



NETWORKING SRL  
ASESORÍA INTERNACIONAL DE NEGOCIOS

# Responsabilidad Social Empresarial en los Negocios Internacionales

Jorge Caycho Celle

*Gerente General*

[jorge.coachpnl@gmail.com](mailto:jorge.coachpnl@gmail.com)

*06 de abril de 2016*

*Lima, Perú*

*BUSINESS, PARTNERSHIP & NETWORKING SRL*

## **Jorge Caycho Celle, Gerente General** **BP & NETWORKING SRL**

*Licenciado en Administración de Negocios Internacionales por la Universidad San Martín de Porres y candidato a Magister en Gerencia Social por la PUCP. Coach Profesional y Máster en Programación Neurolingüística por el Instituto Latinoamericano de PNL – Perú, miembro fundador del Comité ISO 26000 de INDECOPI, especialista en Negociaciones, estudios en Promoción Comercial y de Inversiones en Seúl – Corea y estudios oficiales del FDA en Better Process Control en Louisiana State University de Estados Unidos de América.*

*Ex Gerente de Negocios Internacionales de MAXIMIXE CONSULT SA, ex Asesor del Despacho Ministerial del Ministerio de la Producción y Coordinador del Grupo de Trabajo Multisectorial de Alto Nivel COOPERA PERÚ (PRODUCE, MINAGRI, MINCETUR), ex Coordinador General del Proyecto BID-Fomin/ADEX, Project Manager en Nathan Associates Inc. para el Proyecto Mype Competitiva de USAID/PERÚ, Consultor del Banco Mundial, Presidencia del Consejo de Ministros, MINCETUR, PROMPERU, IICA, CITE Agroindustrial.*

*Ex Gerente de Promoción y Desarrollo de CETICOS Matarani y Coordinador del Proyecto Formando Pymes Exportadoras de SIPPO/SECO/ADEX.*

*Fue Especialista de PROMPEX – PROMPERU y Catedrático en PROMPERU y de las Universidades San Ignacio de Loyola y San Martín de Porres, de la Escuela de Comercio Exterior de ADEX y del Instituto de Desarrollo de Comercio Exterior - IDEX.*



# Responsabilidad Social Empresarial en los Negocios Internacionales

## *Objetivos de la Charla:*

- Proporcionar una comprensión básica de la RSE en las empresas globales.
- Brindar lineamientos claros y específicos a considerar por las organizaciones para la implementación de la Guía ISO 26000 y las Normas SA 8000 y WRAP como medio para alcanzar los beneficios de operar de manera socialmente responsable.



# Responsabilidad Social Empresarial en los Negocios Internacionales

*El participante será capaz de:*



- Reconocer el enfoque social y empresarial sobre el cual han sido diseñadas las normas internacionales ISO 26000, SA 8000 y WRAP.
- Comprender la cobertura y alcance que propone las Normas mencionadas al decidir su implementación como una forma de alcanzar los beneficios de operar de manera socialmente responsable.

# Responsabilidad Social Empresarial en los Negocios Internacionales



## Contenido:

- Importancia de la Responsabilidad Social
- El etiquetado social y medioambiental como solución a los fallos del mercado
- ISO 26000: Alcance, beneficios, materias fundamentales visión esquemática, caso de implementación y conclusiones
- La Norma SA 8000: alcance, implicancias y dificultades
- La Norma WRAP: Alcance, implicancias y dificultades

# IMPORTANCIA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL - RS

## CONTEXTO CONCEPTUAL:

- *A escala mundial, las organizaciones y sus partes interesadas son cada vez más conscientes de la necesidad y los beneficios de un comportamiento socialmente responsable.*
- *El objetivo de la RS es contribuir al desarrollo sostenible:  
(sociedad + empresa + ambiente).*

## LA RS ES IMPORTANTE PORQUE:

- *El desempeño de una organización en relación con la sociedad en la que opera y su impacto sobre el medio ambiente se mide de manera integral así como su habilidad para continuar operando de manera eficaz.*
- *Creciente reconocimiento de la necesidad de asegurar ecosistemas saludables, equidad social y buena gobernanza de las organizaciones.*
- *En el largo plazo, todas las actividades de las organizaciones dependen de la salud de los ecosistemas mundiales.*
- *Las organizaciones están sometidas a un escrutinio cada vez mayor por parte de sus diversas partes interesadas - stakeholders.*



