



Roque Morán Latorre

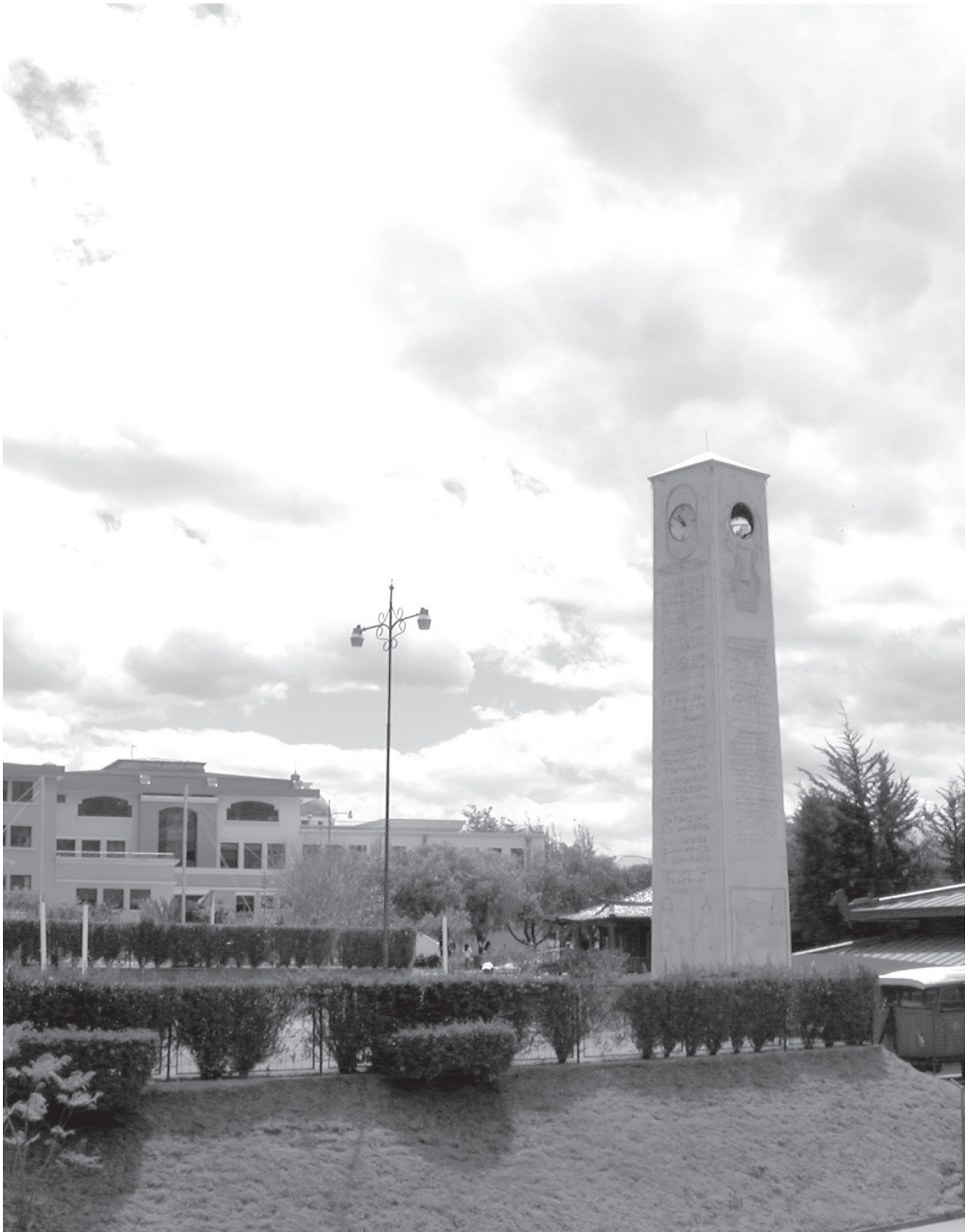
Presidente Ejecutivo del IRSE Instituto de Responsabilidad
Social Empresarial del Ecuador
www.iRSE-ec.org
rmoran@iRSE-ec.org

“Un sistema de normalización no será mejor ni peor que la sociedad que lo crea. Sus prioridades son metas sociales y sus valores son valores de la sociedad”

