

**NORMISUR
INTERNATIONAL**



“El Valor Agregado de la Responsabilidad Social”

2 de Diciembre, 2013

**Escuela de Relaciones Internacionales
Universidad Nacional, Costa Rica**

Magister Celina Pagani-Tousignant

Presidenta Normisur International

Profesora Tecnológico de Monterrey, Faculty Boston College

Center for Corporate Citizenship y Center for Corporate
Citizenship Deutschland

Agenda

NORMISUR
INTERNATIONAL



- Contexto Actual
- PYME Responsable
- Valor Agregado de la RSE/RS
- Implementación de la RSE/RS



**NORMISUR
INTERNATIONAL**



Sesión 1

Contexto Actual

6 Mega Tendencias Globales: 2013

**NORMISUR
INTERNATIONAL**



- Nuevo balance económico y demográfico
 - Fragilidad del planeta
 - Presiones del gobierno/Protección
 - Transparencia
 - Conectividad
 - Cambio de valores
- Fuente: “Forces for Change: Global Mega Trends”, Business in the Community 2013

Tendencia 1: Nuevo Balance

**NORMISUR
INTERNATIONAL**



- Economía global (poder de la economías emergentes)
- Cambios demográficos : 9 billones de personas en 2050/15 billones de personas en 2100



- Fuente: “Forces for Change: Global Mega Trends”, Business in the Community 2013

Tendencia 2: Fragilidad del Planeta

**NORMISUR
INTERNATIONAL**



- Cambio climático
- Reducción y agotamiento de recursos naturales



- Fuente: “Forces for Change: Global Mega Trends”, Business in the Community 2013

Agotamiento de Recursos o Capital Natural



NORMISUR
INTERNATIONAL



- No Renovables

- Minerales

- Metales

- Petróleo

- Carbón

- Gas



- Renovables

- Agua

- Terrenos

- Aire

- Pesquerías

- Bosques

- Tierras de labranza

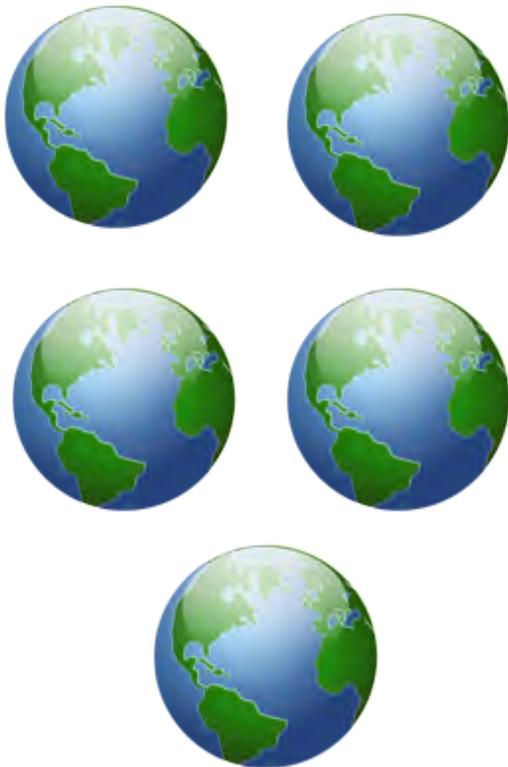


Consumo de Recursos Naturales

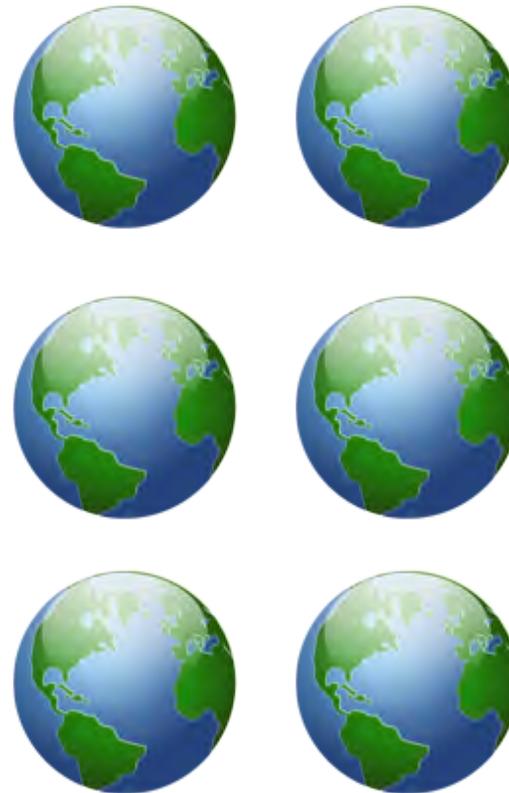
NORMISUR
INTERNATIONAL



- Estados Unidos



- Abu Dhabi



Tendencia 3: Presiones del Gobierno/ Protección

NORMISUR
INTERNATIONAL



- Presión del gobierno:
nuevas leyes ambientales,
sociales y de gobernabilidad
- Intervenciones políticas
que afectan las cadenas de
suministro y las operaciones



