

# Boletín Asesoría Gerencial\*

Septiembre 2007

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE)  
Estrategia y Sociedad

Antecedentes	Impulsores de la RSE	¿Qué es la RSE?	Entendiendo la RSE	Características de las empresas socialmente responsables	Beneficios de las empresas socialmente responsables	Conclusiones	Créditos
--------------	----------------------	-----------------	--------------------	--	---	--------------	----------



*ESPIÑEIRA, SHELDON y ASOCIADOS*

Firma miembro de

*PRICEWATERHOUSECOOPERS* 

[Antecedentes](#)[Impulsores de la RSE](#)[¿Qué es la RSE?](#)[Entendiendo la RSE](#)[Características de las empresas socialmente responsables](#)[Beneficios de las empresas socialmente responsables](#)[Conclusiones](#)[Créditos](#)

## Antecedentes

Durante todo el siglo XX, el mundo fue testigo del gran progreso alcanzado por la humanidad, mediante el desarrollo industrial, comercial y tecnológico.

Conceptos como libre mercado, competencia, producción en serie, control de calidad, reingeniería de procesos, entre otros, han impulsado a los empresarios en su camino hacia el cumplimiento de su objetivo fundamental: recuperar sus capitales rápidamente y lograr altos niveles de rentabilidad. Actualmente, los niveles de producción mundial son cada vez más elevados.

Lógicamente, estos niveles de producción tienen un impacto directo en la explotación de los recursos naturales y en el ser humano.

Ya a finales del siglo pasado, pero con muchísima fuerza en lo que va de este milenio, se escucha con insistencia el producto de una reflexión empresarial: ¿Qué deben hacer las empresas para retribuir a la sociedad parte de lo que han recibido en cuanto a ganancias, esfuerzos de empleados, explotación de los recursos naturales, entre otros?.

Es así como, actualmente, muy pocas empresas escapan en pensar si realmente están contribuyendo en el desarrollo de la humanidad o si la función empresarial que ejercen está centrada en una visión personalista, individual o egoísta del mundo.

De allí que surge la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), como una respuesta a las inquietudes planteadas. Aunque este concepto no es algo novedoso en el mundo empresarial, es en los últimos años que ha venido recobrando la importancia que amerita. Las empresas no tan solo tienen una función económica para relacionarse con las comunidades, sino también una función social.





Antecedentes

Impulsores de la RSE

¿Qué es la RSE?

Entendiendo la RSE

Características de las empresas socialmente responsables

Beneficios de las empresas socialmente responsables

Conclusiones

Créditos

## Impulsores de la RSE

Además de los hechos indicados anteriormente, existen varios factores que están promoviendo el desarrollo de la función de RSE. Entre los principales impulsores tenemos los siguientes:

### - Demanda de la sociedad

A pesar del progreso que ha desarrollado la humanidad aún existen problemas sin resolver como el hambre, la pobreza extrema, las enfermedades. El bienestar y el desarrollo de la humanidad no deberían ser metas de obligación exclusiva de los gobiernos. Las empresas también deben interesarse en el desarrollo de las sociedades, porque las empresas no son exitosas en medio de comunidades pobres.

### - La búsqueda de una buena imagen y la protección de la reputación

Uno de los compromisos más importantes que tienen las empresas es la utilización de los recursos naturales, pero estando conscientes de evitar el deterioro del medio ambiente. Un manejo inadecuado de los procesos productivos puede afectar negativamente el medio ambiente, lo cual se reflejará en la pérdida de la imagen, la

reputación y, por ende, de los clientes. Hoy, más que nunca, las empresas han entendido las ventajas y beneficios que pueden obtener de la sociedad cuando se enfocan en lograr una buena imagen y reputación.

### - Estándares, indicadores y normativas

Actualmente, existen varios organismos que están promulgando normas e indicadores para unificar y medir los esfuerzos de las empresas en varios ámbitos, sobre todo en términos de eficiencia y calidad. Uno de los más notables y conocidos se refiere a los emitidos por el organismo ISO.

Este organismo emitió, por ejemplo, las normas de la familia ISO 14000 para promover una mejor gestión medioambiental. Lógicamente, se debe tener presente que las normas estipuladas por ISO 14.000 no fijan metas ambientales para la prevención de la contaminación, ni tampoco se involucran en el desempeño ambiental a nivel mundial, sino que, establecen herramientas y sistemas enfocadas en los procesos de producción de las empresas y de los impactos o efectos que estos deriven al medio ambiente. Igualmente, está en estudio el ISO 26000 para el manejo de la RSE.

