

La Responsabilidad Social Corporativa en un Marco de Desarrollo Sostenible

Georgina Núñez R.
Div. Desarrollo Sostenible y
Asentamientos Humanos,
CEPAL

La Responsabilidad Social Corporativa ha pasado de ser una actividad estrictamente filantrópica a un elemento central de la estrategia de las empresas tendientes a la construcción de una nueva cultura corporativa. En América Latina, la llegada de multinacionales y la inserción a la economía internacional de los grupos económicos regionales han acelerado el proceso.

1) El Concepto de la RSC

Uno de los temas presentes en la Cumbre Mundial sobre Desarrollo Sostenible celebrada en Johannesburgo en Septiembre del 2002 fue el de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC). El concepto ha estado vinculado al “desarrollo de las actividades de la empresa, asumiendo la responsabilidad de los impactos que genera, creando con ello valor para sus accionistas y la sociedad a través del empleo de buenas prácticas”. Otras definiciones enfatizan la contribución de la empresa al desarrollo económico sostenible a través de la colaboración de ella con distintos actores (empleados, comunidad local, etc.) para mejorar la calidad de vida (World Business Council for Sustainable Development, WBSD). Otras definiciones en cambio enfatizan las prácticas empresariales abiertas y transparentes basadas en valores éticos y respeto hacia los actores (PWBLF); y por último aquella definición que hace referencia a la administración de un negocio que cumpla y sobrepase las expectativas éticas, legales, comerciales y públicas que tiene la sociedad frente a una empresa (BSR)

Durante la Cumbre de Johannesburgo se debatieron dos enfoques: el **primero**, abanderado por varios países en desarrollo y algunas de las principales organizaciones no gubernamentales, aboga por la adopción de marcos reguladores de las prácticas socialmente responsables de las empresas, lo que le agrega una cierta obligatoriedad. El **segundo**, propiciado o compartido por la mayoría de las organizaciones empresariales que participaron en los eventos paralelos de la Cumbre, aboga por que la responsabilidad empresarial resulte de la adopción voluntaria por parte de las empresas de las mejores prácticas y del desarrollo de acuerdos concertados, como el Pacto Mundial de Naciones Unidas, cuyos principios han sido avalados ya por varios cientos de empresas de todo el mundo. En síntesis, la principal discusión gira en torno a la siguiente disyuntiva: normas **versus** compromisos voluntarios y desconfianza social respecto al poder corporativo **versus** desconfianza empresarial respecto de la intervención pública.

Se trata de un tema relativamente nuevo desarrollado en los últimos cinco años y de una discusión que contempla varias aristas, difíciles de delimitar. Algunos de los

ámbitos del concepto de RSC tienen que ver con temas que ya han sido definidos a partir de estándares aceptados internacionalmente (derechos humanos y laborales), otros en cambio más nuevos, se encuentran en proceso de desarrollo de sus propios indicadores y estándares que les permita ser evaluados (aspecto ambiental, gobernabilidad corporativa, etc.)

Cuando el concepto es acotado a áreas específicas puede ser la clave para comprender algunas de las políticas que están detrás de determinados cambios de comportamiento de las empresas globales, regionales y locales, actores importantes en el desarrollo económico de los países. Un ejemplo es la definición y ámbito de acción de los gobiernos corporativos y el diseño y contenido de la política de gestión ambiental de una empresa. Por tanto, más que definir el concepto de RSC es conveniente analizar el contexto y ámbito de acción del mismo.

Asociados a la RSC han surgido conceptos nuevos que se identifican con distintos aspectos y/o dimensiones del tema, tal es el caso de la “ciudadanía corporativa”¹, que junto con el de RSC han estado presentes en varias conferencias internacionales recientes y en documentos que de ellos emanan. El Consenso de Monterrey adoptado en la Conferencia Internacional sobre la Financiación para el Desarrollo celebrado en marzo del 2002 reconoció la importancia de la RSC, instando a las empresas a “que tengan en cuenta no sólo las consecuencias económicas y financieras de sus actividades sino también los aspectos sociales, ambientales, de desarrollo y de género”. (Monterrey, 2002).

Asimismo en la Declaración Política y Plan de Implementación de la Cumbre Mundial sobre Desarrollo Sostenible, en la sección sobre el cambio de los patrones no sostenibles de consumo y producción se incluyeron cuatro niveles para realizar la responsabilidad y *accountability* (rendición de cuentas) ambiental y social de la empresa.² (United Nations, 2002).