- Fuente: “Forces for Change: Global Mega Trends”,
Business in the Community 2013

Tendencia 4: Transparencia

**NORMISUR
INTERNATIONAL**



- Nueva tecnología (redes sociales) y acceso a información
- Presión de los inversionistas
- Consumidor ético (inteligencia ecológica)
- Fuente: “Forces for Change: Global Mega Trends”, Business in the Community 2013 y “La Inteligencia Ecológica”, Daniel Goldman 2009



Tendencia 5: Conectividad

**NORMISUR
INTERNATIONAL**



- Rentar y compartir en vez de comprar (modelos de negocio nuevos en plataformas virtuales)
- Consumidores como co-creadores
- Poder de la gente (Generación Y/resoluciones de los accionistas)



- Fuente: “Forces for Change: Global Mega Trends”, Business in the Community 2013

Tendencia 6: Cambio de Valores

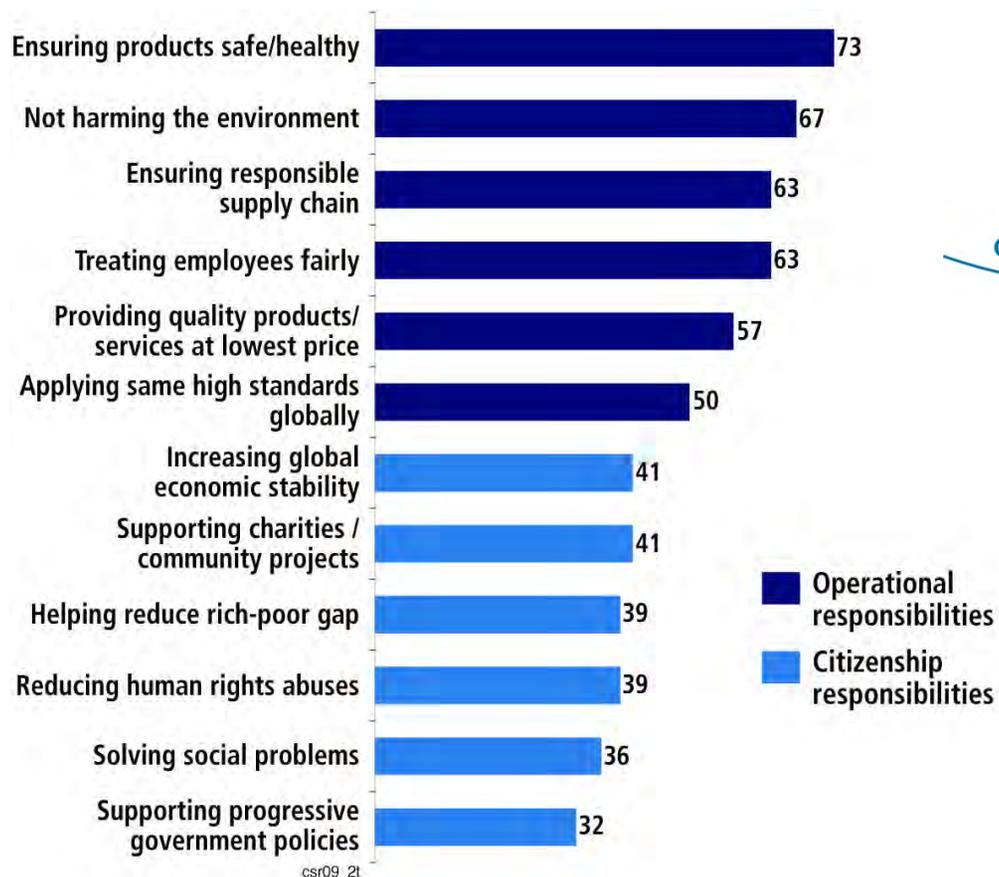
**NORMISUR
INTERNATIONAL**



- Disminución de la confianza hacia la empresa en todos los países del mundo
- Nuevas expectativas sobre el comportamiento de la empresa
- Fuente: “Forces for Change: Global Mega Trends”, Business in the Community 2013