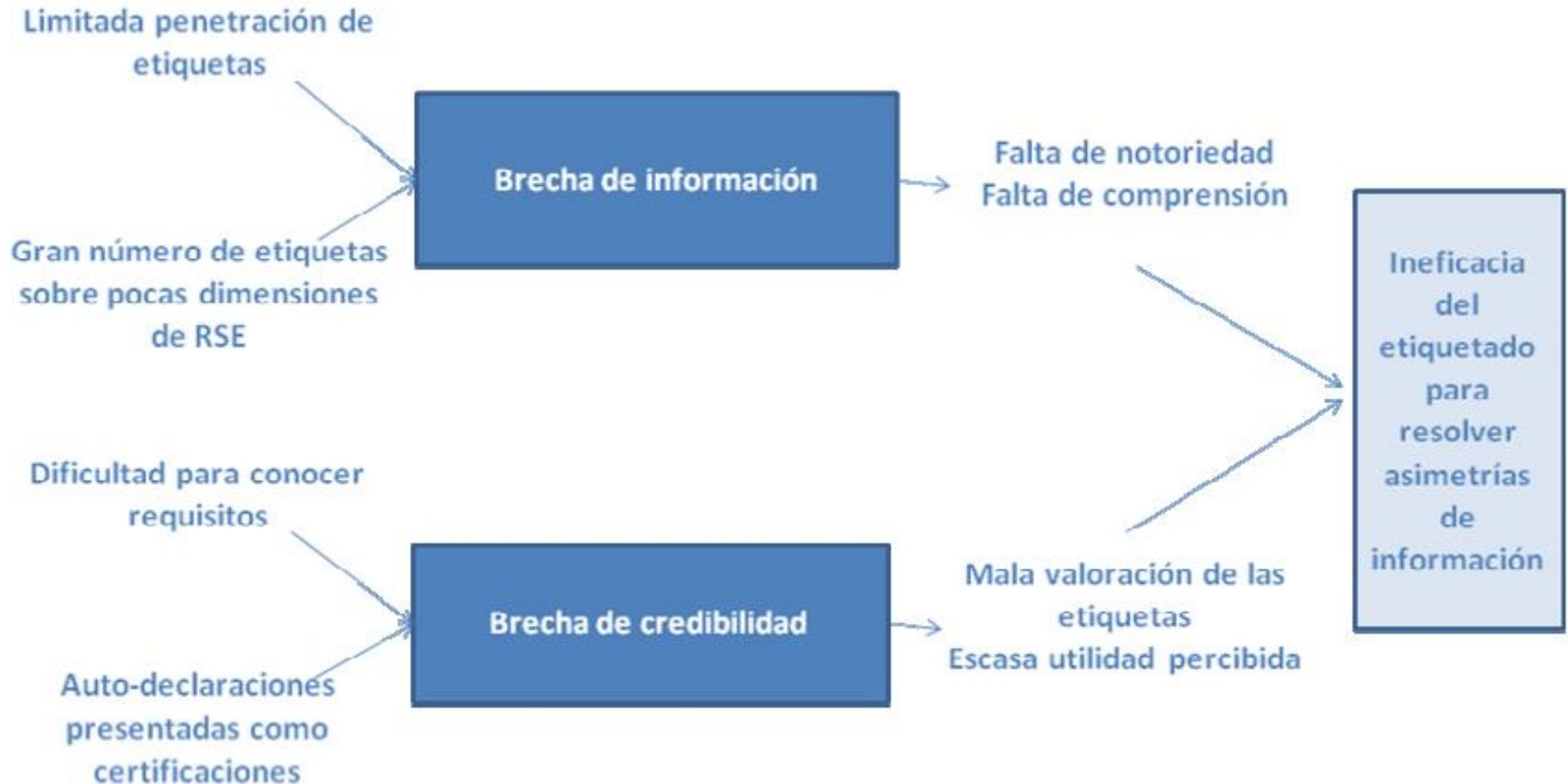
El etiquetado social y medioambiental como solución a los fallos del mercado

## TIPOS DE ETIQUETAS EN RSE

<b>Por contenido</b>	Protección ambiental (planeta) Justicia social (gente) Bienestar animal (animal)	Hartlieb y Jones (2009)
<b>Por forma de otorgamiento</b>	Certificación de proceso por tercera parte Auto-declaración, sin verificación Certificación de resultado por tercera parte	D' Souza et al (2006)
<b>Por procedencia del otorgamiento</b>	Auto-otorgada Asociación industrial ONG Coalición <i>multistakeholder</i> Gubernamental	Zadek et al (1998)

Fuente: Estudio diagnóstico para orientar la definición de políticas públicas y la acción empresarial de la Universidad Pontificia Comillas ICADE-España, octubre 2010

