



**UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO**

Facultad de Ciencias Empresariales  
Departamento de Administración y Auditoría.

Memoria para optar al título de Ingeniería Comercial

# “Relaciones laborales y gestión de Responsabilidad Social Empresarial”

---

## Casos aplicados en la Provincia de Concepción

**Autores:**

Felipe Rodríguez Riquelme  
Karina Santos Mellado

**Profesor (a) guía:** Erna Ugarte Romero

*Concepción, 2015.*



***“Relaciones Laborales y gestión de Responsabilidad Social Empresarial” Casos aplicados en la Provincia de Concepción.***

**Profesor Guía: Erna Ugarte Romero**

***“Las empresas no pueden ser exitosas en sociedades fracasadas”***

**Stephan Schmidheny**  
**Filántropo y empresario**



## Agradecimientos

*Quiero agradecer primero que todo, a mis padres Patricia y Emilio, a quienes debo todo lo que soy, su apoyo, ayuda incondicional, amor y valores, por cada enseñanza y paciencia, por cada palabra y silencio, por cada momento con ustedes. Como también a mi hermana Camila por creer en mí siempre.*

*A mi compañero de tesis, Felipe, por acompañarme en esta travesía desde el principio y culminar esta etapa juntos, por confiar en que esta investigación sería enriquecedora para nuestra formación profesional y personal. Como también a mi amigo y pareja, por estar presente en todo momento, confiar en mí y en mi trabajo, por alentarme y contenerme, por sus palabras y enseñanzas, por complementarse conmigo y hacer que cada tarea y meta que nos propongamos resulte y crezcamos juntos.*

*A nuestra profesora guía, por apoyarnos desde el primer momento en este estudio, por entregarnos tiempo, sabiduría y experiencia en cuanto a esta materia, por su simpatía y espíritu social, por confiar en nosotros y enseñarnos el otro perfil de nuestra carrera.*

*A la Facultad de Ciencias Empresariales, en especial a nuestra carrera Ingeniería Comercial por enseñarnos y motivarnos a ser mejores cada día, a ser personas íntegras con una sólida formación académica, siendo reales aportes para nuestra región y el país.*

*Y a todos quienes nos ayudaron a que fuera posible la realización de esta memoria, familia y amigos, por el ánimo y apoyo constante, como a las personas entrevistadas por atendernos y brindarnos su tiempo y conocimientos a nuestra investigación.*

**Karina Patricia Santos Mellado.**



## Agradecimientos

*En esta etapa que cierra, quisiera de todo corazón dar gracias a todas las personas que de una forma u otra han sido parte de mi crecimiento personal como profesional, el camino hasta aquí no ha sido fácil, pero el cariño, el apoyo y la paciencia de mi familia siempre han estado en cada decisión de mi vida.*

*Gracias a mi padres Clara y Antonio por todo el amor que siempre me han brindado, a mi hermanos Marcela y Ricardo por los momentos en los que a pesar de estar lejos siento su compañía, a mis abuelos Hugo y Elena, por sus palabras, ejemplo de vida y por siempre esperarme con los brazos abiertos, con mi comida favorita. A mi amigos: Javier, Manuel, Esteban, Felipe, Héctor y mi amigas: Tiara, Alicia, Luciana, Javiera y Nicol, por cada momento de relajo y risas que permitieron disfrutar de las cosas simples de la amistad.*

*También agradecer de todo corazón también a nuestra profesora Erna Ugarte que con su guía y paciencia este proceso fue siempre más fácil y enriquecedor*

*Y por ultimo agradecer a la persona que en toda mi vida universitaria siempre estuvo ahí en mis días y noches de estudio, es y será la persona más importante, mi compañera y amiga Karina Santos, siempre gracias por todo, sin ti, nada hubiera sido posible.*

*Sé que pueden quedarse muchas personas sin nombrar, pero están en mi mente y corazón, todas con sus vidas moldearon la mía y me hacen quien son ahora, para finalizar agradezco a Dios, por darme fuerza, animo y fe para salir adelante, por todo lo vivido, para mí esto no es un final, es el comienzo de todo lo que puedo llegar a ser, gracias Universidad del Bío-Bío, hasta pronto.*

**Felipe Antonio Rodríguez Riquelme.**



## Índice

### Contenido

Índice.....	5
Índice de cuadros .....	8
Índice de figuras .....	9
Resumen ejecutivo.....	10
Introducción .....	11
Formulación y planteamiento del problema a investigar.....	12
1. Planteamiento del problema de investigación.....	12
1.1. Preguntas de investigación.....	12
2. Objetivos de la investigación .....	13
2.1. Objetivo General .....	13
2.2. Objetivos Específicos .....	13
3. Justificación de la investigación .....	14
3.1. Utilidad de la investigación .....	14
3.2. Relevancia social de la investigación.....	14
3.3. Implicaciones prácticas de la investigación .....	15
3.4. Valor teórico de la investigación.....	15
4. Marco metodológico .....	16
4.1. Metodología de la investigación.....	16
4.2. Diseño de la investigación.....	16
4.3. Validez y confiabilidad de la investigación .....	18
Marco Teórico.....	20
5. Responsabilidad social empresarial (RSE) y Relaciones laborales (RR.LL.) .....	20
5.1. Definición de RSE y sus dimensiones .....	20



5.1.1.	Dimensiones de la RSE .....	21
5.2.	Diferencias entre Filantropía y RSE .....	22
5.3.	Dimensión interna de RSE: Prácticas y Relaciones Laborales.....	24
5.3.1	Definición de prácticas laborales en la empresa.....	24
5.3.2.	Definición de Relación laboral.....	24
5.3.3.	Sindicatos y negociación colectiva.....	26
5.4.	Normas y estándares para las relaciones laborales .....	30
5.4.1.	Normas nacionales .....	30
5.4.2.	Normas internacionales.....	31
6.	Mirada de la RSE en opinión de empresas y fundaciones promotoras de esta materia en Chile.....	45
6.1.	Rol de las empresas en materia de RSE.....	45
6.1.1.	Opiniones de empresarios en Chile sobre la RSE .....	46
6.2.	Organizaciones promotoras de la RSE en Chile.....	48
6.2.1.	Opiniones de gestores de RSE en Chile.....	48
6.3.	¿Cómo demostrar que sirve la RSE en las empresas?.....	50
7.	Estado y Responsabilidad social empresarial. Reformas en materia laboral. ....	52
7.1.	Historia de la Legislación Laboral en Chile.....	53
7.2.	Rol del Estado en materia de RSE .....	54
7.3.	Reformas del gobierno en materia laboral .....	56
7.3.1.	Proyecto de Ley que Moderniza el Sistema de Relaciones Laborales, introduciendo modificaciones al Código del Trabajo.....	56
	Análisis de resultados de estudio de casos de muestra seleccionada de informantes de la provincia de Concepción.....	59
8.	Perspectiva de las Empresas .....	59
8.1.	Presentación y descripción breve de las empresas seleccionadas.....	60
8.1.1.	Sector Forestal: MASISA S.A.....	61



8.1.2.	Sector de servicios sanitarios: ESSBIO S.A. (Empresa Servicios Sanitarios del Biobío).....	61
8.1.3.	Sector de servicios de salud: EMPRESAS MASVIDA.....	62
8.1.4.	Sector de servicio de distribución de energía: TRANSELEC S.A.....	63
8.1.5.	Sector Energético: ENAP, Refinerías Bío Bío (Empresa Nacional del Petróleo). 63	
8.2.	Análisis de las entrevistas realizadas a los directivos de las empresas.....	64
8.2.1.	Responsabilidad Social Empresarial.....	65
8.2.2.	Relaciones Laborales.....	67
8.2.3.	Organizaciones Sindicales.....	69
8.2.4.	Reforma Laboral.....	70
9.	Perspectiva de los trabajadores.....	71
9.1.	Presentación y descripción breve de los sindicatos y federaciones de trabajadores seleccionados.....	72
9.1.1.	Sector Provincia: CUT (Central Unitaria de Trabajadores).....	72
9.1.2.	Sector Pesquero: FETRAPES (Federación de Trabajadores Pesqueros y ramas afines Zona centro sur de Chile).....	73
9.1.3.	Sector Metalúrgico: FESTRAMET (Federación de Sindicatos de Trabajadores Metalúrgicos de la Industria y Servicios Zona sur de Chile).....	74
9.1.4.	Sector Forestal: Sindicato de Trabajadores Masisa Planta-Mapal Concepción... 74	
9.1.5.	Sector Forestal - Celulosa: Sindicato de Trabajadores Papeles Bío Bío S.A. ....	75
9.1.6.	Sector de Servicio de Alimentos y Bebidas: Sindicato de Trabajadores Embonor S.A. Concepción.....	76
9.2.	Análisis de las entrevistas realizadas los dirigentes sindicales.....	76
9.2.1.	Responsabilidad Social Empresarial.....	77
9.2.2.	Relaciones Laborales.....	78
9.2.3.	Organizaciones Sindicales.....	80
9.2.4.	Reforma Laboral.....	82



10. Contraste de la teoría con los resultados obtenidos en los casos aplicados a la muestra.....	83
10.1. Contraste de la actual gestión de la RSE con los 7 Principios de la ISO 26000 .....	83
10.2. Contraste de las Relaciones Laborales con las Materias fundamentales de la RSE interna en la ISO 26000.....	85
Conclusiones.....	89
Comentarios y consideraciones .....	94
Bibliografía.....	100
Referencias electrónicas.....	101
Anexos .....	104
Anexo 1: Cambios que acarreó el “Plan Laboral” (1979) al Código del Trabajo actual de Chile.....	104
Anexo 2: Contenidos específicos del Proyecto que moderniza el sistema de relaciones laborales en Chile.....	105
Anexo 3: Entrevistas a directivos de Empresas y dirigentes de sindicatos y federaciones de la provincia de Concepción.....	109
Anexo 4: Tabla resumen Reforma Laboral para entrevistas semi-estructuradas a empresas y sindicatos.....	113

## Índice de cuadros

1. Comparativo entre RSE y Filantropía.....	23
2. Cargos de directivos entrevistados en empresas de la muestra de casos .....	60
3. Resumen de características similares entre casos de empresas seleccionadas .....	60
4. Percepción del estado de las RR.LL en las empresas seleccionadas.....	67
5. Percepción general de los directivos entrevistados en cuanto a la Reforma Laboral.....	70
6. Percepción interna de los directivos entrevistados en cuanto a la Reforma Laboral.....	71
7. Cargo de los dirigentes sindicales entrevistados de la muestra de casos seleccionada .....	72





8. Percepción del estado de las RR.LL de los dirigentes de federaciones y sindicatos seleccionados.....	79
9. Contraste de la gestión de RSE con los 7 principios de la ISO 26000 .....	84
10. Contraste de las Relaciones Laborales con las materias fundamentales internas de la ISO 26000 .....	87
11. Cuadro resumen de Reforma Laboral para entrevistas semi-estructuradas .....	113

## Índice de figuras

1. Razones de Adhesión a la RSE de la empresas estudiadas.....	65
2. Cambios en la gestión empresarial por adhesión a RSE.....	66
3. Formas en que ha impactado la RSE en las RR.LL según directivos de empresas seleccionadas .....	68
4. Impacto del sindicato en el desarrollo de las empresas en opinión de los directivos de la muestra.....	69
5. Opinión de dirigentes sindicales acerca de adhesión a RSE de empresas .....	77
6. Formas en que ha impactado la adhesión a la RSE en las RR.LL según dirigentes sindicales.....	80
7. Impacto del sindicato en el desarrollo de las empresas, en opinión de los dirigentes sindicales.....	81
8. Percepción de los dirigentes sindicales en cuanto a las repercusiones de la Reforma Laboral. ....	82



## Resumen ejecutivo

La siguiente memoria busca estudiar y abordar las políticas de Responsabilidad social empresarial (RSE) en Chile, en la Región del Biobío, específicamente en la provincia de Concepción, dando énfasis al ámbito interno de la RSE de las empresas, en un contexto singular de cambios en la legislación laboral, en temas de sindicalismo y negociación colectiva, y en cómo está impactará en las relaciones laborales en las empresas del sector.