Nuevas Expectativas de la Sociedad

**NORMISUR
INTERNATIONAL**



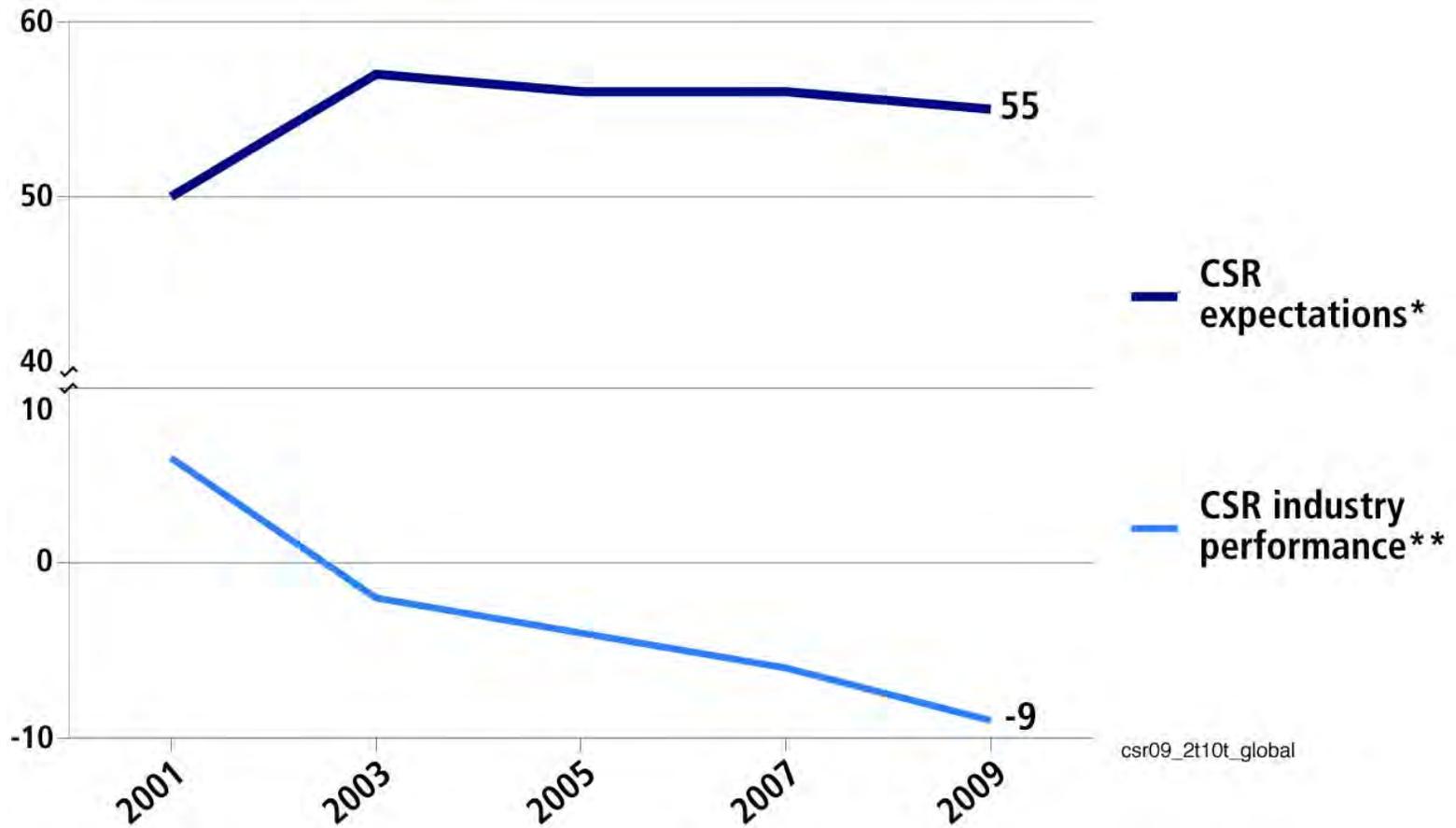
Fuente: CSR Monitor
2009

csr09_2t

¿Percepción o Realidad?



Brecha: Activismo por parte de consumidores



15 países,† 2001–2009, 10 industrias, 10 áreas temáticas RSE

Fuente: CSR Monitor 2009



Definición de la Responsabilidad Social (Norma ISO 26000)

**NORMISUR
INTERNATIONAL**



- Es la responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades (productos, servicios y procesos) ocasionan en la sociedad y el medioambiente, a través de un comportamiento transparente y ético que:
- Contribuya al **desarrollo sostenible**, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad;
- Tome en consideración las expectativas de sus **stakeholders**;
- Cumpla con la legislación aplicable y **sea coherente con la normativa internacional de comportamiento**; y
- Esté **integrada en toda la organización** y se lleve a la práctica en sus relaciones

Desarrollo Sostenible

NORMISUR
INTERNATIONAL



- “Desarrollo que cubre las necesidades del presente sin descuidar las necesidades de las generaciones futuras”
- *Fuente: World Commission on Environment and Development's (The Brundtland Commission) report, “Our Common Future”*



Desarrollo Sostenible

**NORMISUR
INTERNATIONAL**



Responsabilidad Económica

- Crecimiento industrial
- Toma decisiones
- Uso eficiente de mano de obra
- Necesidades de los habitantes



Responsabilidad Social

- Equidad y participación
- Empoderamiento
- Movilidad social
- Preservación de la cultura



Responsabilidad Ambiental

- Biodiversidad
- Recursos naturales
- Aire limpio y agua potable
- Integridad de ecosistemas
- Emisiones de gases

Ejercicio 1

NORMISUR
INTERNATIONAL



- ¿Cómo pueden estas Mega Tendencias afectar el funcionamiento de las ASADAS (Asociaciones Comunales)?