# PROBLEMAS ASOCIADOS AL ETIQUETADO EN RSE



# GRADO DE CONOCIMIENTO, COMPRESIÓN, CREDIBILIDAD Y COMPRA DE LOS SELLOS SOCIALMENTE RESPONSABLES

	 Biológico Europeo	 Biológico Español	 Biológico Andaluz	 WWF-Adena	 Fair Trade	 Ecoetiqueta	 Sustainable Cleaning	 Rainforest Alliance	 FSC	 Leaping Bunny	 Marine Stewardship	 Ecocert
<b>Reconoce el sello*</b>	<b>10,3</b>	<b>17,8</b>	7,3	<b>45</b>	8,3	12,5	<b>27,3</b>	4,8	4,3	6,3	<b>11,8</b>	4
<b>Categoría donde aparece **</b>												
No la sabe	9,8	6,9	27,6	31,1	36,4	42	9,9	36,8	23,5	23,1	23,4	23,5
Cree saberlo	12,2	19,4	27,6	30,6	27,3	30	5,4	26,3	11,8	11,5	14,9	52,9
La sabe	<b>78</b>	<b>73,6</b>	<b>44,8</b>	<b>38,3</b>	36,4	28	<b>84,7</b>	36,8	<b>64,7</b>	<b>65,4</b>	<b>61,7</b>	23,5
<b>Sabe lo que significa**</b>												
No la sabe	36,6	33,3	41,4	48,3	45,5	60,0	33,0	42,1	35,3	42,3	45,7	35,3
Cree saberlo	17,1	18,1	13,8	28,3	24,2	22,0	35,8	26,3	11,8	7,7	37,0	47,1
Lo sabe	<b>46,3</b>	<b>48,6</b>	<b>44,8</b>	<b>23,3</b>	30,3	18,0	<b>30,3</b>	31,6	<b>52,9</b>	<b>50,0</b>	<b>17,4</b>	17,6
<b>Sabe quien lo otorga**</b>												
No la sabe	63,4	69,4	69,0	78,3	60,6	50,0	84,4	68,4	82,4	80,8	93,5	58,8
Cree saberlo	7,3	12,5	13,8	7,8	18,2	10,0	10,1	15,8	11,8	7,7	4,3	17,6
Lo sabe	<b>26,8</b>	<b>16,7</b>	<b>17,2</b>	<b>13,9</b>	21,2	<b>40,0</b>	<b>5,5</b>	15,8	<b>5,9</b>	11,5	<b>2,2</b>	23,5
<b>Credibilidad (media) sobre 10 puntos **</b>	<b>5,5</b>	<b>5,8</b>	<b>6,9</b>	4,8	3,3	<b>5,1</b>	<b>7,3</b>	4,8	<b>5,6</b>	<b>5,0</b>	<b>5,1</b>	4,5
<b>Ha comprado en el último mes**</b>	<b>31,7</b>	<b>20,8</b>	<b>17,2</b>	3,9	<b>21,2</b>	16,3	<b>76,1</b>	21,1	0,0	23,1	13,3	17,6

\* Porcentaje sobre el total de la muestra \*\* Porcentaje sobre los que reconocen ese sello

# *Conclusiones....*

- Al consumidor le suenan los sellos de RSC frecuentes en las categorías de alimentación y droguería cosmética, ya que 7 de cada 10 son capaces de identificar alguno. Sin embargo, la notoriedad no se traduce en un conocimiento experto: menos de la mitad de los compradores que conocen el sello saben lo que significan y quién los otorga. La credibilidad es baja, en términos generales y la utilidad percibida también.
- En general, los consumidores que miran con más detenimiento el etiquetado, conocen más los sellos de RSC. También los que pertenecen a organizaciones sociales, las mujeres, los de mediana edad, los de mayor nivel educativo y los que compran con una frecuencia media, tienen mejor notoriedad de los sellos. Se observa, además, un conocimiento global: el que reconoce un sello, conoce alguno más.



# Guía ISO 26000 de Responsabilidad Social

Jorge Caycho Celle

# International Organization for Standardization



- Cuenta con una membresía de 163 organismos nacionales de normalización de países grandes y pequeños, industrializados, en desarrollo y en transición.
- Cuenta con un portafolio de más de 18.400 normas que proveen a las empresas, el gobierno y la sociedad de herramientas prácticas en las tres dimensiones del desarrollo sostenible: económica, ambiental y social.
- Dichas normas facilitan:
  - a. El comercio
  - b. La difusión del conocimiento
  - c. La difusión de los avances innovadores en tecnología
  - d. ..., y comparten prácticas de buena gestión y evaluación de conformidades

# International Organization for Standardization



Las normas ISO aportan soluciones y logran beneficios para casi todos los sectores de actividad:

*Agricultura, construcción, ingeniería mecánica, fabricación, distribución, transporte, dispositivos médicos, información y tecnologías de comunicación, medio ambiente, energía, gestión de la calidad, evaluación de conformidades y servicios.*

LA  ES EL PRIMER APORTE

EN GESTIÓN SOCIAL

# ISO 26000: Alcance y beneficios

*Tanto la **percepción** que se tenga acerca del **desempeño** de una organización en materia de responsabilidad social, como su **desempeño real** pueden influir, entre otras cosas en:*