Esta norma se publicará en el año 2009 y será de uso voluntario, no incluirá requisitos y, de esta manera, no será una norma certificable. Su objetivo es agregar valor y no reemplazar los acuerdos intergubernamentales existentes que tienen relevancia para la Responsabilidad Social como son la Declaración Universal de Derechos Humanos de la Organización de Naciones Unidas (ONU) y aquellas adoptadas por la Organización Internacional del Trabajo (OIT). No obstante, es un comienzo.

Por otra parte, existen Organismos No Gubernamentales (ONG's) que están promoviendo el otorgamiento de premios y reconocimientos a empresas y organizaciones de la sociedad civil que demuestran una gestión innovadora, creativa y ejemplar, dentro del marco de Responsabilidad Social.

Las mediciones de Responsabilidad Social no escapan de los países, la ONG Internacional Accountability, promulga anualmente, una lista de los países a quienes se les reconoce sus esfuerzos en Responsabilidad Social.





Antecedentes	Impulsores de la RSE	¿Qué es la RSE?	Entendiendo la RSE	Características de las empresas socialmente responsables	Beneficios de las empresas socialmente responsables	Conclusiones	Créditos
--------------	----------------------	-----------------	--------------------	--	---	--------------	----------

## Impulsores de la RSE (cont.)

El ranking más reciente ubica a algunos de los 108 países en el orden siguiente:

Las diez posiciones líderes son: Suecia, Dinamarca, Finlandia, Islandia, Reino Unido, Noruega y Nueva Zelanda, Irlanda, Australia y Canadá.

En otras posiciones se ubican: 11 Alemania, 18 Estados Unidos, 24 Chile, 26 España, 36 Costa Rica, 38 Jamaica, 55 Colombia, 56 Brasil, 57 México, 66 Argentina, 76 Venezuela, 77 Nicaragua, 79 Ecuador, 84 Bolivia, 108 Chad.

A nivel empresarial, existen diferentes enfoques para medir los niveles de RSE. Algunos de ellos buscan medir la percepción de los grupos de interés, tanto internos como externos, en cuanto a los esfuerzos realizados de RSE; otros miden el desempeño global que presentan las empresas en cuanto a la RSE y cuyos resultados se comparan con los de sus pares en el mercado. Adicionalmente, existen otros enfoques como son: la participación en eventos que premian a las empresas comprometidas con la sociedad y el cuidado del medio ambiente, así como la publicación de balances sociales o informes de responsabilidad social.

### - Incremento de las exigencias de los grupos de Interés

Cada vez más, los accionistas, empleados, clientes, organismos reguladores y proveedores están creando un ambiente en el cual se les exige a las empresas desarrollar estrategias en Responsabilidad Social. Por otra parte, los proveedores están siendo presionados por las empresas para que desarrollen actividades relacionadas con la Responsabilidad Social. De tal forma que se está creando un círculo de competencia para promover esta función social.

### - Exigencias de transparencia y responsabilidad

Las empresas que están dedicando tiempo y recursos en Responsabilidad Social, están siendo motivadas para que reporten sus esfuerzos. Es así como se presentan con frecuencia los Balances Sociales en las juntas de accionistas, comités, pero también en medios de comunicación, fortaleciendo, de esta manera, los niveles de transparencia y responsabilidad.

### - Desarrollo de nuevas tecnologías

Muchas empresas, sobre todo las líderes, están enfocadas en la manufactura de productos cuyas partes o componentes son biodegradables, no contaminantes o con un bajo consumo de recursos naturales no renovables, como es el de la energía solar. De hecho, aquellas empresas que están desarrollando nuevas tecnologías, se les está exigiendo que sean responsables de recoger los anteriores productos con partes contaminantes.

### - Escándalos corporativos y éticos

En los años recientes, ha salido a la luz pública una serie de escándalos empresariales que ha afectado profundamente la visión de las comunidades sobre los negocios, como también se han generado una serie de legislaciones y regulaciones muy estrictas que buscan evitar la ocurrencia de quiebras de empresas.



