la decisión de hacerse parte de esta corriente, para lo cual cancelan una cuota anual de membresía, cuyo monto varía dependiendo de su número de trabajadores²⁶.

De este modo, el concepto RSE, hasta ahora, se relaciona muy estrechamente con un claro y evidente peso específico de las compañías involucradas. Este factor, como efecto demostración para otro conjunto de empresas de menor tamaño e importancia relativa, puede llegar a ser “promocionalmente interesante”.

No cabe duda, que las motivaciones empresariales para adherir a esta corriente tienen un fuerte componente relacionado con alcanzar una mejor rentabilidad estratégica y

²⁵ Hay que recordar que el Pacto Global de las Naciones Unidas incluye diez principios relacionados con derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y anticorrupción.

²⁶ En el año 2004, la cuota mínima era de US\$1.000 (menos de 50 trabajadores) y la cuota máxima de US\$6.000 (más de 501 trabajadores).

un mejor posicionamiento en el mercado²⁷, sin embargo, siendo positivos, tampoco debiera haber duda que existe autenticidad y compromiso efectivo por parte de muchas compañías con los principios y valores básicos de la RSE y con los distintos interlocutores (“stakeholders”) involucrados en su marcha. De hecho, mientras muchas empresas voluntariamente se comprometen, dando espacio para que los interlocutores ejerzan su derecho a vigilancia y evaluación, muchas más no lo hacen. Por ello, en el sólo acto de tomar el compromiso se aprecia un contenido virtuoso.

Para enfrentar el compromiso de adhesión a los principios y valores de RSE, las empresas estudiadas han establecido una especie de unidad operativa que tiene a cargo el tema y realiza fundamentalmente acciones de difusión hacia ámbitos externos (comunidad, Naciones Unidas, otras empresas, etc), cuestión que contribuye a posicionar su imagen corporativa. Esta unidad, en general, corresponde al área de relaciones públicas, aún cuando para cada empresa tiene distintas denominaciones (comunicaciones corporativas, asuntos corporativos, asuntos públicos, relaciones institucionales). Sólo en unos cuantos casos, el área encargada de recursos humanos asume plenamente esta tarea o la comparte con comunicaciones. Llama la atención la “feminización del cargo”, con pocas excepciones, son siempre mujeres las responsables.

Algunas empresas también han constituido fundaciones para enfrentar su compromiso de RSE, las que tienen un claro propósito de acercamiento al trabajo con comunidades, más que hacia el plano interno de la propia empresa. Es el caso por ejemplo de la Minera Escondida y su Fundación Minera Escondida.

La mayoría de las empresas seleccionadas en el estudio cuentan además, con modelos de aseguramiento y gestión de calidad que van más allá de los mínimos (certificaciones voluntarias²⁸ tales como ISO 9000, ISO 14000, OHSAS u otros) y que la organización decide tomarlos, porque considera que existe algún incentivo para hacerlo. Estos, sin embargo, no dicen relación con los principios y valores de la RSE asociados a la dimensión de calidad de vida laboral, objeto de este estudio.

²⁷ Uno de los motivos, a juicio de las Naciones Unidas, por el que las empresas participan es “aumentar al máximo las oportunidades comerciales ampliando la visión empresarial para abarcar la dimensión social y aplicando normas y prácticas de gestión responsable”.

²⁸ Las certificaciones obligatorias en cambio, se refieren fundamentalmente a normas técnicas o a aspectos que pueden afectar la seguridad y/o salud de las personas, por ejemplo, aquéllos que permiten la venta y consumo de ciertos productos alimenticios, medicamentos, etc.

Tampoco los premios y reconocimientos, de los que se han favorecido muchas de las empresas seleccionadas y de los cuales el mercado es prolífico en ofertar²⁹, tienen directamente que ver con una adecuada e integral incorporación de los principios y valores de RSE. No por ello dejan de ser buenas formas de estimulación a las empresas para ir más allá de las obligaciones exigidas por ley. Algo similar ocurre con las listas o rankings³⁰, en la medida que alientan la competencia entre empresas por superarse a sí mismas y a las demás.

El papel de las Naciones Unidas en la difusión de los principios de RSE

Si bien la adhesión empresarial es una iniciativa corporativa voluntaria, la ONU enuncia un procedimiento o medidas generales destinadas a proteger la integridad del Pacto Global y a favorecer el cumplimiento de los objetivos propuestos. Este procedimiento, aún cuando no tiene un diseño detallado, ni confiere al Pacto el mandato ni los recursos para medir comportamientos, constituye una herramienta que puede ser útil para trabajadores, miembros de la comunidad y otros actores sociales, que se sientan interesados en vigilar el comportamiento de las empresas firmantes.

Algunas medidas implican por ejemplo: la eliminación de la lista de participantes a las compañías que no informen una vez al año o después de dos años de ingresar al Pacto, sobre el progreso logrado en la implementación de los principios; la aceptación de reclamos frente a comportamientos de empresas firmantes del Pacto que menoscaban la integridad de la iniciativa, promoviendo para ello el uso de los buenos oficios del Pacto en la búsqueda de una solución, e incluso, en caso necesario, la referencia del problema a una o más organizaciones de la ONU para su asistencia o consejo, o a la red del país o de la región del Global Compact u otra organización que ayude a encontrar la solución.

Considerando que, cada vez más, la lógica de producción actual se caracteriza por la relación en cadena de las grandes empresas con otras de menor tamaño, es importante indicar que desde las Naciones Unidas existe la iniciativa de propiciar que las pequeñas

²⁹ Por ejemplo, entre otros, los otorgados por: Fundación Carlos Vial Espantoso, Fundación Chile Unido, Revista Ya, empresa Market Opinion Research International (MORI), Unión Social de Empresarios Cristianos, Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM), Centro Nacional de la Productividad y la Calidad. Varias de las empresas seleccionadas en este estudio los han obtenido y en sus reportes anuales los exhiben con orgullo.

³⁰ Es el caso, por ejemplo, del ranking Capital-Santander Investment que publica periódicamente la Revista Capital; o del realizado por Great Place to Work Institute sobre las mejores empresas para trabajar. En ambos, varias de las empresas seleccionadas en este estudio aparecen en lugares destacados.

y medianas empresas participen de la corriente de RSE y la integren a sus actividades. Algunos expertos opinan que debiera verse “más como una inversión que como un costo”³¹.

En Octubre de 2004, firmaron el Pacto Global, la Confederación Nacional de Pymes (CONAPYME)³², la Federación Gremial de las Micro, Pequeña, Mediana Industria y Artesanos de la Región Metropolitana (FEMPIA) y otra veintena de federaciones gremiales³³, con ello, a juicio de las Naciones Unidas, Chile se habría convertido en el país con un mayor número de Pymes adheridas. Los contenidos de las metas comprometidas por este sector, así como su seguimiento, obviamente pueden constituir en el futuro un objeto interesante de investigación.

En lo que respecta a la difusión de los principios y valores de RSE, es importante considerar también la acción que ejercen distintas entidades privadas, lo que sin duda ha permitido la socialización de información sobre el tema hacia diferentes sectores y ámbitos de la sociedad y un mayor posicionamiento del concepto en la opinión pública.

En el país destacan Acción RSE y ProHumana. Acción RSE enfoca su quehacer de promoción y divulgación hacia el sector empresarial, de hecho se encuentra ligada a la Confederación de la Producción y del Comercio (CPC)³⁴ y sus socios, tal como se señaló, son empresas que aportan una cuota anual. ProHumana comparte un trabajo mancomunado con Naciones Unidas, y si bien, también una parte importante de su tarea de difusión la realiza con empresas, en el último tiempo se ha abierto a la participación de la sociedad civil.

Por otro lado, algunas ONGs, realizan esfuerzos de difusión de los principios y valores de la RSE, fundamentalmente con organismos y grupos de la sociedad civil (trabajadores, medioambientalistas, consumidores), sobre todo en la promoción del ejercicio ciudadano de vigilancia y en la socialización de información sobre instrumentos internacionales que constituyen herramientas para la vigilancia³⁵.

³¹ Eugenio Heiremans, Presidente Ejecutivo de la ACHS.

³² De acuerdo a los reportes del PNUD, esta asociación tendría alrededor de 600 mil afiliados en el país.

³³ Entre ellas, la Asociación Gremial de Medianos y Pequeños Industriales Metalúrgicos, la Asociación Gremial de Sastres y Profesionales de Alta Costura, la Asociación de Productores e Industriales del Cuero y Calzado, y la Asociación Gremial de la Mujer Micro, Pequeña y Mediana Empresaria.

³⁴ Su creación fue impulsada por la CPC y Business for Social Responsibility, institución con sede en Estados Unidos.

³⁵ El propio Pacto Global, pero también, las Líneas Directrices de la OCDE para las Multinacionales, distintos códigos de conducta, propuestas metodológicas de observancia social, etc.

RSE y dimensiones de la RSE

En esencia, la responsabilidad social empresarial o corporativa, más que un nuevo estilo de gestión empresarial, es una nueva concepción de empresa y una nueva forma de entender y conducir el proceso de producir. El ejercicio de una auténtica RSE se caracteriza por la incorporación efectiva, al proyecto de empresa, de los intereses de todos sus interlocutores, lo que necesariamente llevaría a un desarrollo armónico de las distintas dimensiones de la RSE.

El desarrollo desequilibrado de las dimensiones de la RSE que, en la percepción de los actores, presentan las empresas del estudio y que han adscrito voluntariamente a dichos principios, pensamos, tiene su explicación principalmente en dos factores, el cambio cultural que necesariamente deben experimentar los actores principales del proceso productivo (empresarios y trabajadores) y/o la tendencia empresarial a privilegiar el efecto marketing asociado a la RSE.

En efecto, la relación laboral propuesta por la RSE, supone un cambio cultural profundo, que invita a los actores de esta relación a definirse a sí mismo y en la interacción mutua, de manera radicalmente distinta. Los actores de esta relación más que factores de producción son antes que nada personas con motivaciones, valores e intereses que deben ser respetados e incorporados al proyecto de empresa. En consecuencia, la RSE reclama de empresarios y trabajadores una nueva visión de empresa como proyecto común, como lugar de encuentro, como una oportunidad de cooperación y de beneficio mutuo. Esta dimensión fundamental de la RSE, no parece expresarse aún con suficiente claridad y fuerza en las empresas que han asumido voluntariamente los principios de la responsabilidad social y que formaron parte de la muestra analizada en este estudio. Lo que sí se percibe es un discurso y en varias empresas un esfuerzo por mejorar la comunicación, el clima laboral y la relación con la comunidad, como estrategia para una mayor y mejor inserción de la empresa en el mercado.

La pregunta que surge inevitablemente es: ¿El desarrollo inarmónico de la RSE, que se constata en las empresas, es sólo una etapa en el proceso de construcción de la responsabilidad social o responde a una estrategia que tiene como finalidad, más que instalar la RSE, mejorar la imagen pública de la empresa y su relación principalmente con los consumidores? O dicho de otro modo, ¿El desarrollo desigual de las distintas dimensiones de la responsabilidad social, en cada una de las empresas seleccionadas, se debe a la gradualidad y temporalidad característica de todo cambio cultural?, lo que explicaría la dificultad o la lentitud de pasar del discurso a la práctica; ¿ O responde a la

necesidad imperiosa de las empresas de insertarse firmemente en el mercado, explicando la manifiesta tendencia de muchas de ellas a ver en la RSE más que una nueva forma de hacer empresa, un instrumento o estrategia de marketing ?

Lo cierto es que la RSE supone una adscripción absolutamente voluntaria, nadie obliga a los empresarios a asumir estos principios y menos a ponerlos en práctica. Sin duda, que esta acción voluntaria responde a la intención, al interés de hacer mejor las cosas, independiente de que la motivación real que impulsa a esta adhesión sea el mercado, la competitividad, o el convencimiento de que los denominados interlocutores o “stakeholders”, vale decir, los trabajadores, los clientes, la comunidad, están primero y de que sus intereses deben ser respetados, como lo exige una verdadera RSE.

No obstante, la voluntariedad de la adscripción a los principios de la RSE y la importancia de asumir pública y libremente y por propia decisión dichos principios, la empresa se obliga a hacer realidad su código ético, a pasar del discurso a la práctica y en virtud del principio de la transparencia, someterse al control social. En este sentido, no existe evidencia suficiente que permita certificar el interés o desinterés de las empresas por someterse en forma objetiva a un instrumento científicamente diseñado e independiente, que mida los avances en responsabilidad social, como tampoco, la necesidad de contar con indicadores que midan el impacto de sus políticas de RS.

Lo público y lo privado en la RSE

Lo público y lo privado ¿Es una falsa dicotomía para una empresa comprometida con la responsabilidad social empresarial? En efecto, el actuar en coherencia con un código de ética públicamente establecido, vale decir, el actuar con transparencia, devela completamente a la empresa, todo queda en la categoría de lo público, y necesariamente, las acciones en el contexto de la RSE, tanto en la dimensión interna como en la dimensión externa deben encontrar un equilibrio, puesto que la RSE no excluye dimensiones, ni ámbitos, ni interlocutores.

En este sentido, se percibe un desequilibrio en el ejercicio de la responsabilidad social entre el ámbito interno y externo de la empresa. Por lo general, los interlocutores internos no son con frecuencia invitados a construir responsabilidad social, a definir estrategias, metas y compromisos, tanto en el ámbito interno como externo, son más bien invitados sólo a asumir tareas previamente definidas que se discuten en un nivel o instancias en que no participan y a comprometerse con los proyectos de la empresa y con las estrategias y metas de una responsabilidad social orientada fuertemente hacia el ámbito externo.

Es notoria la preocupación de muchas empresas por su entorno social y medio ambiental, en comparación con su ámbito interno, todavía claramente menos considerado. Algunas incluso, han constituido fundaciones que asumen en forma permanente y orgánica, las tareas de responsabilidad social hacia la comunidad y el medio ambiente. Esto evidencia la importancia que le asignan a la difusión de sus planes y acciones hacia el mundo externo.

¿Qué explica este desequilibrio? ¿La gradualidad del proceso de cambio cultural; el interés de la empresa por lograr una mayor legitimidad en su entorno; una cuestión de imagen; una mayor conciencia empresarial respecto de la urgencia de preservar el medio ambiente; o un genuino interés en los problemas y necesidades de la comunidad?. Cualquiera sea la respuesta, el ejercicio efectivo de la RSE debiera ser integral y las empresas más temprano que tarde deben avanzar en ese sentido si pretenden ser creíbles, y asegurar de esta forma su inserción y permanencia en los mercados.

La dicotomía de lo público y lo privado pierde sentido en el contexto de una empresa con responsabilidad social. En efecto, lo que se hace en el ámbito externo de la empresa se hace también en el ámbito interno de ella. El razonamiento y el comportamiento esperado de los empresarios debiera ser algo así como “si respetamos los derechos e intereses de la comunidad y los incorporamos en el proyecto empresarial, respetamos también los derechos e intereses de nuestros trabajadores”.

Lo interno en la RSE

La aplicación de los principios de la responsabilidad social en el ámbito interno de las empresas, implica no sólo el reconocimiento y respeto de los derechos laborales establecidos en la legislación, sino que un paso adelante, un esfuerzo por invertir en las personas, por incorporarlas a las decisiones, al menos, en aquéllas que las afectan directamente y, por cierto, en las definiciones de políticas y estrategias internas de responsabilidad social.

Sin embargo, el estudio muestra que los esfuerzos de las empresas están puestos básicamente en el desarrollo de una cultura organizacional, cuyos principios, valores y declaraciones (sustentabilidad, transparencia, calidad de servicio) perfectamente funcionales a sus objetivos, la competitividad y el marketing, son transmitidos a los trabajadores. “Aquí lo que hay, es un compromiso de alinear a todo nuestro contingente humano, a nuestros colaboradores, con nuestros principios, con nuestros valores, con

nuestra misión”³⁶. En otras palabras, los trabajadores asumen estos valores y principios por “imposición” y no como una decisión reflexionada y aceptada libremente, producto de una discusión colectiva con los distintos estamentos de la empresa. Esta estrategia empresarial de definir y establecer una cultura institucional desde los niveles superiores, no es coherente con los principios de participación, de respeto a las personas y sus derechos de buen trato laboral, que define y señala la corriente RSE para el ámbito interno de la empresa.