**NORMISUR
INTERNATIONAL**



Sesión 1

7 temas Centrales de la RS

7 Temas Centrales de la RS

NORMISUR
INTERNATIONAL



- Fuente: ISO 26000

ISO 26000

NORMISUR
INTERNATIONAL



- Video de la norma ISO 26000
- http://www.youtube.com/watch?v=rsQ_IM9vrwQ&feature=youtu.be

Ejercicio 2

NORMISUR
INTERNATIONAL



- ¿Cuál es la relación de los 7 temas centrales de la RS con las ASADAS (Asociaciones Comunales)?



Gobernanza

NORMISUR
INTERNATIONAL



<p><u>Stakeholders</u></p> <p>Dueños Accionistas Colaboradores Inversionistas (bancos)</p>	<p><u>Asuntos</u></p> <p>Propósito de existencia Toma de decisiones Transparencia</p>
<p><u>Instrumentos</u></p> <p>Orientación estratégica (M,V,V) Código de buen gobierno/Protocolo familiar Código de ética Reporte social Fuente: “BSR” y “Normisur International”, 2013</p>	<p><u>Beneficios</u></p> <p>Preferencia en la obtención de créditos y microcréditos de entidades financieras Lealtad de los colaboradores Negociación de conflictos de interés Reducción procesos legales y multas</p>

Prácticas Laborales

NORMISUR
INTERNATIONAL



Stakeholders

Colaboradores
Familias de los colaboradores
Gremios

Asuntos

Compensación justa
Balance trabajo/vida
Desarrollo profesional
Seguridad y salud
Equidad/Inclusión
Derechos humanos

Instrumentos

Prácticas de reclutamiento equitativas
Programas de horarios flexibles
Programas de capacitación
Programas de seguridad industrial
Programas de prevención de salud

Beneficios

Mejor trabajo en equipo
Baja rotación
Disminución del ausentismo
Mayor productividad
Atracción de talento
Mejor clima laboral
Mayor cohesión interna

Fuente: “Better Business Journey” y “Normisur International”, 2013
“Normisur International 2013”

Prácticas Justas de Operación

**NORMISUR
INTERNATIONAL**



<p><u>Stakeholders</u></p> <p>Proveedores Socios comerciales Comunidad</p>	<p><u>Asuntos</u></p> <p>Manejo responsable de la cadena de proveedores Trabajo infantil Derechos humanos Pago a tiempo Materia prima</p>
<p><u>Instrumentos</u></p> <p>Criterio en RSE para proveedores Código de conducta SA8000 Programa de capacitación en RSE</p> <p>Fuente: “Normisur International”, 2013</p>	<p><u>Beneficios</u></p> <p>Manejo de riesgos Reputación Desarrollo de relaciones sólidas con proveedores Continuidad de materia prima Aumento productividad</p>

Medio Ambiente

NORMISUR
INTERNATIONAL



<u>Stakeholders</u>	<u>Asuntos</u>
ONGs Comunidad Ciudadanos Gobierno Medio ambiente (agua, aire, suelo, ecosistemas, biodiversidad, fauna y flora)	Uso de recursos naturales Manejo de desechos Contaminación Uso de tecnologías bajo carbono Cambio climático Ciclo de vida producto
<u>Instrumentos</u>	<u>Beneficios</u>
ISO 14000 HuellaPyme.cl Programa de reciclado, conservación de energía y agua Programa de capacitación ambiental Eco-diseño	Reducción de costos Acceso a mercados internacionales Reputación Premios y etiquetas distintivas Posibles ventajas fiscales

Normisur International 2013

Fuente: “Normisur International”, 2013

Comunidad

NORMISUR
INTERNATIONAL



<p><u>Stakeholders</u></p> <p>Comunidad Autoridades públicas ONGs Escuelas Colaboradores y sus familias</p>	<p><u>Asuntos</u></p> <p>Necesidades y preocupaciones de la comunidad Manejo de asuntos Temas sociales importantes</p>
<p><u>Instrumentos</u></p> <p>Voluntariado corporativo Donaciones estratégicas Alianzas con ONGs, PYMES, gobierno, Cámaras de Comercio, y otras organizaciones intermediarias</p> <p>Fuente: “Normisur International”, 2013</p>	<p><u>Beneficios</u></p> <p>Reconocimiento público Prestigio social Mejores relaciones con la comunidad Licencia para operar Retención y atracción de colaboradores Innovación de productos nuevos</p>