[Antecedentes](#)[Impulsores de la RSE](#)[¿Qué es la RSE?](#)[Entendiendo la RSE](#)[Características de las empresas socialmente responsables](#)[Beneficios de las empresas socialmente responsables](#)[Conclusiones](#)[Créditos](#)

## Impulsores de la RSE (cont.)

Recordamos el caso de Enron, una empresa considerada élite en el mundo empresarial y que llegó a ganar hasta seis premios por sus esfuerzos en Responsabilidad Social en el año 2000, como también que poseía uno de los códigos de ética más voluminosos que cualquier empresa en el mundo. No obstante, entró en quiebra financiera al conocerse de manejos administrativos poco éticos.

Por otra parte, se puede mencionar los casos de una gran cantidad de empresas que se han visto afectadas negativamente debido a la destrucción que la han ocasionado al medio ambiente, como también que sus productos han ocasionado severos daños a seres humanos y animales.

### - Incremento de la presión competitiva

Aquellas empresas consideradas con un excelente manejo de la Responsabilidad Social, sirven de referencia a sus competidores, porque los clientes prefieren adquirir sus productos y servicios. Igualmente, poseen mayores oportunidades en los mercados, ya que los países alientan a las empresas modelo en Responsabilidad Social con incentivos para que se ubiquen en sus territorios, como también se les facilita el acceso a los capitales.

## ¿Qué es la RSE?

Aunque no existe un criterio de consenso respecto a la definición de RSE, por ser una actividad en permanente desarrollo, a continuación se mencionan algunas definiciones adoptadas por algunos organismos que la promueven:

- **Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social - Brasil:** “Responsabilidad Social Empresarial es la forma de gestión definida por la relación ética y transparente de la empresa con todos los públicos con los cuales se relaciona y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sustentable de la sociedad, preservando recursos ambientales y culturales para las futuras generaciones, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales”.
- **Fundación Prohumana – Chile:** “Responsabilidad Social Empresarial es la contribución al desarrollo humano sostenible, a través del compromiso y confianza con sus empleados y familias, la sociedad en general y la comunidad local en pos de mejorar su capital social y calidad de vida”.

- **CentraRSE - Guatemala:** “La RSE no es filantropía, no son acciones sociales independientes y no son obligaciones ni imposiciones a las empresas. La RSE, más bien, es una estrategia o una forma de actuar de la empresa en su interrelación con todos los actores que la rodean y que se convierte en una ventaja competitiva”.

Existen varios elementos comunes en las definiciones, como son: ética, relaciones con los grupos de interés, desarrollo sustentable, medio ambiente, calidad de vida, entre otros.

Actualmente, las empresas están siendo percibidas como “ciudadanos corporativos”, no sólo por tener una función económica, sino por tener la opción de desarrollar activa y positivamente una función social.



Antecedentes

Impulsores de la RSE

¿Qué es la RSE?

Entendiendo la RSE

Características de las empresas socialmente responsables

Beneficios de las empresas socialmente responsables

Conclusiones

Créditos

## ¿Qué es la RSE? (cont.)

En definitiva, una empresa se considera socialmente responsable, cuando no sólo se enfoca en alcanzar sus objetivos económicos, financieros y jurídicos por los cuales fue creada, sino que va más allá, agregando valor a la empresa y a sus grupos de interés al integrarse activamente en el desarrollo social y cultural de la comunidad en la que opera y cuando potencia la relación con sus propios empleados, mediante mejoras en el clima laboral, propiciando su crecimiento personal y profesional.

La mayoría de las definiciones de la responsabilidad social de las empresas entienden este concepto como la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores.

La RSE no intenta ni ayuda responder: ¿Qué puedo hacer?, tampoco: ¿Qué me dicen que haga?, sino: ¿Qué debo hacer?.

## Entendiendo la RSE

Existe cierta dificultad para definir el término “Responsabilidad Social Empresarial” o RSE, dada su importancia en todas las actividades de la empresa, así como las reacciones esencialmente subjetivas que despierta. La responsabilidad es una manera de pensar, comportarse y actuar, y en los negocios no sólo se trata de los procesos y actividades del día a día como es el estilo gerencial o de gobierno corporativo hasta la estructura de reporte, sino también de la cultura y los valores subyacentes de la organización y de sus individuos, en especial de aquellos que ocupan cargos directivos.