Los cambios asociados a una nueva concepción del tema de RSC, aunados a las numerosas iniciativas y organizaciones preocupadas del tema, y su implantación como nuevos patrones de comportamiento de los distintos actores globales y locales hacen que el concepto de RSC, que antes era atribuible a una actividad fundamentalmente filantrópica, actualmente sea una filosofía crecientemente inmersa en la gestión empresarial y las nuevas formas de hacer negocios.

¹ Se considera a la “Ciudadanía Corporativa” un concepto que va más allá de la filantropía, más estratégico y que se encuentra en una etapa primaria de definición, que reconoce la necesidad de adaptar las diferencias (culturales, históricas económicas, etc.) de los actores globales.

² Estos son: a) estimular a la industria para mejorar su desempeño ambiental y social a través de iniciativas voluntarias (que incluye sistemas de gestión ambiental, códigos de conducta, certificación, etc.) tales como las directrices sobre informes de sostenibilidad del GRI o los estándares incluidos en la International Organization for Standardization; b) fomentar el diálogo entre las empresas y las comunidades y de estas con otros stakeholders; c) impulsar a las instituciones financieras para que incorporen consideraciones de desarrollo sostenible en sus procesos de toma de decisiones y; d) desarrollar asociaciones y programas basados en los lugares de trabajo incluyendo entrenamiento y programas de educación.

Hay distintos planos en que se aplica la responsabilidad. La iniciativa de Naciones Unidas “Pacto Global” plantea tres planos de acción: derechos humanos, laborales y ambiental. El plano de los derechos humanos y laborales eal generalmente está sujeto a cumplimiento de estándares internacionales generalmente aceptados (Declaración de Principios de las Naciones Unidas sobre las Normas Internacionales de Empresas y Derechos Humanos).

3.

Y por último, ambiental, que hace referencia específicamente a la responsabilidad que compete a las empresas sobre las externalidades que genera su actividad productiva. La RSC incluye una ampliación de la cobertura de gestión de sus impactos ambientales. Se insta a las empresas a tener especial atención en problemas que

La dimensión de accountability y capacidad de monitoreo y verificación externa de las políticas de RSC de la empresa es tal vez uno de los elementos más determinante para asegurar un desempeño social y ambientalmente adecuado de la empresa. Los distintos grupos de interés de la sociedad involucrados en el accionar de las empresas debieran poder verificar los resultados que las empresas reportan relacionados a los distintos aspectos que cubre su política de RSC, a través de sistemas de verificación o el diseño de indicadores de desempeño que permitan monitorear el logro de metas en el tema.

La cuarta dimensión tiene relación con el ciclo del producto (o cadenas de valor), lo que significa que la empresa se preocupe desde sus proveedores de materias primas hasta los consumidores finales del producto. Ello significa tener que diseñar sistemas de monitoreo del cumplimiento de estándares (ambientales y sociales) por parte de los proveedores.

Una quinta dimensión de la RSC es la normativa o regulatoria. Si bien muchas de las iniciativas de RSC son de carácter voluntario, existen disposiciones asociadas a aspectos de la responsabilidad de las empresas dentro de un marco normativo. El carácter de obligatoriedad se circunscribe principalmente a la transparencia de la información relevante provista por la empresa al conjunto de los actores que interactúan en el mercado tendientes a instalar las buenas prácticas en los negocios. En la medida en que la información relevante de las empresas es transparente, se disminuyen sustancialmente los riesgos de que situaciones como ENRON, WorldCom, AHOLD entre otras, se multipliquen en la economía global dañando fundamentalmente la confianza de los grupos de interés en el buen desempeño de los mercados. El suministro de información veraz y transparente, acerca de los resultados y logros obtenidos en materia ambiental y social son una forma de aumentar su efectividad.

Por último, una nueva dimensión de la RSC es la que emana de los acuerdos de libre comercio. Distintas instancias en las que interactúan los actores globales en los mercados como son las negociaciones de acuerdos de libre comercio han hecho necesario incorporar el concepto de RSC como un marco importante en la forma de hacer negocios y en las buenas prácticas de las empresas que se beneficiarán de este tipo de acuerdos. En el Acuerdo de Libre Comercio entre Estados Unidos y Chile, recientemente firmado, por primera vez se incluye una cláusula sobre RSC en el capítulo ambiental, que aunque no tiene un carácter obligatorio en cuanto no obliga a las Partes al cumplimiento de estándares específicos, sí marca un precedente respecto al tipo de comportamiento que se busca en los negocios entre empresas de ambos países. A ello se le agrega la activa participación de la ciudadanía en los procesos que la atañen y en la demanda de información.