Asuntos de Consumidores

NORMISUR
INTERNATIONAL



Stakeholders

Clientes

Consumidores

ONGs

Gobierno

Empresas y PYMES

Asuntos

Integridad de la fabricación y calidad del producto

Información, etiquetado y empaquetado

Comercialización y publicidad

Práctica de ventas

Precios/ Distribución y acceso

Instrumentos

Sello de Intercambio Justo

ISO 9000

Sistema de atención a quejas

Marketing con casusa social

Beneficios

Mayor fidelización de clientes

Diferenciación ante la competencia

Mejor calidad de producto

Mejores relaciones comerciales con empresas y multinacionales

Posicionamiento de marca, mejora de imagen y reputación

Fuente: "Normisur International", 2013

**NORMISUR
INTERNATIONAL**



Sesión 2

PYME Responsable

La PYME Responsable

NORMISUR
INTERNATIONAL



- **1. Integra la cadena de valor** de otras empresas más grandes (Caso Rubol)
- **2. Exportadora** permeable a las tendencias internacionales (Empresa Barja JC)
- **3. Nace con la RSE en su ADN** (Chunchino)
- **4. Nace de los valores del dueño** (Agrícola Faisal Abu-Awad)

- **Fuente: Normisur international, 2013**

Cadena de Valor: Caso Rubol

**NORMISUR
INTERNATIONAL**



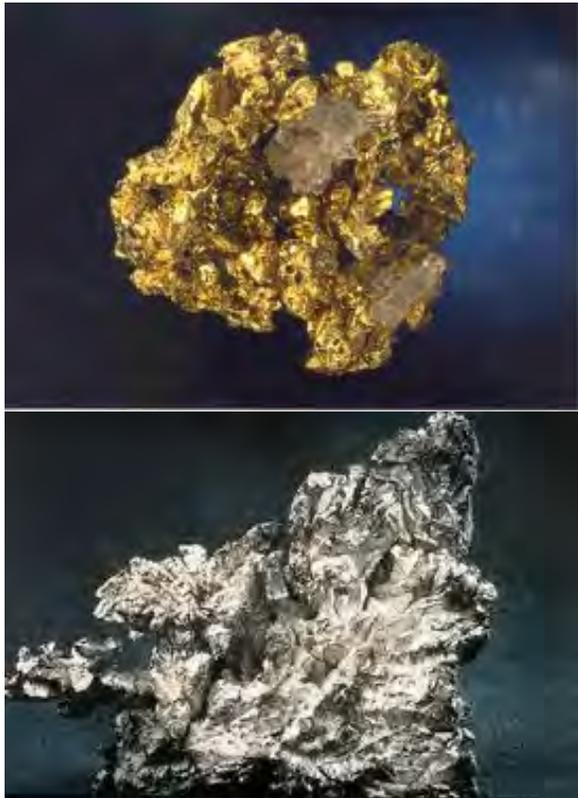
- Piezas de acero forjado



- Fuente: “No Se Puede gestionar Aquello Que Nos Se Puede Medir”, Agosto 2012, IARSE

Exportadora: Caso Empresa Barja JC

**NORMISUR
INTERNATIONAL**



- Fuente: “Emprender Desde la Pequeña y Mediana Empresa”

RSE en su ADN: Caso Chunchino

**NORMISUR
INTERNATIONAL**



- <http://www.youtube.com/watch?v=D6HJHrgxSNo>
- Fuente: www.chunchino.com

Valores del Dueño: Caso Agrícola Faisal Abu- Awad

**NORMISUR
INTERNATIONAL**



- Fuente: “Responsabilidad social Empresarial: Casos de Éxito en PYMES”, Vincular

Ejercicio 3

NORMISUR
INTERNATIONAL



- ¿Qué puede motivar a una ASADA (Asociación Comunal) a incorporar prácticas de RS?



**NORMISUR
INTERNATIONAL**



Sesión 3

Valor Agregado de la RSE/RS

El Rol de la Empresa

NORMISUR
INTERNATIONAL



La RSE es ...

Importante

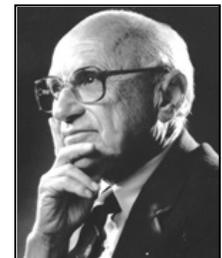
“No creo que las empresas se deberían enfocar solamente en el éxito comercial. Su existencia está estrechamente ligada al bienestar de las comunidades donde operan.”

Mark Benioff, CEO de SalesForce.com

Absurda

“Usa el dinero que le corresponde a los accionistas”

*Milton Friedman,
Premio Nobel
Economista*



Ser Responsable es Ser Competitivo

**NORMISUR
INTERNATIONAL**



1. Ser el vecino elegido

SAMI S.R.L Bolivia

2. Aumento ventas

Thermodyne Argentina



7. Construir
reputación

**Van Clewe
Alemania**



3. Apoyo a recursos humanos
(RH)

Carlos Mainero y Cía. S.A.