(W.T. Cavanaugh)

La Normalización de la Responsabilidad Social Empresarial

Los tiempos actuales, con grandes desafíos, exigen significativas decisiones y acciones. Hablando empresarialmente, los grupos de interés de las organizaciones, cada vez con más facilidades de comunicación y de información, reclaman a las empresas ser socialmente responsables. Se viene hablando de responsabilidad social, sin mayor conocimiento, confundiéndola con otros menesteres, importantes y plausibles, pero que no son responsabilidad social; había sido tergiversada con filantropía, acción social, limosna, caridad y hasta con lavado de conciencia. Las empresas se venían preguntado qué y cómo hacer responsabilidad social. El advenimiento de la norma internacional ISO 26000 de responsabilidad social satisface con objetividad esa expectativa.



Estamos en los inicios del segundo decenio del siglo 21, época donde palpamos el despliegue fastuoso y sorprendente de los poderes -tan ansiados- del conocimiento y de la información ... En este contexto ... si las empresas quieren sobresalir, no pueden soslayar herramientas que garanticen su excelencia organizacional, dependiendo eso sí, de qué tipo de organización aspiren a ser: o las mediocres que viven apuradamente el presente y pretenden el dinero fácil o las verdaderas empresas que otean el horizonte a largo plazo y con elevadas metas.



... Michael Porter nos da su opinión acerca de la RSE: "las empresas hoy ya no se ven como soluciones para la sociedad, sino como problemas".

El entorno actual de la empresa

El desafío grande de la empresa contemporánea para ganar dinero, por supuesto de manera lícita, se desenvuelve en un convulsionado mundo de alta competencia, donde los adelantos científicos, entre varias repercusiones, han fulminado las fronteras de los países y los escollos geopolíticos; no importa más el lugar en que uno se encuentre para intercambiar comunicación, completa e instantánea, para enterarnos y dar a conocer cualquier asunto, en tiempo real, sin rezagos, hasta y desde el último rincón del planeta.

Estamos en los inicios del segundo decenio del siglo 21, época donde palpamos el despliegue fastuoso y sorprendente de los poderes -tan ansiados- del conocimiento y de la información.

En este contexto es en el que las empresas deben operar y, si quieren sobresalir, no pueden soslayar herramientas que garanticen su excelencia organizacional, dependiendo eso sí, de qué tipo de organización aspiren a ser: o las mediocres que viven apuradamente el presente y pretenden el dinero fácil o las verdaderas empresas que otean el horizonte a largo plazo y con elevadas metas.

La empresa afronta un mundo de vertiginosos cambios:

- En el ambiente, modas, costumbres, preferencias.
- En el deslucimiento de los principios y valores trascendentes.
- En el comportamiento de los seres humanos y de la naturaleza.
- En la acción y operación de las organizaciones.
- En la actitud de los competidores.
- En los mercados.

Para que una empresa pueda responder a ese complejo entorno, al menos, deberá intentar mejorar ciertos ámbitos de su gestión:

- Creatividad; innovación; rapidez y búsqueda de la preferencia del cliente.
- Reducción de costos; control operativo; mejora de la producción y la productividad. Reputación y confianza del mercado.
- Compromiso e involucramiento con la cali-

dad y con la sostenibilidad.

- Uso de valiosas referencias e iniciativas internacionalmente aceptadas.

Herramientas para la excelencia empresarial

La normalización y los sistemas de gestión son parte importante del bagaje de herramientas para el logro de la excelencia organizacional, que apuntalan y contribuyen al prestigio de las empresas. Esos sistemas están cimentados en normas y guías, que orientan sobre qué debe -o debería- hacer una organización cuando aspire a liderar, en reputación y utilidades, su ámbito de competencia.

Los países más desarrollados han generado sus propios estándares, entre otros: normas DIN los alemanes, normas BS los ingleses, normas JIS los japoneses, normas ANSI los americanos; muchos de esos estándares, también contemplan, de forma exclusiva, temas de detalle específico como en dibujo técnico, auditoría, o en sistemas de medición; otras normas contemplan cumplimientos exigentes en ámbitos como el de los automotores (sae), forestal (fsc), florícola y de comercio justo (ft), etc. Estas normas y estándares han pasado a constituir elementos insoslayables de la comercialización, para el cumplimiento de requisitos, a fin de acordar negocios entre empresas, clientes y proveedoras de países y regiones del mundo entero.