Para abordar estos temas, en primera instancia, se confecciona un marco teórico que permite ilustrar la información básica para entender y contextualizar los temas a tratar, revisando literatura, noticias, opiniones de figuras políticas y empresariales, páginas web de organismos y fundaciones nacionales como Acción, PROhumana, Fundación Sol, Agenda Laboral del Gobierno (en cuanto a Reforma Laboral); e internacionales expertos en la materia, sean estos: OIT, OCDE, ONU (Pacto Global y DD.HH.), ISO 26000.

La investigación se define de tipo cualitativa no generalizable, que se realiza con un estudio de casos. A través de la confección de un instrumento de recopilación de información (entrevistas semi-estructuradas) se entrevista a directivos y dirigentes sindicales de empresas de los rubros/sectores más importantes de la provincia de Concepción, generando una muestra de casos que en base a criterios seleccionados, busca ser representativa.

La presentación de los resultados, de las opiniones de los informantes seleccionados se desarrolla en base a 3 aspectos fundamentales: Perspectiva de los directivos de empresas, perspectiva de los dirigentes sindicales y contraste de las perspectivas de los resultados obtenidos con la teoría. Y en base a los 4 temas de investigación en las entrevistas: Gestión de RSE, Relaciones laborales, Organización sindical y Reforma Laboral.

Con lo anterior, se realizan conclusiones respecto a los objetivos planteados en el estudio y los resultados obtenidos en el trabajo de campo, para finalizar con comentarios y consideraciones que permitan contribuir a que más empresas adopten el modelo de gestión de RSE, de forma correcta e integra trabajando en pos de un desarrollo sostenible en lo laboral, social y medio ambiental. Y motivar también, a que se realicen más investigaciones respecto al tema en la provincia de Concepción o Región del Biobío.



## Introducción

La Responsabilidad social empresarial tiene una larga data, ya en el siglo XIX se comenzaba a hablar del trabajador como sujeto de derecho; con derecho a trabajo, salario y tratos justos, es así como los Estados en los años y siglos siguientes comenzaron a imponer normas protectoras o leyes que tomarían el nombre de legislación laboral. Pero es la globalización de los mercados, ya en la década de los 70's, el principal gatillante que expuso la importancia de la RSE como una parte fundamental en la organización, para aumentar la innovación, competitividad y sustentabilidad del negocio, instalando una nueva forma de gestión, que relaciona a la empresa con sus entornos: social y medio ambiental.

Este nuevo estilo de gestión corporativa, tiene dos enfoques: externo e interno, cada uno de los cuales incorpora la relación e interdependencia de la empresa con sus distintos grupos de interés y les da una importancia relevante en la toma de decisiones, es aquí en donde para esta investigación, uno de esos grupos de interés se vuelve fundamental, sus trabajadores. Las relaciones laborales y el cómo la organización las maneja adquiere gran importancia, ya que la empresa socialmente responsable no sólo se limita a cumplir con las normas laborales nacionales, sino que se esfuerza por ir más allá, involucrando directamente con sus trabajadores, mejorando de esta forma las condiciones de trabajo, tanto físicas como contractuales, y otorga a éstos un reconocimiento como personas, con intereses, necesidades y motivaciones.

En Chile, diversas empresas ya están adoptando la RSE dentro de su forma de gestionar la organización, y aunque esta materia ha llegado hace no más de 20 años al país, su impacto en los resultados del negocio no se puede menospreciar.

Actualmente en Chile, se está tramitando la Reforma laboral en el Congreso Nacional, proyecto de Ley que busca modernizar las relaciones laborales, justas y equilibradas, donde exista una mejor retribución de la renta y un trato respetuoso hacia los trabajadores, fortaleciendo la acción de los sindicatos y ampliando la negociación colectiva, involucrándolos como actores sociales capaces de combatir la desigualdad del país. No obstante, esto aún no esta tan claro ya que su planteamiento y fundamentos todavía no presentan coherencia con el pensamiento de los trabajadores, como con el cumplimiento de lo que dice la OIT y OCDE sobre la Libertad Sindical, como organismos internacionales.



## Capítulo I

# Formulación y planteamiento del problema a investigar

### 1. Planteamiento del problema de investigación

Se considera relevante para esta investigación la importancia que tienen las Prácticas Laborales que las empresas establecen con sus trabajadores, a partir de la implementación concreta y verificable de normas y políticas que sirven como instrumentos de instalación de la RSE en la organización. Las Prácticas Laborales<sup>1</sup> definen las Relaciones Laborales que se establecen entre trabajador y empresa, analizando con mayor énfasis este ámbito interno en el presente estudio, considerando además al sindicato y la negociación colectiva como elementos determinantes de la Relación Laboral<sup>2</sup>, en pos de beneficio mutuo y comunicación entre las partes interesadas.

De acuerdo a esto, se busca demostrar la importancia que están tomando para el mundo empresarial las prácticas de Responsabilidad social, en especial su enfoque interno, apoyado también por los cambios estructurales y reformas que están marcando un debate abierto entre distintos actores – empresas, organizaciones sindicales, Gobierno, gremios empresariales, expertos en temas laborales – que marca el inicio de un nuevo ciclo de relaciones en el mercado laboral en Chile.

#### 1.1. Preguntas de investigación

##### Pregunta General

- ¿Cómo la implementación de un modelo de gestión de Responsabilidad Social Empresarial incide en la calidad de las Relaciones Laborales al interior de las empresas?

---

<sup>1</sup> Ver en Marco teórico definición de Prácticas laborales (pág. 16)

<sup>2</sup> Ver en Marco teórico definición de Relaciones Laborales (pág. 16 – 17)



## **Preguntas Específicas de la investigación**

- ¿Cuáles son las razones de adhesión y cómo influye en la gestión interna de la organización el modelo Responsabilidad Social Empresarial?
- ¿Cómo se perciben las Relaciones Laborales (empresa – trabajador) al interior de las empresas y de qué forma el modelo RSE logra influir en ellas?
- ¿Cómo se percibe en las empresas el rol que juega el sindicato en su desarrollo?
- ¿De qué forma influirá la Reforma laboral en las Relaciones Laborales existentes al interior de las empresas?

## **2. Objetivos de la investigación**

### **2.1. Objetivo General**

Investigar la repercusión en la calidad de las Relaciones Laborales al interior de las empresas, como resultante de la gestión de un modelo de Responsabilidad Social Empresarial.

### **2.2. Objetivos Específicos**

- Recoger la percepción que tienen actores relevantes en la relación empresa-trabajador, sobre las razones de adhesión a un modelo de gestión de Responsabilidad Social Empresarial en la empresa y los cambios que ha traído a ésta.
- Ahondar en la situación en que se encuentran las Relaciones Laborales en las empresas.
- Averiguar la percepción del rol e impacto que tiene la organización sindical en el desarrollo de las empresas.
- Recoger la percepción acerca del impacto que generará la Reforma Laboral en las Relaciones Laborales existentes entre ambos actores en las empresas.



### **3. Justificación de la investigación**

#### **3.1. Utilidad de la investigación**

Este estudio pretende mostrar que las prácticas de RSE, más específicamente, las Prácticas y Relaciones laborales en las organizaciones, están adquiriendo relevancia en el desarrollo empresarial en Chile. Esto, a través de la implementación de procesos al interior de las empresas, con su principal grupo de interés que son los trabajadores, considerando no sólo la RSE como una declaración, sino como una estrategia integrada en la estructura de la organización que orienta y define entre otros aspectos, las Relaciones Laborales de ésta.

Conjuntamente, se identificarán y contrastarán los impactos que estas Relaciones Laborales generan a sus principales públicos de un círculo cercano, como a sus mercados, economía y sociedad en sí, y cómo esto puede ayudar a construir y promover empresas socialmente responsables.

#### **3.2. Relevancia social de la investigación**

El que más empresas puedan ver el efecto positivo que generan en sus trabajadores las buenas prácticas y relaciones laborales, en primera instancia beneficia a las personas que trabajan y que son la fuerza laboral de toda organización; el ir más allá de lo puramente legal, permite mejorar las condiciones físicas y contractuales del trabajo, mencionando además, los beneficios intrínsecos que de ello se desglosan: aumento de motivación, productividad, clima laboral, baja de tasa de ausentismo y accidentes laborales, beneficios que obtienen las empresas que son capaces de mantener y manejar una gestión responsable en sus prácticas y relaciones laborales. Además, los sindicatos como agentes sociales y los acuerdos de negociación colectiva, forman parte de la convivencia empresa y trabajador, prácticas que en buen acuerdo, pueden mejorar las condiciones laborales y la relación entre ellos.

Se pretende incentivar con este estudio a que más organizaciones puedan integrar en su gestión un modelo de buenas relaciones laborales y ampliar la perspectiva en que la mayoría de gestores o gerentes ven a los sindicatos, demostrando que hoy en día, no sólo buscar la rentabilidad para los accionistas es el objetivo más importante para la empresa, sino que también, las organizaciones deben orientarse hacia su mercado y la sociedad, más empoderada y con expectativas sobre el impacto que tiene la gestión.



### 3.3. Implicaciones prácticas de la investigación

Al analizar y estudiar la importancia que tienen las Relaciones laborales que establece la organización con sus trabajadores, a partir de acuerdos e instrumentos de RSE, como el Pacto Global, ISO 26000, OIT, líneas directrices de la OCDE, entre otros. Se suma a ello, que hay pocos estudios sobre prácticas y relaciones laborales en Chile, desde la perspectiva de la RSE, logrando aportar con esta investigación, a entender el contexto en el que estamos inmersos como sociedad y cómo esto influye en la nueva forma en que deben trabajar las organizaciones con los actores sociales que la componen y al mismo tiempo afectan.

Este estudio, reforzará las ideas que expone la RSE en cuanto a cómo debieran llevarse las relaciones laborales con los trabajadores, cómo normas, políticas y sindicatos, aportan a mejorar el ambiente y productividad de las empresas que las adoptan y ponen en práctica de forma consciente y constante con su fuerza laboral.

### 3.4. Valor teórico de la investigación

Esta investigación, busca reforzar la aplicación de principios de la Responsabilidad social en las organizaciones y cómo a través la cooperación, transparencia y confianza, expresados en un comportamiento ético, mejora la comunicación, comportamiento, cultura y competitividad de la organización que es honesta y responsable con sus agentes<sup>3</sup>.

La información recabada a partir del estudio de casos y entrevistas semi-estructuradas ayudará a conocer en mayor medida el desarrollo presente en las empresas que declaran y adoptan algún instrumento de gestión de Responsabilidad Social, y cómo esto aporta en beneficio de la gestión global y grupos de interés; con foco en relaciones laborales.

---

<sup>3</sup> Ver referencias en **Adela Cortina** "Una empresa ética es un bien público" y en Libro: Recursos Humanos y Responsabilidad social corporativa.



## 4. Marco metodológico

### 4.1. Metodología de la investigación

Este es un estudio cualitativo (explicativo) que pretende, a partir de un estudio de campo-aplicado a una muestra de casos, analizar las relaciones laborales presentes en la provincia de Concepción, con el propósito de indagar y entender el aporte que tienen (o no) estas prácticas con su público interno, que son los trabajadores.

La metodología cualitativa brinda mayor flexibilidad en los procedimientos e interpretación de la información que se recabará a través del método de casos con entrevistas semi-estructuradas, brindándonos los datos necesarios para develar la sensibilidad de este estudio y el aporte que representa.

### 4.2. Diseño de la investigación

En primer lugar, se presenta el marco teórico, el cual constituye la base de este trabajo de habilitación profesional, a través de la revisión bibliográfica de los principales conceptos de RSE, Relaciones laborales, sindicalismo y negociación colectiva; normas nacionales e internacionales en ámbitos de RSE; opiniones de personajes empresariales y públicos en materia de RSE y Relaciones Laborales; así como la revisión de los principales aspectos de la Reforma Laboral en actual discusión.

Luego se define la aplicación de un “estudio de casos” que permita relevar los aspectos cualitativos vinculados a la RSE y Relaciones Laborales. El diseño metodológico consta de: la selección y confección del instrumento de recopilación de información, criterios de selección de la muestra representativa de informantes y herramientas utilizadas para el análisis de los resultados de los casos seleccionados:

- **Instrumento**

El estudio busca levantar información relevante, a través del diseño y aplicación del siguiente instrumento: *Entrevista semi-estructurada*. Metodológicamente la formulación de un guión con preguntas, ayuda a recopilar la información necesaria para el posterior análisis, a orientar sobre los contenidos fundamentales a consultar en base al tema y objetivos de investigación, y crea una atmósfera idónea de conversación abierta con los entrevistados, con





el fin de recoger desde distintas perspectivas el eje central de la investigación: las Relaciones Laborales y gestión de RSE.