**ISO 26000**  
RESPONSABILIDAD SOCIAL

# ISO 26000: Alcance y beneficios

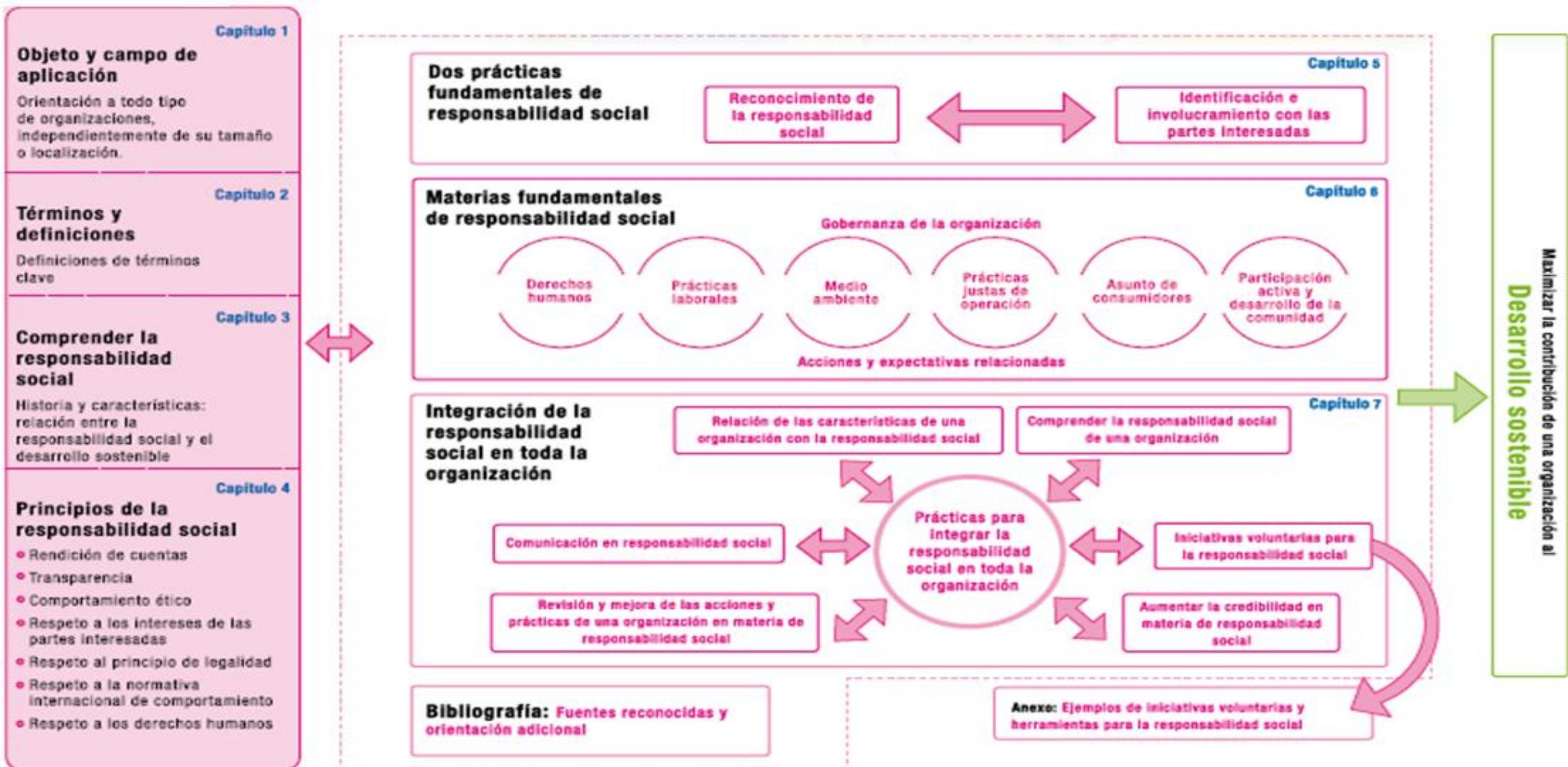
## Percepción del Desempeño + Desempeño Real

- Ventaja competitiva
- Reputación
- Capacidad para atraer y retener a trabajadores o miembros de la organización, clientes o usuarios
- Mantenimiento de la motivación, compromiso y productividad de los empleados
- Percepción de los inversionistas, propietarios, donantes, patrocinadores y comunidad financiera
- Relación con empresas, gobiernos, medios de comunicación, proveedores, organizaciones pares, clientes y la comunidad donde opera.

# Responsabilidad social : 7 materias fundamentales



# Visión Esquemática de la Guía ISO 26000





# Caso de Implementación de la empresa MASISA (Chile)



# Compromiso con Desarrollo Sostenible y Generación de Valor





## ISO 26.000 Responsabilidad Social

---

En mayo de 2010 se concluyó la discusión iniciada el 2005 y se lanzó en noviembre del 2010 el estándar de ISO 26.000. Hoy Norma Chilena voluntaria, no certificable.

### **¿Por qué MASISA analizó su gestión de sostenibilidad en relación a este estándar?**

- Estándar más completo, ampliamente discutido, que reconoce las visiones de los distintos públicos (por ejemplo en Chile validada por MINECON, CUT, Red Puentes, SOFOFA).
- Conocer las brechas e identificar riesgos en materia de sostenibilidad.
- Ofrece un posibilidad de compararse con compañías referentes internacionales.



## El proyecto

---

- Solicitamos propuestas a 5 organizaciones. Optamos por VINCULAR por su trayectoria, experiencia y equipo profesional.
- Metodología aplicada:
  - Análisis de Materias y Principios de la Norma.
  - 2 etapas (1 mes de análisis):
    - Diagnóstico preliminar (fuentes secundarias, de material de uso público y sistemas de gestión)
    - Diagnóstico consolidado (agrega entrevistas)
  - Presentación resultados y discusión, entrega de antecedentes adicionales.
- En base a los hallazgos, elaboramos plan de cierre de brechas. (Escalonada y gradual su aplicación. Abordados en el 2011, la mitad más relevante de las oportunidades de mejora.)