En algunos casos, las prácticas de RSE en el ámbito interno se reducen a una preocupación por la mantención de un buen clima laboral, a través del desarrollo de una política de comunicaciones con los trabajadores, llamada de “puertas abiertas”. Sin duda, que la valoración y preocupación por mantener un buen clima laboral es beneficioso para el desarrollo de la empresa y para los actores de la relación laboral, sin embargo, esto tiene sentido y sustentabilidad en el tiempo, cuando las mejoras en el clima laboral son el resultado de la aplicación de las políticas y principios de la RSE, tales como los establecidos en el Pacto Global de la ONU, que enfatizan la necesidad de: reconocer y respetar las organizaciones de los trabajadores y la libertad de éstos para formar sindicato y para actuar sindicalmente; considerar los intereses de los trabajadores en los procesos de reestructuración y entrenamiento, en los procedimientos de despido, en asuntos de seguridad y salud; reconocer y utilizar la negociación colectiva como un instrumento para el logro de mejores condiciones de trabajo. De lo contrario, las preocupaciones y acciones tendientes a mejorar el clima interno de la empresa, podrían entenderse como una forma de obviar el tema de los derechos laborales, del desarrollo de las personas y de la participación de los trabajadores, al menos, en las decisiones que los afectan directamente. En otras palabras se estaría soslayando, de este modo, la aplicación genuina de los principios de la RSE.

La exigencia de una auténtica RSE que vaya más allá de la ley en lo que se refiere a derechos laborales, condiciones de trabajo y desarrollo de las personas, no es algo de ocurrencia común en las empresas estudiadas y que han suscrito voluntariamente los principios de la RSE. La generalidad de ellas realizan esfuerzos por cumplir de manera estricta las exigencias legales, siempre en el marco de lograr un clima laboral apropiado al desarrollo de la organización, sin embargo, se destaca un par de empresas, que en un ámbito muy puntual, como el de la protección a la maternidad, aplican un manejo flexible de la situación, por ejemplo, de la jornada de trabajo de las mujeres embarazadas o con hijos pequeños, de la elección de sala cuna según conveniencia de la madre y de

³⁶ Opinión vertida por uno de los responsables del tema RSE en una gran empresa.

una incorporación gradual de la mujer al trabajo después del post-natal. Hay también otras, que focalizan su preocupación en la salud y el bienestar físico de sus trabajadores, promoviendo en el colectivo laboral principios y metodologías en materia de seguridad, conformando equipos de profesionales de permanente dedicación en el ámbito de la prevención de riesgos y cuidados de la salud de los trabajadores, implementando programas de control médico permanente y gratuito, instalación de policlínicos, programas de prevención del estrés físico que incorporan rutinas de ejercicio durante la jornada laboral y el diseño ergonómico de los ambientes de trabajo.

Empresa, sindicato y trabajadores

Prácticamente en todas las empresas estudiadas, con excepción de sólo una de ellas, existe organización sindical, dando cumplimiento así y en lo formal, a lo establecido en la legislación y en las exigencias del Pacto Global: “Asegurar que todos los trabajadores tengan la posibilidad de formar un sindicato de su opción, sin temor de intimidación o represalia”.

Los esfuerzos de las empresas apuntan a mantener canales de comunicación y diálogo permanente con el sindicato y los trabajadores, fundamentalmente con la finalidad de mantenerlos informados de la marcha de la empresa y así lograr su mayor compromiso, pretendiendo por esta vía que se sientan parte de la empresa y promover un clima laboral funcional a los objetivos empresariales.

Se constata la existencia de otro grupo de empresas que ha dado un paso más adelante en el tema de la RSE, al incorporar a los trabajadores en la discusión y decisiones en materias que tienen que ver con la organización de la producción y con los procesos productivos, reconociéndoles a éstos capacidad y derechos para aportar desde este ámbito al crecimiento de la empresa.

En general, se puede afirmar que en la mayoría de las empresas estudiadas, la modalidad predominante en la relación sindicato empresa es la cooperación. En efecto, se detecta una búsqueda constante del diálogo, de la comunicación y el entendimiento.

Sin embargo, también es claro, que los objetivos que se buscan compartir con los trabajadores son definidos por la empresa y funcionales al éxito del proyecto empresarial. Los trabajadores no participan en la definición de dichos objetivos, ni se discute con ellos, a la luz de los objetivos planteados y al nivel de su aporte, sus condiciones de trabajo. En otras palabras, la participación de los trabajadores en los resultados no

parece estar ligada al nivel de compromiso que se espera de ellos. Si bien, los sistemas de remuneración flexible que existen en muchas de estas empresas apuntarían en el sentido de un esfuerzo por compatibilizar intereses, éstos serían sólo en el ámbito de lo económico, soslayando otros temas como los que dicen relación con el desarrollo de las personas, con la definición de estrategias y mecanismos con dimensión humana para enfrentar situaciones de crisis y con reestructuraciones y procedimientos de despidos acordados con los trabajadores, entre otros.

No obstante, la relación sindicato-empresa a pesar de tener distintas connotaciones o características, continúa bajo el sesgo de las tradicionales visiones empresariales y laborales. En efecto, respecto al sindicato y a la actividad sindical se mantiene la imagen de éste como un instrumento de conflicto, más que de cooperación y entendimiento, y si bien, en algunas empresas existe un mayor entendimiento con el sindicato, no se percibe un interés por incorporar a éste y a los trabajadores en el proyecto empresarial.

Políticas para la no discriminación

En general, las empresas no cuentan con políticas definidas y concretas para el tratamiento de situaciones de discriminación, al mismo tiempo, se afirma desconocer la ocurrencia de hechos de esta naturaleza en la organización. Sin embargo, en algunas existen, por ejemplo, mecanismos definidos de ingreso y ascensos que asegurarían la aplicación de criterios técnicos y objetivos al momento de la selección y promoción del personal, evitándose así cualquier tipo de discriminación.

No obstante lo anterior, no existe en las empresas ni políticas ni instrumentos o mecanismos que contribuyan a detectar y sancionar acciones o actitudes o prácticas discriminatorias.

La exclusión femenina de tareas y áreas de trabajo consideradas como “típicamente masculinas”, expresión sin duda de discriminación al interior de las compañías, se justifican, por lo general, como condiciones impuestas por el mercado de trabajo y no como una práctica de la empresa. *“Somos pocas mujeres, pero es un tema del sector, no es un tema de discriminación de esta empresa, ahora evidentemente en planta hay trabajos que son de hombres, hay trabajos que son de mujeres”*³⁷. En otras palabras, las empresas aceptan la división sexual del trabajo histórica y culturalmente establecida y no se plantean la posibilidad de superarla desde la propia compañía innovando en

³⁷ Ibid.

este aspecto, y sobre todo, asumiendo en este tema los principios de la responsabilidad social establecidos en el Pacto Global de la Naciones Unidas, que exige de las empresas básicamente considerar las habilidades y experiencias como requisitos para el reclutamiento, los ascensos, el entrenamiento y el acceso a los puestos de trabajo, como asimismo, establecer procedimientos para enfrentar y proteger a los trabajadores de prácticas discriminatorias. Esto implica de parte de las empresas, aceptar que la existencia de prácticas o conductas discriminatorias al interior de la organización, pueden originarse en la propia compañía y, por lo tanto, son de su propia responsabilidad, como asimismo, la formulación de políticas y estrategias que apuntan a su superación, y no constituyen sólo condicionamientos externos que tienen su origen en el mercado laboral o son únicamente característicos del sector productivo al que pertenece.

En algunas empresas es muy abierta la discriminación hacia el personal subcontratado, vulnerándose con esto los principios contenidos en el Pacto Global de igualdad de trato sin exclusiones y la obligación de las empresas mandantes de resguardar las condiciones de trabajo del personal de sus empresas contratistas, otorgándoles a ellos el mismo trato que le da a sus trabajadores. Esta situación es obviamente percibida y no aceptada por los trabajadores de las empresas mandantes, afectando el ambiente laboral. *“Notamos mucha discriminación con la parte contratista, trabajamos mucho con externos y nos damos cuenta de las diferencias, hemos intentado que ellos tengan algunos beneficios similares pero tratados totalmente distinto, a pesar de que son nuestros propios compañeros, esto a veces perjudica el ambiente laboral³⁸”*.

La capacitación y las políticas de capacitación

La capacitación en las empresas estudiadas es asumida como una real necesidad, como un instrumento valioso para adaptarse a los requerimientos del mercado, acorde con una visión cada vez más técnica y profesional de los procesos productivos, que son definidos como un conjunto de tareas especializadas.

La necesidad de capacitar está estrechamente ligada a la incorporación de nueva tecnología y a los nuevos requerimientos de productividad. Asimismo, en muchas de estas empresas se está requiriendo un nuevo trabajador, que por sus conocimientos sea capaz también de aportar al proceso productivo y de esta forma asuma un nuevo compromiso con la empresa y su competitividad. *“Si nosotros queremos ser exitosos como compañía,*

³⁸ Opinión vertida por un dirigente sindical entrevistado.

tenemos que tener una misión y tenemos que definir qué tipo de competencias tiene que tener la organización para que esta misión se alcance”³⁹.

Los antecedentes recogidos señalan que en la mayor parte de las empresas estudiadas la capacitación responde o se orienta fundamentalmente hacia los requerimientos del negocio, potenciar la productividad y asegurar el éxito de la empresa en los mercados son los objetivos de la capacitación. En este tema como en otros ya mencionados, no se observa un esfuerzo por compatibilizar los intereses de la empresa con los intereses de los trabajadores, ni se constata la existencia de un mecanismo o instancia de participación o consulta a los trabajadores.

Las decisiones de política y estrategias de capacitación son tomadas en los niveles superiores de la organización en vista a los objetivos, necesidades e intereses exclusivos de la compañía, estrategia que no se condice con los principios de la RSE y que condiciona las visiones de los trabajadores respecto de ella. *“El trabajador recibe la capacitación que supuestamente define un área de capacitación que se creó ahora, que está funcionando con gente nueva, pero ninguna de ella le sirve en lo personal si se retira de la empresa. Aparte de eso, la capacitación comúnmente no se da en la hora de trabajo, sino que se da después de la hora de trabajo, es decir, el tiempo de la capacitación pasa a ser cargo del trabajador”⁴⁰.*

Los trabajadores excluidos de las instancias de discusión y de las decisiones respecto de los temas, condiciones y objetivos de la capacitación, tienen la percepción y confirman lo que se ha observado, sus objetivos son puramente empresariales, tiene escasa o nula relación con los sistemas de promoción y ascensos y con las condiciones contractuales de trabajo.

En otras palabras, la capacitación no implica necesariamente la promoción de los trabajadores y un mejoramiento en las condiciones de empleo. En efecto, el nivel de remuneraciones y los beneficios adicionales están por lo general supeditados al cumplimiento de metas que la compañía determina. Asimismo, la definición de políticas y mecanismos de ascensos son determinados por los niveles superiores de la empresa, sin participación alguna de los trabajadores, quienes cuestionan la poca transparencia y objetividad de dichos procesos y, por lo tanto, la legitimidad de éstos.

³⁹ Opinión vertida por uno de los responsables del tema RSE en una gran empresa.

⁴⁰ Ibid.

La información y la comunicación, canales para la transparencia

Si bien la mayoría de las empresas cuenta con informes anuales de su gestión en materia de responsabilidad social, entregados a sus públicos interesados, como accionistas y consumidores, para algunos de los trabajadores, éstos no constituyen instrumentos confiables y transparentes. Tampoco lo serían los medios de información internos que entrega la empresa (revistas de circulación o intranet), pues la mayoría de las veces sólo tienen el objetivo de instalar nuevas formas de organización de la producción, y por tanto, se convierten en condición para el trabajo, lo que les obliga a asumir mayores responsabilidades, sin necesariamente ser más partícipes en la marcha de la empresa.

Desafíos para la RSE

La utilización puramente discursiva del tema de la responsabilidad social resulta inconsistente si la empresa que adscribe a sus principios y valores no es capaz de definir una plataforma interna sobre la cual construir esa imagen. Para ello hace falta una visión crítica de la situación general de los trabajadores dentro de la empresa, apuntando hacia un real cuidado de la calidad de vida del trabajador. Una empresa con una definición ética de su actuar debe aceptar su responsabilidad en cuanto a los estándares de vida de sus trabajadores, abordando aspectos tales como: beneficios salariales, condiciones de higiene y seguridad en el trabajo, seguridad del empleo, participación en la organización sindical, horas de trabajo, respeto y reconocimiento de derechos, seguridad social.

En este sentido, llaman la atención ciertas falencias existentes en varias empresas estudiadas, en cuanto por ejemplo al salario y al trato laboral. En muchos casos resulta insuficiente el criterio que utilizan las empresas para el cálculo de sus remuneraciones “al nivel del mercado”, siendo de público conocimiento que en muchos casos esos parámetros no aseguran condiciones de vida dignas, ni la satisfacción de las necesidades básicas de los trabajadores y sus familias.

Las empresas deben entender entonces que no es posible representarse públicamente como una empresa responsable si no se asumen los costos de esa promesa. Una empresa responsable socialmente no puede estar preocupada de reducir sus costos y de aumentar sus rendimientos a costa de la calidad de vida de sus trabajadores.

Tal como lo expresó una de las ejecutivas entrevistadas, *“la responsabilidad social de la empresa pasa a ser parte de la estrategia corporativa como un pilar fundamental de su desarrollo. Se entiende su función de acuerdo con las propias características de*

los mercados actuales, tanto nacionales como extranjeros, en el sentido de tener que ser capaces de exponer públicamente una “gestión limpia en relación a sus procesos productivos y transparente y libre de conflictos en el trato y cuidado de sus propios trabajadores”⁴¹.

En el contexto de los desafíos de la RSE, el actual proceso de elaboración de las normas ISO 26.000⁴², constituye un intento, tanto del sector privado como público, a nivel internacional, por precisar el sentido y los alcances que la responsabilidad social debe tener en las organizaciones que la suscriben (en el ámbito interno como externo), promover e impulsar el cumplimiento de sus principios y transparentar sus avances y logros efectivos.

⁴¹ Ibid.

⁴² Se espera que esté disponible en aproximadamente tres años. Será una guía orientadora del tema.

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

Acción Empresarial. “Indicadores de responsabilidad social corporativa”. Octubre 2001.

Agüero, Felipe. “La Responsabilidad Social Empresarial en América Latina: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México y Perú”. Informe para la Fundación Ford. Mayo 2002.

Berg, Huberto. “Rentabilidad de las buenas prácticas laborales”. OIT/CPC. 2003.

CENDA. “Mapeo empresarial Chile”. Enero 2004.

CEPAA. “Documento guía para la responsabilidad social 8000 (SA8000). USA 1999.

Comisión Nacional Tripartita Forestal. “Código de prácticas forestales para Chile”. Agosto 1997.

Corporación Terra Australis y Fundación Terram. “La ineficiencia de la salmonicultura en Chile: aspectos sociales, económicos y ambientales”. Julio 2000.

Cruz, Consuelo. “Apuntes acerca de los códigos de conducta en las empresas transnacionales”. CIPAF/Oxfam. 1999.

Diller, Janelle. “¿Una conciencia social en el mercado mundial?. Dimensiones laborales de los códigos de conducta, el etiquetado social y las iniciativas de los inversores”. En Revista Internacional del Trabajo. Volumen 118, Número 2. 1999.