Cabe señalar que se aplicó a todos los entrevistados el mismo instrumento de recopilación de información, es decir, misma entrevista semi-estructurada, en lugar y fecha concertada previamente con cada uno (oficinas en empresas y/o sindicatos, federaciones).

#### ▪ **Muestra**

Se definió una muestra representativa de informantes bajo los siguientes criterios:

1. Enfoque en *empresas y organizaciones sindicales* con importante actividad en la provincia de Concepción.
2. Enfoque en *empresas* que tuvieran implementado modelo RSE o adhesión a Normas internacionales, y como socias de la Fundación “Acción”.
3. Enfoque en *organizaciones sindicales* que participen activamente en el Consejo Regional de Usuarios de la Dirección del Trabajo CRU-DT.
4. Accesibilidad de la información.

Con el fin de responder a la necesidad de recopilar información desde dos ángulos fundamentales para el tema de la tesis, se procedió a establecer dos grupos de informantes: *Directivos de Empresas* (5) y *Dirigentes Sindicales* (6), permitiendo distinguir dos perspectivas esenciales y representativas del tema a investigar.

En cuanto al diseño muestral, se estableció el muestreo de informantes calificados por “avalancha”, el cual establece la obtención de discursos a partir de un informante clave, facilitando el establecimiento de una relación de confianza, como el acceso a identificación privilegiada de los entrevistados, otorgándole validez a los discursos recopilados mediante la realización de las entrevistas. (Salamanca A. & Matin-Crespo, 2007)

En este caso, la muestra es dirigida, siendo de tamaño 11 considerando entidades representativas desde la perspectiva de los distintos rubros de la provincia/región y actividades económicas.



#### ▪ Estructura del análisis de casos

Esta memoria se plantea como un estudio cualitativo no generalizable, es decir, no busca un análisis estadístico de la información. Pretende estudiar y conocer con mayor profundidad los casos seleccionados, con el fin de contrastar los resultados obtenidos en ellos con las preguntas y objetivos planteados al principio de la investigación.

Dentro de la perspectiva cualitativa del estudio, es también necesario mencionar que el análisis de las entrevistas no se realizó desde una presentación analítica en cuanto a la información obtenida, sino más bien desde una perspectiva “interpretativa”, es decir, una explicitación hermética de los discursos textuales. Esto permite en definitiva descubrir el sentido subyacente en el texto, más que analizar su contenido, permitiendo trabajar desde una dinámica texto-interpretación. Asimismo, la interpretación de los textos es crítica, recogiendo de manera explicativa los elementos presentes en las entrevistas para una mayor comprensión. Es por esto, que se incluyó la hermética como herramienta interpretativa de lo social, permitiendo así una lectura transversal de los discursos.

Cabe mencionar, que para facilitar el estudio, se utilizó el software “Nvivo 10”, el cual ayuda al procesamiento, organización, clasificación y análisis de los datos cualitativos recabados en las entrevistas semi-estructuradas.

Por último, señalar que la información recabada se maneja en forma confidencial, sin mencionar los nombres de los informantes.

### 4.3. Validez y confiabilidad de la investigación

Para el estudio de casos, la metodología que se utiliza en esta tesis, dado que es un método cualitativo, los conceptos de validez y confiabilidad no son abordados con tanta rigurosidad; en palabras de Arellano (1998) señala que:

“... La validez interna de un estudio de casos está dada porque las ideas, categorías y relaciones sean útiles y usadas por diferentes autores. La validez externa esta acotada porque el estudio de casos no se usa para definir leyes ni patrones generales, pero los resultados y la interpretación puede ser suficientes para generar ideas y conceptos. Por último, la confiabilidad de los estudios de casos también puede ser puesta entre paréntesis, ya que no



son experimentos sino fenómenos complejos, insertos en un entorno social cambiante y por tanto con pocas posibilidades de ser repetidos...”

En esta memoria, la validez y confiabilidad se han abordado a través de la utilización de varias fuentes de evidencia, como seguimiento de participación a diferentes eventos vinculados a Responsabilidad social empresarial y a la reforma laboral en el gran Concepción, discusión con expertos en materia de relaciones laborales y el uso de protocolo de estudio de casos.



## Capítulo II

# Marco Teórico

## 5. Responsabilidad social empresarial (RSE) y Relaciones laborales (RR.LL.)

### 5.1. Definición de RSE y sus dimensiones

La Responsabilidad social empresarial (RSE), surge en la necesidad de innovar en el mundo empresarial, en cuanto a su competitividad y sustentabilidad a largo plazo. El proceso de globalización mundial busca ir más allá de lo tecnológico, busca que las empresas aborden el ámbito de gestión, el entorno social, medio ambiental y laboral que los rodea y compone.

Variadas y diversas pueden ser las definiciones que se pueden encontrar en la literatura sobre la RSE, sin embargo, para efectos de este estudio se tomará en consideración la definición que presenta la ISO 26000: 2010 Guía de Responsabilidad social, debido a que es la más aceptada a nivel internacional e incluye instrumentos y acuerdos relacionados<sup>4</sup>, y la define como:

“Responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que:

- Contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad;
- Tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas;
- Cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la norma internacional de comportamiento; y
- Esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones”

(ISO 26000: 2010 Guía de Responsabilidad social, 2010, p.16)

---

<sup>4</sup> Ver referencias en ISO 26000, Guía de Responsabilidad Social Empresarial.



### 5.1.1. Dimensiones de la RSE

De acuerdo a lo definido anteriormente como RSE por la ISO 26000, podemos decir que la capacidad de las empresas para competir e incorporarse a los mercados y permanecer en ellos, va a depender no solo de su tecnología, procesos productivos y gestión financiera, sino que también de su comportamiento, respeto y cuidado que tengan con la comunidad, medio ambiente y trabajadores. Al explicar la RSE, se distinguen también las dos dimensiones que la componen:

- **Dimensión Externa**

Esta dimensión se ejerce básicamente en la cadena productiva de la empresa, es decir, en el compromiso hacia el medio ambiente, hacia el desarrollo económico-social de la comunidad y hacia el desarrollo de prácticas comerciales responsables con sus clientes, proveedores e inversionistas.

La empresa socialmente responsable externamente, debe ser consciente del uso de los recursos naturales y su impacto ambiental, tratando de minimizar los negativos y maximizar los positivos. Como también desarrollar códigos éticos en cuanto a la relación que debe tener la organización hacia el medio ambiente.

Del mismo modo la empresa debe considerar y retribuir a la comunidad donde se encuentra inmersa, que se encuentra representada por sus trabajadores, inversionistas, proveedores y contratistas, que de cierto modo, son los actores principales del desarrollo de la empresa. Así mismo la empresa también, tiene responsabilidad con sus consumidores y clientes cumpliendo con sus compromisos, valores y códigos de conducta, como también en desarrollar productos y servicios confiables que reduzcan al mínimo los riesgos para la salud de las personas. Finalmente la empresa debe actuar como agente de desarrollo comunitario, de progreso social y protector del medio ambiente. (Dirección del Trabajo, 2005)

- **Dimensión Interna**

En esta dimensión la responsabilidad social corresponde al ámbito de las relaciones laborales y prácticas gerenciales, considerando aspectos del funcionamiento interno de la organización, tales como: recursos humanos, cultura, proyección, infraestructura e imagen. En este aspecto, la dimensión interna no se basa únicamente en cumplir con las obligaciones



legales de la empresa hacia sus trabajadores o a cumplir con los derechos laborales internacionales o integrados en normas laborales nacionales, va más allá de esto, realizar un esfuerzo adicional de inversión en los colaboradores, respetar la condición de persona de sus trabajadores y establecer una relación ética y responsable con los intereses e instituciones que la representan.

Se puede decir entonces, que la empresa socialmente responsable no discrimina, valoriza las competencias y potencialidades de sus trabajadores, desarrolla políticas y beneficios para el desarrollo profesional, como también favorece la organización de sus trabajadores, buscando armonizar y establecer relación y comunicación transparente con el sindicato en torno a objetivos comunes, dando oportunidad a que sus trabajadores se involucren y compartan los desafíos de la empresa. (Dirección del Trabajo, 2005)

Es importante recalcar que los deberes sociales internos adoptados por las empresas están sujetos a distintos organismos, normas y tratados, de nivel nacional como internacional.

## 5.2. Diferencias entre Filantropía y RSE

Un punto importante que debe considerar el estudio, es destacar la diferencia que hay entre la Responsabilidad social y la filantropía en las empresas, esto con el fin de dar a entender que la investigación a realizar, se enfocará a empresas que adopten la RSE en su magnitud y gestión.

La filantropía se orienta solamente en el ámbito externo, tal como la definen los sociólogos Baltera & Díaz en su investigación para la Dirección del Trabajo (2005, p.21), mencionando que:

“La filantropía se caracteriza por ser fundamentalmente un acto o acción social asociada a personas (naturales o jurídicas), motivada por principios de carácter altruista.”

Al mismo tiempo, estos autores mencionan la función que tiene la filantropía en las empresas, explicando que:

“El beneficiario principal de la acción de carácter filantrópica, es la comunidad es sus diversas formas o manifestaciones, es decir, la comunidad organizada y reconocida” (Dirección del Trabajo, 2005, p.21)



“Los recursos que se utilizan en este tipo de acciones provienen de las utilidades de la empresa, el impacto de estas acciones no está asociada al campo de actividades de la empresa, es decir, no contribuye o no afecta de forma alguna al desempeño de la firma y no se espera o pretende algún tipo de beneficio o retorno como resultado de esta acción” (Dirección del Trabajo, 2005, p.21)

De modo contrario, la Dirección del Trabajo (2005) es de opinión de que la RSE es una nueva forma de conducir los negocios de la empresa, cuya finalidad es encontrar una relación virtuosa entre empresa y sociedad, y que esta sea permanente. Busca beneficios para la empresa, pero también, está interesada en el mejoramiento de sus comunidades y sociedad, por tanto, estas acciones le implican un beneficio en su imagen pública, como en el incremento de productividad y ganancias. Además de mencionar que, la RSE incluye a todos los actores de la empresa para su funcionamiento.

El siguiente cuadro comparativo elaborado por la Dirección del Trabajo, refleja en mayor medida las diferencias entre los dos conceptos antes mencionados:

<b>RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>	<b>FILANTROPIA</b>
Es una política de empresa.	Es una política de personas: el propietario, los accionistas.
Es una acción permanente. Es un modo de actuar y de hacer empresa.	Es una acción de carácter puntual.
Es un compromiso formal de carácter voluntario, sujeto a evaluación y control social.	Es una acción voluntaria no sujeta a evaluación ni control social.
Tiene una dimensión externa e interna.	Tiene una dimensión sólo externa.
Se basa en principios éticos. El reconocimiento de las personas y sus derechos.	Se basa en principios altruistas, como la solidaridad.
Se orienta a personas (sus trabajadores, proveedores, clientes), a la comunidad y a la sociedad en general.	Se orienta a instituciones o a la sociedad civil organizada: fundaciones, universidades, organizaciones de ayuda solidaria.
Tiene y se busca un impacto económico en la empresa: mayor productividad, mayores ventas, mayores ganancias.	No tiene ni se pretende un impacto económico en la empresa.



<p>Apunta a generar una relación virtuosa entre las empresas y entre la empresa, la comunidad, el gobierno, la sociedad y el medio ambiente.</p>	<p>No busca generar una relación virtuosa en la cadena productiva, ni con la sociedad y sus agentes.</p>
<p>Los recursos financieros destinados al financiamiento de las acciones de responsabilidad social, provienen del presupuesto de la empresa.</p>	<p>Los recursos financieros que se destinan a las acciones filantrópicas, provienen de las utilidades.</p>

**Cuadro 1:** Comparativo entre RSE y filantropía. **Fuente:** Elaborado por la Dirección del Trabajo (2005).

### 5.3. Dimensión interna de RSE: Prácticas y Relaciones Laborales

#### 5.3.1 Definición de prácticas laborales en la empresa

Como ya se ha explicado anteriormente, la RSE abarca dos dimensiones ya descritas. El presente estudio se enfoca en investigar sólo una dimensión, que es la “interna” con las Prácticas y Relaciones laborales que exista en las empresas.