2) El papel de las grandes empresas en el desarrollo sostenible

Las empresas, en especial las multinacionales, muchas de las cuales se benefician de estos acuerdos han debido comprender que la economía global no sólo es un fenómeno comercial o financiero, sino que contiene dimensiones de transformación social de mayor

alcance. La acción empresarial en la sociedad y en los mercados globales exige alcanzar altos niveles de competitividad, que dentro de un marco de desarrollo sostenible debiera ir acompañada de una mayor 'solidaridad' y visión ética que permita atender temas emergentes con alto impacto social tales como, la protección del medio ambiente, las nuevas tecnologías de información, la innovación y transferencia

través de los sondeos de opinión es posible identificar el mayor interés de las empresas en el tema y cómo éste se ve potenciado, en gran medida, por una actitud más pro-activa de los gobiernos, los consumidores y la sociedad civil en general.

La proliferación de iniciativas internacionales en la materia ha sido importante, especialmente en la conformación de criterios generales de RSC. Su ámbito de acción es muy variado y amplio; sin embargo en cada una de ellas, el concepto de buenas prácticas empresariales se relaciona con las dimensiones antes mencionadas y que se repiten en cada una de las iniciativas globales, regionales e incluso nacionales.⁴

Algunas de las iniciativas voluntarias internacionales en RSC han desarrollado códigos de conducta lo que hemos clasificado como iniciativas que promueven principios y directrices globales (Global Compact, OECD Guidelines, Global Reporting Initiative, etc.). Algunas otras, en cambio, se han dedicado a asesorar en algunos temas técnicos a las empresas y al diseño de indicadores de desempeño de RSC que facilite el monitoreo de las prácticas empresariales, a ellas las hemos clasificado como normas y estándares técnicos (ejemplos de ellas son: SA8000, AA1000, Indicadores de GRI, ISO 14000, etc.). En esta clasificación se incluyen también los índices bursátiles debido a que también han desarrollado indicadores que miden el desempeño económico, social y ambiental de las empresas que cotizan en ellos. La mayoría de las organizaciones regionales (WBCSD, EMPRESA) y nacionales (Ethos y Acción Empresarial) que impulsan o promueven el concepto de RSC también se encuentra dentro de esta clasificación en virtud de que desarrollan herramientas de medición. Por último algunas de las iniciativas entran en ambas clasificaciones ya que promueven principios y simultáneamente proporcionan asesoría técnica, por ejemplo el Global Reporting Initiative. La propuesta de clasificación de las distintas iniciativas se observa en el cuadro 1.

El Pacto Mundial ó Global Compact es tal vez la iniciativa internacional voluntaria en RSC más importante de los últimos años. Firmada durante el Foro Económico Mundial realizado en Davos, Suiza en febrero de 1999, entre el empresariado mundial y Naciones Unidas, esta iniciativa está basada en el cumplimiento de nueve principios adoptados por las empresas y posteriormente retomados por otras iniciativas como GRI, FTSE4Good, entre otras –.

Recuadro 1
Los nueve principios de la Iniciativa de Pacto Global

Dichos principios abarcan aspectos de derechos humanos, laborales y ambientales: 1) promover y respetar la protección de los derechos humanos, 2) asegurarse que en sus propias compañías no haya abusos de derechos humanos, 3) apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento de las negociaciones colectivas, 4) apoyar eliminación de trabajo forzado, 5) abolición del trabajo en menores, 6) eliminación de formas de discriminación en el empleo. Los últimos tres principios buscan conciliar la protección ambiental y el crecimiento económico a través de favorecer la adopción del enfoque precautorio (7); tomar medidas que fomenten la adopción de responsabilidades ambientales (8) y fomentar el desarrollo y difusión de tecnologías no contaminantes (que incluye sistemas de gestión, autorregulación, diálogo con los grupos de