Pensamientos acerca de la responsabilidad social empresarial

Aproximadamente desde el año 2000, se ha venido intentando encauzar lo disperso y poco entendido de la responsabilidad social empresarial (RSE), a nivel mundial. Algunas empresas siguen el pensamiento de Milton Friedman y de algunos otros pensadores que afirman que basta con que la empresa cumpla con toda la normativa jurídica local, genere utilidades para sus accionistas, conceda trabajo a la gente. Eso -para ellos- es hacer responsabilidad social; para otros, no sólo basta con aquello que, prácticamente, constituye -dicen- la obligación elemental de toda empresa, sino que preconizan que la RSE debe trascender hacia temas y grupos de interés más amplios: la lucha contra corrupción, la rendición de cuentas, la protección del medio ambiente, el cuidado de los trabajadores y sus familias, el trato con los proveedores, la educación de los clientes, las relaciones mutuamente beneficiosas con las comunidades donde operan, etc.

Alguien opina de la manera siguiente acerca de la conducta empresarial frente a la RSE: “yo pienso que la mayoría de las empresas que intentan ser socialmente responsa-

bles lo hacen sobre todo para mejorar su imagen y no porque ellas realmente quieren dar una contribución positiva para la sociedad”; también Michael Porter: “las empresas hoy ya no se ven como soluciones para la sociedad, sino como problemas”.

Además, no se puede ocultar, es necesario insistir en la equivocada percepción y difusión que algunas empresas publicitan de su mal denominada “responsabilidad social”: reparto de juguetes a niños pobres en época navideña, entrega de cheques para obras sociales, filantropía, acción social, humanitarismo, caridad, clasificación de los desperdicios, siembra indiscriminada de árboles, etc.

¿Por qué una norma de responsabilidad social?

Para canalizar la práctica de una adecuada y auténtica responsabilidad social de la empresa, se torna necesario su encauzamiento, dentro de un modelo, una guía, amparada en un estándar universalmente reconocido.

Con ese fin, el 1º de noviembre del 2010, se publicó la norma internacional ISO 26000 de responsabilidad social, tras al menos 5 años de ardua, incesante y prolífera labor, fueron años de un complejo afán, tema de tan alta trascendencia, para que la organización ISO lo haya liderado con ahínco y decisión, como es su tradicional forma de proceder.

¿Qué es la organización ISO?

En normalización, ISO es la entidad de mayor fama y prestigio a nivel mundial. (Tomado de “gestiopolis”, del internet): “es una federación de alcance mundial integrada por cuerpos de estandarización nacionales de 130 países, uno por cada país. Es una organización no gubernamental establecida en 1947. La misión de la ISO es promover el desarrollo de la estandarización y las actividades con ella relacionadas, con la mira de facilitar el intercambio de servicios y bienes, y para promover la cooperación en la esfera de lo intelectual, científico, tecnológico y económico. Todos los trabajos realizados por la ISO resultan en acuerdos internacionales los cuales son publicados como estándares internacionales”. Muchas personas habrán advertido la falta de correspondencia entre el supuesto acrónimo en inglés de la organización y la palabra “ISO”. Así sería, pero ISO no es el acrónimo. En efecto, “ISO” es una palabra, que deriva del griego “ISOs”, que significa “igual”, el cual es la raíz del prefijo “ISO” el cual aparece en infinidad de términos. Desde “igual” a “estándar” es fácil seguir por esta línea de pensamiento que fue lo que condujo a elegir “ISO” como nombre de la organización.

La organización internacional para la estandarización ISO estipula que sus estándares son producidos de acuerdo a los siguientes principios:

- 1) Consenso:** son tenidos en cuenta los puntos de vistas de todos los interesados: fabricantes, vendedores, usuarios, grupos de consumidores, laboratorios de análisis, gobiernos, especialistas y organizaciones de investigación.
- 2) Aplicación industrial global:** soluciones globales para satisfacer a las industrias y a los clientes mundiales.
- 3) Voluntario:** la estandarización internacional es conducida por el mercado y por consiguiente basada en el Compromiso voluntario de todos los interesados”.