El Mercurio. “Chile saca una mala nota en responsabilidad social”. 22 Junio 2004.

El Mercurio. “Economía hecha política”. 24 Noviembre 2002.

Embotelladora Andina S.A. “Código de conducta empresarial”. Santiago. Diciembre 1996.

Encuesta MORI sobre Responsabilidad Social Corporativa. 2001.

Howitt S. Richard. “Proyecto de informe sobre normas de la UE para las empresas europeas que operan en países en desarrollo: hacia un código de conducta y una plataforma de seguimiento europeo”. Octubre 1998.

Instituto Ethos. “Indicadores Ethos de responsabilidad social empresarial”. Brasil 2003.

Jeffcott, Bob y Yanz, Lynda. “Los códigos de conducta, regulaciones gubernamentales y la organización de los trabajadores”. ETAG. Febrero 2000.

-
- Marcos-Sánchez.** “negociación colectiva y código de conducta”. OIT/UITA. 2000.
- Mujica, Javier.** “Plataforma sudamericana de derechos humanos”. En Foro de Derechos Humanos de la Cumbre de los Pueblos de América. Santiago. Abril 1998.
- Naciones Unidas.** “Guide to the Global Compact: a practical understanding of the vision and nine principles”.
- Oficina Internacional del Trabajo (OIT).** “Notas informativas sobre responsabilidad social de la empresa y normas internacionales del trabajo”. Ginebra 2003.
- Organización Internacional de Empleadores (OIE).** “Código de conducta. Posición de la Organización Internacional de Empleadores”. Ginebra. Junio 1999.
- Padrón, Álvaro.** “La experiencia sindical al interior del Mercosur. Luz y sombra en el sindicalismo de la región”. En Procesos de integración: los protocolos laborales. Fundación F.Ebert. Santiago. 2000.
- Pesce, Dante.** “Responsabilidad social empresarial”. Vincular. 2004.
- Ramos Pérez-Torreblanca, Eva.** “Modelo de gestión de responsabilidad social empresarial”. Proyecto Fondef. Julio 2004.
- Revista Capital** N°130. Abril-Mayo 2004
- Revista Capital** N°91. Agosto-Septiembre 2002.
- Schatan, Jacobo.** “Responsabilidad social empresarial, transnacionalización y agricultura”. CENDA. Enero 2004.
- Schatan, Jacobo.** “Agenda ciudadana para la acción en RSE: una carta preliminar de navegación”. CENDA. Enero 2004.
- Scherrer, Cristoph y Greven, Thomas.** “La dimensión social en el comercio mundial”. Análisis laboral N°10. Fundación F. Ebert. Santiago 2000.
- Weissbrodt, David.** “Principios relativos a la conducta de las empresas en materia de derechos humanos”. Comisión de Derechos Humanos. Mayo 2000.
- Wick, Ingeborg.** “Herramientas de las/os trabajadoras/os o truco publicitario. Una guía para los códigos de prácticas laborales internacionales”. Fundación Ebert. 2002.

ENLACES

Foro Empresa: www.empresa.org

Ethos: <http://www.ethos.org.br>

Accion Empresarial: www.accionempresarial.cl

Fundemás: www.fundemas.org/paginas/index.htm

Perú 2021: <http://www.peru2021.org>

AliaRSE: <http://mx.groups.yahoo.com/group/ResponsabilidadSocialEmpresarial>

BSR: www.bsr.org

Prince of Wales International Business Leaders Forum: www.csforum.com

Fundación Prohumana: www.prohumana.cl

Plaza Nueva: www.plazanueva.org

Programa para las Naciones Unidas (PNUD): www.undp.org

Red Puentes: www.redpuentes.org

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE): www.oecd.org

OCDE Punto Nacional de Contacto Chile: pnacional.contacto@direcon.cl

Global Reporting Initiative (GRI): www.globalreporting.org

ANEXOS

Anexo N°1

Características corporativas y económicas de las empresas seleccionadas

Aguas Andinas⁴³

Empresa gestiona el ciclo del agua, purifica, trata y suministra el recurso.

Composición accionaria:

Sus principales accionistas son: Inversiones Aguas Metropolitanas Ltda (51.2%), Corfo (35%), Administradoras de Fondos de Pensiones (8.7%) y otros (5.1%).

Tipo de adscripción a la RSE:

La empresa se encuentra afiliada a Acción Empresarial. Asume la RSE como la única forma de lograr el desarrollo sustentable y estar en armonía con la sociedad y el entorno. Incorpora sus cinco ámbitos: medio ambiente, calidad de vida laboral, ética empresarial, marketing responsable y compromiso con la comunidad.

En relación con los trabajadores y sus familias, la compañía se plantea los temas de seguridad, estabilidad, capacitación, respeto y bienestar. Entre sus principales acciones está el otorgamiento de compensaciones y beneficios: becas de estudio, programa de nivelación, plan de sensibilización en prevención y seguridad laboral, capacitación y desarrollo profesional, charlas y talleres recreacionales, escuelas deportivas para hijos de trabajadores, programa de vacaciones de verano e invierno.

Estructura organizacional:

El Directorio es el principal órgano de toma de decisiones. Está constituido por representantes titulares y suplentes. Bajo dicho estamento se ubican la gerencia general y las distintas gerencias operativas y zonales.

Empresas del holding:

Aguas Andinas
Aguas Cordillera
Aguas Manquehue

⁴³ Aguas Andinas. Informe 2003. Responsabilidad Social. www.aguasandinas.cl

Cantidad y tipo de trabajadores:

La compañía en el año 2003 contaba con 1.485 trabajadores, de los cuales 1.181 corresponden a Aguas Andinas, 185 a Aguas Cordillera, 29 a Aguas Manquehue y 90 a otras empresas.

Datos económicos de la empresa:

Atiende a aproximadamente seis millones de habitantes de la Cuenca de Santiago que consumen y utilizan el agua de las redes.

Asociación Chilena de Seguridad (ACHS)⁴⁴

Es una Mutualidad de empleadores establecida como corporación privada sin fines de lucro en el marco de la Ley N^o 16.744 sobre “Seguro obligatorio de accidentes laborales y enfermedades profesionales”, promulgada en 1968.

Tipo de adscripción a la RSE:

En Abril de 2003 se comprometió ante las Naciones Unidas a hacer suyos los principios de la iniciativa Global Compact. A través de ellos se obligaron ante empleados, afiliados, beneficiarios y comunidad. En el 2004 entregan su primer Reporte Social en el que integran los principios y valores de la RSE. También forma parte de Acción Empresarial.

Desde hace casi treinta años creó el Balance Social Interno (BSI), herramienta a través de la cual mide la calidad de vida laboral al interior de la empresa; e implementa desde 2003 un Código de Buenas Prácticas Laborales para Trabajadores y Trabajadoras, consistente en un conjunto de políticas adicionales a las exigidas por la ley laboral para promover la equidad de género e igualdad de oportunidades.

Estructura organizacional:

Su gestión está a cargo de un Directorio Paritario compuesto por igual número de representantes de los trabajadores y de las empresas asociadas. En el nivel superior de la estructura administrativa de la ACHS se encuentra su Presidente Ejecutivo y bajo su dependencia la Gerencia General, a la que debe reportar el conjunto de instancias en que se estructura.

⁴⁴ Asociación Chilena de Seguridad. Reporte Social 2003.

Empresas del holding:**Ha creado empresas dependientes para optimizar su quehacer:**

Hospital del Trabajador

Sorema

Clínica Los Coigües

Fundación Científica y Tecnológica

Cantidad y tipo de trabajadores:

Cuenta con 3.600 trabajadores.

Datos económicos de la empresa:

Cuenta con 36.000 empresas afiliadas que reúnen a más de 1,5 millones de trabajadores. Terminaron el ejercicio 2003 con un 54% del mercado de las instituciones mutuales del país, logrando excedentes por \$3.631 millones.

Banco Santander Santiago⁴⁵

Desarrolla su negocio en el ámbito de los servicios bancarios. Forma parte del Grupo Banco Santander Central Hispano⁴⁶. En Chile opera además bajo las marcas Banefe (financiera de consumo y microcrédito) y AFP Summa Bansander (administradora de fondo de pensiones).

Composición accionaria:

Grupo Banco Santander Central Hispano.

Negocios en que participa:**El Banco Santander Santiago cuenta con las siguientes filiales:**

Santiago Leasing S.A.

Santiago Corredores de Bolsa Ltda

Santander S.A. Administradora General de Fondos

Santander S.A. Agente de Valores

Santander S.A. Sociedad Securitizadora

Corredora de Seguros Santander Ltda

⁴⁵ www.santandersantiago.cl

Tipo de adscripción a la RSE:

Adscribió al Global Compact y es miembro de Acción Empresarial.

Cantidad y tipo de trabajadores:

En el año 2003 contó con 7.561 trabajadores.

Datos económicos de la empresa:

Cifras de Octubre 2003, lo ubican en el primer lugar en el ranking de colocaciones con 22,84% del total y en el cuarto lugar en el ranking de rentabilidad con 24,1%. En las operaciones leasing ocupó a Septiembre de 2003 también el primer lugar con 32,2%; y en las colocaciones de consumo ocupó el primer lugar (tercer trimestre 2003), con 24,80%⁴⁷.

Los indicadores financieros en millones de pesos a Diciembre de 2003 son los siguientes:

Balance	Millones de Pesos
Activos	10.920.785
Colocaciones totales	7.475.604
Depósitos y fondos vistas netos de canje	5.024.055
Patrimonio	1.017.392
Resultados	Millones de Pesos
Ingreso financiero neto	454.644
Comisiones	111.839
Gastos de apoyo	(250.259)
Beneficio neto	206.975

Fuente: www.santandersantiago.cl

BellSouth⁴⁸

BellSouth Chile es una compañía de telecomunicaciones de propiedad de BellSouth Internacional, subsidiaria de la empresa norteamericana BellSouth Corporation, cuya

⁴⁶ Es la mayor institución en este rubro en España y es el segundo en la euro zona. Tiene presencia en todos los continentes. Es el segundo grupo bancario más grande de América del Sur, con sucursales en Chile, Venezuela, Brasil, Colombia, Perú, Bolivia, Argentina, Uruguay y Paraguay.

⁴⁷ CENDA. Mapa empresarial Chile. Enero 2004.

⁴⁸ www.bellsouth.cl

casa matriz se ubica en Atlanta, Estado de Georgia, Estados Unidos. En Chile la compañía forma parte del sistema multiportador, vende servicios en el mercado de larga distancia nacional e internacional y en el sector de telefonía móvil.

Tipo de adscripción a la RSE:

Es miembro de Acción Empresarial. En el campo de las relaciones con los empleados se plantea como principios la comunicación abierta, la igualdad de oportunidades, el trato justo, la no discriminación ni acoso, la seguridad y salud. Tiene programas de reconocimiento individual y grupal para los empleados, un club de empleados que realiza actividades recreativas, deportivas y culturales.

Estructura organizacional:

BellSouth Chile cuenta con una Gerencia general, de la que dependen distintas divisiones operativas.

Datos económicos de la empresa:

En telefonía móvil tiene una participación de mercado de 16,8% (marzo 2003), ocupando el tercer lugar en el ranking⁴⁹.

Empresa	RUT	Monto US\$ Fob	Productos	Países de Destino
Bellsouth Chile S.A.	96672160-K	571.303	Servicios	Perú, Venezuela, Argentina, Estados Unidos
Bellsouth Comunicaciones S.A.	87845500-2	923.938	Servicios, amplificadores microondas, aparatos (9 productos)	Estados Unidos, Argentina, Colombia, Italia
Bellsouth Inversiones S.A.	96672150-2	244.649	Servicios	Argentina, Perú, Venezuela

Fuente: ProChile. 2003

Codigas⁵⁰

Es una de las marcas distribuidoras de gas integrante de Empresa Lipigas S.A. Junto con otras tres marcas (Lipigas, Agrogas y Enagas) abastecen el 39% del mercado nacional desde la I Región a la XI Región.

⁴⁹ CENDA. Mapa empresarial Chile. Enero 2004.

⁵⁰ www.empresaslipigas.cl

Composición accionaria:

En el año 2000 Repsol YPF compra las acciones de Codigas y de las restantes marcas de Lipigas S.A.

Tipo de adscripción a la RSE:

Es miembro de Acción Empresarial.

Compañía Cervecerías Unidas S.A. (CCU)⁵¹

Multinacional chilena de bebidas, diversificada en sus negocios y con operaciones focalizadas en el Cono Sur de América.

Estatuto jurídico:

Sociedad anónima abierta.

Sus acciones son transadas en los mercados bursátiles de Chile y en la Bolsa de Valores de Nueva York.

Composición accionaria:

Es un holding perteneciente mayoritariamente al grupo Luksic y al consorcio holandés Heineken⁵². La participación accionaria se distribuye del siguiente modo (a Diciembre de 2003): Inversiones y Rentas S.A.⁵³ (61,61%), Anheuser – Busch Companies Inc (20%) y Bancos, FP, Bolsa (18,39%).

Negocios en que participa:

Cervezas en Chile, Argentina y Croacia (distintas marcas: propias, licenciadas e importadas)

Bebidas refrescantes (gaseosas, néctares y aguas minerales) en Chile (distintas marcas: propias, licenciadas e importadas)

Industria vitivinícola en Chile y Argentina

Logística y distribución para el transporte de sus productos en Chile

Fabricación de botellas y cajas plásticas

Pisco

⁵¹ CCU. Memoria Anual 2003; www.ccu.cl

⁵² CENDA. Mapeo empresarial Chile. Enero 2004.

⁵³ Sociedad dividida en partes iguales entre Quiñenco S.A., holding del grupo Luksic, y Paulaner – Salvator AG, perteneciente al grupo alemán Schöghuber.

Tipo de adscripción a la RSE:

Firmó el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y es miembro de Acción Empresarial. Como valores corporativos de RSE la empresa postula: la promoción de un consumo responsable de sus productos; la honestidad en todas sus comunicaciones hacia la comunidad; el respeto por el medioambiente; el compromiso con la promoción en la comunidad de la cultura, deporte y educación.

En relación con los trabajadores, la compañía se plantea: el acceso a capacitación, el Plan de Prevención de Riesgos, el incremento de remuneraciones ligado al Sistema de Evaluación de Desempeño y un Sistema de monitoreo del clima laboral.

En el año 2003 incluye por primera vez el Informe Social CCU 2003. Allí declara ser una empresa socialmente responsable, opción que toma libremente y que trasciende a la obligatoriedad impuesta por la legislación, adoptando políticas y acciones que potencien un mejor vivir.

Estructura organizacional:

El holding cuenta con un Directorio, integrado por Presidente, Vicepresidente y Directores, todos representantes de los accionistas. Es el principal órgano de toma de decisiones. Al Directorio reporta el Gerente General, quién junto a un reducido número de directores y algunos ejecutivos integran el Comité de Directores.

Empresas del holding:**Filiales:**

Cervecera CCU Chile Ltda.

Cervecera CCU Argentina S.A. y filiales

Cervecería Austral S.A.

Kuntsmann

Viña San Pedro S.A. y filiales

Pisconor S.A.

Aguas Minerales Cachantún S.A.

Embotelladoras Chilenas Unidas S.A. (ECUSA) y filiales

Fábrica de Envases Plásticos S.A. (PLASCO)

Transportes CCU Ltda.

Comercial CCU Santiago S.A.

Cantidad y tipo de trabajadores:

La compañía en el año 2003 contaba con aproximadamente 4.000 trabajadores directos entre ejecutivos, profesionales, técnicos y empleados y operarios.

Datos económicos de la empresa:

Produce anualmente más de 1.000 millones de litros de productos bebestibles. Atiende en Chile a 95.000 clientes directos y llega a 10 millones de consumidores.

Durante 2003 obtuvo niveles máximos históricos en volúmenes e ingresos por ventas, alcanzando una utilidad neta consolidada de \$54.088 millones, superior en 142% a la obtenida el año anterior.