Las Prácticas laborales según la ISO 26000 (2010), la define como “todas las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo que se realiza dentro, por o en nombre de la organización incluido el trabajo subcontratado.” Las prácticas laborales incluyen reclutamiento y promoción de trabajadores; procedimientos disciplinarios y de resolución de reclamaciones; transferencia y traslado de trabajadores; finalización de la relación de trabajo; formación y desarrollo de habilidades; salud, seguridad e higiene industrial, y cualquier política o práctica que afecta las condiciones del trabajo, en particular la jornada laboral y la remuneración. Las prácticas laborales incluyen el reconocimiento de las organizaciones de trabajadores y la representación y participación, tanto de organizaciones de trabajadores como de empleadores, en negociaciones colectivas, diálogos sociales y consultas tripartitas para abordar problemas sociales relacionados con el empleo.

#### 5.3.2. Definición de Relación laboral

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, dentro de toda organización las prácticas laborales pueden generar buenas o malas relaciones laborales, en consecuencia de la gestión que se realice de forma interna con sus trabajadores. Lo define así también, la ISO 26000 (2010) en su materia fundamental “Prácticas laborales”, donde explica que este tema lo componen cinco asuntos, siendo el primero el “**trabajo y relaciones laborales**”.





A continuación se presentan tres definiciones de Relaciones laborales, la primera se puede hacer a través de lo referido en el libro Teoría de las relaciones laborales de Blanch (2003), que cita lo siguiente:

“La expresión relaciones laborales se utiliza habitualmente para designar las prácticas y las reglas que estructuran las relaciones entre los asalariados, los empresarios y el estado en diferentes ámbitos: dentro de una empresa, una rama de actividad, un territorio determinado o la economía en general. Estas relaciones pueden ser individuales o colectivas, de modo que los actores pueden estar directamente implicados o bien pueden relacionarse por medio de sus representantes (como pueden ser los grupos, los sindicatos de asalariados, las organizaciones empresariales o bien las instituciones del estado). Así mismo, estas relaciones puede ser informales y formales (acuerdos, convenios colectivos, reglamentos, leyes, etc.)” (Blanch, 2003, p.153)

El análisis que se realiza entonces de la función que tienen las relaciones laborales dentro de toda organización, es que aseguren paz laboral en la empresa, dentro de un clima de armonía entre la empresa - trabajadores - sindicato, diseñando políticas y estrategias que permitan aumentar la calidad y productividad, además del desarrollo integral de los trabajadores. Así mismo, ISO 26000 (2010), describe que la relación laboral confiere derechos e impone obligaciones, tanto a empleadores como a empleados, en beneficio, de la organización como de la sociedad. La realidad del poder de las partes contratantes no es equitativa, esta es una realidad conocida por todos, por ello, los empleados requieren protección adicional, siendo aceptada universalmente y sienta las bases del derecho laboral que funciona como marco legal que regula la relación entre empleadores y empleados.

En ese sentido, el proceso de interacción dentro de un grupo de trabajo sería decisivo para integrar diferentes puntos de vista, lo que se traduce en un mejor desempeño laboral tanto individual como colectivo (Hobman, Bordia y Gallois, 2003 citado en Acción RSE, 2012).

Según la Encuesta Nacional sobre Salud y Trabajo ENETS (2009-2010 citado en Acción RSE, 2012), entre los cambios organizacionales más deseados por parte de los trabajadores, destaca el hecho de tener relaciones más cercanas entre ellos y los directivos.



### 5.3.3. Sindicatos y negociación colectiva

En la relación laboral empresa-trabajador surge un actor que es capaz de representar la opinión de los trabajadores y salir en defensa de sus derechos, podemos decir que se vuelve la esencia de la Relación laboral; la organización sindical, es la que logra reunir las perspectivas de todas las personas que la componen. Dicho lo anterior, a continuación se aborda en más detalle la historia, definición del sindicato, importancia de la negociación colectiva como aporte al dialogo social y datos de la OIT sobre trabajo y sindicalismo en Chile.

#### 5.3.3.1. Historia del sindicalismo en Chile

En el mundo, los sindicatos tienen una larga data, ya en el año 1720 los trabajadores de los sastres en Inglaterra piden elevar salarios y retirarse del trabajo una hora antes, pero no es hasta casi 100 años después, en 1828, que John Doherty fundó la Gran Unión de los Hiladores y Tejedores a Destajo de Gran Bretaña y la primera central sindical de todos los oficios de la historia, trabajadores de la sastrería, fabrica y agrupaciones afines. De esta forma rápidamente estos movimientos se van a ir expandiendo a toda Europa. A partir de la década de 1840, en donde los alemanes Carlos Marx y Federico Engels se instalan en Inglaterra y dan origen a un particular pensamiento obrero, el marxismo, o socialismo científico, que será seguido en todo el mundo.

En Chile, los primeros movimientos sociales estuvieron directamente relacionados con las luchas y reivindicaciones de la masa trabajadora por mejores condiciones de vida y trabajo, y fue a partir de estas luchas que el sindicato se constituyó en un actor de la vida política y social. Las primeras manifestaciones del nuevo movimiento social, surgieron en los centros salitreros, mineros (1834, minera Chañarcillo), puertos (1874, Puerto de Valparaíso) y ciudades, siendo los artesanos y obreros sus protagonistas y las mutuales, sus organizaciones. Luego, con la transformación de las mutuales en mancomunales o sociedades de resistencia, el surgimiento de partidos políticos obreros, (Federación Obrera de Chile (FOCH) fundado 1909 y en 1912 el Partido Obrero Socialista (POS)); y la aparición de líderes sindicales, se inició una etapa caracterizada por un mayor contenido ideológico que estableció los principios del movimiento sindical. En Septiembre de 1925, se promulga una nueva Constitución, la cual legaliza los sindicatos en Chile.



### 5.3.3.2. Sindicato y sus funciones en la relación laboral

Teniendo en cuenta las definiciones que se han mencionado sobre las relaciones laborales y su función dentro de las organizaciones, se puede recalcar que la esencia principal de ésta son los Sindicatos. Referido esto, se mencionarán algunas de las definiciones de esta organización, enfatizando que en la legislación del Código del Trabajo no se hace referencia alguna a definición de Sindicato.

Según Cabanellas (1959), el origen de la palabra Sindicato es Francés, etimológicamente sindicato proviene de la expresión griega *syndicos* de la que deriva la latina *syndicus*, con que se designaba a la persona encargada de representar los intereses de un grupo de individuos, esto es, al procurador que defendía los intereses de una corporación.

El tomo II de Derecho laboral en Chile, cita a los autores Thayer & Novoa para poder definir el concepto de Sindicato, mencionando lo siguiente:

“Nuestro actual código no define sindicato pero lo concibe como, una asociación de trabajadores ligados por un interés común que busca, ante todo, la representación, defensa y promoción de sus interés.” (Derecho Laboral II, 1996, citado en Thayer y Novoa, 1987, p.4)

Así mismo, el profesor Guido Macchiavello (1989) señala que:

“El sindicato es una organización colectiva laboral basada en principios de solidaridad y de justicia, que nace dentro del nuevo sistema de producción industrial con el objeto de defender los intereses colectivos que conforman las agrupaciones de trabajadores, por medio de acuerdos y acciones comunes que tienen el propósito de promover el desarrollo individual, familiar y colectivo de ellos con la parte empresarial, sus organizaciones y el Estado mismo.” (p. 65.)

### 5.3.3.3. Negociación colectiva

No sólo en las relaciones laborales, sino también en los diálogos sociales entre gobierno, empleadores y trabajadores, los sindicatos son fundamentales. A nivel organizacional, el dialogo social adopta varias formas, entre las que se incluyen mecanismos de información y consulta como son: los consejos de empresa y la negociación colectiva, esta última es fundamental en la relación sindicato y empleador en lo relativo a desarrollar



políticas y encontrar soluciones que tomen en cuenta prioridades y necesidades de los actores antes mencionados.

En la negociación colectiva, se presentan dos dimensiones de la relación laboral, la cooperación y el conflicto, lo que se traduce finalmente al término de la negociación en importantes y duraderos resultados para la organización, los trabajadores y la sociedad, a fin de mejorar las prácticas y relaciones laborales, minimizando así, el recurso a costosas disputas industriales. (Guía de Responsabilidad social ISO 26000, 2010)

De la Dirección del Trabajo de Chile (2009) en su informe: "Guía para la negociación colectiva", podemos encontrar la definición de esta herramienta vital para mejorar las Relaciones labores y que se define a continuación.

"Procedimiento a través del cual uno o más empleadores se relacionan con una o más organizaciones sindicales o con trabajadores que se unen para tal efecto, o con unos y otros, con el objeto de establecer condiciones comunes de trabajo y de remuneraciones por un tiempo determinado, de acuerdo con las normas contenidas en el Código del Trabajo.

La negociación colectiva que afecte a más de una empresa requerirá siempre acuerdo previo de las partes"

Cabe destacar a modo de entendimiento legal que la negociación se encuentra regulada, en el Libro IV del Código del Trabajo. En el Título II, Capítulo II del mismo Libro, artículos 315 y siguientes se regula la negociación colectiva de empresa. En el Capítulo II, artículos 334 y siguientes la negociación colectiva supraempresa. (p. 7)

#### **5.3.3.4 Datos relacionados a sindicato y negociación colectiva en Chile.**

La OIT el año 2014 realizó un estudio sobre "Trabajo decente y diálogo social" en Chile, esto permite conocer la situación del país en estos temas, siguiendo el objetivo de mejorar las condiciones del empleo, promoviendo derechos laborales, oportunidades y protección social y fomentando el dialogo social en relación con el trabajo.

Este estudio, da a entender que generar acuerdos sociales a través del diálogo permite reducir las desigualdades sociales y laborales, y desatar otros procesos de desarrollo. En Chile, según datos de la OIT (2014):



- La brecha entre el 5% de los hogares más ricos v/s el 5% más pobres es de 850 veces
- Salarios Bajos, el 89% de los chilenos tiene ingresos igual o inferior a \$650.000
- El tiempo dedicado al trabajo es excesivo
- No más del 15% de los trabajadores esta sindicalizado y menos del 10% cubierto por un instrumento colectivo.
- Los resultados económicos de la negociación colectiva no superan un aumento salarial del 1% real como promedio para los últimos 10 años.
- La protección social es insuficiente para las personas que se encuentran en situación más precaria en el mercado del trabajo.

Teniendo en cuenta estos problemas sociales y laborales, es necesario enfocarse en el mercado laboral según la OIT, debido a que más del 80% de los ingresos de los hogares se generan en él; el trabajo juega un papel fundamental para mejorar las condiciones de vida y distribución de la riqueza, permitiendo que las personas obtengan un trabajo decente con protección social y remuneraciones adecuadas. Debido a lo anterior es que el sindicato, la negociación colectiva y el dialogo social se comienzan a ver como una solución a fin de responder y disminuir los problemas sociales en Chile.

Aun cuando los sindicatos en el mundo se están viendo como actores sociales relevantes que permiten mejorar las condiciones labores y de vida, en Chile aun existen diversos desafíos en este tema. La OIT presenta el 2014 un informe sobre "Desafíos sindicales en Chile," entregando el panorama sindical chileno, donde se puede observar que:

- Niveles de sindicalización se concentran en grandes empresas.
- De las 22.000 organizaciones registradas en la inspección del trabajo 58% tiene sindicatos.
- Sólo 5% de las empresas tiene acuerdos colectivos.
- De los 5.600.000 trabajadores, con potencia de sindicalización, 940 mil están agrupados en sindicatos (14,1%) y solo 250 mil están bajo un instrumento colectivo.
- La Central Unitaria de Trabajadores (CUT) es la organización sindical más representativa en Chile, aglutinando cerca de un 80% de los trabajadores.
- Chile está por debajo de la tasa del 30% promedio de sindicalización de los países de la OCDE.