La RSE trata de incorporar los principios correctos de pensamiento y actuación en la propia médula de la organización y no se trata de un punto más a ser incluido en la reunión anual de la Junta Directiva ni, menos aún, de una actividad rutinaria que debe ser realizada para cumplir con una tendencia o moda empresarial. Definitivamente, la RSE no es meramente una actividad filantrópica. No se trata de un apartado de gastos anual para realizar algunas actividades sociales, es mucho más que eso. Tampoco es una actividad que sólo puede ser desarrollada por las grandes empresas, aún las medianas y pequeñas pueden contribuir socialmente en las comunidades donde operan.

La RSE consiste en reconocer y balancear las necesidades de todos los grupos de interés, por ejemplo: aceptar que las necesidades de un grupo no están en contra de las necesidades de otro. El ser responsable permite reconocer las necesidades de los grupos de interés a corto plazo en un contexto de largo plazo, considerando las circunstancias cambiantes del día a día.

Se puede afirmar que para ser exitoso en RSE, necesariamente, hace falta una sólida y firme concepción de los valores éticos y morales como medios para tomar mejores decisiones. Esta base fundamental permitirá actuar como un buen ciudadano y buen vecino, no sin antes esforzarse por tener una empresa donde los empleados se desarrollen y se respeten los derechos humanos, en donde la empresa logre un crecimiento sostenido y rentable, pero manejando adecuadamente los recursos naturales, manufacturando sus productos cuyas materias primas sean biodegradables.

Ahora bien, si existe un orden para empezar a trabajar en RSE, este es empezar desde adentro. Obtenga logros internos, involucre al personal, escuche sus ideas, luego, proyéctese hacia su comunidad.





Antecedentes

Impulsores de la RSE

¿Qué es la RSE?

Entendiendo la RSE

Características de las empresas socialmente responsables

Beneficios de las empresas socialmente responsables

Conclusiones

Créditos

## Características de las empresas socialmente responsables

Las empresas socialmente responsables son aquellas que:

- hacen negocios basados en principios éticos y apegados a la ley, conscientes, además, de su rol ante la sociedad, ante el entorno en el cual opera y ante el mundo empresarial;
- las personas están orgullosas de pertenecer, caracterizadas por su baja rotación de personal y retención de talentos;
- valoran y respetan a las personas, a sus comunidades, al medio ambiente y a la sociedad en general;
- proyectan una reputación que garantiza una mayor sostenibilidad en el tiempo;
- reducen los riesgos a los cuales está expuesta y se anticipan a eventos que la pueden afectar, debido a que cuentan con mayor flexibilidad para reaccionar y adaptarse ante situaciones inesperadas.

En algunos ámbitos de negocio, se percibe a la RSE como sinónimo de aumento en la burocracia como elemento que perjudica la competitividad y la rentabilidad. Sin embargo, la RSE no se refiere a cuál negocio se realiza, sino de cómo se realiza, por lo tanto la RSE brinda una guía para efectuar negocios de manera ética.

The Accountability Rating™ es publicado anualmente por Fortune International Magazine y mide la forma como las empresas más grandes del mundo desarrollan prácticas responsables en la ejecución de sus negocios y es uno de los rankings que mide tal actividad.

### Accountability Rating 2007

Posición	Empresa	Puntuación
1	BP	75.2
2	Barclays	68.5
3	ENI	67.9
4	HSBC Holdings	67.2
5	Vodafone	66.3
6	Royal Dutch/Shell Group	66.0
7	Peugeot	63.7
8	HBOS	62.0
9	Chevron	61.6
10	DaimlerChrysler	60.1
11	Tesco	60.0
12	BASF	59.8
13	General Electric	59.1
14	ABN Amro	57.6
15	ING Group	56.9
16	E.ON	56.5
17	Statoil	56.1
18	Total	55.1
19	Repsol YPF	54.3
20	Électricité de France	54.3
21	Marathon Oil	54.2
22	General Motors	53.4
23	Telefónica	52.9
24	HP	52.6
25	Nestlé	51.7



Antecedentes

Impulsores de la RSE

¿Qué es la RSE?