En el año 2003, algunas de las empresas del holding exportaron sus productos al extranjero, con montos US\$ Fob distintos entre cada una y a países de destino también diferentes.

Empresa	RUT	Monto US\$ Fob	Productos	Países de Destino
Cervecería CCU Chile	88586400-7	12.681	Cerveza	Alemania
Cervecería Austral S.A.	96919980-7	69.868	Cerveza malta, agua mineral, licores, jugos, aguardiente, etc (19 productos)	Argentina y Anguilla (Indias Occidentales Británicas)
Viña San Pedro S.A.	91041000-8	63.241.409	Cabernet Sauvignon, Sauvignon blanco, Chardonnay, Merlot, etc (14 productos)	Inglaterra, Estados Unidos, Suecia, Canadá, Dinamarca, Finlandia, Noruega, etc (69 países)

Fuente: ProChile. 2003

Compañía Chilena de Tabacos S.A. (Chiletabacos)⁵⁴

Compañía tabacalera más grande de Chile, con una participación de mercado sobre un 95%. Miembro del Grupo de Empresas de British American Tobacco.

Estatuto jurídico:

Sociedad Anónima abierta.

⁵⁴ Chiletabacos. Reporte Social 2003; Chiletabacos. Memoria Anual 2003.

Composición accionaria:

Chiletabacos es filial de la empresa British American Tobacco (BAT), la cual tiene una participación de un 70,36% de las acciones. BAT constituye el segundo grupo tabacalero más grande del mundo que cotiza en bolsa. Además participan como accionistas: Abbey Investment Company Ltda (13,36%); Inmobiliarias; AFP; empresas de inversiones.

Negocios en que participa:

Fábrica de cigarrillos
Planta de desvenado
Depósito de cigarrillos
Bodegas de tabaco

Tipo de adscripción a la RSE:

Es miembro de Acción Empresarial. Constituyó el Comité General de Responsabilidad Corporativa integrado por la plana gerencial. Cuenta también con una Gerente de Responsabilidad Social y utiliza el proceso de Reporte Social.

Estructura organizacional:

Chiletabacos cuenta con un Directorio integrado por Presidente, Vicepresidente y Directores, que se relaciona con un cuerpo gerencial especializado en distintas áreas de gestión operativa.

Empresas del holding:

Compañía Chilena de Tabacos S.A.
Comercial Chiletabacos S.A.
Inversiones Casablanca S.A.

Cantidad y tipo de trabajadores:

En el año 2003 empleó de manera directa 689 personas, entre ejecutivos, profesionales y técnicos y trabajadores de áreas operativas y técnicas. Adicionalmente un total de 282 personas se emplearon como trabajadores temporales en áreas agrícolas en su período de mayor actividad.

Datos económicos de la empresa:

Sus ventas brutas en el año 2003 alcanzaron los M\$ 518.550.166.
Sus exportaciones al exterior se muestran en el cuadro siguiente:

Empresa	RUT	Monto US\$ Fob	Productos	Países de Destino
Compañía Chilena de Tabacos	90286000-2	15.243.303	Cigarrillos, elementos para la fabricación de cigarrillos (25 productos)	Colombia, México, Perú, Paraguay, Brasil (23 países)

Fuente: ProChile. 2003

Compañía Manufacturera de Papeles y Cartones (CMPC)⁵⁵

Empresa integrada que realiza su trabajo industrial (producción de celulosa y papel), a través de cinco filiales: Forestal Mininco, CMPC Celulosa, CMPC Papeles, CMPC Tissue y CMPC Productos de Papel. Posee plantas en Chile, Argentina, Perú y Uruguay.

Composición accionaria:

La empresa se encuentra listada en la Bolsa de Comercio de Santiago. Es controlada principalmente por el grupo económico Matte con el 55,4% del capital accionario; le siguen otros accionistas locales (26,2%); AFPs (16,7%); e inversionistas extranjeros (1,6%).

Negocios en que participa:

- Forestales, produce madera a través de bosques propios cultivados y manejados, se utiliza principalmente para la industrialización en sus aserraderos y planta de remanufactura y el abastecimiento de las plantas de celulosa, papeles y cartulinas. Asimismo, comercializa la madera en sus diferentes formas en el mercado nacional e internacional.
- Producción de celulosa: fibra larga, blanqueada, cruda y fluff en rollos.
- Producción de papeles: blancos de impresión y escritura y papel sack kraft extensible para sacos; también finos de impresión, escritura y papeles tissue (higiénico, pañuelos desechables, servilletas, tohallas de papel); papel periódico, para corrugar y de envolver; cartulinas.
- Fábrica de artículos escolares y de oficina.
- Reciclado de papeles usados y cajas de cartón, a través de SOREPA.
- Distribuidor y comercializador de papeles, cartulinas y productos de papel, a través de EDIPAC.

⁵⁵ www.cmpc.cl

Tipo de adscripción a la RSE:

Suscribió el Global Compact y en tal sentido apoya los valores universales de responsabilidad en los negocios. Declara cumplir con estos principios con sus trabajadores y la comunidad. A sus trabajadores ofrece programas de educación, capacitación, seguridad y prevención de riesgos, bienestar (salud, alimentación, vivienda

Estructura organizacional:

Cuenta con un directorio integrado por un presidente y seis directores, bajo la cual opera la administración de las gerencias.

Empresas del holding:

Forestal Mininco

CMPC Celulosa

CMPC Papeles

CMPC Tissue

CMPC Productos de Papel.

Durante 2003, habría adquirido la participación de la petrolera angloholandesa Shell en Forestal Monteaguila (Famasa), que completó 59.000 hectáreas, añadiéndose al patrimonio de 433.000 hectáreas que CMPC posee⁵⁶.

Cantidad y tipo de trabajadores:

Más de 8.000 trabajadores directos y 15.000 indirectos.

Datos económicos de la empresa:

El capital social de la sociedad al 31 de Diciembre de 2003, una vez efectuada la revalorización anual dispuesta por la ley, asciende a M\$96.545.754 divididos en 200 millones de acciones. El patrimonio de empresas CMPC S.A. a la misma fecha alcanza la suma de M\$2.008.916.448.

⁵⁶ CENDA. Mapa empresarial Chile. Enero 2004.

Sus exportaciones al exterior se detallan en el cuadro siguiente:

Empresa	RUT	Monto US\$ Fob	Productos	Países de Destino
Forestal Mininco	91440000-7	1.213.864	Eucaliptus Nitens	Japón
CMPC Celulosa S.A.	96532330-9	406.750.941		Holanda, China, Italia, Corea del Sur, Alemania, Francia, Japón, Taiwán, Brasil (28 países)
Cartulinas CMPC	96731890-6	107.690.272	Cartulinas (7 productos)	Holanda, México, Colombia, Perú, Brasil, Inglaterra, Argentina (41 países)
CMPC Tissue S.A.	96529310-8	5.299.454	Pañuelos, toallas higiénicas, pañales (33 productos)	Ecuador, Bolivia, Argentina (10 países)
CMPC Maderas S.A.	95304000-K	100.736.077	Maderas aserradas, perfiles, molduras (6 productos)	Estados Unidos, Japón, Arabia Saudita, Ajman, Taiwán, España (28 países)

Fuente: ProChile. 2003

Corpora Tresmontes (CTM)

Empresa chilena productora y comercializadora de alimentos.

Negocios en que participa:

Bebidas instantáneas calientes (café, té)
 Bebidas instantáneas frías o jugos en polvo.
 Postres y repostería
 Bebidas líquidas

Tipo de adscripción a la RSE:

Es miembro de Acción Empresarial. Integra las distintas dimensiones de la RSE y en específico, en lo que se refiere a calidad de vida laboral, declara preocupación por todos los trabajadores de la empresa en sus lugares de trabajo y también fuera de ellos.

Datos económicos de la empresa:

Sus exportaciones al exterior se detallan en el cuadro siguiente:

Empresa	RUT	Monto US\$ Fob	Productos	Países de Destino
Corpora Tresmontes	96569690-3	39.116.753	Café, cacao en polvo, productos con sabor a frutas (36 productos)	México, Estados Unidos, Letonia, Venezuela, Colombia, República Dominicana, Alemania (29 países)

Fuente: ProChile. 2003

Gerdau Aza S.A.⁵⁷

Empresa siderúrgica de aceros largos. Perteneció al grupo Gerdau que opera también en Brasil, Canadá, Estados Unidos, Argentina y Uruguay. En Chile, está posicionada como la segunda siderúrgica en el rubro de aceros largos.

Negocios en que participa:

Aceros largos

Mallas soldadas y corte y doblado de acero para la construcción civil

Distribuidora de aceros

Tipo de adscripción a la RSE:

Es miembro de Acción Empresarial. La empresa dice integrar los principios éticos y valores de la RSE y destaca como prioridades: contar con un ambiente de trabajo que propicie la realización de las personas y aportar al desarrollo sustentable (económico, social y ambiental) de las comunidades donde actúan.

Referente al tema de calidad laboral, cuenta con programas de: estructura plana de puertas abiertas (horizontalidad en las relaciones y autonomía de decisión), comunicación directa, aplicación de encuesta de satisfacción laboral, plan de crecimiento funcional, reconversión laboral, a apoyo a las familias, plazas de la calidad.

Frente a las empresas tercerizadas, el Grupo Gerdau tiene como política solicitar la plena atención de la legislación laboral y las prácticas de respeto a las personas.

⁵⁷ Informe Anual 2003. www.gerdauaza.cl

Datos económicos de la empresa:

En 2003, produjo 300,3 mil toneladas de acero. Las exportaciones al extranjero se muestran en el cuadro siguiente.

Empresa	RUT	Monto US\$ Fob	Productos	Países de Destino
Gerdau Aza S.A.	092176000-0	6.400.278	Barras hierro, perfiles de hierro laminado, etc (5 productos)	Ecuador y Perú

Fuente: ProChile. 2003

Masisa⁵⁸

Es una importante empresa del sector forestal-industria, produce y comercializa tableros de madera, molduras y puertas. Tiene también plantaciones de bosques. Opera productivamente en cuatro países de la región, oficinas comerciales en seis y una red de distribución franquiciada en doce.

Estatuto jurídico:

Masisa S.A. es sociedad anónima abierta

Composición accionaria:

Sus acciones se transan en el mercado de valores de Chile y en la Bolsa de Nueva York por medio de un programa de ADR (American Depositary Receipts).

Sus principales accionistas son Grupo Nueva, a través de su filial Terranova S.A. con el 52,43%, algunas administradoras de fondos de pensiones (AFPs) con un 23,28% y tenedores de ADR con un 7,73%, Fondos y Compañías de Seguros con 6,2% y Otros con 10,4%.

Negocios en que participa:

Tableros de madera

Molduras

Puertas.

Plantación y explotación de bosques.

⁵⁸ Masisa. Reporte de Sustentabilidad 2002-2003; www.masisa.cl

Tipo de adscripción a la RSE:

Como parte del Grupo Nueva, la empresa en el año 2003 adhirió a los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y en dicho marco creó la Gerencia Corporativa de Responsabilidad Social y Ambiental. Pertenece también a la red del Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible (World Business Council for Sustainable Development WBCSD). Es también miembro de Acción Empresarial.

Estructura organizacional:

Terranova S.A. nombra la mayoría de los miembros del Directorio. El resto de los directores son nombrados por los otros accionistas en una Asamblea. Masisa cuenta además con un Comité de Directores compuesto en su mayor parte por personas que representan a los accionistas minoritarios. Las decisiones definidas en estas instancias son implementadas por una gerencia y un comité ejecutivo.

Empresas del holding:

En Chile Masisa S.A. es la empresa matriz del Grupo, opera industrialmente a través de cinco plantas.

Forestal Tornagaleones S.A. es la empresa responsable de la administración, manejo y explotación de bosques, con un patrimonio total de 44.366 hectáreas, de las cuales 22.588 corresponden a plantaciones de pino y eucaliptus.

Cantidad y tipo de trabajadores:

En el año 2003 generó empleo para 3.462 personas⁵⁹, considerando una dotación directa de 1.188 y otra indirecta (contratistas permanentes) de 2.274. El porcentaje de mujeres en el total del personal directo alcanzó un 9.13%. Calcula una tasa de sindicalización del 40%. Cuantificó sus gastos en remuneraciones en US\$ 19,4 miles y en beneficios adicionales US\$2,7 miles. Y gestionó 31.798 horas en capacitación a su personal directo.

Datos económicos de la empresa:

En el año 2003, Masisa alcanzó ventas por US\$ 281,8 millones. Distribuye sus productos en distintos países de Latinoamérica, Estados Unidos, Asia y Europa (ver cuadro siguiente); y las utilidades del consorcio alcanzaron los US\$ 9,6 millones.

A fines de 2003, la empresa efectuó una colocación de bonos en el mercado chileno por US\$91,2 millones.

⁵⁹ Incluye Chile, Argentina, Brasil, México y Perú.

Empresa	RUT	Monto US\$ Fob	Productos	Países de Destino
Masisa	92257000-0	38.536.486	Tableros de fibra de madera, maderas contrachapadas, puertas, placas, láminas (27 productos)	Perú, México, Japón, Corea del Sur, Ecuador, Estados Unidos, China (31 países)
Forestal Tornagaleones	81507700-8	4.823.157	Eucaliptus, hojas para chapado y contrachapado (4 productos)	Japón, México, España, Costa Rica, Bélgica

Fuente: ProChile. 2003

Minera Escondida⁶⁰

Empresa dedicada a la exploración, extracción, procesamiento y comercialización de los recursos minerales del yacimiento Escondida, ubicado en la Segunda Región. Posee la mina de cobre de mayor producción en el mundo, representa el 8% de la producción cuprífera mundial. Tiene una capacidad de producción de 920.000 toneladas de fino.

Estatuto jurídico:

Sociedad limitada.

Composición accionaria:

La inversión total de la Escondida alcanza aproximadamente US\$4.000 millones. Tiene como accionista mayoritario al consorcio australiano británico BHP Billiton⁶¹ (BHP Escondida Inc), con un 57.5% de participación en la propiedad; Rio Tinto Escondida Limited, con 30%; Japan Escondida Corporation, consorcio japonés liderado por Mitsubishi Corporation, con 10%; e International Finance Corporation (IFC), filial del Banco Mundial con 2.5%.

Negocios en que participa:

En la empresa se produce:

Concentrados de cobre

Cobre refinado (cátodos)

⁶⁰ Minera Escondida. Memoria Anual 2002; www.mineraescondida.cl

⁶¹ Fusionadas a nivel mundial en mayo de 2001, constituyendo un holding con intereses en cobre, acero, carbón metalúrgico, aluminio, manganeso y cromo. CENDA. Mapeo empresarial Chile. Enero 2004.

Además en los mercados internacionales se comercializan varios tipos de productos de cobre, con diversos grados de procesamiento, entre ellos:

Concentrados de cobre

Cobre blister y ánodos

Cobre refinado

Productos semi-manufacturados y manufacturados

Chatarra de cobre

Tipo de adscripción a la RSE:

Adscribió al Global Compact de las Naciones Unidas y forma parte de Acción Empresarial. La empresa declara aspirar a convertirse en líder en el ámbito de la RSE, guiados por su carta de principios y valores, en la que se contiene: lograr la excelencia en la calidad de vida de sus trabajadores, en el respeto y cuidado por el medio ambiente, y en el compromiso con la comunidad.

Estructura organizacional:

Los intereses de las empresas propietarias están representados en un Comité de Propietarios constituido por 7 miembros y 6 miembros alternos. Uno de ellos es el Presidente de la empresa, con el que se vinculan distintos vicepresidentes de áreas y gerentes.

Cantidad y tipo de trabajadores:

A Diciembre de 2002, la empresa daba trabajo directo a más de 2.345 personas y a otros 1.900, empleos a través de empresas contratistas y más de 8.000 empleos adicionales en diversas actividades productivas.