Dentro de los desafíos que permitan promover el fortalecimiento sindical propuesto por la OIT se encuentran:

- ✓ Promover la organización por industria o por rama de actividad económica
- ✓ Mayor capacidad de negociación
- ✓ Menos sindicatos, más afiliados
- ✓ Mayor incidencia en el país

De esta manera se busca materializar un proceso para mejorar las condiciones de igualdad en el dialogo social, buscando ser más activos en los procesos de transformación social y política, liderando acciones contra la corrupción, pobreza y la exclusión, motivos por los cuales en el gobierno de la presidenta Michelle Bachelet busca dar promesa y cumplimiento a una reforma laboral que busque el fortalecimiento del sindicato y la negociación colectiva.

## **5.4. Normas y estándares para las relaciones laborales**

### **5.4.1. Normas nacionales**

En la actualidad existen diversas normas y certificaciones que están en directa relación con la RSE, las cuales permiten un mejor funcionamiento de las instituciones, velando además por los derechos, beneficios y seguridad social y laboral de los trabajadores.

La legislación chilena abarca en forma indirecta diversos ámbitos de la RSE como: medio ambiente, calidad de vida laboral, ética empresarial, entre otros, fijando un marco de acción legal básico para las empresas, pero no es aquí donde termina todo, debido a que la responsabilidad social comienza en donde termina la Ley.

Haciendo referencia a esto último, se exponen a continuación las normas y leyes chilenas que establecen las bases para que las empresas cumplan con los requisitos mínimos en materias de prácticas laborales. Fundación Acción, organización empresarial, cuyo fin es promover las buenas prácticas en materia de RSE, publica en su página web<sup>5</sup>, el listado de las leyes que conciernen a prácticas laborales en Chile:

---

<sup>5</sup> [http://www.accionrse.cl/index.php?op=normas-y-estandares-in&id\\_norma=1](http://www.accionrse.cl/index.php?op=normas-y-estandares-in&id_norma=1)



- Integración social de personas con discapacidad. Ley 19284, 14 de enero de 1994.
- Instituciones de Salud Previsional ISAPRES. Ley 18933, 9 de marzo de 1990.
- Fondo Único de Prestaciones de Familia y Subsidio de Cesantía. DFL 150 Art. 20, 25 de marzo de 1982.
- Fondo para la Capacitación y Formación Sindical. Ley 19214, 6 de mayo de 1993.
- Fondo Nacional de Subsidio Familiar. Ley 18611, 23 de abril de 1987.
- Fondos para la Vivienda. Ley 19281 Tit. VI, 27 de diciembre de 1993.
- Fondo Nacional de Salud FONASA. DL 2763 capítulo III, 3 de agosto de 1979.
- Dirección del Trabajo. DFL 308, 6 de abril de 1960.
- Ley de Centrales Sindicales. Ley 19049, 19 de febrero de 1991.
- Ley sobre Trabajos Pesados. Ley 19404, 21 de agosto de 1995.
- Ley sobre Trabajadores Temporeros. Ley 19988, 18 de diciembre de 2004.
- Ley sobre Trabajo Extraordinario. DFL 1046, 20 de diciembre de 1977.
- Sistema de Subsidio de Cesantía. DFL 150, 25 de marzo de 1982.
- Ley de Seguro de Desempleo. Ley 19728, 14 de mayo de 2001.
- Ley de Seguridad Social. Ley 19350, 14 de noviembre de 1994.
- Régimen de Prestaciones y Protección de Salud. Ley 18469, 23 de noviembre de 1985.
- Regula Peso Máximo de Carga Humana. Ley 20001, 5 de febrero del 2005.
- Registro Nacional de Discapacidad. Ley 19284 Título V, 14 de enero de 1994.
- Protección a la Maternidad. DFL 1 Arts. 194 al 208, 16 de enero de 2003.
- Plan de Salud AUGE. Ley 19966, 03 de septiembre de 2004.
- Organizaciones Sindicales y Negociación Colectiva. Ley 19069, 30 de julio de 1991.
- Ley de Medicina Preventiva. Ley 6174, 9 de febrero de 1938.
- Ley de Medicina Curativa. Ley 16781, 2 de mayo de 1968.
- Permiso especial (a trabajadores en caso de enfermedad grave de sus hijos menores). Ley 19505, 25 de julio de 1997.

#### 5.4.2. Normas internacionales

Diversos organismos internacionales promueven regulaciones y nuevas formas de gestión, a las que empresas de todo el mundo pueden adherirse para mejorar en conjunto, sus formas de hacer en cuanto a relaciones laborales. Éstas han ido evolucionando con el tiempo y se han adaptado a las nuevas necesidades globales de los mercados, empresas y sociedades.



A continuación se presentan las normas internacionales a las que cada gobierno o empresa pueden optar y adherirse, de manera cronológica, teniendo en cuenta que además son las más difundidas en el mundo.

#### 5.4.2.1. "Declaración Universal de los Derechos Humanos" (DD.HH.)

Reconocida ampliamente en el mundo, forma la base jurídica de variadas leyes en los países que se acogen a esta declaración, siendo también el eje conductor de todas las normas y certificaciones que se crean más adelante en cuanto a materia laboral se trata.

La declaración fue adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, el 10 de diciembre de 1948 en París, en no más de 30 artículos, plantea los derechos humanos considerados básicos.

La unión de esta declaración y los pactos internacionales de derechos humanos y sus Protocolos, comprenden lo que se ha denominado la Carta Internacional de Derechos Humanos. Mientras que la Declaración constituye, un documento orientativo hacia gobiernos y empresas, los pactos son tratados internacionales que obligan a los estados que se adhieren a ellos, a cumplirlos.

A continuación se presentan los artículos de los DD.HH. que guardan estrecha concordancia en el ámbito interno de la RSE y relaciones laborales ONU (1948)<sup>6</sup>:

##### ➤ **Artículo 3**

Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona.

##### ➤ **Artículo 4**

Nadie estará sometido a esclavitud ni a servidumbre, la esclavitud y la trata de esclavos están prohibidas en todas sus formas.

##### ➤ **Artículo 5**

Nadie será sometido a torturas ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes.

---

<sup>6</sup> Fuente: <http://www.un.org/es/documents/udhr/>





➤ **Artículo 22**

Toda persona, como miembro de la sociedad, tiene derecho a la seguridad social, y a obtener, mediante el esfuerzo nacional y la cooperación internacional, habida cuenta de la organización y los recursos de cada Estado, la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales, indispensables a su dignidad y al libre desarrollo de su personalidad.

➤ **Artículo 23**

- Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo.
- Toda persona tiene derecho, sin discriminación alguna, a igual salario por trabajo igual.
- Toda persona que trabaja tiene derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria, que le asegure, así como a su familia, una existencia conforme a la dignidad humana y que será completada, en caso necesario, por cualesquiera otros medios de protección social.
- Toda persona tiene derecho a fundar sindicatos y a sindicarse para la defensa de sus intereses.

➤ **Artículo 24**

Toda persona tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones periódicas pagadas.

➤ **Artículo 25**

- Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, viudez, vejez u otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad.
- La maternidad y la infancia tienen derecho a cuidados y asistencia especiales. Todos los niños, nacidos de matrimonio o fuera de matrimonio, tienen derecho a igual protección social.



#### **5.4.2.2. Organización internacional del trabajo (OIT), "Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social"**

Única agencia de las Naciones Unidas cuyos miembros son representantes de gobiernos, empleadores y trabajadores. Esta estructura tripartita hace de la OIT un foro singular, en el cual los gobiernos e interlocutores sociales de la economía de sus 185 Estados miembros, pueden libre y abiertamente confrontar experiencias y comparar políticas nacionales.

La OIT está consagrada a promover la justicia social y los derechos humanos y laborales reconocidos a nivel internacional, la organización prosiguiendo su misión fundadora: "La paz laboral es esencial para la prosperidad", actualmente favorece la creación de trabajo decente y las condiciones laborales y económicas que permitan a trabajadores y a empleadores su participación en la paz duradera, la prosperidad y el progreso. Su estructura tripartita ofrece una plataforma desde la cual promueve el trabajo decente para todos los hombres y mujeres. Sus principales objetivos son: fomentar los derechos laborales, ampliar las oportunidades de acceder a un empleo decente, mejorar la protección social y fortalecer el diálogo al abordar temas relacionados con el trabajo.

Para apoyar la consecución de estos objetivos, la OIT cuenta con experiencias y conocimientos sobre el mundo del trabajo, que ha adquirido a lo largo de casi 100 años de dar respuestas a las necesidades de trabajo decente, de medios de vida y de dignidad de personas alrededor del mundo. La OIT está al servicio de sus mandantes tripartitos – y de la sociedad en general – de diversas maneras, entre ellas:

1. Formulando políticas y programas internacionales para promover los derechos humanos fundamentales, mejorar las condiciones de trabajo y de vida, y aumentar las oportunidades de empleo.
2. Elaborando normas internacionales del trabajo respaldadas por un sistema singular de control de su aplicación.
3. Formulando e implementando, en asociación activa con sus mandantes, un amplio programa de cooperación técnica internacional, para ayudar a los países a llevar a la práctica dichas políticas.



4. Llevando a cabo actividades de formación, educación e investigación que contribuyen al progreso de todos estos esfuerzos

En base a lo anterior el año 1977, la OIT elabora la "Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social", la cual ya posee actualmente su 3ª revisión del año 2006. La declaración tiene por objetivo la confección de principios que orienten en cuestiones sociales a los gobiernos, las organizaciones de trabajadores y de empleadores y las propias empresas multinacionales, debido a que estas últimas desempeñan un papel importante en las economías de la mayor parte de los países y en las relaciones económicas internacionales, fomentando y aportando al progreso económico y social, que es de interés creciente para los gobiernos, así como para los empleadores, los trabajadores y sus respectivas organizaciones, ayudando también a resolver las dificultades que pueden dar lugar las operaciones de estas empresas, debido a su magnitud y ubicación en distintos países.

Los principios de la declaración se dirigen principalmente a dos actores, Gobierno y Empresas, las cuales a su vez abarcan cinco ítems, estos son: Políticas generales, Empleo, Formación, Condiciones de trabajo y vida y Relaciones de trabajo. A modo de resumen se exponen los principios para empresas que se ligan con el ámbito interno de la RSE y las relaciones laborales.

#### **Principios dirigidos a empresas:**

- Política general:
  - Consultar con el gobierno, las organizaciones de empleadores y de trabajadores a fin de garantizar que las actividades de las empresas se ajusten a las prioridades nacionales de desarrollo.
- Empleo:
  - Dar prioridad al empleo, el desarrollo profesional, la promoción y el ascenso de los nacionales del país de acogida.
  - Extender la igualdad de oportunidades y de trato en el empleo.



- Esforzarse por actuar como modelo en la promoción de la seguridad del empleo, notificando los cambios previstos para las actividades y evitando los despidos arbitrarios.
- Formación:
  - Proporcionar formación a sus trabajadores de todos los niveles, habida cuenta de las necesidades de la empresa, así como de la política de desarrollo del país de acogida.
  - Participar en programas que tengan por objeto fomentar la formación y el desarrollo de las calificaciones profesionales.
  - Ofrecer oportunidades en el ámbito de la empresa para ampliar la experiencia del personal directivo local.
- Condiciones de vida y trabajo:
  - Ofrecer salarios, prestaciones y condiciones de trabajo no menos favorables para los trabajadores que los ofrecidos por empleadores comparables.
  - Proporcionar los mejores salarios, prestaciones y condiciones de trabajo posibles, en el marco de la política gubernamental, para satisfacer las necesidades básicas de los trabajadores y de sus familias.
  - Respetar la edad mínima de admisión al empleo.
  - Mantener un nivel máximo de seguridad e higiene en el trabajo.
  - Examinar las causas de los riesgos relativos a la seguridad y la higiene en el trabajo, proporcionar información acerca de las prácticas óptimas observadas en otros países, y realizar las mejoras necesarias.
- Relaciones de trabajo:
  - Aplicar normas en materia de relaciones de trabajo que no sean menos favorables que las observadas por empleadores comparables.
  - Respetar la libertad sindical y el derecho de negociación colectiva, proporcionando las instalaciones y la información necesarias para llevar a cabo negociaciones eficaces.