¿Por qué ISO se involucró en la **responsabilidad social**?

- 1.** Porque la responsabilidad social es una necesidad de la generación actual pero, sobre todo, de las generaciones futuras
- 2.** Se ajusta a la estrategia de la ISO para desarrollar normas que:
 - Sean relevantes para el mercado.
 - Sean globalmente relevantes.
 - Ayuden a crear un mundo sostenible.

ISO 26000 de responsabilidad social: una norma de cuarta generación

Desde el advenimiento de normas y estándares en varios campos se afirma que ha existido un avance “generacional” de las normas, habiendo iniciado por la calidad, continuando con el medio ambiente, luego atendiendo a la salud y seguridad ocupacional para, finalmente, organizar la responsabilidad social como una de las bases fundamentales para el desarrollo sostenible.

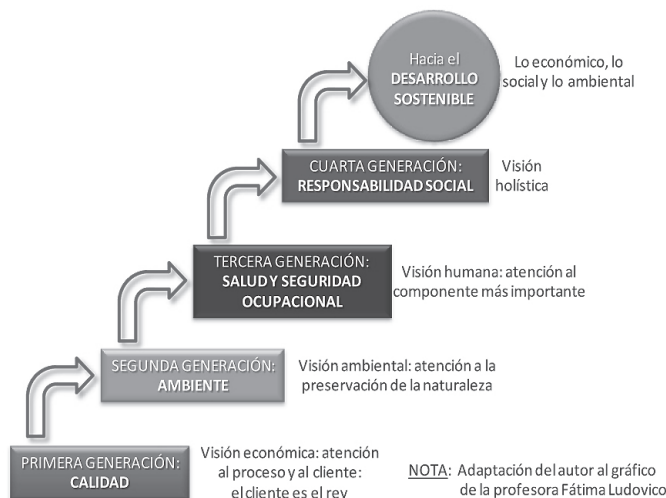
Objetivos principales de la ISO 26000 RS

- 1.** Facilitar el establecimiento de un marco mundial de referencia en responsabilidad social.
- 2.** Proveer un entendimiento común sobre la RS en un nivel global.
- 3.** Aumentar la toma de conciencia sobre la RS y la práctica de principios universales acordados.
- 4.** Reunir experiencias, promover buenas prácticas.

- 5.** Aumentar la confianza y satisfacción de los stakeholders (grupos de interés).
- 6.** Fomentar el cumplimiento de los sistemas establecidos en principios universales.
- 7.** Aumentar la capacidad de participación de los países menos desarrollados.

Algunos datos de interés en el desarrollo de la ISO 26000 RS

- Primera vez que ISO interviene en un tema que no es netamente técnico
- 144 países trabajando directa e indirectamente
- 450 Expertos y 210 observadores de 99 países y 42 organizaciones internacionales representando, en sendos comités espejos, a 6 sectores: **1.** Gobierno, **2.** Empresa, **3.** Trabajadores, **4.** Consumidores, **5.** Ongs y **6.** Otros (por ejemplo universidades).
- 8 Reuniones plenarias: año 2005 Salvador de Bahía, Brasil y Bangkok, Tailandia, 2006 Lisboa, Portugal, 2007 Sídney, Australia y Viena, Austria, 2008 Santiago de Chile, 2009 Quebec, Canadá y 2010 Copenhague, Dinamarca.
- Considerado hasta hoy el grupo técnico de la ISO más grande y más complejo.
- Utilizó métodos innovadores para la preparación de la norma (pares, enfoque multi-stakeholder, financiamiento para grupos sin recursos, estrategias de comunicación, etc.).



Resultado final de la votación para aprobar la ISO 26000

Total votantes:	77
A favor:	66 (93%)
En contra:	5 (6%)
Abstenciones	6 (no se contabilizan)

Requisito para aprobación: 66% a favor; por tanto, la ISO 26000 de responsabilidad social fue aprobada por una inmensa mayoría (resultado que sobrepasó cualquier expectativa).