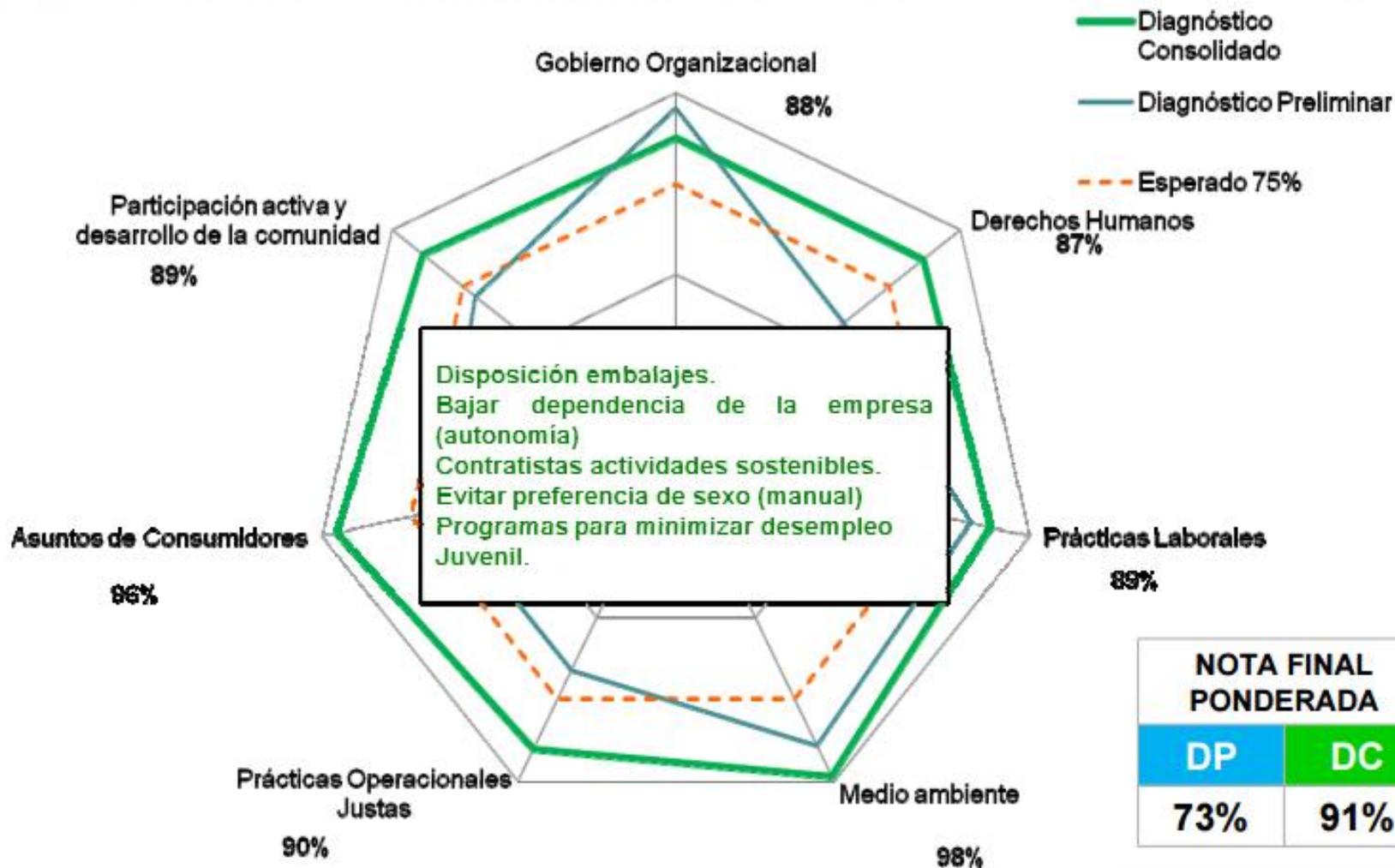


# Resultados Alineamiento Principios Fundamentales ISO 26000





# Resultados Alineamiento Materias Fundamentales ISO 26000



NOTA FINAL PONDERADA	
DP	DC
73%	91%

**MASISA**  
más confianza



## Conclusiones / Fortalezas

### **Integración de la Sostenibilidad en la estrategia del negocio**

Triple Resultado (integración aspectos financieros, sociales y ambientales).

### **Principios Empresariales**

Promueve el comportamiento ético de colaboradores y organizaciones que se relacionan con MASISA (Contratistas, Placacentro).

### **Prácticas Laborales Responsables**

Promoción prácticas de seguridad y salud ocupacional en colaboradores y cadena de proveedores.

Relación armoniosa con sindicatos, trabajadores directos e indirectos.