- Respaldar a los representantes de las organizaciones de los empleadores.
- Garantizar la realización de consultas regulares sobre las cuestiones de interés mutuo.
- Examinar las reclamaciones de los trabajadores, de conformidad a un procedimiento adecuado.

#### 5.4.2.3. Pacto Global de la Naciones Unidas

Impulsado en 1999 por el Secretario General de Naciones Unidas, Kofi Annan, y puesto en marcha oficialmente en la Sede de las Naciones Unidas, en Julio del año 2000<sup>7</sup>, el Pacto Global, impulsa a las compañías a adoptar diez principios universales relacionados con: los derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y anticorrupción. Busca contribuir a la emergencia “de valores y principios compartidos, que den una cara más humana al mercado global”, a través de la asociación de compañías, organizaciones de las Naciones Unidas, trabajadores, organizaciones no gubernamentales (ONG's) y otros actores que quieren construir un mercado global más inclusivo y más equitativo.

Tienen injerencia en el Pacto, los gobiernos, quienes definen los principios que guían la iniciativa; las compañías cuyas acciones se pretende influenciar; los trabajadores que son los que producen; la sociedad civil que se beneficia si hay empresas socialmente responsables; y Naciones Unidas que provee el foro global.

El pacto global no es un instrumento regulatorio, ni tampoco una ley, al igual que las normas anteriores, se trata de una iniciativa a la que sus participantes ingresan voluntariamente y que provee un marco general para fomentar el crecimiento sustentable y la responsabilidad social de empresas comprometidas y creativas.

Entre las agencias de la ONU que elaboraron este pacto, destacamos en materia de responsabilidad social interna a la Oficina del Alto Comisionado en Derechos Humanos y a la Organización Internacional del Trabajo (OIT), debido a su especificidad en relación al tema de la RSE Interna. A continuación presentamos los principios que se refieren a la RSE y las relaciones laborales:

---

<sup>7</sup> Fuente: <http://www.pactoglobal.cl/>



## Derechos Humanos

- Principio 1: "Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia".
- Principio 2: "Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos"

## Relaciones laborales

- Principio 3: "Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva"
- Principio 4: "Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción"
- Principio 5: "Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil"
- Principio 6: "Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación"

### 5.4.2.4. Líneas directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) para empresas multinacionales.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)<sup>8</sup>, fundada en 1961, agrupa a 34 países miembros. Su misión, es promover políticas que mejoren el bienestar económico y social de las personas alrededor del mundo. El año 2000 la OCDE plantea las Líneas Directrices para Empresas Multinacionales, las cuales son recomendaciones dirigidas por gobiernos a empresas multinacionales, que enuncian principios y normas voluntarias para una conducta empresarial responsable, que sea compatible con las legislaciones aplicables en los países.

Esta norma internacional a la cual pueden adherirse tanto gobiernos, como empresas multinacionales y nacionales, busca garantizar que las actividades de éstas últimas estén conforme con políticas públicas, para fortalecer la confianza entre empresa y sociedad,

---

<sup>8</sup> Fuente: <http://www.oecd.org>



contribuir a mejorar el clima para la inversión y al desarrollo sostenible. De esta forma, las directrices complementan y refuerzan las acciones de empresas para poner en práctica conductas empresariales responsables.

El objetivo común de los gobiernos que han suscrito las directrices, consiste en fomentar las contribuciones positivas al progreso económico, medioambiental y social, que pueden tener las empresas multinacionales, reduciendo al mínimo las dificultades que causan sus diversas actividades.

Las líneas directrices de la OCDE se explican en diez temas: Conceptos y principios, Principios generales, publicaciones de informes, empleo y relaciones laborales, medio ambiente, lucha contra la corrupción, intereses de los consumidores, ciencia y tecnología, competencia y Fiscalidad; fijando además, acciones que las organizaciones deben realizar para cada uno de ellos, agregando a continuación procedimientos para poner en práctica estas directrices.

Se detalla a continuación el punto IV de las directrices, Empleo y relaciones laborales, que en ocho puntos explica las acciones en materia de RSE interna y prácticas laborales que la OCDE enuncia.

En el marco de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables y de las prácticas en vigor en materia de empleo y relaciones laborales, las empresas deberán:

#### 1.

- a) Respetar el derecho de sus trabajadores a ser representados por sindicatos u otros representantes legítimos de los trabajadores y participar en negociaciones constructivas, ya sea individualmente o a través de asociaciones de empresas, con dichos representantes con vistas a alcanzar convenios sobre condiciones laborales;
- b) Contribuir a la abolición efectiva del trabajo infantil;
- c) Contribuir a la eliminación de toda clase de trabajo forzado u obligatorio;
- d) No discriminar a sus trabajadores en el ámbito laboral o profesional por motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social, a menos que las prácticas selectivas respecto a las características del trabajador favorezcan las políticas públicas establecidas que promuevan, de forma expresa, una



mayor igualdad de oportunidades laborales, o que dichas prácticas respondan a los requisitos inherentes a un puesto de trabajo.

2.

- a) Proporcionar a los representantes de los trabajadores los medios necesarios para la consecución de convenios colectivos eficaces;
- b) Aportar a los representantes de los trabajadores la información que necesiten para alcanzar negociaciones constructivas sobre las condiciones laborales;
- c) Promover las consultas y la cooperación entre las empresas y los trabajadores y sus representantes respecto a cuestiones de interés mutuo.

3. Comunicar a los trabajadores y a sus representantes la información que les permita hacerse una idea exacta y correcta de los resultados de la entidad o, en su caso, del conjunto de la empresa.

4.

- a) Respetar una normas de empleo y relaciones laborales que no sean menos favorables que las respetadas por empresas comparables del país de acogida;
- b) Adoptar las medidas adecuadas para garantizar en sus actividades la salud y la seguridad en el trabajo.

5. Emplear en sus actividades, en tan amplia medida como sea factible, a personal local y proporcionar formación con vistas a mejorar los niveles de cualificación, en colaboración con los representantes de los trabajadores y, en su caso, con las autoridades públicas competentes.

6. Cuando se contemplen cambios en sus actividades que puedan tener efectos significativos sobre los medios de subsistencia de sus trabajadores, en el caso concretamente del cierre de una entidad que implique ceses o despidos colectivos, notificar dichos cambios, con una antelación razonable, a los representantes de sus trabajadores y, en su caso, a las autoridades públicas competentes y colaborar con los representantes de los trabajadores y con las autoridades públicas competentes para atenuar, en la máxima medida de lo posible, los efectos adversos. Sería conveniente que la dirección pudiese enviar dicha notificación, en vistas de las circunstancias concretas de cada caso, antes de la adopción de la decisión final. Pueden emplearse otros medios para que se establezca una cooperación constructiva encaminada a atenuar los efectos de dicha decisiones.





7. No amenazar, en el marco de negociaciones realizadas de buena fe con los representantes de los trabajadores acerca de las condiciones laborales o cuando los trabajadores ejerciten su derecho a organizarse, con el traslado fuera del país en cuestión de la totalidad o de una parte de una unidad de explotación ni con el traslado a otros países de los trabajadores procedentes de entidades integrantes de la empresa con el fin de influir injustamente en dichas negociaciones o de obstaculizar el ejercicio del derecho a organizarse.
8. Permitir a los representantes autorizados de sus trabajadores negociar acerca de cuestiones relacionadas con convenios colectivos o relaciones entre trabajadores y empresas y permitir a las partes consultarse acerca de asuntos de interés mutuo con representantes patronales autorizados para adoptar decisiones respecto a estas cuestiones.

#### 5.4.2.5. ISO 26000, Guía de Responsabilidad Social Empresarial

La *International Standards Organization* (ISO) o por su traducción al español Organización Internacional de Normalización, es una federación mundial de organismos de normalización, que cuenta con una membresía de 163 organismos, entre ellos países grandes y pequeños, industrializados, en desarrollo y en transición.

La norma ISO 26000, se comenzó a trabajar el año 2004, se ha desarrollado utilizando un enfoque de múltiples partes interesadas, con la participación de expertos de más de 90 países y 40 organizaciones internacionales o regionales representativas, que están involucradas en diversos aspectos de la RSE. Estos expertos procedían de seis grupos distintos de partes interesadas: consumidores; gobierno; industria; trabajadores; organizaciones no gubernamentales (ONG's) y servicios, apoyo, investigación, academia y otros. La norma se publicó en Noviembre de 2010.

Esta norma al igual que las anteriores citadas en este estudio, no es certificable, pretende ser una orientación a sus usuarios en cuanto a materias de responsabilidad social, además de ayudar a las organizaciones a contribuir al desarrollo sostenible. Tiene como propósito fomentar que las organizaciones vayan más allá del cumplimiento legal, reconociendo que el cumplimiento de la Ley es una obligación fundamental para cualquier organización y una parte esencial de su responsabilidad social.



ISO 26000 aborda siete materias fundamentales en responsabilidad social definidas en la norma: gobernanza, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operaciones, asuntos de consumidores, participación activa y desarrollo de la comunidad. Facilita establecer, implementar y mantener una buena gestión y estrategias en RSE, evitando conflicto con otras normas que puedan aplicarse a organizaciones.

La norma es explícita y detallada al referirse a las materias fundamentales, para cada una de ellas, presenta una visión general, una explicación a la relación entre organización y la materia a tratar, seguido de la relación entre la materia y la responsabilidad social, continuando con la presentación de los principios y consideraciones que debe tener las organizaciones, para luego dar paso a los asuntos que contiene cada materia fundamental y para los cuales además se expresan acciones y expectativas relacionadas en apoyo para la gestión empresarial.

Dejando en claro lo anterior, y conociendo la importancia que tiene la RSE no sólo para la organización, sino que también los impactos que genera en la sociedad y medio ambiente, se desarrollan a continuación las dos materias fundamentales que están relacionadas con la RSE interna, sin dejar de mencionar, que las siete materias deben tratarse de manera holística, es decir, considerar todas las materias fundamentales y los asuntos y su interdependencia, en lugar de concentrarse en un sólo asunto. Las organizaciones deberían ser conscientes de que los esfuerzos para abordar un asunto podrían implicar ceder en relación con otros asuntos, ISO 26000 (2010, p. 34):

Debido a la extensión de la norma, en este apartado se presentará solamente un breve resumen de las materias, sus principios y consideraciones y relaciones con otras normas internacionales.

### **Derechos Humanos (DD.HH.)**

En cuanto a Derechos Humanos ISO 26000 señala que:

Los derechos humanos son los derechos básicos que le corresponden a cualquier ser humano por el hecho de serlo. Hay dos amplias categorías de derechos humanos. La primera categoría concierne a derechos civiles y políticos e incluye derechos tales como el derecho a la vida y a la libertad, la igualdad ante la ley y la libertad de expresión. La segunda categoría concierne a derechos económicos, sociales y culturales e incluye derechos como el derecho al



trabajo, el derecho a la alimentación, el derecho al máximo nivel alcanzable de salud, el derecho a la educación y el derecho a la seguridad social.

Varias normas morales, legales e intelectuales se basan en la premisa de que los derechos humanos trascienden las leyes o las tradiciones culturales. La primacía de los derechos humanos ha sido enfatizada por la comunidad internacional en la Carta Internacional de Derechos Humanos y en los instrumentos fundamentales sobre derechos humanos

El reconocimiento y el respeto de los derechos humanos son ampliamente considerados como esenciales, tanto para el principio de legalidad, como para los conceptos de equidad y justicia social y son el fundamento básico de la mayoría de las instituciones esenciales de la sociedad, tales como el sistema judicial.

Los Estados tienen el deber y responsabilidad de respetar, proteger, cumplir y hacer realidad los derechos humanos. Una organización tiene la responsabilidad de respetar los derechos humanos, incluso dentro de su esfera de influencia.

### **Principios**

Los derechos humanos son inherentes, inalienables, universales, indivisibles e interdependientes:

- Son inherentes, por cuanto pertenecen a cada persona, en virtud de su condición de ser humano;
- Son inalienables, por cuanto las personas no pueden renunciar a ellos, ni pueden ser despojados de ellos por los gobiernos o cualquier otra institución;
- Son universales, por cuanto son aplicables a todas las personas independientemente de su condición;
- Son indivisibles, por cuanto ninguno de los derechos humanos puede ignorarse selectivamente, y
- Son interdependientes, por cuanto el cumplimiento de un derecho contribuye al cumplimiento de otros derechos.