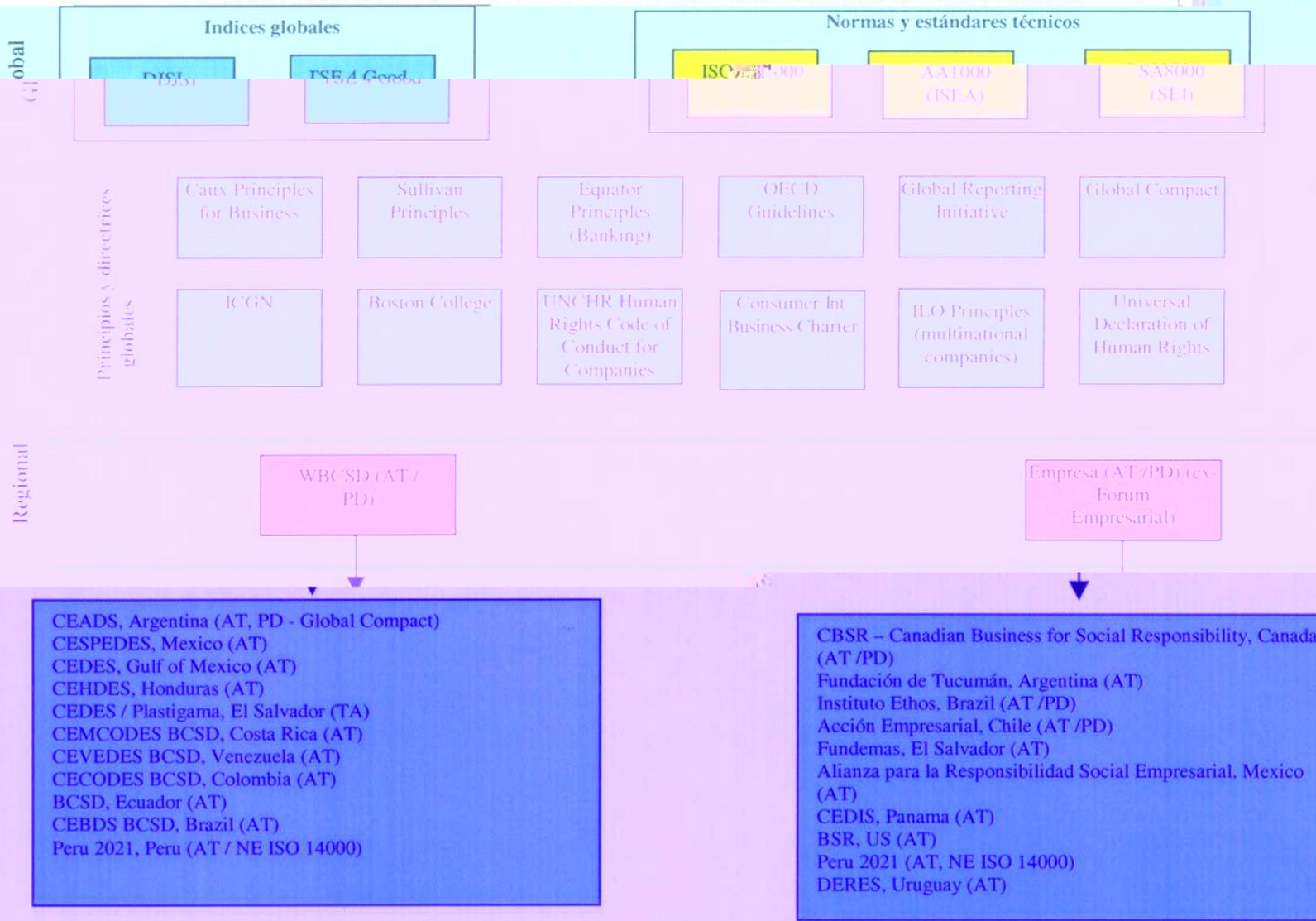
⁴ Recientemente, Naciones Unidas presentó una iniciativa conocida como “Normativas tentativas de las responsabilidades de corporaciones transnacionales y otras empresas con respecto a los derechos humanos”. Este es un indicador que muestra la importancia que ha adquirido el tema de la regulación en la discusión sobre la voluntariedad vs. obligatoriedad de la RSC.

interés, eco-eficiencia y producción limpia) (9). Actualmente más de 100 empresas en América Latina y el Caribe han firmado la iniciativa “Pacto Global”, la mayor parte de ellas son brasileñas.