ISO 26000 RS una norma de características sui géneris

Desde el inicio de construcción de la norma ISO 26000 de responsabilidad social, varios fueron los elementos de partida que se debieron tomar en cuenta y que aún persisten:

- Norma internacional que provee guía y lineamientos. No dice en sus cláusulas “la organización debe”, como las otras normas ISO, sino que dice “la organización debería”.
- No será una norma para certificación de terceras partes.
- No será una norma de sistema de gestión.
- Aplicará a todo tipo de organizaciones, no sólo a empresas.
- Será una norma de aplicación voluntaria.

Nota necesaria: los principios, prácticas y materias fundamentales descritas en la norma internacional ISO 26000 RS, constituyen las bases para la implementación práctica de la responsabilidad social de una organización y su contribución al desarrollo sostenible.

Voces a favor y en contra de ISO

Hay voces que se han escuchado adversas ante la ISO y sus normas, no sólo hoy sino desde hace tiempo, cuando han afirmado que atrás de todo este gran montaje de la estandarización y normalización existe un interés netamente mercantilista y comercial, pues expresan que las grandes inversiones que efectúa la ISO para la elaboración de sus normas repercuten, tarde o temprano, en la obtención de su beneficio y de ventajas pecuniarias. Tales

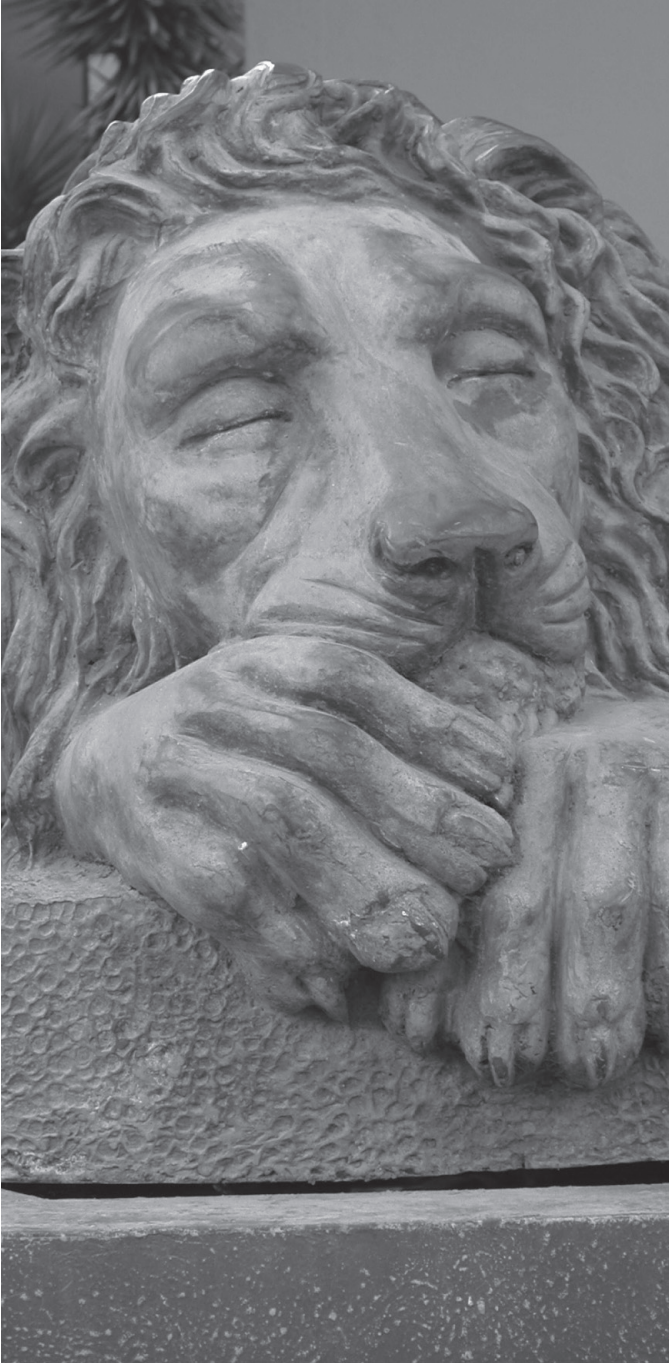
opiniones pueden ser respetables pero, para los que caminamos durante décadas por el mundo organizacional, hemos palpado los aportes significativos, y nadie puede desconocer que las diversas normas ISO han constituido el afianzamiento de cimientos de excelencia empresarial a través de la unificación certera de criterios, inclusive, en el uso de un mismo argot en temas de interés universal. En casos concretos como la ISO 9000 de calidad y la ISO 14001 de medio ambiente, damos fe que ambas normas conceden nítidos lineamientos en esos campos para el correcto desenvolvimiento de las empresas -y de cualquier tipo de organización- allende la consecución de las respectivas certificaciones, porque hemos visto empresas que, sin ir tras una certificación, han aplicado esas normas y les ha ido de manera estupenda.