Cabe destacar que ISO 26000, hace referencia a la Carta internacional de Derechos Humanos y a otros siete instrumentos de derecho internacional en materia de derechos humanos como la norma máxima en cuanto a esta materia, dejando en claro que la norma ISO solo corresponde a una guía de acciones en cuanto a DD.HH.

### **Prácticas Laborales.**

En cuanto a Prácticas Laborales, ISO 26000 señala que:

Las prácticas laborales de una organización comprenden todas las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo que se realiza dentro, por o en nombre de la organización, incluido el trabajo subcontratado. Se extienden más allá de la relación de una organización con sus empleados directos o de las responsabilidades que una organización tenga en un lugar de trabajo de su propiedad o que esté bajo su control directo.

La creación de puestos de trabajo, así como los salarios y otras compensaciones que se pagan por el trabajo realizado, se encuentran entre las contribuciones sociales y económicas más importantes de una organización. El trabajo enriquecedor y productivo es un elemento esencial en el desarrollo humano; los niveles de vida mejoran gracias al pleno empleo y el empleo seguro. Su ausencia constituye una causa primordial de problemas sociales. Las prácticas laborales tienen un mayor impacto sobre el respeto al principio de legalidad y en el sentido de la justicia presente en la sociedad: las prácticas laborales socialmente responsables son esenciales para la justicia social, la estabilidad y la paz.

### **Principios**

- El trabajo no es una mercancía, los trabajadores no deberían ser tratados como un factor de producción, ni estar sujetos a las mismas fuerzas del mercado que se aplican a las mercancías.
- Necesidad de proteger sus derechos básicos y su vulnerabilidad inherente en el trabajo.
- Los principios involucrados incluyen el derecho de cada persona a ganarse la vida con un trabajo escogido libremente, y el derecho a condiciones laborales justas y favorables.



En materia de prácticas laborales ISO 26000, complementa y hace referencia a las normas, convenciones y recomendaciones establecidas por la OIT<sup>9</sup> y la declaración universal de los derechos humanos, pudiendo agregar en este apartado los derechos fundamentales que reconocer la OIT en el trabajo:

- Libertad de asociación y reconocimiento eficaz del derecho a la negociación colectiva;
- Eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio;
- Abolición eficaz del trabajo infantil, y
- La eliminación de la discriminación en relación con el empleo y la ocupación.

## **6. Mirada de la RSE en opinión de empresas y fundaciones promotoras de esta materia en Chile.**

### **6.1. Rol de las empresas en materia de RSE**

Las organizaciones hoy en día juegan un rol cada vez más activo en las sociedades en las cuales operan, ya no sólo son generadoras de empleo y riqueza, sino que además aportan al desarrollo de las comunidades en las que están insertas.

En Chile y Latinoamérica la opinión pública como la sociedad civil, en general, han comenzado no tan sólo a esperar, sino que a exigir que las empresas se comporten como “buenos ciudadanos corporativos”. Desde el punto de vista de las empresas que operan en Chile, esto ya no es solamente una condición ética sino un imperativo para el éxito de sus negocios en el largo plazo.

En la actualidad el principal esfuerzo de las empresas en este tema esta puesto en su entorno, pues existen incentivos que fomentan este hecho. Una empresa que es reconocida por una buena gestión en materia de responsabilidad externa es, a todas luces, una empresa bien percibida, lo cual genera beneficios económicos de corto plazo. Sin embargo, al analizar la Responsabilidad social interna, se aprecia que las empresas se preocupan más de personas

---

<sup>9</sup> Las normas de referencia son: Declaración de la OIT sobre los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo de 1998 y la Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social de la OIT de 1977 (revisada por última vez en 2006), constituyen la orientación más reconocida respecto a las prácticas laborales y otros asuntos sociales importantes.



que no pertenecen a ellas, restando importancia a sus trabajadores en la gestión de ésta, alterando, por lo tanto, las relaciones laborales que se generan al interior. Esta percepción, es compartida también, en general, por los Sindicatos pues afirman que la realidad es otra dentro de las empresas. El problema reside entonces en la voluntad que tengan las organizaciones para promover la RSE en el ámbito interno, y la real capacidad que tengan para llevarla a cabo.

### **6.1.1. Opiniones de empresarios en Chile sobre la RSE**

Referente al rol de las empresas en materia de RSE, es importante también señalar y destacar algunas opiniones de representantes de las empresas en Chile.

Se observa que en ciertos sectores del empresariado nacional, se muestran algunas señales de cambio, a favor de la responsabilidad social. Sin embargo, hay empresas en Chile que aún no entienden su rol en la sociedad y siguen viéndose a sí mismas como un agente productivo focalizado en sus propios intereses de rentabilidad económica. Y es en este contexto que una empresa hoy no puede concebirse por partes o desarticuladamente, siendo este uno de los grandes retos que debe enfrentar Chile, y en especial sus líderes empresariales, juzgando que si no se agiliza la forma de entender la RSE, Chile pasará a ser uno de los países menos desarrollados en esta materia.

Gonzalo Arroyo, S.J. economista y Director del Instituto Latinoamericano de Doctrina y Estudios Sociales (ILADES) y uno de los fundadores de la Universidad Alberto Hurtado, explica que el cambio hacia la cultura de RSE pasa porque los empresarios poco a poco van comprendiendo que las empresas no son solamente un aparato para ganar dinero, sino que viven en una sociedad determinada y tienen (mientras más grande y más dinero ganen) más responsabilidades, más obligación en el desarrollo país y del mundo.

Si se analiza detenidamente el origen de la Responsabilidad social de las empresas, se puede ver que en la RSE está implícita la ética empresarial que debe abordar toda organización en sus ejes principales, es decir, la RSE es la puesta en marcha de la ética de la empresa asociada a fines comerciales estratégicos. En este ámbito, la catedrática Española de Ética y Filosofía Política de la Universidad de Valencia y directora de la Fundación para la Ética de los Negocios y las Organizaciones ETNOR, Adela Cortina Orts, destaca que el origen de las políticas de Responsabilidad Social Empresarial radica en la ética y confianza que proyectan las organizaciones, "si funciona la ética y la confianza en una empresa también



funciona su cuenta de resultados”. Para Cortina, hay que tener en cuenta a los beneficiarios de una empresa y los beneficiarios no son sólo los accionistas sino también los empleados, los proveedores, la comunidad donde está inserta. Al definir ética en la empresa, Adela lo hace diciendo que es “el descubrimiento y la aplicación de los valores y normas compartidos por una sociedad pluralista al ámbito peculiar de una empresa, lo cual requiere entenderla según un modelo comunitario”. Es decir, la empresa no está sola, está rodeada de agentes que la conforman y hacen crecer. Gestionar la empresa éticamente abre un mejor horizonte para la cuenta de resultados y convierte a la empresa en un bien público para la sociedad que tiene la suerte de contar con ella.

Hermann von Mühlenbrock, Presidente de la Sofofa (Sociedad de Fomento Fabril) también concuerda, señalando en una entrevista para la Revista Capital (2014, Marzo), que hoy para lograr la ecuación perfecta en una empresa y tener contentos a todos los públicos, no basta con cumplir la Ley, sino que también hay que tener un marco ético empresarial para funcionar adecuada y correctamente en las sociedades que las acogen.

Debido a la falta de ética que han tenido empresas nacionales y multinacionales en el país, es que la ciudadanía desconfía y la sociedad en sí está descontenta, pues el rol que deben cumplir las empresas no lo están haciendo al cien por ciento y como debería ser con los actores que la rodean, alejada del mero marketing y publicidad, creyendo finalmente que parte del problema que se vive en el país es culpa de las empresas que lo integran.

El Presidente de la Asociación de Exportadores de Manufacturas (Asexma) de Chile, Roberto Fantuzzi, en una entrevista para la Revista Ciudad Verde magazine (2014, Julio), criticó que a Chile le falta en materia de RSE, pues algunas empresas aún tienen un concepto errado sobre responsabilidad social y cree que el número de empresas chilenas que verdaderamente realizan acciones de RSE es menor a las que dicen aplicar el concepto.

Con esto, la tarea en las empresas del país aún en ardua, ya que la sensación general de disconformidad tanto de los públicos de interés, como de los mismos empresarios, hace notar una falta de conciencia en cómo verdaderamente debe aplicarse el modelo en las organizaciones que la adoptan, teniendo un comportamiento muchas veces no ético respecto a esta materia.



## 6.2. Organizaciones promotoras de la RSE en Chile

Fundaciones como Acción, PRO humana, SOL, entre otras, son ONG's en el país que buscan aportar a la sociedad. Dentro de sus visiones está contribuir a que el país sea más inclusivo, desarrollado y sostenible, concentrando estos esfuerzos para que las personas tengan un mejor vivir y sean más felices, con sociedades más justas y equitativas.

El rol que cumplen entonces, es ayudar a que las empresas, gobierno y personas puedan ser conscientes de las problemáticas que se viven en el país, brindando orientación y asesoría para que puedan realizar y mejorar sus gestiones y políticas en pro de la sociedad, siendo representantes e interlocutores de modelos que puedan renovar la forma en cómo se desarrolla el país, con acciones, ideas y enfoque crítico para el desarrollo.

### 6.2.1. Opiniones de gestores de RSE en Chile.

La RSE ha generado el ambiente adecuado para favorecer una ética empresarial. Una que permita aunar valores y visiones de lo deseable como marco para el desarrollo de la sociedad y del ser humano. Con esto, se puede garantizar el cuidado, respeto y bienestar de las personas, considerando además otros aspectos, como cuidar y mejorar el entorno en el que se vive. Es por esto, que el concepto de RSE dejó de ser un costo, pues ahora forma parte del *core business* de una empresa.

Felipe Lira, Presidente de ACCIÓN<sup>10</sup>, en una cumbre empresarial (2012, Abril) señala que el desafío de hoy es grande, la aspiración de concentrar sus esfuerzos y trabajo en lo que hacen respecto a la responsabilidad social en Chile, es generar y potenciar espacios de diálogo, en donde el éxito de las empresas se entienda como una generación de riqueza para las organizaciones y sociedad.

Así también, Soledad Teixidó, Directora Fundación PROhumana<sup>11</sup>, en una entrevista a la Revista Paula (2015, Febrero), comenta que una empresa debe lograr ser sustentable tanto

<sup>10</sup> **Acción** nace el 11 de mayo del año 2000, llamándose Fundación Acción empresarial, para luego cambiar al nombre Fundación Acción Responsabilidad Social Empresarial. Ésta es una organización sin fines de lucro que agrupa a empresas socias y entidades colaboradoras comprometidas con la RSE y el Desarrollo Sostenible del país, trabajando en conjunto para que mejoren el desempeño socio-ambiental de sus negocios, con una lógica de competitividad y sustentabilidad.

Fuente: <http://www.accionrse.cl/index.php?op=somos>

<sup>11</sup> **PROhumana**, nace en 1997 como el "Programa de Investigación para la Promoción Humana", resultado de la elaboración del proyecto "La acción filantrópica como un elemento de la responsabilidad social". Es una organización





en rentabilidad como en desarrollo social y cuidado ambiental. Cuando coopera con sus trabajadores y el medio ambiente, porque paga sueldos justos, respeta a sus proveedores y a su entorno social, se convierte en un ente valorado: está contribuyendo a un capitalismo inclusivo que respeta al individuo y permite construir, junto al Estado y otros actores, una sociedad con una democracia participativa, paz social y desarrollo humano sustentable.

Sin embargo, esto no siempre ocurre y desde la perspectiva interna de la RSE, en lo que compete a las Relaciones laborales hay una crítica fuerte en cuanto a la forma en que se ha abordado en el sector empresarial. Las falencias que aun existen y que generan un descontento social respecto a este tema, hacen ver que todavía no lo consideran primordial (más que el medio ambiental y social con las comunidades) las empresas del país, sobre todo ahora que está en discusión una Reforma sobre el modelo de Relaciones laborales que existe en Chile.