5. Apertura de mercados

Bodega Finca La Celia

4. Eficiencia en
operaciones

Van Clewe Alemania

6. Innovación de
productos/servicios P/S

Metalquima Cataluña

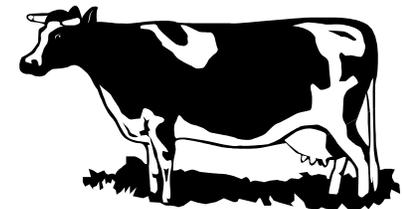


Vecino Elegido: SAMI S.R.L. (Bolivia)

**NORMISUR
INTERNATIONAL**



- **PYME:** 19 colaboradores
- Fabricación de alimento balanceado para animales
- Materia prima huesos y sangre
- **Problema:** relación con vecinos por mal olor en fabricación de harina de hueso/municipio
- **Acciones:** Nueva chimenea con trampa de agua evita salida olores
- Relacionamiento con vecinos
- Mejora de condiciones ambientales en el barrio
- **Beneficios:** Se ha eliminado el peligro del cierre de planta
- **Fuente:** Caso SAMI S.R.L. “Cámara Nacional de Industrias de Bolivia”



Aumento Ventas: Thermodyne Vial (Argentina)

**NORMISUR
INTERNATIONAL**



- PYME familiar (3 hermanos dueños) con 26 colaboradores/concesionaria de camiones y comercializadora de repuestos
- **Acciones:** Desarrollo de organigrama, protocolo familiar, misión, visión y valores, identificación de stakeholders, y código de ética
- **Beneficios:** Se sumaron clientes y las ventas subieron 15%
- Fuente: “RSE en Formato Pequeño y Mediano” IARSE

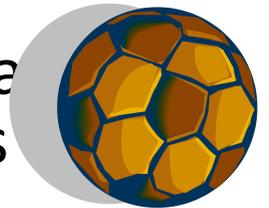


Apoyo RH: Carlos Mainero y Cía. S.A. (Argentina)

**NORMISUR
INTERNATIONAL**



- Producción de maquinaria agrícola
- **Acciones:** 1964 se crea Mutual Personal Fábrica Maneiro (asistencia médica y medicamentos para colaboradores y sus familias)
- Va más allá de la ley (cede terreno de la empresa para viviendas, establece una farmacia, otorga créditos en emergencias, construye predio para reuniones familiares, cancha de fútbol y juegos para niños)
- **Beneficios:** Aumento en productividad y posicionamiento en la comunidad
- Fuente: “Paso a Paso para PYMES” IARSE



Eficiencia en Operaciones: Van Cleewe (Alemania)

NORMISUR
INTERNATIONAL



- **PYME:** 190 colaboradores
- Fabricación de maquinaria para tratamiento de textiles, cumplían con las leyes ambientales, vertían aguas residuales en instalaciones municipales deficientes
- **Problema:** presión de la comunidad para limpiar el agua residual en vez de verterla en las instalaciones municipales
- **Acciones:** Inventaron un nuevo sistema para reciclar el agua durante la producción (70%) y usar parte del agua caliente desechable como fuente de energía para la misma producción
- Implementaron la ISO 9000
- **Beneficios:** Bajaron los costos de producción, bajaron los costos de consumo de agua y energía, y mejoraron las relaciones con la comunidad
- **Fuente:** “Responsible Entrepreneurship” European Commission



Apertura de Mercados: Bodega Finca La Celia (Argentina)

NORMISUR
INTERNATIONAL



- **PYME:** 150 colaboradores
- Fabricación de vino, dedicada al cuidado del público interno (guarderías) y programas comunitarios (Banco de Alimentos del Valle del Uco)
- **Reto:** entrar en el mercado internacional
- Fuente: “RSE en Formato Pequeño y Mediano” IARSE
- **Acciones:** Obtuvo el sello de Comercio Justo (Fair Trade), garantiza las condiciones de trabajo de los colaboradores y dinero para la comunidad
- **Beneficios:** Se importan vinos a mercados internacionales y se ha llegado a facturar 22 millones de dólares al año (más que en años anteriores)



Innovación P/S: Metalquima (Cataluña)