Existe una iniciativa, que a nuestro parecer, es central en las buenas prácticas y gobernabilidad de las empresas y que promueve la OECD y el International Finance Corporation del Banco Mundial conocido como “Libro Blanco” de la gobernabilidad corporativa. Esta iniciativa voluntaria basada en el trabajo ya elaborado por la OECD busca fortalecer y armonizar principales aspectos que identifican una buena gobernabilidad corporativa; actualmente se trabaja en la versión definitiva adaptada a la realidad latinoamericana.

El propósito de esta iniciativa es sumar los objetivos de política comunes y reformar las prioridades para mejorar la calidad de la gobernabilidad corporativa a nivel internacional. Se busca homologar reglas, en términos de la transparencia de la información que las empresas entregan a los entes reguladores, al mercado y en general a los distintos grupos de interés respecto a su negocio. Las grandes empresas globales que interactúan en el mundo (sólo 21 economías en el mundo generan un mayor producto que las seis multinacionales más grandes), lo hacen mucho más rápido de lo que puede actuar la regulación para prevenir y acotar los posibles riesgos a los que conllevan las malas prácticas empresariales en los mercados financieros. Ello significa una mayor responsabilidad social del accionar de las empresas, que presupone contar también con más auto-regulación.

Cuadro 1: Mapa de iniciativas de responsabilidad social corporativa global, regional y nacional



Abreviaturas: AT = Asistencia técnica
 Fuente: Elaborado propia de la autora

Lo interesante de la propuesta del “Libro Blanco” es que, si bien se trata de una iniciativa voluntaria, esta es producto de una interacción público-privada que busca

de ejecutivos en el directorio, auditoria,
conflicto de intereses, tamaño del directorio,
política de gobernabilidad corporativa,

revisión bibliográfica sobre estrategias corporativas realizada para cuatro países de la región (Argentina, Brasil, Chile y México) identifica tres dimensiones de las actuales estrategias empresariales en la región: a) empresas diversificadas o en proceso de diversificación/focalización (establecimiento de prioridades entre unidades de negocios y relación entre matrices y subsidiarias); b) formación de alianzas corporativas entre distintas empresas (tanto con objetivos anticompetitivos como con intenciones pro competitivas) y; c) internacionalización de empresas que miran estrategias para crecer hacia afuera de sus mercados internos a través de joint ventures o alianzas estratégicas. Un factor común identificado en los cuatro países analizados, es que los cambios de estrategia corporativa están en función de cambios en los regímenes de incentivos y de la regulación.

Los principales grupos económicos de las cuatro economías tratadas son aquellos que muestran un mayor grado de diversificación, la cual se da de manera más natural en las economías más grandes, lo que en algunos de los casos se traduce en mejores prácticas gerenciales; una mayor interrelación financiera de esos negocios. En la mayoría de los casos el control del negocio es familiar. En este sentido, el estudio muestra que las diez compañías con mejores resultados económicos, de los cuatro países estudiados, son conglomerados familiares.

La estructura de los conglomerados familiares nacionales permite que el diseño de las estrategias empresariales y el proceso de toma de decisiones tanto a nivel directivo como gerencial sea más expedito. Sin embargo, este carácter familiar según el análisis de los casos también muestra una tendencia a la generación de vínculos tanto con las distintas instancias gubernamentales como con otras instancias políticas que se da de manera más natural convirtiéndose para la empresa muchas veces en una ventaja competitiva importante, que en algunas ocasiones puede estar reñida con la transparencia y las buenas prácticas.

A su vez, en la mayoría de los casos, la relación con los distintos grupos de interés también es mucho más estrecha, ya que las empresas tienen una mayor exposición y están más claramente identificados sus vínculos y relaciones con los trabajadores y la comunidad que los rodea.

En términos de gobernabilidad corporativa, existe una alta concentración de acciones en pocas familias, lo que tiene sus inconvenientes, ya que implica que pocos tienen derecho a voto y no hay representación plena de los distintos accionistas. Cerca del 60% de las empresas listadas en la Bolsa por ejemplo, se rigen por una acción un voto;⁷ situación distinta a lo que sucede en mercados de capitales de países desarrollados. Otro caso es el de los negocios relacionados a la propiedad de la misma familia, si la normativa en esta materia es débil, esta situación podría reducir sustancialmente la promoción de las buenas prácticas, el acceso a la información relevante y que ésta sea

⁷ En México por ejemplo el 60% del valor capitalizado de las empresas se concentran en apenas 5 empresas.