Datos económicos de la empresa:

La producción de cobre de la compañía equivale al 20% de la producción total del metal en Chile; la venta de cobre equivale al 40% de las exportaciones de cobre del país y alrededor del 9% de su Producto Interno Bruto. A nivel de la economía nacional, representa un 2,5% del producto Interno Bruto del país.

Escondida mantiene un fuerte proceso de expansión. En septiembre de 2003, alcanzó una producción acumulada en el año de 760.124 toneladas métricas de cobre fino, con un aumento de 42,2% respecto a las 534.437 toneladas que produjo a igual mes de 2002. Su producción anual ya sobrepasa el millón de toneladas.

Las utilidades más altas de la Escondida se alcanzaron en el 2000, al llegar a US\$459 millones⁶².

Los embarques de cobre al exterior están destinados principalmente a Japón, China, Corea del Sur, Alemania, India, entre otros.

Empresa	RUT	Monto US\$ Fob	Productos	Países de Destino
Minera Escondida	079587210-8	1.057.189.609	Minerales de cobre y sus concentrados, cátodos de cobre refinado, etc. (9 productos)	Japón, China, Corea del Sur, Alemania, India, Brasil, España, Francia, etc.-(25 países)

Fuente: ProChile, 2003

Anexo N°2

Mecanismos e instrumentos para la vigilancia de la responsabilidad social empresarial en materia laboral

Varios son los mecanismos e instrumentos elaborados por distintas organizaciones, empresas o instituciones, destinadas, por un lado, a generar compromisos voluntarios de responsabilidad social en las empresas; y por otro lado, a dar seguimiento a los compromisos adquiridos. Algunos de ellos, abordan de manera especial los temas laborales y es a los que se les dará prioridad en lo que sigue.

Estos mecanismos e instrumentos permiten a las partes involucradas ejercer luego de establecidos los acuerdos, vigilancia del comportamiento corporativo y ofrecer a la opinión pública en general, información transparente que rinda cuentas de la marcha de estos procesos.

Como una cuestión muy central, en general, en la definición de los procedimientos para la aplicación de estos mecanismos e instrumentos, se apela a la necesidad de que el monitoreo de los compromisos sea realizado por organismos autónomos, de modo de garantizar la total independencia y transparencia de los resultados.

Códigos Voluntarios de Conducta Referidos a Buenas Prácticas Laborales

Los códigos voluntarios de conducta, desde fines de la década del ochenta, han cobrado un fuerte auge. Pueden estar referidos a diversos asuntos que guarden vinculación o

⁶² CENDA. Mapa empresarial Chile. Enero 2004

aborden aspectos de interés para la comunidad en su conjunto, para ciertos sectores específicos, o para un sector específico, como por ejemplo, los trabajadores. Así existen códigos sobre temas medioambientales, derechos de los consumidores, seguridad de los productos, prácticas comerciales éticas, prácticas laborales, etc. En adelante nos referiremos a estos últimos por constituir el ámbito en el que se circunscribe nuestro objeto de estudio.

Los códigos de conducta empresariales han sido definidos como compromisos expresos y públicos que las compañías establecen y que contienen principios, políticas y reglas a cumplir, ejecutar o promover con respecto de materias de derechos de los trabajadores. A juicio de la Organización Internacional de Empleadores (OIE), incorporan una base ética y pueden contribuir de manera efectiva a que las empresas cumplan con su responsabilidad social corporativa.

Su objetivo central es promover prácticas laborales justas y adecuadas. Se argumenta que su impacto positivo debiera no sólo centrarse en las relaciones de trabajo que se entablan entre la empresa y el personal propio, sino también debiera extenderse a las relaciones de trabajo en empresas externas (compañías contratistas, subcontratistas, proveedoras y concesionarias) que prestan algún tipo de servicios a la empresa principal, como condición para el adecuado desenvolvimiento de sus relaciones productivas y/o comerciales.

Cuanto más estrecha es la relación entre la empresa y sus socios comerciales, el escenario para la aplicación del código sería más propicio. Y cuánto más larga sea la cadena del producto y más complejos los niveles de contratos, subcontratos y compradores, se configuraría un escenario más complejo para la extensión de los códigos, aún cuando en tales circunstancias el impacto y la necesidad de estos instrumentos sería mayor⁶³.

Si bien, se considera que en principio toda empresa tiene un código de conducta más o menos explícito, pues siempre cuenta con un determinado cuerpo de principios, políticas o reglas éticas que son ejecutadas de facto por sus representantes en el trato con los trabajadores, éste no necesariamente puede favorecer el fomento de relaciones armónicas, sino que por el contrario, puede ser fuente de tensión y conflicto. Por ello resulta central promover la formulación de un código enmarcado en lineamientos éticos y de justicia social⁶⁴.

⁶³ Los terceros pueden alegar un incremento de sus costos de contratación con la empresa principal usuaria, sin embargo la posición consolidada de la empresa demandante de los bienes y servicios que ellos proveen, mejorará también la imagen y posicionamiento de los terceros (José Marcos-Sánchez. “Negociación colectiva y código de conducta”. OIT/UITA. 2000).

⁶⁴ Ibid, citando a Jill Murray. “Los sindicatos y el reto de la mundialización”. OIT. Ginebra. 1998.

El modo en que el código pueda suscitar un cambio de actitud, y sobre todo, la consecución de sus verdaderos objetivos es tan importante como el contenido del mismo. Por ello, este instrumento debe tener efectos identificables en la conducta laboral de las empresas, y generar acciones que signifiquen una mejoría del acceso al empleo, de las condiciones de trabajo y de las relaciones entre la empresa y las organizaciones de trabajadores. Al respecto, algunos autores advierten precaver los intentos de algunas compañías por utilizar un código de conducta sólo para mejorar su imagen y reputación.

Los códigos de conducta empresariales referidos a las prácticas laborales están cobrando especial importancia, sobre todo en relación con las empresas transnacionales (CTNs)⁶⁵, que desarrollan sus actividades en algunos de los sectores más dinámicos de las economías nacionales⁶⁶. Cada vez más sindicatos, grupos de derechos humanos y asociaciones para el desarrollo tratan de persuadir a estas empresas mediante campañas publicitarias para que adopten códigos de conducta. En parte, como reacción a esta presión directa, en parte, como estrategia preventiva, muchas compañías y algunos sectores industriales han establecido voluntariamente sus propios instrumentos⁶⁷. En la actualidad su aplicación se está extendiendo a diversos tipos de asociaciones empresariales que agrupan a distintos números de unidades productivas o de servicios.

En lo fundamental, los códigos de conducta tienen el carácter de compromiso de buena fe y de instrumentos promotores de un comportamiento laboral justo y de relaciones laborales armónicas, todo lo cual obviamente tiene efectos beneficiosos para las empresas y sus trabajadores.

⁶⁵ La Comisión de Empresas Transnacionales de las Naciones Unidas elaboró un proyecto de código de conducta para las empresas transnacionales que nunca fue plenamente aprobado por dicha Comisión. En 1976, la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) estableció sus “Guidelines for Multinational Enterprises” con el fin de promover una conducta empresarial responsable y congruente con las leyes aplicables. La OIT en 1977 adoptó su Declaración tripartita de principios sobre las multinacionales. El Pacto Mundial de valores y principios compartidos ante el Foro Económico Mundial de Davos (Suiza) en 1999, también invita a las empresas a adoptarlos. En 2000 se creó en Internet el sitio United Nations Business and Human Rights Global Compact, cuyo objetivo es impulsar en el ámbito empresarial la efectividad de los valores universalmente convenidos, promover una ciudadanía mundial de las empresas y fomentar las prácticas óptimas (David Weissbrodt. “Principios relativos a la conducta de las empresas en materia de derechos humanos”. Comisión de Derechos Humanos. Mayo 2000).

⁶⁶ Energía, telecomunicaciones, tecnología informática, bienes de consumo electrónicos, calzado y prendas de vestir, transporte, banca y finanzas, seguros y mercados de valores.

⁶⁷ Por ejemplo Nike, Disney Corporation, Reebok, Adidas, Bennetton, Carrefour. Consuelo Cruz en su documento “Apuntes acerca de los Códigos de Conducta en las Empresas Transnacionales”, CIPAF/Oxfam (1999), consigna ochenta y cinco unidades cuyos capitales son de origen europeo y norteamericanos que han adoptado este instrumento.

Dado su naturaleza de instrumento esencialmente autoregulator, son adoptados siempre en forma voluntaria, sin ningún apremio jurídico o reglamentario. “Las empresas y sus organizaciones gozan de plena libertad para decidir si formulan, aplican, adoptan o hacen público un código de conducta, y si velan por el cumplimiento del mismo. También pueden decidir libremente si elaboran o no un código de conducta en el marco de la propia compañía o lo hacen en conjunción con un tercero”⁶⁸.

A pesar de lo anterior, algunos autores consideran que puede tener fuerza imperativa. *“Nada impide que un código tenga una mayor precisión que lo convierta en un instrumento normativo cuya observancia para la empresa sea exigible legalmente, así como a sus contratistas, subcontratistas, proveedores y concesionarios, en la medida en que ello se considere en las relaciones contractuales que se establezcan entre dichos terceros y la empresa”*^{69/70}. En tal sentido, los códigos pueden transformarse en herramientas reguladoras no gubernamentales que contribuyan a complementar y reforzar el rol del Estado⁷¹.

Si bien a nivel internacional el interés principal se ha centrado en las compañías multinacionales (CTNs), la creación de un código en materias laborales puede aplicarse a todos los negocios⁷². Las CTNs son objeto de atención especial porque suelen ser grandes empresas, con considerable influencia política y gozan de autonomía en la medida que pueden trasladar sus operaciones de un país a otro.

La iniciativa de difusión de los códigos de conducta por parte de los distintos actores internacionales (movimiento sindical⁷³, OIT⁷⁴, Parlamento Europeo⁷⁵, ONGs, empresas

⁶⁸ OIE. “Código de conducta. Posición de la Organización Internacional de Empleadores”. Ginebra. Junio 1999.

⁶⁹ José Marcos-Sánchez, op cit.

⁷⁰ Una experiencia muy interesante es la del Código Australiano de Práctica en Trabajo a Domicilio. Fue desarrollado por el Sindicato Australiano de Textiles, Confecciones y Calzado (TCFUA). Requiere que las empresas aseguren que sus contratistas y subcontratistas den a los trabajadores a domicilio el salario mínimo y otros beneficios estimulados por el sistema de compensaciones australiano. Según el Código, las empresas deben proporcionar al sindicato información detallada sobre cadenas domésticas de proveedores, la utilización de trabajadores a domicilio y los salarios y beneficios pagados. De este modo, intenta favorecer el reforzamiento de la ley doméstica existente (Jeffcott y Yanz, 2000).

⁷¹ A nivel internacional existe un debate en torno a si los códigos de conducta deben o no ser jurídicamente vinculantes.

⁷² Se ha comprobado que los sectores en los que se han desarrollado con mayor facilidad son industrias vinculadas a productos de consumo directo: vestido, cuero y calzado, comercio, alimentos, bebidas, productos químicos y juguetes.

⁷³ La CIOSL presentó una propuesta detallada referente a los códigos de conducta. Contiene una clara referencia a las normas fundamentales de la OIT, y por ende un reconocimiento del derecho internacional y una calidad vinculante con él.

⁷⁴ La OIT realiza en la actualidad un estudio sobre 200 códigos de buenas prácticas y sellos de calidad en el mundo y presta ayuda a iniciativas voluntarias encaminadas a establecer y aplicar códigos de conducta.

⁷⁵ En 1994 el Parlamento Europeo adoptó una resolución sobre el desarrollo de relaciones comerciales Norte-Sur equitativas y solidarias y ha continuado implementando acciones que favorecen el compromiso voluntario de las empresas multinacionales europeas, especialmente de aquéllas que tienen inversiones en países en desarrollo.

multinacionales, PYMEs, gobiernos y organismos públicos⁷⁶, universidades, entes privados⁷⁷, etc) se sustenta en el deterioro que han experimentado los estándares laborales y las condiciones de trabajo.

Se reconoce cada vez más ampliamente, que las normas del trabajo tienen un interés financiero para las compañías. *“Se ha demostrado que facilitan el crecimiento económico, tanto en el nivel macro como microeconómico. Las empresas que las acatan son más eficaces y cuentan con un apoyo más decidido de los inversores. Ello ha favorecido la apertura de una preocupación por el fenómeno de las inversiones socialmente responsables y de la necesidad de que los accionistas intervengan en lo que atañe a los asuntos sociales”*⁷⁸. Existirían entonces, razones para creer que *“un mayor respeto de los derechos humanos por parte de las empresas se traduce en un mejor rendimiento económico”*⁷⁹.

Siguiendo con la lógica anterior, se piensa que los códigos de conducta pueden despertar dentro de la comunidad empresarial, la conciencia sobre los efectos negativos de la competencia desleal basada en la violación de los derechos de los trabajadores. En este marco, la presión política de los grupos de interés organizados⁸⁰ ha creado un nuevo imperativo de responsabilidad en relación con el trabajo (también en lo referente a otros ámbitos, por ejemplo, el medio ambiente).

Si bien los códigos han ganado prestigio como medio para impulsar determinados objetivos sociales, plantean muchos problemas de difícil solución, que van desde su gran heterogeneidad de cobertura y estipulaciones, hasta la debilidad de sus procedimientos de control y evaluación⁸¹.

⁷⁶ Por ejemplo, el gobierno del Reino Unido ha alentado el “Ethical Trading Initiative” a favor del comercio ético.

⁷⁷ En Holanda, una fundación aplica una carta contra la competencia desleal (Fair Trade Charter) elaborada por empleadores, organizaciones sindicales, ONGs y gobierno. Por otra parte, EuroCommerce y EuroFiet que representan a empleadores y trabajadores del comercio europeo, negocian un acuerdo de código de buenas prácticas.

⁷⁸ José Marcos-Sánchez, citando a Jill Murray.

⁷⁹ David Weissbrodt. “Principios relativos a la conducta de las empresas en materia de derechos humanos”. Comisión de Derechos Humanos. Mayo 2000.

⁸⁰ Tal como se ha adelantado, un creciente número de actores participa en las iniciativas que promueven los códigos: accionistas de empresas, organizaciones de trabajadores, asociaciones de industrias, organizaciones no gubernamentales, organizaciones de consumidores, grupos privados.

⁸¹ Janelle Diller. “¿Una conciencia social en el mercado mundial?. Dimensiones laborales de los códigos de conducta, el etiquetado social y las iniciativas de los inversores”. En Revista Internacional del Trabajo. Volumen 118. Número 2. 1999.

La mirada global a algunos códigos de conducta vigentes en la actualidad⁸² permiten detectar que claramente hay diferencias de contenidos, los que fundamentalmente están dados por las distintas regulaciones de la política laboral en los países, el grado de mayor o menor fuerza imperativa que alcanzan y los mecanismos previstos para su aplicación y control.

En cuanto a sus contenidos, éstos en general hacen referencia a algunos derechos expresados en convenios de la OIT (trabajo forzoso y trabajo infantil⁸³, no discriminación basada en raza, género, etc), sin embargo rara vez son tan inclusivos, detallados y precisos como dichos convenios. Muy pocos mencionan la libertad de asociación, y menos aún, el derecho a la organización sindical y la negociación colectiva⁸⁴. En general, establecen disposiciones relativas a normas mínimas laborales como la salud y la seguridad en el trabajo, jornada horaria, salarios⁸⁵ y otras formas de compensación.

Algunos autores revisados señalan, que el contenido de los códigos no debiera limitarse al mínimo esencial que constituye la base del sistema de relaciones laborales para cualquier empresa, pues de ser así, la adopción de un instrumento normativo a nivel de empresa resultaría redundante con la base mínima que esa empresa está obligada a respetar.