## Conclusiones / Oportunidades de mejora

---

### **Integración laboral de mujeres**

Evaluación de condiciones que faciliten la integración laboral de mujeres en plantas industriales y sector forestal, y fortalecimiento de la capacitación y formación profesional de colaboradores de plantas industriales.

### **Responsabilidad Social en la Cadena de Proveedores**

Fortalecer programa existente de PDP haciéndolo extensivo, que permita la promoción de la Responsabilidad Social en la cadena de proveedores.

### **Sostenibilidad en las actividades con la Comunidad**

Fortalecimiento de las capacidades de desarrollo autónomo para las comunidades locales mitigando la dependencia en la organización. (Capacitación por ejemplo)



## Reflexiones

---

- MASISA cumplimiento consolidado del 93% (Materias 91% y Principios 96%).
- Aplicabilidad prácticamente total de la norma, solo 12 expectativas de 327 quedaron fuera por no tener pertinencia en la actividad de la empresa.
- El análisis nos permitió conocer oportunidades de mejora y elaborar un plan de cierre de brechas.
- Nos ofreció una posibilidad de compararnos con el sector, con otras industrias y tomar las mejores prácticas.
- Desafío evitar que ISO 26.000 se convierta en una imposición de estándares y normas de países desarrollados actuando como una medida para - arancelaria.

# *Algunas conclusiones...*



*Recuerde que:*

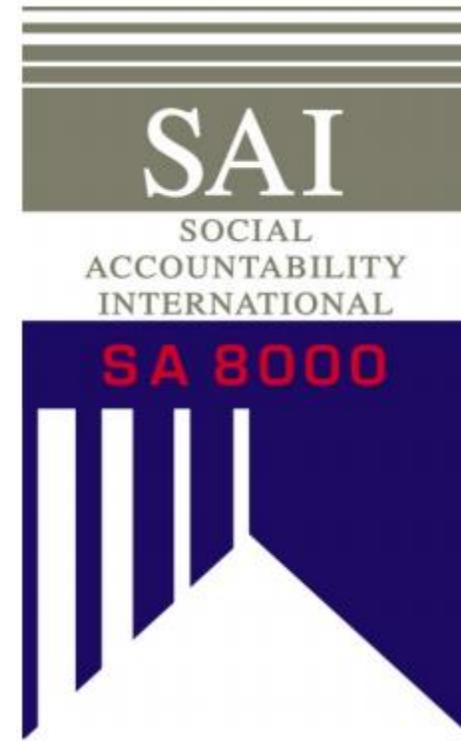
1. La Guía ISO 26000 de Responsabilidad Social se adecúa a la realidad de cualquier tipo de organización o sector.
2. La responsabilidad social tiene un enfoque holístico del desempeño organizacional; estamos en permanente observación.
3. La percepción del desempeño organizacional y el desempeño real, en responsabilidad social es lo mismo.
4. La percepción de actores externos como accionistas, clientes, proveedores o la comunidad tiene un valor social subjetivo.



## *Algunas conclusiones...*

*Recuerde que:*

6. La percepción de colaboradores como proveedores, personal propio o personal tercerizado tiene también un valor social subjetivo.
7. La reputación se alimenta de ambas percepciones y tiene un valor social y económico objetivo.
8. Las siete (7) materias fundamentales de la norma son: gobernanza de la organización, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores, y participación activa y desarrollo de la comunidad.
9. Su implementación inevitablemente involucra “afinar” su política de calidad y “contagiar” a cada miembro de la organización y el sistema gestión.



# Norma de Responsabilidad Social SA 8000

- LA SAI promueve los derechos humanos en el trabajo, impulsados por diversas perspectivas para navegar evolución de las cuestiones laborales
- EFS trabaja para proteger la integridad de los trabajadores de todo el mundo mediante la construcción de capacidades locales y el desarrollo de sistemas de rendición de cuentas a través de estándares de responsabilidad social . EFS estableció una de sociales más prominentes del mundo en estándares del SA8000<sup>®</sup> standard para el trabajo decente , una herramienta para la aplicación de las normas internacionales del trabajo que se utiliza en más de 3.000 fábricas , a través de 66 países y 65 sectores industriales .



## ¿QUE ES LA NORMA SA8000?

El fin fundamental de esta norma es asegurar que los trabajadores se desempeñen en condiciones de trabajo decentes con políticas éticas y de Responsabilidad Social Empresarial mediante herramientas de prevención, corrección y que puedan ser auditadas por instituciones especializadas y autorizadas.

La norma establece los siguientes temas sobre los que las empresas que lo deseen deben acreditarse: Trabajo Infantil, Trabajo Forzoso, Salud y Seguridad, Asociación Libre y el Derecho a la Negociación Colectiva, Discriminación, Practicas Disciplinarias, Horarios de Trabajo, Compensación y Sistemas de gestión.