| iniciativa serán evaluados utilizando los “equator principles”. Los proyectos serán caracterizados en A,B ó C (alto, |

Trabajan conjuntamente con otras organizaciones hermanas en la región o en otras y basan el análisis de los temas en estudios caso a caso y el diálogo abierto.¹²

Importantes han sido los avances de los países en los últimos años en el tema de RSC. En Brasil, donde el concepto se ha difundido exitosamente en las grandes empresas representativas de los principales sectores productivos, en términos de su contribución al PIB, la cantidad de informes sociales y de sostenibilidad que anualmente presentan las empresas (multinacionales y nacionales) es cada vez mayor,¹³ también ha aumentado el número de empresas dedicada a la consultoría en el tema de RSC (específicamente en la elaboración de los informes y en el diseño de indicadores y medición de los mismos, etc.)

En Argentina, la aplicación de políticas de RSC surge como respuesta a la crisis de diciembre de 2001. Las necesidades económicas extremas y la incapacidad del Estado para dar respuesta a éstas traen como consecuencia un incremento de la “solidaridad social”, con participación de las empresas. En general el concepto de la RSC está aún muy ligado a la filantropía y al desarrollo de programas comunitarios. En este sentido, la crisis fue efectiva para crear conciencia social, pero no suficiente para desarrollar el valor de la responsabilidad social. Se consideran prioritarios aspectos como: la comunidad y los colaboradores (trabajo sin beneficios, trabajo adicional al tiempo anual estipulado, desempleo). No obstante durante 2003 se ha intensificado la actividad de algunas asociaciones empresariales que buscan difundir, de manera más integral, el concepto de RSC en la gestión empresarial de la empresa.¹⁴

En México, también se han tenido avances importantes en el tema de RSC y la promoción de prácticas empresariales social y ambientalmente sostenibles. Un ejemplo de ello es la elaboración de Norma Mexicana de Responsabilidad Social e Integridad, la cual se encuentra en este momento en discusión y aprobación de los integrantes del Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C.¹⁵ En la preparación de esta norma participaron 28 organizaciones: asociaciones empresariales, Secretarías de Estado, Universidades, centros e institutos de investigación, ONGs, consultorías en medio ambiente e ingeniería y organismos financieros. La norma abarca aspectos laborales, derechos humanos, medio ambiente, sistemas de administración y gestión de la empresa,

¹² Los principales temas que aborda WBCSD son: valores-gobernabilidad, regulación-control, operaciones de negocios, accountability y exposición, derechos humanos, derechos de los trabajadores-condiciones laborales, impacto del producto, impacto social de la inversión, impacto ambiental. EMPRESA por su parte está focalizada en: ética de los negocios, condiciones laborales (lugar de trabajo) medio ambiente, marketing responsable y vínculos con la comunidad.

The main issues that WBCSD cover are: values-governance, regulation-control, business operations, accountability and exposure, human rights, labour rights-work conditions, product impact, social impact of the investment, environmental impact, responsible marketing and linkages with the community.

¹³ En el Relatório de Sustentabilidade Empresarial, preparado por el Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável se muestran algunos ejemplos de informes tanto de sostenibilidad como sociales de empresas multinacionales y nacionales.

¹⁴ El Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible, que representa a 35 compañías que cubre una amplia gama de sectores y ramas económicas, está promoviendo el desarrollo sostenible y las buenas prácticas en las empresas a través de acciones dirigidas a la difusión de las políticas de RS por medio de iniciativas locales y globales. Además participa activamente en el desarrollo de políticas públicas que afectan al sector privado y asesora técnicamente a las empresas en temas como ecoeficiencia, elaboración de informes, sistemas de gestión, reciclaje, sinergia por productos, RSC, proveedores etc. Tiene un trabajo activo en certificación ISO 14000 para PyMEs y en la promoción de índices de sostenibilidad, no solo como una herramienta de gestión interna sino como una forma novedosa de información sobre el grado de sostenibilidad de la empresa a los accionistas, clientes y la comunidad en general.

¹⁵ Será norma mexicana (IMNC/COTENNASST/SC) una vez publicada su declaratoria de vigencia por parte de la Dirección General de Normas de la Secretaría de Economía.

responsabilidades de partes interesadas (accionistas, inversionistas, stakeholders, autoridades) responsabilidad social e integridad (medidas anticorrupción, valores éticos de la empresa, comunicaciones, etc.)