Entendiendo la RSE

Características de las empresas socialmente responsables

Beneficios de las empresas socialmente responsables

Conclusiones

Créditos

## Beneficios de las empresas socialmente responsables

Los beneficios de contribuir de manera responsable con la sociedad o comunidad donde opera la empresa son infinitos. Internamente, la empresa se beneficia de diversas maneras, entre ellas, la imagen y la marca adquieren mayor fuerza. Esto se debe a la responsabilidad, preocupación y empeño con la que las empresas demuestran a sus empleados y a su comunidad su preocupación por mejorar la calidad de vida y el medio ambiente en los que operan. Es por ello que los consumidores demuestran mayor lealtad a la marca, identificándose con ésta, como también le permite crear una mayor capacidad para reclutar y mantener talentos que se identifiquen con los objetivos de la empresa, lo que se traduce en una mejor reputación corporativa.

La reputación corporativa es utilizada en muchas oportunidades para justificar las iniciativas de RSE con la finalidad de mejorar la imagen, fortalecer la marca, la moral y en algunas oportunidades, incrementar el valor de los acciones de la empresa.

Uno de los aspectos que las empresas deben considerar es la presencia e integración de la responsabilidad social en todos los aspectos y niveles de la empresa. Una empresa no puede volverse socialmente responsable de la noche a la mañana, por el contrario, se requiere de grandes esfuerzos, tiempo y de la participación activa de todo el personal que la integra.

Las empresas que inicie sus pasos en el ámbito de RSE o que deseen fortalecer sus esfuerzos pueden solicitar apoyo a empresas consultoras para crear los objetivos que desean cumplir en RSE o evaluar los que ya tienen, como también pueden medir las percepciones de los grupos de interés o los esfuerzos que realiza en RSE. Con ello, estarán alineándose con las mejores prácticas y estarán contribuyendo con un mundo mejor para las futuras generaciones.

## Conclusiones

Aunque cada día aumenta la cantidad de empresas que están en vías de convertirse en empresas socialmente responsables, todavía queda un gran número que aún no ha descubierto que, incorporando una dimensión social en sus actividades de negocio, pueden agregar valor a sus empresas y desarrollar ventajas competitivas.

Por medio de las ofertas de empleos, inversiones de capital y adquisiciones de bienes, las empresas tienen una profunda y positiva influencia en la sociedad. Uno de los objetivos más trascendentales que una empresa puede hacer por la sociedad es contribuir con su prosperidad.

“Como empresas líderes, estamos obligados a dejar este mundo mejor de cómo lo encontramos”.

Samuel A. DiPiazza Jr,  
Chief Executive Officer  
PricewaterhouseCoopers  
International Limited



## Estándar de seguridad para PCI (Payment Card Industry): Una respuesta de seguridad para las transacciones con tarjetas

> Inicio > Imprimir > Salir



Antecedentes	Impulsores de la RSE	¿Qué es la RSE?	Entendiendo la RSE	Características de las empresas socialmente responsables	Beneficios de las empresas socialmente responsables	Conclusiones	Créditos
--------------	----------------------	-----------------	--------------------	--	---	--------------	----------

### Boletín Asesoría Gerencial

El Boletín Asesoría Gerencial es publicado mensualmente por la Línea de Servicios de Asesoría Gerencial (Advisory) de Espiñeira, Sheldon y Asociados, Firma miembro de PricewaterhouseCoopers.

El presente boletín es de carácter informativo y no expresa opinión de la Firma. Si bien se han tomado todas las precauciones del caso en la preparación de este material, Espiñeira, Sheldon y Asociados no asume ninguna responsabilidad por errores u omisiones; tampoco asume ninguna responsabilidad por daños y perjuicios resultantes del uso de la información contenida en el presente documento. \*connectedthinking es una marca registrada de PricewaterhouseCoopers. Todas las otras marcas mencionadas son propiedad de sus respectivos dueños. PricewaterhouseCoopers niega cualquier derecho sobre estas marcas

Editado por Espiñeira, Sheldon y Asociados  
Depósito Legal pp 1999-03CS141  
Teléfono master: (58-212) 700 6666

Si está interesado en recibir en su correo electrónico este Boletín, por favor envíenos su dirección de e-mail a:  
[advisory.venezuela@ve.pwc.com](mailto:advisory.venezuela@ve.pwc.com)



© 2007. Espiñeira, Sheldon y Asociados. Todos los derechos reservados. "PricewaterhouseCoopers" se refiere a la firma venezolana Espiñeira, Sheldon y Asociados, o según el contexto, a la red de firmas miembro de PricewaterhouseCoopers International Limited, cada una de las cuales es una entidad legal separada e independiente. RIF: J-00029997-3