Puesto que la mayoría de los códigos de conducta se desarrollaron hace pocos años, se dispone de escasa información relativa a su eficacia⁸⁶. Regularmente en las casas matrices de las empresas que cuentan con este instrumento se da cumplimiento a las condiciones laborales pactadas, sin embargo se ha necesitado un alto y constante nivel de movilización social para lograr su acatamiento en filiales o sucursales⁸⁷ y unidades productivas de proveedores.

⁸² Se ha comprobado que se desarrolla con mayor facilidad en las industrias vinculadas a productos de consumo directo: textiles, vestido, cuero y calzado, comercio, alimentos, bebidas, productos químicos y juguetes.

⁸³ Específicamente sobre trabajo infantil hay varias experiencias de códigos de conducta. Una es la de la Confederación Europea de la Industria del Calzado y la Federación Sindical Europea del Sector Textil, Vestuario y Cuero; otra, los códigos tripartitos negociados en Italia.

⁸⁴ Empresas tales como GAP, Reebok, Nike, Levi Strauss sí integran el tema (Jeffcott y Yanz, 2000).

⁸⁵ Una de las materias más conflictiva en cuánto a si debe o no incluirse en los códigos de conducta, es el “salario mínimo para vivir”. El Código de la CIOSL, el SA 8000, el Código Base de la Iniciativa de Comercio Ético de Gran Bretaña, la Carta de Comercio Justo de Holanda, incluyen disposiciones sobre un salario mínimo para vivir. La Cumbre sobre el Salario para Vivir, realizado en Berkeley, California, en Julio de 1998, formuló un indicador de salario mínimo para vivir: “el salario neto ganado durante una semana de trabajo máximo según la ley de un país pero no menor a 48 horas, que satisfaga las necesidades de una unidad familiar tipo (nutrición, atención a la salud, educación, agua potable, cuidado de niños, transporte, vivienda y electricidad), más ahorros (diez por ciento del ingreso)” (Jeffcott y Yanz, 2000).

⁸⁶ No es la situación de la industria de confecciones que produce en diferentes lugares del mundo ropa y calzado para empresas norteamericanas, la que es seguida muy de cerca, entre otras, por la Red de Solidaridad de la Maquila. Igualmente operan otros grupos de vigilancia como el ETAG (Grupo de Acción para el Comercio Ético).

⁸⁷ Es por ejemplo el caso de las fábricas de Nike en el Sudeste Asiático.

Algunos autores puntualizan condiciones para que el código de conducta sea realmente eficaz⁸⁸:

- El código debe garantizar como mínimo absoluto el cumplimiento de las normas básicas de la OIT y las normas nacionales elaboradas en coherencia con los lineamientos internacionales. Debe ceñirse a las necesidades locales de los trabajadores y al contexto específico en el que operará.
- Los trabajadores deben intervenir e involucrarse en el proceso de determinación de los contenidos del código, en su adopción y ejecución. El código debe incluir mecanismos que consoliden dicha participación. Bajo ninguna circunstancia puede imponerse de manera unilateral. Al respecto, el Grupo de Trabajo CIOSL/SPI sobre CTNs recomienda que los códigos de prácticas laborales tengan un carácter bipartito, vale decir, sean negociados con la participación de las empresas y de las organizaciones sindicales. Proponen un código de conducta de prácticas laborales básico para ser utilizado por los sindicatos como punto de referencia para la elaboración de sus propios códigos de conducta.
- La clave del éxito en el acuerdo de un código de buenas prácticas laborales es el diálogo social entre distintos interlocutores en un proceso de trabajo gradual y a largo plazo.
- Es crucial que la empresa que adopta el código esté verdaderamente decidida a aplicarlo. En concordancia con ello, debe proporcionar los recursos y mecanismos necesarios para la adecuada difusión de su contenido, la capacitación de todos los involucrados, la supervisión de su ejecución y la comunicación de los avances y resultados.
- El código debe estar redactado de manera precisa y debe tener impacto en las normas, operaciones y personal de la empresa.
- Debe evaluarse la relación costo-beneficio de la implementación y supervisión del código, a efectos de que no impacten negativamente en la empresa, en términos de pérdida de competitividad.
- El código debe contemplar un plan de implementación y de supervisión, que garantice el cumplimiento de los compromisos, detecte problemas de aplicación y permita identificar sus efectos. Para ello es necesario establecer mecanismos de control cuantitativo y cualitativo, y su seguimiento debe contar con el soporte de personal formado, con facultades y recursos necesarios para garantizar su eficacia.

⁸⁸ Entre otros, José Marcos-Sánchez, Jill Murray.

El tema de la auditoría de los códigos de conducta es ampliamente abordado por distintos autores. Todos coinciden en que es un aspecto central y muy difícil de desarrollar correctamente.

Si bien en general se considera que, dado su carácter voluntario, no parece apropiado que el instrumento incorpore sanciones por incumplimiento (salvo en el caso de los subcontratistas, en que existe la posibilidad de que la empresa usuaria rompa el contrato establecido), para darle seriedad a los acuerdos resulta muy importante desplegar un conjunto de acciones de vigilancia y control. Se plantea que los mecanismos de supervisión pueden ser internos (a cargo de empresa y trabajadores implicados en el acuerdo), externos (inspecciones realizadas por organismos y personas especializadas y distintas a la empresa) o una combinación de ambos. Sin embargo, se enfatiza que sólo una supervisión independiente brindaría mayor garantía de objetividad y confiabilidad⁸⁹.

Los organismos de certificación debieran estar acreditados ante instancias reconocidas institucional y socialmente, de modo de brindar efectivamente la transparencia que se espera⁹⁰.

La organización de un proceso de control de los códigos de conducta es costoso, especialmente si ellos son individuales por empresa (y muy particularmente si son pequeñas y medianas empresas), por ello se aconseja la fórmula de verificación por sector industrial o multiempresa.

Los códigos y sistemas de monitoreo multiempresa o por sector industrial (empresas, así como subcontratistas y proveedores que producen para un mismo mercado productos similares), tienen una serie de ventajas por sobre los códigos individuales: a. homogenizan estándares laborales y evitan las prácticas desleales entre competidores; b. homogenizan los contenidos de los códigos de conducta, lo que facilita la utilización de guías de monitoreo similares, que permiten comparar resultados y bajar los costos de la auditoría social.

Una advertencia que se hace en relación con la implementación y/o supervisión de los códigos de conducta, es que la contratación de empresas ad hoc y/o la participación de

⁸⁹ Por ejemplo, la postura de la Comisión Europea es a favor de un control externo efectuado por equipos de expertos contables o sociedades de expertos consejeros.

⁹⁰ Algunas organizaciones sindicales y ONGs han estimado que la OIT podría jugar un papel clave en la formación de inspectores sociales y en la definición de métodos de certificación, lo que otorgaría legitimidad y profesionalismo al proceso de verificación de la aplicación de los códigos de conducta.

ONGs, grupos privados, etc, puede conllevar el peligro de sustituir a los sindicatos. Una estrategia innovadora que contribuye a superar este problema y que apunta a lograr una mayor eficacia de los códigos, radica en su incorporación a los convenios colectivos. “Esta estrategia de transposición lleva consigo no sólo beneficios jurídicos, sino que conduce además a un mejor y mayor impacto de los sistemas de relaciones y aplicación que configuran los códigos y constituye un método para conseguir la uniformidad de algunas normas entre casas matrices y sucursales, entre empresas usuarias y cadenas de subcontratación, entre empresas cuyos empleadores se encuentran asociados a algún gremio, etc”⁹¹.

Sin embargo, es también claro, que no todos los sectores productivos ni todos los grandes consorcios disponen de sindicatos fuertes y representativos capaces de negociar a favor de los intereses de los trabajadores. En aquellos países en que se reprime o no se favorece el derecho de asociación y libertad sindical, la viabilidad de contar con códigos de conducta consensuados es muy difícil.

En América Latina, la experiencia de códigos de conducta se concentra en Centroamérica⁹², El Caribe y México, y corresponde fundamentalmente a empresas localizadas en Zonas de Producción para la Exportación, mejor conocidas como Zonas Francas o “Maquilas”⁹³.

En el cono sur solamente se pesquisó un convenio colectivo supranacional que podría homologarse a un código de conducta de buenas prácticas laborales. Fue establecido en el marco del Mercosur para las diferentes sedes de la empresa alemana de autos Volkswagen. Lo mismo se está negociando con Mercedes Benz y Volvo. Está también la iniciativa de involucrar en este proceso a las empresas del tabaco, construcción y transporte terrestre de carga⁹⁴.

Otra experiencia es la que se desarrolla a nivel de los sindicatos de Nestlé en América Latina. Ellos han intensificado sus contactos e intercambios y aún cuando no han

⁹¹ José Marcos-Sánchez, op cit.

⁹² En El Salvador destaca el código de conducta de la fábrica de indumentaria de Mandarin Internacional en la Zona Franca de San Marcos, monitoreado por el Grupo de Monitoreo Independiente de El Salvador (GMIES); en Honduras, el de la fábrica Kimi, vigilado por el Equipo de Monitoreo Independiente (EMI); en Guatemala, el de la fábrica que produce para Liz Claiborne, monitoreado por la Comisión para la Verificación de los Códigos de Conducta Empresariales (COVERCO) (Bob Jeffcott y Lynda Yanz. “Los códigos de conducta, regulaciones gubernamentales y la organización de los trabajadores”. ETAG. Febrero 2000).

⁹³ Las condiciones de trabajo en que se realiza esta producción ha sido considerada deplorable. Las empresas transnacionales se enclavan en países pobres, en donde la mano de obra es barata, gozan de exenciones fiscales y los gobiernos no siempre están comprometidos con el bienestar y los derechos de los ciudadanos.

⁹⁴ Alvaro Padrón. “La experiencia sindical al interior del Mercosur. Luz y sombra en el sindicalismo de la región”. En Procesos de integración: los protocolos laborales. Fundación Ebert. Santiago. 2000.

avanzado significativamente en la definición de objetivos y estrategias comunes en sus relaciones con la transnacional, existe como proyecto diseñar una propuesta de código de conducta. La idea es que sea promovido por la UITA y los propios sindicatos de Nestlé, en el entendido de que ello permitiría contar, a nivel de la transnacional, con un cuerpo de principios y compromisos para el desarrollo de relaciones laborales armónicas y equitativas.

En el caso de Chile, no se conoce ninguna experiencia similar. La más próxima podría corresponder a la desarrollada en el sector forestal y que se concretó en la elaboración del Código de Prácticas Forestales, en el que se definen estándares ambientales y de seguridad para las empresas del sector, en orden a modernizar las condiciones de trabajo en las faenas y hacerlas más eficientes, considerando como propósito central la elevación de la calidad de vida laboral⁹⁵.

Esta propuesta fue diseñada en el marco de una comisión tripartita constituida por los sindicatos de trabajadores (Confederación Nacional de Trabajadores Forestales, Federación Nacional de Sindicatos de Trabajadores de la Compañía Manufacturera de Papeles y Cartones y la Federación de Trabajadores Forestales de Constitución); las empresas afiliadas a la Corporación de la Madera; y el Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

En la Embotelladora Andina S.A. se elaboró un código de conducta empresarial, pero no aborda temas laborales, sólo entrega pautas destinadas a garantizar que el desarrollo de sus actividades y transacciones comerciales se realicen bajo parámetros morales y éticos. Así por ejemplo, hace referencia a cómo llevar los registros e informes de contabilidad; formas de solución de conflictos de interés en relación con otras empresas; contratos con funcionarios públicos, clientes y proveedores; contribuciones políticas y humanitarias; y formas de administración del código⁹⁶.

En la bibliografía consultada, a modo de conclusión se señala, por un lado, que las inspecciones y evaluaciones de los códigos de conducta podrían concluir con el otorgamiento de una etiqueta social o distintivo social de los productos, que indique que éstos han sido fabricados por trabajadores en condiciones adecuadas, a juicio de un agente de certificación de buena reputación (es el tema que se aborda en lo que sigue); y por otro lado, que deberían desplegarse esfuerzos para que se aprueben sistemas de

⁹⁵ Comisión Nacional Tripartita Forestal. "Código de prácticas forestales para Chile". Agosto 1997.

⁹⁶ Embotelladora Andina S.A. "Código de conducta empresarial". Santiago. Diciembre 1996.

certificación de calidad en los procesos laborales, dentro del ámbito de las normas ISO u otros sistemas similares⁹⁷.

Etiquetado Social Voluntario o Sello de Calidad Social⁹⁸

El etiquetado o sello social es un instrumento orientado a informar a los consumidores sobre las condiciones sociales de trabajo ocupadas en la elaboración de los productos, de manera de asegurarles, al momento de su adquisición, que han sido producidos de acuerdo a condiciones laborales equitativas y justas.

En los países desarrollados, los consumidores, cada vez más, se involucran en la exigencia de normas mínimas en materia de derechos humanos, para los trabajadores de determinadas cadenas de fabricación de los productos que ellos consumen. En este sentido, las etiquetas o sellos intentan afectar los modos de producción y mejorar las vidas de los trabajadores, partiendo desde el consumo y moviéndose hacia atrás, a lo largo de la cadena comercial. Así, junto con estimular la observancia de estándares laborales mediante la presión directa de los consumidores, quiénes libre e informadamente pueden decidir si compran o no determinados artículos⁹⁹, operan como una herramienta para el comercio ético.

La etiqueta social se discute en el ámbito de la OIT y se propone establecerla, en el mediano plazo, como una recomendación internacional. Responde a una de las reivindicaciones planteadas por los trabajadores para el establecimiento de mecanismos de control democrático de los acuerdos de integración, y particularmente, del cumplimiento de las normas fundamentales del trabajo¹⁰⁰.

En general, se considera que los sellos o etiquetas más eficaces son aquellos que se encuentran ligados a corrientes de opinión de una gran masa de público y a la acción comunicacional y educativa subyacente, realizada por distintos actores sociales (ONGs, empresas, organismos internacionales, etc).

⁹⁷ En el plano de la salud y los sistemas de seguridad en el trabajo, se comienzan a difundir en el país las OSHAS 18000 (Occupational health and safety management systems), normas de la British Standards Institution.

⁹⁸ Son las distintas acepciones utilizadas para el mismo instrumento.

⁹⁹ La etiqueta o sello puede contener un logo, el nombre de la organización que lo otorga, palabras o frases, números. El significado que el consumidor le atribuya dependerá del grado de conocimiento e información que tenga acerca de su contenido.

¹⁰⁰ Javier Mujica. "Plataforma sudamericana de derechos humanos". En Foro de Derechos Humanos de la Cumbre de los Pueblos de América. Santiago. Abril 1998.

Existirían además, algunos requisitos para los productos susceptibles de ser certificados, de modo que aseguren que el sello o etiqueta social funcione:

- que sean comprados y consumidos por una gran cantidad de público;
- que sean de marca fácilmente identificable¹⁰¹;
- que se encuentren fácilmente disponibles en el mercado;
- que se encuentren estrechamente ligados a una necesidad social (por ejemplo, la ropa);
- que el precio no sea el único incentivo de competencia.

Sobre este último punto, existe la posibilidad de que los sellos o etiquetas aumenten el precio de los productos, pudiendo presentarse los siguientes problemas: a. los consumidores en sus decisiones de compra responden más bien a señales de precios que a una apelación moral; b. los productos subdivididos en un segmento superior y otro inferior, respecto del cumplimiento de estándares laborales adecuados, puede tener su expresión en precios diferenciados, y lo más frecuente es, que los precios más reducidos correspondan al segmento inferior, lo que facilita su venta masiva, no cumpliéndose por tanto el objetivo del mecanismo, legitimándose las condiciones deterioradas de trabajo¹⁰².