## China: Proyectamos

El diálogo como una herramienta para identificar la causa raíz y soluciones a los problemas sistémicos en el lugar de trabajo

El diálogo es la base para abordar algunas de las cuestiones más difíciles en los lugares de trabajo y es un elemento fundamental de los programas de trabajo decente. Los miembros del equipo de China funcionan como formadores de 'proyectamos', un programa desarrollado con una asociación público-privada (PPP). Iniciada en septiembre de 2007, con 40 proveedores a través de tres países: Bangladesh, China y Tailandia. desde un enfoque de arriba hacia abajo, hacia un enfoque conjunto de desarrollar soluciones prácticas entre la dirección, los empleados, las empresas y sus proveedores.



A través de las articulaciones trabajador-manager "reuniones de diálogo, los equipos que ayudan a desarrollar la capacidad de los trabajadores y los gerentes de cada fábrica con el fin de desarrollar la práctica de los canales de comunicación de reciente se crearon en colaboración, para hacer frente a nuevos problemas.

Este proyecto se basa en la obra temprana del Proyecto en China para construir la capacidad de las fábricas y los trabajadores - proveedores hace más de una década. En 2012, el proyecto se amplió para incluir a la India.

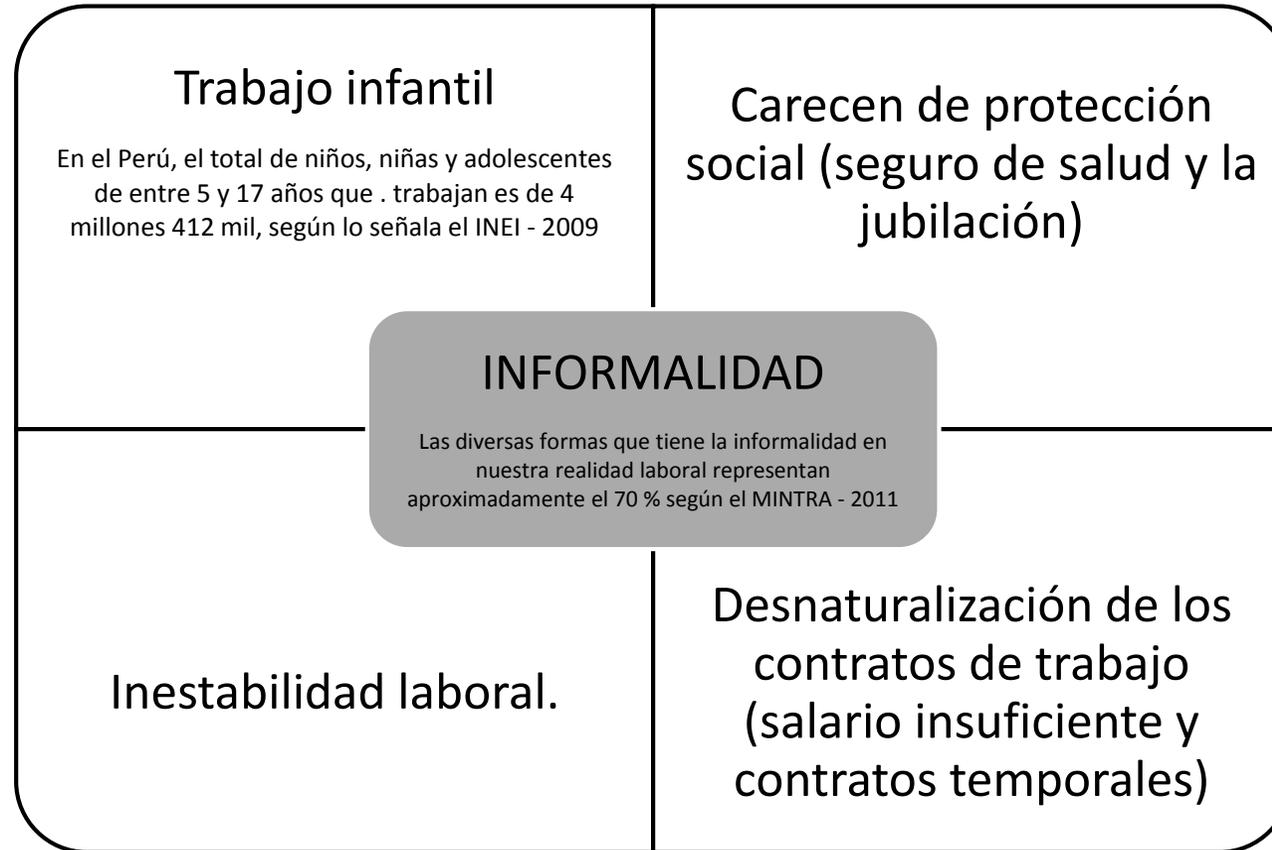
## VENTAJAS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA SA8000

- Mejora el clima laboral, permitiendo tener un ambiente laboral agradable donde todos se sientan cómodos.
- Lograr un aumento de motivación en el personal, un incremento de la productividad y mayor lealtad del trabajador a su empresa.
- Dentro de una economía globalizada es importante para asegurar el desarrollo de la empresa y crecimiento tanto en el mercado nacional e internacional.
- Permitirá asegurar las condiciones de trabajo justas y decentes en las empresas y en sus proveedores.
- Mejorará la competitividad de la empresa, al ser este un aspecto que importa a los consumidores y creara mayores posibilidades de celebrar contratos con otras empresas que exigen este requisito para contratar.