Otras iniciativas, normas y guías en responsabilidad social

Desde hace más de una década se han desarrollado iniciativas de diversa índole en el campo de la responsabilidad social, pretendiendo orientarla de manera técnica y objetiva. Algunos ejemplos: la SGE 21, norma certificable por tercera parte, de gran versatilidad en su aplicación, sencilla, fácil de utilizar; la AA1000, norma extensa, completa, un tanto compleja, pero de primer nivel; la SA8000, norma de corte anglo sajón, no tan completa, circunscrita a temas, más bien, de equidad, trabajo infantil; el referente más serio exigente y aceptado en todo el mundo para reportar la gestión del desarrollo sostenible de las organizaciones es la guía G3, del GRI Global Reporting Initiative; los 10 principios del pacto global de las NNUU, impulsados por Kofi Annan. Así, hay una cantidad de interesantes normas, guías e iniciativas. Lo que sí cabe puntualizar es que, luego de la liberación de la ISO 26000, todas las más importantes buscan mostrar congruencia con la nueva norma ISO de RS, obviamente, porque reconocen el mundial prestigio y aceptación de ISO. Podemos afirmar que la 26000 ha pasado a constituir el paradigma nuevo, amplio y -hasta ahora- el más completo para el encauzamiento de la responsabilidad social para cualquier tipo de organización.

Cómo guiarse a través de la ISO 6000 para hacer RSE. Paso previo: análisis y acciones en ciertas circunstancias internas de la empresa

Principios y valores organizacionales: conveniente resulta para la implementación de la RSE que la empresa tenga definidos sus principios y valores; mejor aún, si estos principios y valores están siendo difundidos persistente-



mente en toda la empresa a través de idóneos medios de comunicación y, además, si se comprueba que estén bien entendidos por todos los niveles; mejor aún, si existe alguna manera de recibir retroalimentación del personal, y de otros grupos de interés, acerca de la práctica de esos valores. Si es que este tema no está implementado, para asegurar el éxito en la aplicación de la RSE, se sugiere irlo concretando.

Estilo de liderazgo: es necesario analizar qué estilo de liderazgo existe en la empresa, si es vertical y autoritario o es de corte participativo y horizontal; en cualquiera de los casos será necesario tomar en cuenta que a la RS es preferible se la arraigue, primero, como gestión de superación personal, por lo que se recomienda oportuna motivación y sensibilización, caso contrario, el sentir obligatoriedad por parte del personal, arrastra animadversión y posiciones antagónicas; sin embargo de que lo primero será demostrar, por parte de la cúpula gerencial, decisión e involucramiento. La distancia entre el éxito y el fracaso en la implementación del la RSE es la actitud del personal para apoyar el cometido.

Conocimiento acerca de la RSE: quien debe estar bien enterado de qué se va hacer, primero, es la más alta autoridad de la empresa y, además, sus más cercanos colaboradores; si bien es cierto que ese conocimiento no sea el de un experto y que, no necesariamente, profundice en las minucias de la RSE, debería estar bien enterado de lo amplio y retador de la aplicación, sin duda, del holismo de la RSE, pues ésta no deja resquicio en la empresa sin que sea atendido.