La puesta en marcha de los sellos o etiquetas (al igual que de los códigos de conducta), expresa un compromiso voluntario de las empresas de mejorar las condiciones de trabajo y les responsabiliza de garantizar su aplicación a lo largo de toda la cadena productiva, transmitiendo a su personal, contratistas, proveedores y suministradores, la información necesaria. Además, el sello o etiqueta debe ser pertinente, claro, confiable y preciso, para lo cual requiere de la incorporación de un sistema de control, que permita asegurar que los requisitos que implica obtener el sello se mantienen en el tiempo. Requiere también, confiabilidad de los datos comerciales, transparencia de las auditorías, legitimidad y profesionalismo de los fiscalizadores, y financiamiento del mecanismo.

Las experiencias internacionales en la materia mantienen un patrón similar. Los sellos o etiquetas son otorgados por fundaciones reconocidas¹⁰³ y se entregan a empresas que

¹⁰¹ Alguna bibliografía consultada señala que el sello o etiqueta solamente sería válido para los productos de consumo internacional y especialmente para artículos de marca cuyos fabricantes y distribuidores tienen preocupación por resguardar su imagen.

¹⁰² Christoph Scherrer y Thomas Greven. "La dimensión social en el comercio mundial". Análisis laboral N°10. Fundación Ebert. Santiago. 2000.

¹⁰³ En general en el mercado externo tiene mayor validez un sello otorgado por un organismo reconocido internacionalmente.

pueden pertenecer a cualquier rubro de la economía, bajo dos modalidades: a. para todos sus productos; b. para ciertos productos específicos.

Hasta el momento, no parece existir ningún modelo de etiqueta o sello que internacionalmente sea apoyado sin reserva. No obstante, en la actualidad operan algunos instrumentos de garantía social bastante reconocidos. Es el caso de la “Clean Clothes Campaign”, que ofrece información a los consumidores acerca de las condiciones de trabajo implicadas en la confección de ropa de algunas empresas adscritas a la iniciativa. También está Rugmark, que garantiza que las alfombras paquistaníes puestas en el mercado son fabricadas sin participación de trabajo infantil.

En Colombia es conocido el Grupo Cactus, que promueve un sello que pretende verificar la inclusión de criterios sociales y ambientales en la producción de flores para su comercialización en los mercados europeos.

En Chile, el Ministerio de Trabajo y UNICEF, desde hace tiempo evalúan la posibilidad de instaurar un sello que otorgue reconocimiento a las empresas que no utilizan mano de obra infantil ilegal (menores de 15 años).

Norma SA 8000 de la Agencia de Acreditación del Consejo de Prioridades Económicas (Council on Economic Priorities Accreditation Agency - CEPAA)

La norma SA 8000 tiene como objetivo promover el mejoramiento continuo de las condiciones de trabajo en todo el mundo. El sentido de esta norma es proporcionar definiciones y parámetros que garanticen el respeto de los derechos universales, y evaluar el estado de los derechos de los trabajadores en las empresas.

La norma SA 8000 y su sistema de verificación, junto con promover el mejoramiento de las condiciones de trabajo, promueve también el trabajo conjunto entre agentes compradores y proveedores con el fin de desarrollar y poner en marcha, una política de responsabilidad social, que a través del apoyo técnico y la concientización, genere una mejoría en las condiciones del lugar de trabajo, en las empresas.

Esta norma se basa en los once convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Convención de los derechos del Niño de las Naciones Unidas y la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

Se pretende que las empresas que adopten dichas normas, junto con mejorar sus condiciones de trabajo, mejoren su imagen y sus relaciones con inversionistas, proveedores y clientes o consumidores. Asimismo, y a posteriori al proceso de auditoría y cuando corresponda, CEPAA extenderá a la empresa una certificación, que la acreditará en el cumplimiento de la norma SA8000.

Aunque la norma SA8000 es un instrumento para el desarrollo de la responsabilidad social en las empresas, el sistema de verificación de la norma, sólo se refiere al tema de las condiciones de trabajo, y de manera específica en lo que dice relación con: trabajo infantil, trabajo forzoso, salud y seguridad, libertad de asociación y negociación colectiva, discriminación, prácticas disciplinarias, jornada, compensación y sistemas administrativos.

Trabajo Infantil

Las intenciones u objetivos de la norma es prohibir que las personas menores de 15 años trabajen, sustentando dicha exigencia en los convenios OIT, en la legislación nacional o en la aplicación de leyes o normas, dependiendo de cuál resulte más restrictiva. Asimismo, exige a las empresas medidas reparadoras, en el caso de niños desplazados a partir de la aplicación de la SA8000. Por último, se busca promover la educación de los trabajadores jóvenes y garantizar un ambiente de trabajo seguro y saludable.

El instrumento que permite evaluar el comportamiento normativo de la empresa en este aspecto, es una “lista de verificación”, que busca detectar la edad de los trabajadores, el tiempo de trabajo y el tiempo en la escuela, las condiciones físicas de trabajo o exposición al riesgo, el período de aprendiz y los salarios.

Trabajo forzoso

La norma SA8000 prohíbe cualquier tipo de trabajo forzoso u obligatorio bajo cualquier circunstancia, como así mismo el llamado trabajo en garantía y el trabajo forzoso u obligatorio en cárceles. “La empresa no hará uso ni apoyará el uso de trabajo forzoso, tampoco se pedirá que el personal deje depósito o identificación alguna como condición previa para emplearse en la empresa”.

La norma SA8000 promueve la transparencia de las condiciones del empleo, antes y durante el proceso de contratación. En otras palabras, se pretende o espera que

los términos del contrato sean conocidos totalmente por el trabajador. Asimismo, el trabajador no estará sujeto a pago alguno ni quedará en deuda.

La lista de verificación busca verificar, a lo menos: la voluntariedad en el desempeño del trabajo de todos los empleados y la comprensión de parte de los gerentes de los diferentes tipos de trabajo forzoso, incluyendo el trabajo en garantía, esto se refiere a que la contratación no debe estar sujeta a sobornos o depósitos. Asimismo, establece que los empleados deben ser libres de retirarse una vez finalizado su turno o jornada, como también de renunciar a su empleo cuando así lo deseen, respetando o de acuerdo a lo establecido por la normativa legal vigente.

Salud y Seguridad

La intención de la norma SA8000 es que los trabajadores cuenten con un lugar de trabajo seguro, saludable y sin riesgos, para cuyo fin, la empresa debe tomar las medidas de prevención necesarias para evitar accidentes y situaciones que pongan en riesgo la seguridad de los trabajadores. Asimismo, la empresa es responsable de garantizar la capacitación de los trabajadores y de que el programa de salud y seguridad se cumpla.

La lista de verificación incluye, la detección de condiciones como las siguientes: que exista en la empresa un programa o procedimiento de salud y seguridad, que exista un representante administrativo o responsable de la salud y seguridad de todo el personal, que se les proporcione a los trabajadores los equipos de seguridad necesarios, que exista un programa de capacitación y que este se desarrolle en horario de trabajo, y por último, que se realicen las pruebas de calidad de aire, en caso de emisiones de gases peligrosos o partículas contaminantes.

Libertad de asociación y derecho a negociación colectiva

La intención de la norma SA8000 es que los empleadores permitan sin impedimento alguno, directo o indirecto, y se abstengan de aplicar sanciones a los trabajadores, ante el ejercicio de su legítimo derecho de constituir sindicatos, afiliarse sindicalmente y negociar colectivamente. Asimismo, el empleador no promoverá organizaciones que tengan como finalidad controlar las actividades organizativas de los trabajadores.

La lista de verificación cuidará de evaluar entre otras cosas: el ejercicio efectivo del legítimo derecho de los trabajadores de formar o afiliarse a sindicato, el reconocimiento de

la empresa del sindicato como interlocutor válido en el proceso de negociación colectiva, el ejercicio de la libertad sindical, el libre ejercicio del derecho a huelga.

Discriminación

La norma SA8000 busca un trato igual para todos los trabajadores. Dicho de otro modo, lo que la norma pretende es que los trabajadores deben ser contratados, capacitados, promovidos, remunerados y compensados, sólo en base a su capacidad de desempeño. Asimismo, no serán sometidos a ningún tipo de acoso, sea este verbal, físico, sexual y de cualquier práctica discriminatoria.

Las listas de verificación deberán constatar la existencia de procedimientos o mecanismos para prevenir cualquier tipo de discriminación, el hostigamiento, la coerción o comportamientos amenazantes; como también procedimientos, para enfrentar este tipo de situaciones y el nivel de conocimiento que tienen los trabajadores respecto de las modalidades para presentar casos de discriminación.

Prácticas disciplinarias

La norma busca que los empleadores respeten la integridad mental, emocional y física de los trabajadores, durante la aplicación de procedimientos disciplinarios y de desempeño. Por tanto, la empresa no utilizará ni apoyará el uso del castigo corporal, ni la coerción mental o física, ni el abuso verbal.

Las listas de verificación informarán acerca del comportamiento de la empresa y el tipo de medidas disciplinarias aplicadas. Como asimismo, la existencia de procedimientos de apelación, manuales de procedimiento para enfrentar cualquier tipo de violación de las políticas disciplinarias y el conocimiento de los trabajadores de los procedimientos de queja establecidos.

Horario de trabajo

La empresa deberá cumplir con la legislación correspondiente respecto al horario de trabajo, y en ningún caso, y en situaciones de normalidad, se requerirá que los trabajadores laboren más de 48 horas a la semana, y se les otorgará, por lo menos, un día de descanso en un período de siete días.

El tiempo extra no deberá exceder de 12 horas por empleado a la semana y se demandará sólo en casos excepcionales y por períodos breves. Asimismo, garantizará que la remuneración recibida por ese concepto sea mayor.

El tiempo extra es voluntario y los trabajadores deben conocer como se calcula la retribución de estas horas. Para que un empleador demande trabajo extra debe darse dos condiciones: que sea por un período breve y excepcional, es decir imprevisto, y que no incluya días feriados o cambios de temporada.

Las listas de verificación chequearán la duración del tiempo extra y que éste no sea mayor de 12 horas, que la jornada de trabajo semanal no exceda las 48 horas, que el tiempo extra se remunere de acuerdo con la legislación local y con un pago mayor, que a los trabajadores se les otorgue, a lo menos, un día de descanso en un período de siete días, que no se les exiga trabajo en casa, y que se les asigne a los trabajadores, tiempos de descanso de acuerdo a la legislación laboral.

Compensación

Las empresa garantizará que los salarios que se paguen, cumplan al menos con el mínimo establecido. Asimismo, el salario y las prestaciones al salario deberán detallarse con claridad y que los salarios se cubran con efectivo o cheque, según sea más conveniente para los trabajadores.

La norma SA8000 busca que el salario percibido por una jornada regular (48 horas semanales) sea suficiente para el alimento, el vestuario y la vivienda de las personas que dependen de él. No deberá requerirse de tiempo extra para generar un salario de subsistencia.

Las listas de verificación ponen énfasis en el nivel o monto del salario neto a cada trabajador, el que debe ser suficiente para cubrir las necesidades básicas y este debe ser, además, superior al salario mínimo fijado. Asimismo, la lista de verificación, chequea que las deducciones extra al salario no constituyan medidas disciplinarias, que los trabajadores reciban una liquidación o comprobante de su salario, incluyendo éste y todas las deducciones que se realizan y que los bonos e incentivos estén actualizados.

Sistemas de gestión

La SA8000 impone como requisito, que las políticas de la empresa en responsabilidad social y condiciones laborales garanticen el cumplimiento de todas las exigencias de esta norma y las que la propia empresa establezca. Asimismo, cumplir con la legislación nacional y respetar los instrumentos internacionales al respecto, como también su mejoramiento continuo, y que los requisitos de esta norma sean conocidos y entendidos por todo el personal de la empresa.

En este sentido, se espera la institucionalización de la norma y sus requisitos, por lo tanto, la empresa está obligada a contar con pruebas documentales del cumplimiento de la norma. Es fundamental que la documentación proporcione información respecto al cumplimiento y avance en las prácticas consideradas como buenas.

Las listas de verificación, como instrumento de seguimiento y evaluación de la aplicación de la norma SA8000, chequean en este acápite, el conocimiento y comprensión en todos los niveles de la empresa, de los requisitos o exigencias de la norma, de los contenidos y sentido de la responsabilidad social que las políticas de la empresa aseguran el cumplimiento de la SA8000, de la legislación vigente, y el mejoramiento continuo, y que esta política sea pública. Asimismo, que exista un sistema de evaluación y selección de proveedores basado en la responsabilidad social, y que existan los registros para mostrar el continuo cumplimiento de los requisitos de la SA8000.

Indicadores de Responsabilidad Social del Instituto Ethos

Los indicadores de responsabilidad social del Instituto Ethos, es una metodología que permite identificar el estado o grado de avance de la responsabilidad social en las empresas, como asimismo, permite orientar a las empresas en el desarrollo y cumplimiento de la RSE, ya sea en su ámbito interno o externo, como en su relación con sus diferentes interlocutores: accionistas, trabajadores, contratistas, proveedores, consumidores, comunidad, gobierno y medio ambiente.

En este sentido, los indicadores Ethos, son una herramienta de mejoramiento continuo de las políticas y prácticas empresariales. A partir de la evaluación, la empresa podrá poner en marcha programas de mejoramiento en las áreas que muestran una mayor debilidad en los objetivos y metas de la RSE.

Estos indicadores, conjuntamente con ser un mecanismo de evaluación, constituyen también, en cierto modo, un conjunto de orientaciones o propuestas a ser asumidas, por las empresas que suscriben la responsabilidad social como normas de conducta o de desempeño empresarial. En este sentido, la responsabilidad social es, claramente, una nueva cultura de desempeño empresarial, una nueva forma de hacer empresa.

Los indicadores Ethos, abordan los siguientes temas: valores y transparencia, las relaciones de la empresa con su público interno o trabajadores, el medio ambiente, la relación con proveedores, gobierno y sociedad, relaciones con la comunidad y con los consumidores y clientes, entre otros.

Para cada uno de estos temas o factores, incluye una serie de indicadores que pretenden orientar, definir y dar sentido a la relación de la empresa con sus interlocutores, también llamados “stakeholders”, entre los cuales están todos aquellos agentes o actores que participan en la cadena de producción de la empresa: trabajadores, inversionistas, proveedores, contratistas, entre otros.

Valores y transparencia

Los valores de la empresa dicen relación con el conjunto de principios éticos, códigos o compromisos sociales, por medio de los cuales las organizaciones, en este caso las empresas, autoregulan sus conductas hacia sus miembros, sus clientes y la sociedad.

La transparencia dice relación, con el modo, forma o estilo en que la empresa se relaciona con la sociedad y que se caracteriza por ser una relación directa, franca y abierta.

Compromisos éticos

Formalización de un código de ética o de compromiso social, a partir del cual la empresa orienta sus acciones con todos los que se relaciona.

Cultura organizacional

Incorporación de las creencias y valores de la empresa a la cultura organizacional, a través de la difusión sistemática de éstos, del desarrollo de instrumentos de comunicación y de la participación de los actores en la evaluación y monitoreo.

Diálogo con los interesados (stakeholders)

Existencia de canales de comunicación para un diálogo estructurado, que permita el involucramiento de todos en la definición de las estrategias de negocio y asegure el compromiso, también de todos, con las metas de la empresa.

Relaciones con la competencia

La RSE implica la búsqueda como empresa, de una posición de liderazgo en su segmento de negocios y concitar los consensos necesarios, ya sea, para un sector específico o para el mercado como un todo.

Balance Social

El registro de las acciones desarrolladas por la empresa en RSE, permite avalar o respaldar los resultados y direccionar los recursos hacia nuevas acciones.

Público Interno (Trabajadores)

La empresa socialmente responsable no se limita a cumplir, solamente, con los derechos de los trabajadores establecidos en la legislación o en los convenios OIT. Esta debe ir más allá, como por ejemplo, invertir en el desarrollo personal y profesional de sus trabajadores, mejorar sus condiciones de trabajo, respetar su condición de persona y establecer una relación ética y responsable con sus intereses e instituciones que los representan.