NORMISUR
INTERNATIONAL

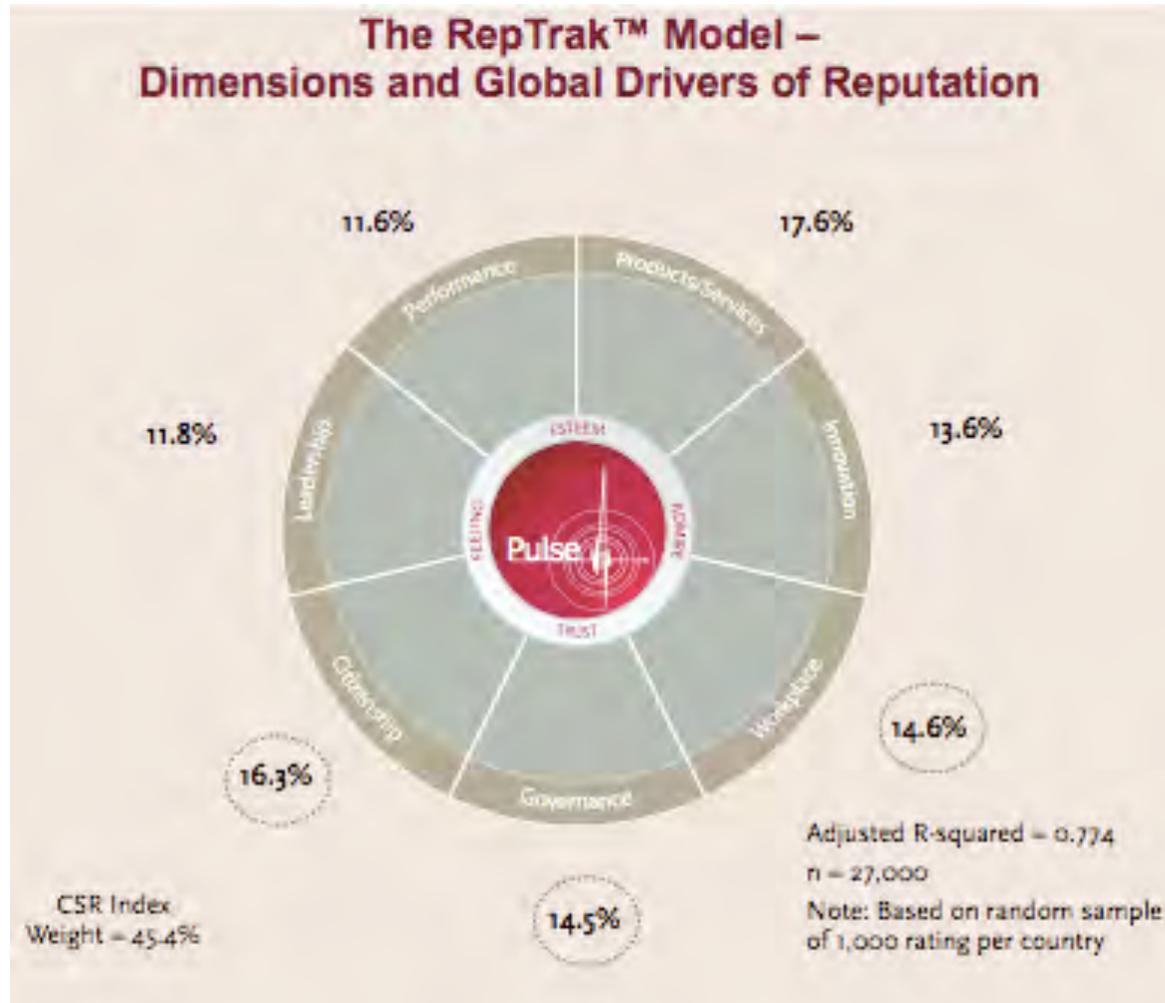


- **PYME:**
- Diseño y manufactura de maquinaria para procesar carne
- Decidió hace unos años manejar la PYME en base a valores: creatividad y creación de comunidad
- **Reto:** Involucrar a clientes y proveedores
- **Fuente:** “Smart CSR Can Drive SME Strategy” 2012
- **Acciones:** Sistema formal para obtener retroalimentación de clientes y proveedores
- **Beneficios:** Desarrollo de una tecnología para secado de carne llamada “Quick Dry Slice” que redujo el tiempo de secado de 6 meses a 1 hora
- Ventas 22 millones euros/año
- 50% debido a nuevos productos lanzados en los últimos 5 años