Comunicación del emprendimiento de la empresa en RSE a sus grupos de interés: se recomienda prudencia en comunicar, interna y externamente, de manera paulatina, atinada, que la empresa va por el camino de la RSE. Lo conveniente es no levantar expectativas, ni del personal ni de los grupos de interés, sean proveedores, clientes, comunidades, organismos de control, etc. Para ello se sugiere iniciar comunicando a la cúpula directiva, comprometiéndola, involucrándola, motivándola para que esa cúpula sea la impulsadora de la RSE en la empresa; luego, mientras se vayan implementando los distintos hitos, cuando se los vuelva tangibles, entonces la comunicación se la efectuará no sólo difundiendo proyectos o planes, sino realizaciones concretas, entonces resultará evidente que no sólo es la prédica en RSE la que se difunde sino, sobre todo, la acción.

Representante de la alta dirección, responsable de la RSE: es indispensable el que se haga cargo de administrar la RSE una persona que cumpla con ciertos requisitos básicos: conocimiento, autoridad y confianza del máximo jefe, así como de los otros niveles del personal; autoridad

y poder en la empresa; buena formación y preferible con experiencia organizacional, en especial, en sistemas de gestión; jornada de trabajo, en lo posible, a tiempo completo. Sería erróneo encargar a alguien que no pertenezca a la alta cúpula gerencial; en experiencias vividas este error lleva al fracaso del proyecto; de igual manera, se requiere, preferiblemente, que la persona designada tenga un grado de antigüedad considerable en la empresa y un buen conocimiento de la cultura organizacional.

Visión esquemática de la norma ISO 26000 RS

La norma ISO 2600 RS consta de 7 capítulos, trae adicionalmente una bibliografía, más un cuadro de anexos con las más importantes iniciativas que le antecedieron a la ISO 26000; muestra en su visión esquemática su principal objetivo: maximizar la contribución de la organización al desarrollo sostenible.

COMPONENTE	TEMA CENTRAL	CONTENIDO
CAPÍTULO 1	Objeto y campo de aplicación	Alcance y ámbito de la norma
CAPÍTULO 2	Términos y definiciones	Argot universalmente utilizado en responsabilidad social, conceptos y elementos relacionados
CAPÍTULO 3	Comprender la Responsabilidad Social	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Antecedentes históricos ▪ Tendencias actuales en responsabilidad social ▪ Características de la responsabilidad social ▪ El Estado y la responsabilidad social
CAPÍTULO 4	Principios de la Responsabilidad Social	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rendición de cuentas ▪ Transparencia ▪ Comportamiento ético ▪ Respeto a los intereses de las partes interesadas ▪ Respeto al principio de legalidad ▪ Respeto a lo normativa internacional de comportamiento ▪ Respeto a los derechos humanos
CAPÍTULO 5	Dos prácticas fundamentales de la responsabilidad social	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reconocimiento de la responsabilidad social ▪ Identificación e involucramiento con las partes interesadas

COMPONENTE	TEMA CENTRAL	CONTENIDO
CAPÍTULO 6	Las materias fundamentales de responsabilidad social	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Derechos humanos ▪ Práctica laborales ▪ Medio ambiente ▪ Práctica justas de operación ▪ Asuntos con los consumidores ▪ Participación activa y desarrollo de la comunidad
CAPÍTULO 7	Integración de la responsabilidad social en toda la organización	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prácticas para integrar la responsabilidad social en toda la organización <ul style="list-style-type: none"> ➤ Relación de las características de una organización con la responsabilidad social ➤ Comprender la responsabilidad social de una organización ➤ Iniciativas voluntarias para la responsabilidad social ➤ Aumentar la credibilidad en materia de responsabilidad social ➤ Revisión de las acciones y prácticas de una organización en materia de responsabilidad social ➤ Comunicación en responsabilidad social

Conclusión

La normalización de la responsabilidad social era un clamor mundial. Habían existido, como vimos, varias y plausibles iniciativas pero, sin dudar, el advenimiento de la norma ISO 26000 RS constituye un hito importante, que orienta y encauza, al fin, de una manera objetiva, casi completa, qué y cómo aplicar la responsabilidad social. Sólo falta que las empresas, y las demás instituciones, la conozcan y la pongan en práctica. No es más que un asunto de sentido común, desafortunadamente, “el sentido común es el menos común de los sentidos” (Horace Greele). Su aplicación será un aporte real para el progreso de las empresas, de los países, de la región, de la acción en pro del desarrollo sostenible, por ende, del planeta y de la humanidad.