En Chile los avances también han sido importantes en materia de RSC, el primero y tal vez el más importante fue la incorporación del concepto de RSC en el capítulo referido a desarrollo sostenible del acuerdo de libre comercio Chile-Estados Unidos recientemente firmado por ambos países. Lo anterior tiene una doble connotación, la posibilidad de fomentar las buenas prácticas empresariales y garantizar una participación más transparente y constructiva de la sociedad civil en su conjunto; por otra parte, el incluir el tema de RSC en éste capítulo fortalece la visión de sostenibilidad en que se enmarca dicho acuerdo. En el fondo se busca que las empresas de ambos países garanticen un mínimo de buenas prácticas y un genuino compromiso con la sostenibilidad ambiental, las buenas prácticas de gobernabilidad corporativa y los aspectos sociales relacionado con el respeto a los derechos laborales y los vínculos con la comunidad.

En materia ambiental, el sector público ha tenido una participación activa en impulsar iniciativas que promuevan las buenas prácticas de las empresas en esta materia a través de alianzas público-privada. Así, la proliferación de acuerdos de producción limpia dentro de sectores productivos para promover la reducción, reutilización y eliminación del mayor volumen posible de desechos sólidos, líquidos y peligrosos dentro y fuera de las plantas industriales, son un ejemplo de ello.

Otro ejemplo ha sido la cuantificación de los gastos e inversiones ambientales de empresas (fundamentalmente medianas y grandes) listadas en valores. Esta muestra representa en términos de ventas cerca del 60% del PIB y se incluyen las tres empresas públicas más grandes CODELCO, ENAMI Y ENAP.¹⁶

Recientemente, durante una Conferencia internacional sobre RSC¹⁷ en Santiago se aplicó una encuesta interactiva de respuesta simultánea on-line a 160 personas representantes de 7 sectores económicos, provenientes mayoritariamente del sector servicios (40%) y casi un 50% de pequeñas empresas. El 52% de los encuestados dijo que sus empresas ya desarrollan políticas e iniciativas de RSC (44% social, cultural y educativas) y de estos un 75% representaban a grandes empresas. El 74% consideró que es un tema relevante para las empresas. El 67% respondió que la RSE está relacionada con principios y deber ético, y que la RSC reporta beneficios en términos de un mayor compromiso y/o productividad de los trabajadores (47%), aumento de rentabilidad a largo plazo (37%) y una mejora en la imagen corporativa (40%), estímulo principal en la decisión de adoptar políticas de RSC. Hay coincidencia entre los encuestados respecto a la necesidad de que el tema sea dirigido desde la gerencia general de la empresa, seguido por la capacitación en estándares e indicadores.

¹⁶ Ver "Financiamiento para el Desarrollo Sostenible en América Latina y el Caribe de Monterrey a Johannesburgo" Johannesburgo, 2002.

¹⁷ Se realizó en agosto 21 del 2003 la Conferencia Internacional "Responsabilidad Social, la otra cara de la competitividad" en Santiago patrocinado por SOFOFA, ACHS, USEC y la Universidad Católica de Valparaíso. Esta última a través de "Vincular" participa en un proyecto para el desarrollo de una metodología que permita medir la gestión de la RSC, proyecto financiado por FONDES y FOMIN (BID).

5) Conclusiones

En América Latina aún es necesario enfrentar algunos desafíos para ir creando una cultura de RSC que penetre las estructuras sociales; desde luego, es necesario diseñar y consolidar una agenda ciudadana, con criterios consensuados socialmente, que apunten hacia la evaluación y monitoreo periódico del buen desempeño empresarial por parte de los consumidores y de los grupos de interés o *stakeholders*. Esto implica adoptar criterios basados en un marco de sostenibilidad y definir los indicadores de medición y evaluación de desempeño. A su vez, esto supone un proceso previo de aprendizaje a través de la creación de programas de intercambio de experiencias entre organizaciones multilaterales y entre países –“revisión entre pares”– que permita que cada cual sea evaluado utilizando metodologías más adaptables a su realidad.

Se debe insistir en que la medición de indicadores requiere necesariamente del compromiso solidario entre empresas, trabajadores y consumidores y además de programas de capacitación (*capacity building*) que permitan entregar a todos los actores el mismo instrumental, conocimiento e información.

Pero la responsabilidad no es de un sólo actor. Lo