La RSE: Factor Clave que Determina la Reputación de la Empresa

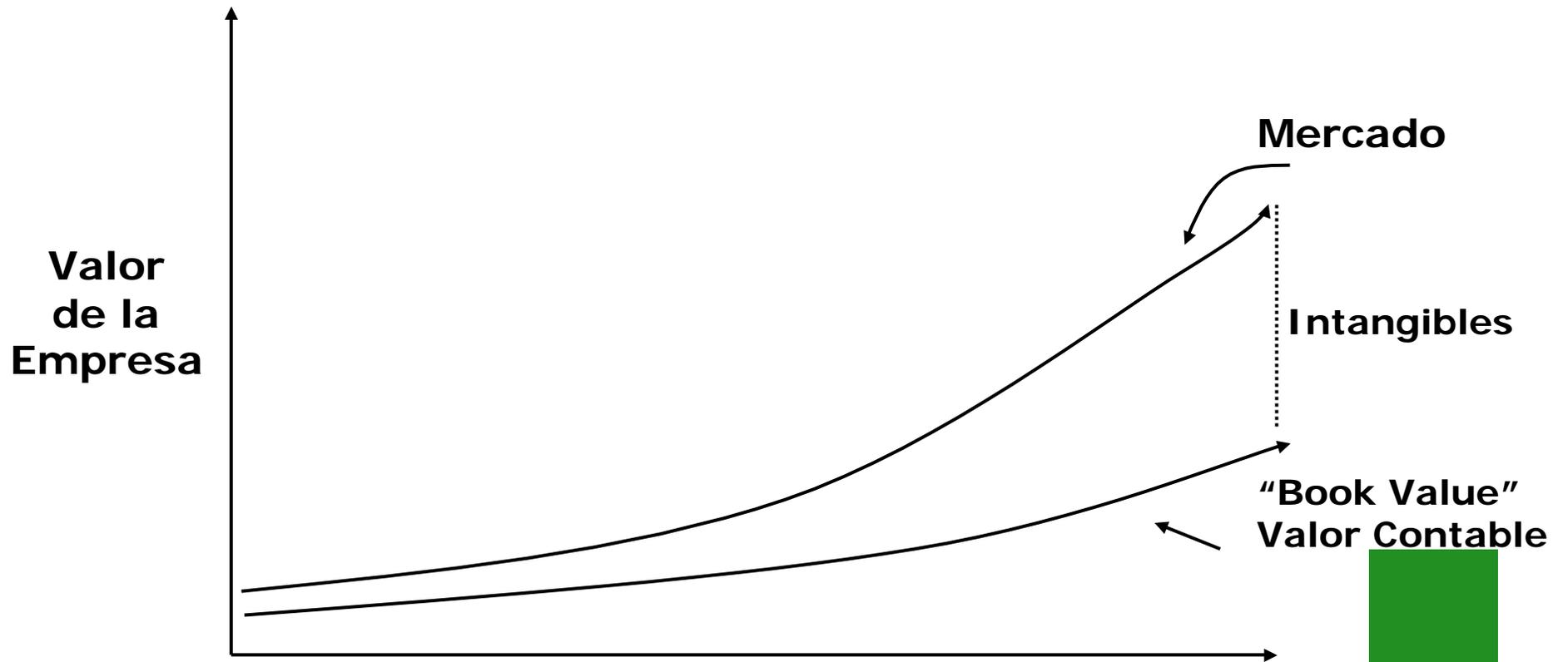
**NORMISUR
INTERNATIONAL**



Fuente: Boston College Center for Corporate Citizenship y Reputation Institute. *Building Reputation Here, There and Everywhere*, 2009.

Intangibles

NORMISUR
INTERNATIONAL



Tiempo

Fuente: Normisur international, 2013

Normisur International 2013

Creación de Valor: Lenguaje del CFO

**NORMISUR
INTERNATIONAL**



Crecimiento de Mercado

(nuevos clientes, productos y mercados)

Eficiencia Operacional

(control de costos)

Manejo de Riesgos (LPO, cadena de valor y reputación)

Fuente: “Valuing Corporate Social Responsibility”, 2009, McKinsey y BCCCC

Calidad del Liderazgo

(desarrollo de líderes y toma de decisiones a largo plazo)

Beneficios de la Estrategia RS

**NORMISUR
INTERNATIONAL**



ÁREAS DE RS	INICIATIVAS DE RS	PARA LA ASADA Tangibles e Intangibles	PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS Tangibles e intangibles
MEDIOAMBIENTE			
PRÁCTICAS LABORALES			
DESARROLLO DE LA COMUNIDAD			
GOBERNANZA			
ASUNTOS DE CONSUMIDORES			
PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN			

Ejercicio 4

NORMISUR
INTERNATIONAL



- 1) ¿Qué retos tengo en mi ASADA?
- 2) ¿Cómo la RS puede ayudar a resolver estos retos?



**NORMISUR
INTERNATIONAL**



Sesión 4

Implementación de la RSE/RS

Implementación RSE/RS:

**NORMISUR
INTERNATIONAL**



- Ruta de la oportunidad
- Ruta estratégica



Fuente: KPMG Canadá

10 Quick Hits Para PYMES

**NORMISUR
INTERNATIONAL**



- 1)Reciclar papel y cartuchos
- 2)Comprar productos de Comercio Justo
- 3)Promover uso transporte público
- 4)Apagar luces y desenchufar aparatos eléctricos
- 5)Pagar a los proveedores a tiempo
- Fuente: “Better Business Journey”

10 Quick Hits Para PYMES (cont.)

**NORMISUR
INTERNATIONAL**



- 6) Descontar una contribución a la comunidad del salario de los colaboradores
- 7) Bajar la temperatura del termostato
- 8) Usar bombillas de luz de baja energía
- 9) Imprimir documentos de ambos lados del papel
- 10) Promover horarios flexibles para los colaboradores
- Fuente: “Better Business Journey”

La Ruta Analítica

NORMISUR
INTERNATIONAL



- Misión, visión y valores
- Mapeo y relacionamiento con stakeholders
- Diagnóstico
- Análisis estratégico
- Plan de acción
- Comunicación
- Evaluación



Fuente: Boston College Center for Corporate Citizenship y AED

Ejercicio 5

NORMISUR
INTERNATIONAL



- ¿Qué aprendizajes llevo para mi ASADA (Asociación Comunal)?



Gracias

NORMISUR
INTERNATIONAL



- Celina Pagani-Tousignant
- Normisur International
- Teléfono: 415-459-6747
- celina@normisur.com
- normisur.com
- Twitter: @celinapt
- facebook.com/normisurinternational