<http://www.sa-intl.org/index.cfm?fuseaction=Page.ViewPage&pageId=1625>



DIFICULTADES PARA OBTENER LA CERTIFICACIÓN QUE ACREDITA EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMA SA8000





# Norma de Responsabilidad WRAP

Jorge Caycho Celle



- Sobre WRAP es un programa de certificación para fábricas productoras de artículos de costura como prendas de vestir, calzado y accesorios. El programa WRAP certifica instalaciones conforme al cumplimiento de los principios WRAP, los cuales aseguran condiciones laborales seguras y saludables, así como respeto a los derechos de los trabajadores. Adoptar los Principios WRAP El modelo integral de WRAP para fábricas es el mayor programa de certificación para el sector textil.
- WRAP es apoyado por la Federación Internacional del Textil y otras asociaciones de negocio globales. El programa WRAP adopta un modelo de sistema de gestión orientado al cumplimiento que requiere la gestión directiva de las instalaciones para la puesta en práctica de los principios WRAP.



## Los Principios WRAP

1. Cumplimiento de las leyes y reglamentos del lugar de trabajo
2. Prohibición de trabajo forzado
3. Prohibición del trabajo infantil
4. Prohibición de acoso o abuso
5. Compensación y Beneficios
6. Horas de Trabajo
7. Prohibición de la discriminación
8. Salud y Seguridad
9. La libertad de asociación y negociación colectiva
10. Medio ambiente
11. Cumplimiento de Aduanas
12. Seguridad



## Beneficios de una certificación

WRAP está reconocido internacionalmente por minoristas y fabricantes como un sistema de supervisión de cumplimiento económicamente eficiente y que asegura una producción legal, ética y humana. Adoptando el programa WRAP, las compañías podrán conseguir lo siguiente:

- compromiso social fiable
- Mejor reputación
- Mayor productividad
- Mejor comunicación entre gerencia y empleados
- Condiciones laborales más seguras y mejor motivación del personal.



# PROCESO DE CERTIFICACIÓN

## 1. Aplicación

La fábrica de producción presenta información básica a WRAP

## 2. Autoevaluación

Fabricas completan una autoevaluación de su fábrica para demostrar que han hecho uso de prácticas socialmente compatibles para un mínimo de 90 días.

## 3. Monitoreo

Después de la presentación de su autoevaluación, la fábrica selecciona una firma monitora acreditada por WRAP para auditar a la fábrica frente a los 12 Principios del WRAP

## 4. Evaluación

WRAP revisará el informe de auditoría del monitor y decidirá si certifica o no a la fábrica. Si WRAP decide no emitir una certificación, se notificara a la fábrica sobre las correcciones que deben hacerse y la firma monitora deberá realizar una inspección adicional.

## 5. Certificación

Hay tres niveles de certificación WRAP - Platino, Oro y Plata. El certificado expedido a una fábrica está determinado por WRAP y depende del grado en que la auditoría indica el pleno compromiso de cumplimiento y de gestión a los Principios de WRAP.



# Empresas certificadas con WRAP en el Perú

*\*Only facilities that have granted permission to be displayed are shown*

## **Certified facilities in Peru**

*Click on a column heading to sort*

<b>Certificate Number</b>	<b>Certificate Type</b>	<b>Expiration Date</b>	<b>Facility Name</b>	<b>Facility City</b>
13310	PLATINUM	2016-04-24	Cotton Knit SAC	Lima
10015	PLATINUM	2016-06-30	Texgroup S.A.	Lima
7448	PLATINUM	2016-07-25	Industria Textil Del Pacifico S.A.	Lima
8601	PLATINUM	2016-12-03	Confecciones Textimax S.A.	Lima
9134	PLATINUM	2017-03-13	Southern Textile Network - CMT del Sur	Chincha Baja
7153	<b>GOLD</b>	2016-08-17	Topy Top S.A.	Lima
8984	PLATINUM	2017-06-05	Industrias Nettelco S.A.	Cercado
7665	<b>GOLD</b>	2016-09-28	Hilanderia De Algodon Peruano SA	Lima
11048	PLATINUM	2017-11-17	Creditex S.A.A. - Planta 5	Lima
11089	<b>GOLD</b>	2017-02-08	Anazer S.A.C.	La Victoria
17730	<b>GOLD</b>	2017-01-11	Catalogo Sac	Lima
12605	<b>GOLD</b>	2017-02-22	Textiles Camones S.A.	Puente Piedra
8382	PLATINUM	2018-03-15	Devanlay Peru Sac II	Lima 01
8236	PLATINUM	2018-03-15	Devanlay Peru Sac	Lima
5225	PLATINUM	2018-03-24	Textil de Valle S.A.	Chincha

*Aplique lo aprendido en su empresa y recuerde que...*



GRACIAS POR SU  
ATENCIÓN

*Jorge Caycho Celle*



**NETWORKING SRL**  
ASESORÍA INTERNACIONAL DE NEGOCIOS