Diálogo y participación

Relaciones con el sindicato

La empresa socialmente responsable favorece la organización de sus trabajadores y busca armonizar intereses. Más allá de negociar con sus trabajadores para satisfacer demandas colectivas, busca establecer una relación y comunicación transparente con el sindicato en torno a objetivos comunes.

Gestión participativa

La empresa da la oportunidad a sus trabajadores para que compartan los desafíos de ésta, se involucren en la solución de los problemas de la empresa, en la conquista de metas establecidas en conjunto y en el desarrollo personal y profesional.

Respeto a las personas

Compromiso con los niños y su futuro

La empresa socialmente responsable no debe utilizar, directa o indirectamente, el trabajo infantil (de menores de 14 años). Debe respetar el derecho a la educación de niños y adolescentes para capacitarse profesionalmente y ejercitar su ciudadanía.

Respeto a la diversidad

La empresa no debe permitir ni ejercitar ningún tipo de discriminación en materias tales como: contratación de personal, acceso a capacitación y entrenamiento, remuneraciones, evaluación, promoción o ascensos. Asimismo, debe ofrecer iguales oportunidades a todas las personas, cualquiera sea su sexo, raza, ideas, origen, religión, incapacidades físicas, orientación sexual.

Trabajo decente

Política de remuneraciones, beneficios y carrera

La empresa socialmente responsable debe considerar a sus trabajadores como socios, desarrollando una política de remuneraciones, beneficios y carrera que valore las competencias y potencialidades de sus trabajadores en vista a su desarrollo profesional. Asimismo, debe evitar diferencias salariales excesivas que acentúen las desigualdades sociales, entre sus trabajadores.

Salud, seguridad y condiciones de trabajo

La empresa socialmente responsable tiene una alta conciencia de la necesidad de cuidar la salud de sus trabajadores, procurando permanentemente, condiciones de trabajo seguras para todos sus trabajadores.

Compromiso con el desarrollo profesional y la empleabilidad

La empresa se compromete con la capacitación y el desarrollo profesional de sus trabajadores, apoya proyectos de generación de empleo y el fortalecimiento de la empleabilidad.

Actitud frente a los despidos.

La empresa socialmente responsable no utiliza los despidos como primer recurso para la reducción de costos. Cuando éstos son inevitables, deben hacerse responsablemente, definiendo criterios (empleados temporales, trabajadores con menos problemas para recolocarse, trabajadores solteros o sin hijos) y asegurando el pago de las indemnizaciones correspondiente. La empresa responsable apoya efectivamente a sus trabajadores despedidos en su esfuerzo por recolocarse.

Medio ambiente

La empresa causa impactos ambientales de diferentes tipos e intensidades. No obstante, una empresa socialmente responsable debe estar en condiciones de identificar estos impactos, minimizar aquéllos que son negativos y maximizar los positivos.

Responsabilidad frente a las generaciones futuras

Empresa comprometida con la causa ambiental

En la empresa responsable, el desarrollo de los proyectos debe considerar las compensaciones necesarias por el uso de los recursos naturales y por el impacto ambiental que este implica. El cuidado del medio ambiente debe estar presente en todas las áreas de la empresa y en cada producto, proceso o servicio.

Educación ambiental

Cabe a la empresa socialmente responsable apoyar y desarrollar campañas, proyectos o programas educativos, orientados tanto a sus trabajadores, como a la comunidad y público en general, como desarrollar iniciativas que fortalezcan la educación ambiental y el respeto al medio ambiente en la sociedad toda.

Administración del impacto ambiental

Gerenciación del impacto en el medio ambiente, ciclo de vida de los productos y servicios.

La empresa socialmente responsable consciente de su responsabilidad ambiental se caracteriza por: mantener una relación transparente y dinámica con los organismos fiscalizadores, ser proactiva en la defensa del medio ambiente en toda la cadena productiva, utilizando insumos, productos y embalajes reciclables y reducción de los niveles de polución generados por el proceso productivo.

Reducción de ingresos y egresos de materiales a la empresa

La empresa ambientalmente responsable reduce o controla el uso de insumos para el proceso productivo, como asimismo la utilización de energía y agua. En el mismo sentido, controla los elementos de salida tales como embalajes y materiales no utilizados, todos los cuales son potenciales agentes de polución.

Proveedores

La empresa socialmente responsable cumple sus contratos y compromisos con sus proveedores y contratistas. Asimismo, da a conocer a toda su cadena de proveedores, sus valores y código de conducta como elementos orientadores en caso de conflicto.

Selección de proveedores y contratistas

Criterios de selección de proveedores y contratistas

La empresa socialmente responsable cuida que sus proveedores y contratistas adhieran a sus mismos principios de responsabilidad social, exigiendo por ejemplo, los mismos patrones de conducta hacia sus trabajadores.

Trabajo infantil

La empresa debe motivar a sus proveedores para que tengan una actitud más proactiva, con relación a la erradicación y explotación del trabajo infantil y adolescente, respetando la legislación y monitoreando su cumplimiento en la cadena productiva.

Trabajadores de servicios

La empresa socialmente responsable exige para los trabajadores de servicios, condiciones de trabajo semejantes a las de sus propios trabajadores, cuidando que las reducciones de costo degraden las condiciones de trabajo y las relaciones laborales.

Apoyo al desarrollo de proveedores

La empresa socialmente responsable contribuye al desarrollo de pequeñas empresas y proveedores, apoyando el desarrollo de sus procesos productivos y de gestión, transfiriendo tecnología, valores éticos y de responsabilidad social.

Gobierno y sociedad

La empresa socialmente responsable mantiene una relación transparente con los gobiernos, la sociedad, los accionistas, los trabajadores, los clientes, los proveedores y distribuidores, enmarcada en sus principios éticos, orientados a mantener una permanente coherencia entre sus intereses y los de la sociedad.

Transparencia política

Contribución para campañas políticas

La empresa socialmente responsable, como señal de respeto a sus principios éticos debe, en todas sus actuaciones, transparentar sus criterios y decisiones respecto a donaciones a partidos políticos y candidatos.

Prácticas anti corrupción

La empresa socialmente responsable establece un compromiso formal con el combate a la corrupción, explicitando su posición contraria a todo trato u ofrecimiento, ya sea de proveedores o gobierno, en forma directa o indirecta, al margen de lo establecido en el contrato.

Liderazgo social

Liderazgo e influencia social

La empresa socialmente responsable participa activamente en asociaciones y foros empresariales que impulsan, elaboran y promueven propuestas y proyectos de carácter social y de interés público.

Participación en proyectos sociales gubernamentales

La empresa socialmente responsable, además de cumplir oportuna e íntegramente con sus obligaciones tributarias, contribuye a los proyectos gubernamentales destinados a implementar las políticas públicas en el área social.

Comunidad

La comunidad en que la empresa se inserta, contribuye decididamente a la viabilización de su proyecto y de sus negocios, aportando infraestructura y capital social, representado por sus trabajadores, proveedores y contratistas. De aquí la necesidad de que la empresa retribuya con acciones de beneficio, actuando como un agente de desarrollo comunitario y de progreso social.

Relaciones con la comunidad local

Empresa y entorno comunitario

La empresa socialmente responsable respeta las normas y costumbres locales y se relaciona con los grupos locales a fin de contribuir a la solución de los problemas de la comunidad y resolver eventuales conflictos.

Relaciones con organizaciones locales

La empresa socialmente responsable asume como una de sus metas el contribuir al desarrollo de la comunidad, participando activamente en proyectos sociales, promovidos por las organizaciones comunitarias para el desarrollo social.

Acción social

Financiamiento de acción social

La empresa socialmente responsable destina o aporta recursos a instituciones o proyectos sociales, como política de la empresa. La forma de garantizar la continuidad de estas acciones es constituyendo institutos o fundaciones o un fondo social.

Consumidores y clientes

La responsabilidad social con clientes y consumidores, exige a las empresas el desarrollo permanente de productos y servicios confiables, que reduzcan al mínimo los riesgos para la salud de las personas. La publicidad de los productos debe garantizar el uso adecuado de éstos. Los embalajes deben contener información detallada que asegure el soporte para los clientes antes, durante y después de su uso o consumo.

Dimensión social del consumo

La empresa socialmente responsable debe informar correctamente de las bondades del producto ofrecido y de los riesgos potenciales que este tiene.

Atención de calidad

La empresa socialmente responsable se esmera por tener un servicio de atención al cliente de alta calidad, apoyándolo y asesorándolo correctamente acerca del producto, sus características, bondades y riesgos, antes, durante y después de la venta.

Conocimiento y gestión de los daños potenciales de productos y servicios

La empresa socialmente responsable desarrolla acciones para mejorar el nivel de calidad, eficiencia y seguridad de sus productos y servicios, respetando las normas técnicas de fabricación. Asimismo, informa a sus clientes acerca de los daños potenciales de dichos productos.

Balance Social de Ibase

El Balance Social es un instrumento que permite evaluar y perfeccionar el ejercicio de la RSE. En este sentido, el balance social es una herramienta que muestra la preocupación

de la empresa por las personas, la sociedad y el medio ambiente. En otras palabras, transparente las actividades de la empresa que buscan mejorar la calidad de vida de las personas.

El balance social tiene un impacto no sólo en aquellos que constituyen la empresa y aquellos que participan del proceso productivo, sino que también sobre los consumidores o clientes y la comunidad.

En efecto, para los directivos, el balance social es una buena evaluación de la marcha de los programas sociales de la empresa. Para los trabajadores, el balance social es una herramienta de comunicación, integración y compromiso con la empresa y sus proyectos. Los proveedores, inversionistas y clientes, conocen a fondo la forma en que la empresa enfrenta sus responsabilidades, tanto con sus trabajadores, como con los recursos naturales.

El balance social está compuesto por, al menos, dos series de indicadores. Una serie de indicadores cuantitativos, que dan cuenta del monto de las inversiones o monto de los recursos financieros que la empresa destina o invierte en acciones de responsabilidad social, tanto interna como externamente, y una serie de indicadores cualitativos, que apuntan a medir la calidad del proceso participativo en la construcción del balance social.

Indicadores financieros

Ingreso neto, ingreso operativo, nómina de pagos.

Indicadores sociales internos

Gastos en alimentación del personal, planes especiales de jubilación, gastos en salud y programas de calidad de vida, gastos en educación y bibliotecas, gastos en manifestaciones artísticas y culturales, inversión en entrenamiento, cursos prácticas y capacitación profesional, recursos destinados a la protección de los hijos de las trabajadoras (guarderías o salas cunas), participación en las ganancias o resultados, recursos destinados a otros beneficios del personal: vivienda, transporte, actividades recreativas.

Cada indicador se expresa en valores totales, en moneda corriente y en porcentaje sobre nómina e ingreso neto de la empresa.

Indicadores sociales externos

Expresa las inversiones en la comunidad, en aquellos sectores menos favorecidos, y por lo tanto, donde se entiende que la empresa debe invertir, tales como: educación, vivienda, cultura, salud, deporte, alimentación. Asimismo, comprende los tributos a la sociedad, tales como: impuestos, contribuciones y derechos municipales. Todos en valores totales en moneda corriente y en porcentaje sobre ingreso operacional e ingreso neto.

Indicadores ambientales

Inversiones en la producción u operación de la empresa, es decir; inversiones en monitoreo de residuos y su calidad, descontaminación, introducción de métodos no contaminantes, auditorías ambientales, programas de educación ambiental. Inversiones en programas o proyectos externos: conservación de recursos naturales, campañas ecológicas, educación socioambiental a la comunidad y a la sociedad en general. Todo en valor total en moneda corriente y en porcentajes sobre el ingreso operacional e ingreso neto.

Indicadores del personal (cuerpo funcional)

Número de trabajadores y trabajadoras, número de nuevas contrataciones o ingresos, número de trabajadores externos, número de estudiantes en práctica, número de trabajadores mayores de 45 años, número de mujeres trabajadores, número de cargos ejecutivos ocupados por mujeres, número de trabajadores portadores de discapacidades, número de trabajadores extranjeros.

Ejercicio de la ciudadanía empresarial

Participación de los distintos estamentos en la definición de los proyectos sociales y ambientales, de los patrones de seguridad y salubridad del ambiente de trabajo; conducta de la empresa respecto a la libertad sindical y a la negociación colectiva; prevención privada y grupo objetivo; estamentos favorecidos con la participación en las ganancias; política de la empresa con proveedores respecto de sus principios éticos y de responsabilidad social; cantidad de reclamos y críticas de consumidores y porcentaje de críticas y reclamos atendidos o solucionados.

Indicadores de Responsabilidad Social Corporativa de Acción Empresarial

Los indicadores de Acción Empresarial de responsabilidad social, son una herramienta que permite evaluar el grado de desarrollo de las estrategias, políticas y prácticas, en los distintos ámbitos que involucra la responsabilidad de la empresa o “buen ciudadano corporativo”.

Los indicadores evalúan el comportamiento de la empresa en responsabilidad social, en forma integral, considerando las políticas y acciones de la empresa en cinco áreas: ética empresarial, calidad de vida laboral, medio ambiente, compromiso con la comunidad y marketing responsable.

Ética empresarial

Se pretende que la empresa formule y desarrolle un código de ética, es decir, un conjunto de principios y valores, que deben ser aplicados tanto internamente en su relación con los trabajadores, como en las relaciones de negocio. Los indicadores más relevantes que miden el comportamiento de la empresa en esta área son: desarrollo de principios éticos, difusión de los principios éticos, práctica de los principios éticos con la competencia, práctica de los principios éticos con los proveedores, práctica de principios éticos con el personal subcontratado y práctica de principios éticos con el gobierno.

Calidad de vida laboral

En esta área se pretende que la empresa avance en el camino del respeto y reconocimiento de sus trabajadores y sus derechos como persona. Los indicadores construidos para evaluar el comportamiento de la empresa en este ámbito son: valorización y respeto de la diversidad, participación de los trabajadores en la gestión de la empresa, relaciones con grupos de trabajadores y sindicatos, distribución de los beneficios, desarrollo de profesional y empleabilidad, cuidado de la salud, seguridad y condiciones de trabajo, jubilación y despidos.

Medio ambiente

El cuidado del medio ambiente, el uso racional de los recursos naturales, el manejo de residuos industriales y el control de la contaminación, deben ser cuestiones de preocupación para las empresas socialmente responsables. Los principales indicadores que informarán del comportamiento de la empresa en esta área de preocupación son: el

impacto en el medio ambiente, responsabilidad ambiental a través del ciclo productivo, cuidados en la incorporación de insumos y tratamiento de desechos, y educación ambiental.

Compromiso con la comunidad

La empresa socialmente responsable considera e incorpora en sus actividades productivas y comerciales, los intereses de la comunidad y asume compromisos de colaboración en torno a su desarrollo y bienestar. Los indicadores señalados para evaluar el comportamiento de la empresa en este aspecto son: gestión del impacto de las actividades de la empresa en la comunidad, relaciones con organizaciones comunitarias presentes en su entorno, mecanismos de apoyo a proyectos sociales, estrategias y criterios de acción en inversiones sociales, apoyo al trabajo voluntario del personal, liderazgo e influencia social, participación en proyectos sociales del gobierno.

Marketing responsable

Se espera que la empresa socialmente responsable perfeccione constantemente sus productos evitando los riesgos a la salud de sus consumidores y establece una comunicación y relación transparente con sus clientes. Los indicadores utilizados para medir el comportamiento responsable de la empresa en esta área son: diagnóstico y solución de los daños potenciales de sus productos y servicios, política de marketing y comunicación, técnicas de venta éticas y respeto de la privacidad del consumidor y excelencia en la atención al consumidor.

CUADERNO DE INVESTIGACIÓN



GOBIERNO DE CHILE
DIRECCIÓN DEL TRABAJO
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS
www.direcciondeltrabajo.cl