Fundación Sol<sup>12</sup> en su Manifiesto Laboral (2013, Mayo 05), opina que Chile no podrá alcanzar el Desarrollo ni construir una verdadera democracia si no se plantea seriamente la construcción de un Nuevo Modelo de Relaciones Laborales. Un modelo que reconozca la divergencia de intereses y el conflicto inherente a la relación capital-trabajo, y el legítimo poder de los trabajadores organizados de manera autónoma, generando cambios estructurales a la actual normativa autoritaria. El enorme desequilibrio de poder que marca actualmente a la sociedad chilena, se manifiesta con mayor claridad en la escasa o nula capacidad de los trabajadores de incidir en la distribución de la riqueza y en las decisiones sobre sus propias condiciones de vida y de trabajo. La evidencia nos muestra que la desigualdad se explica en mayor medida en el mundo del trabajo. Por lo demás, durante los últimos años, se ha cristalizado en Chile una “nueva cuestión social” marcada por la creciente precarización del empleo. En síntesis, ni el crecimiento económico ni contar con un empleo aseguran, por sí solos, el bienestar social.

---

chilena -sin fines de lucro, no partidista, independiente y autosustentable- que define su identidad como un DO TANK que actúa desde prismas reflexivos y críticos, formada por personas que buscan identificar, promover y coordinar buenas prácticas para un desarrollo humano sustentable e integral.

Fuente: <http://prohumana.cl/nosotros/que-es-prohumana/>

<sup>12</sup> **Fundación SOL** es una institución sin fines de lucro que desde el año 2008 realiza investigación, estudios, talleres y asesorías sobre el mundo del trabajo en Chile, como parte de un enfoque crítico de desarrollo. Vista así, la institución sintoniza con la definición de un DO TANK: un centro de pensamiento que “lleva adelante” acciones concretas para transmitir las ideas.

Fuente: <http://www.fundacionsol.cl/fundacion/>



Visto así, se puede decir entonces que, una empresa socialmente responsable debe después de cumplir con las leyes laborales, poseer un buen clima laboral interno, cuidar las relaciones con las partes interesadas, para luego interactuar de forma sistémica y óptima con su entorno y cuidar el medioambiente. Esto responde a una ética que le permite ver a la empresa como algo más que un generador de ingresos y cuyas metas vayan más allá del posicionamiento en el mercado.

### 6.3. ¿Cómo demostrar que sirve la RSE en las empresas?

Para las empresas, toda inversión debiera entregar resultados, utilidades, sino pierde su sentido. En este contexto, medir el impacto que tiene la RSE pasa a tener absoluta relevancia para su propio desarrollo. Si bien es un proceso relativamente intangible, existen formas de mostrar resultados y, de hecho, generar beneficios con éstos.

Por ejemplo:

- **The Great Place to Work**<sup>13</sup>, con sede en Chile, genera una lista de organizaciones catalogándolas como “las mejores empresas para trabajar en Chile”, recibiendo beneficios tangibles por pertenecer a este grupo.

*“Nuestra misión es Construir una mejor sociedad, ayudando a las empresas a transformar sus lugares de trabajo. Nuestros clientes son aquellas organizaciones que buscan mejorar su cultura organizacional y aquellas empresas que buscan mantenerse como grandes lugares de trabajo. Creemos que las organizaciones que crean confianza y círculos virtuosos de colaboración y valoración, desarrollan culturas que destacan en sus resultados de negocio.”* (Grace place to work, 2015, Acerca de nosotros, 2)

Cada año, Great Place to Work se asocia con más de 5.500 organizaciones con 10 millones de colaboradores aproximadamente para realizar el conjunto de estudios de cultura organizacional más extenso a nivel mundial. A través de la investigación, los eventos educativos y los servicios de capacitación, están fuertemente enfocados en ayudar a los líderes a crear sus propios grandes lugares para trabajar. (Grace place to work, 2015)

---

<sup>13</sup> **The Great Place to Work** es una empresa de investigación y consultoría que ayuda a identificar, crear y mantener grandes lugares de trabajo, a través del desarrollo de culturas con altos niveles de confianza y apoyar la RSE.



- **Ranking Nacional RSE – Prohumana**, a lo largo de su historia, ha reconocido a 148 empresas de un total de 370 participantes; y ha analizado un universo de más de 1.000.000 trabajadores, respecto de las políticas y prácticas que la empresa implementa en sustentabilidad. Uno de los objetivos principales del Ranking es medir integralmente la RSE de las empresas, a través de dos instrumentos: una Evaluación Integral y una Encuesta a Trabajadores. Ambos consideran como ejes de evaluación el desempeño económico, social y ambiental de las políticas de RSE.

“Este es uno de los elementos diferenciadores que tiene nuestro Ranking -señala Soledad Teixidó- ya que es el único que usa como instrumento de medición la valoración de los colaboradores, que a través de 84 preguntas miden el nivel de conocimiento y práctica que tienen los trabajadores de la empresa de las políticas, programas y prácticas de RSE”. (Fundación PROhumana, 2014, Noticias PROhumana, 14)

En el análisis, que se enmarca en el contexto de datos que aporta el Ranking y las empresas que han participado de él, Soledad Teixidó, Presidenta Ejecutiva de PROhumana señala que “El Ranking ha sido testigo de los cambios y la evolución que ha tenido la RSE y la Sustentabilidad Empresarial, y cómo se ha gestionado en las empresas evaluadas durante los últimos 10 años. En los últimos cuatro años en Chile ha habido un avance en comprender que la responsabilidad social es una articulación de diferentes variables que permiten gestionar a la empresa de manera sustentable.” (Fundación PROhumana, 2014, Noticias PROhumana, 6-7)

- **Global Reporting Initiative (GRI)**, es una organización sin ánimo de lucro con múltiples grupos de interés. Fue fundada por CERES y el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) en el año 1997 en Estados Unidos. En el año 2002, GRI<sup>14</sup> trasladó sus oficinas a Ámsterdam, donde actualmente se encuentra su Secretaría. (Global Reporting Initiative, página en español, 2015)

El fin del GRI es impulsar la elaboración de Memorias de Sostenibilidad en todo tipo de organizaciones. Produce un completo marco para la elaboración de estas Memorias (contenidos básicos, indicadores de desempeño y pauta de aspectos técnicos), cuyo uso está muy extendido en todo el mundo.

<sup>14</sup> GRI cuenta con oficinas regionales ("Focal Points") en Australia, Brasil, China, India y Estados Unidos, y además, cuenta con una red de más de 30.000 personas en todo el mundo.

Fuente: <http://www.greatplacetowork.cl/home>



Las memorias de sostenibilidad describen la información relativa al impacto económico, ambiental y social (como por ejemplo: triple cuenta de resultados, informes de responsabilidad corporativa, entre otros) de las organizaciones con sus públicos de interés internos y externos. Presentan los resultados obtenidos dentro del periodo informativo, atendiendo a los compromisos, la estrategia y el enfoque directivo adoptado por la organización.

Los Reportes de sostenibilidad los pueden utilizar las organizaciones, entre otros, para los siguientes propósitos:

- Estudio comparativo y valoración del desempeño en materia de sostenibilidad con respecto a leyes, normas, códigos, pauta de desempeño e iniciativas voluntarias.
- Demostración de cómo una organización influye en – y es influida por – las expectativas creadas en materia de desarrollo sostenible.
- Comparación del desempeño de una organización y entre distintas organizaciones a lo largo del tiempo. (Global Reporting Initiative, 2006, p. 5)

GRI está comprometido con la mejora continua y el incremento del uso de estas Guías, la cuales se encuentran a disposición del público de manera gratuita.

Con estos ejemplos, se demuestra que **instituciones o fundaciones sin fines de lucro** trabajan para demostrar a las organizaciones que se pueden medir y generar beneficios con la adopción de Responsabilidad social, a través de investigaciones que concluyen finalmente en Rankings que posicionan a las empresas o Reportes de Sostenibilidad que las muestran a la sociedad, como empresas que sí se preocupan por los actores que la componen y no sólo de sus utilidades e ingresos económicos.

## **7. Estado y Responsabilidad social empresarial. Reformas en materia laboral.**

Luego de haber explicado y definido la Responsabilidad Social Empresarial y su dimensión interna en lo que respecta a las Prácticas y Relaciones Laborales, la mirada y rol que juegan las empresas y fundaciones en lo que compete a esta materia, es necesario también exponer en esta investigación la función que tiene el Estado en promulgar y difundir modelos responsables a seguir por parte de las organizaciones del país. Referido esto, se presenta una

Habilitación profesional



breve reseña de la legislación laboral en Chile, para luego dar paso al rol que juega el Gobierno en cuanto a RSE y finalizar con una referencia al Proyecto de Ley que está tramitando el actual Gobierno en lo que compete a modificar las Relaciones Laborales.

## 7.1. Historia de la Legislación Laboral en Chile

A finales del siglo XIX, el capitalismo comenzaba a transformar rotundamente el mundo del trabajo en Chile, vinculado principalmente a la actividad minera, la industrialización de fabricas y el asentamiento y crecimiento de ciudades y puertos, estas transformaciones revelaron diversos problemas entre trabajador y empleador, conflictos permanentes que dieron lugar a sostenidos movimientos sociales. Gradualmente los trabajadores fueron logrando mejorar sus escasas condiciones laborales, pero sin una legislación laboral que los protegiera, muy poco se podía conseguir, es por esto, que las demandas apuntaban a una legislación que regulara el contrato de trabajo, los protegiera en caso de enfermedades o accidentes laborales, permitiera la organización sindical y la huelga legal con sus respectivos mecanismos de solución de conflicto.

Comenzando la década de 1920, la campaña de Arturo Alessandri Palma alentó a promulgar una legislación social que regularizara las relaciones entre empleado y empleador siguiendo la corriente que venía de Europa y Estados Unidos. Sin embargo, el gobierno de Alessandri no gozaba del apoyo de los parlamentarios para legislar en estos ámbitos, lo que resulto intolerable para los oficiales del ejército, quienes se manifestaron en el parlamento el 8 de septiembre de 1924, exigiendo la aprobación de 16 leyes, entre ellas, importantes leyes laborales en el llamado "ruido de sables".

Pero no es sino, hasta 1927 en el gobierno del General Carlos Ibáñez del Campo que comenzó a aplicarse la nueva legislación laboral, pero debido a la gran cantidad de reglamentos y decretos relacionados a éste, se hizo necesaria la agrupación de las leyes en un solo cuerpo legal, es así, como el 6 de febrero de 1931, fue aprobado en el Congreso Nacional, el Código del Trabajo conteniendo en un solo texto, catorce leyes y decretos ley relacionados con el mundo del trabajo en Chile. Este código del trabajo se mantuvo por más de 50 años, lo que no implica que no se dictaran otras leyes o regulaciones, se hicieron importantes avances en materia laboral como por ejemplo: ley 6.020 sobre gratificación, ley 16.455 sobre estabilidad laboral, el D.F.L nº2 (1697), que estableció el estatuto orgánico de la dirección del trabajo, entre otras.



Ya en el periodo militar de Chile (1973-1990), el denominado “Plan laboral” liderado por ex Ministro del Trabajo José Pinera (1979 – 1981) en el año 1979, sustituyó por completo las normas sociales contenidas en el Código del Trabajo de 1931. En 1987, por la ley 18.620 se aprobó el actual código del trabajo en Chile que consiste principalmente en dos leyes: el **d.l. 2.756** sobre sindicatos (publicado el 3 de julio de 1979) y el **d.l. 2.758** sobre negociación colectiva (publicado el 6 de julio de 1979), que orientó a reformular las relaciones colectivas de trabajo. Dentro de los cambios que trajo al Código del Trabajo Chileno este nuevo “Plan Laboral” de la dictadura, están: (ver en Anexo 1).

De aquí en adelante, solo se han llevado a cabo una serie de leyes que modifican la normativa y que su lento avance no permite sobrellevar las nuevas necesidades del mercado laboral. En el año 1994, se dictó un D. F. L n° el 1, para la publicación de un nuevo Código del Trabajo, que fue nuevamente reformado en 2003 mediante otro D. F. L. Aquel último texto refundido, coordinado y sistematizado es el que actualmente rige en Chile.

## 7.2. Rol del Estado en materia de RSE

Hay diversas formas de impulsar y mejorar el desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial a nivel nacional a través de los diferentes actores que la componen. Sin embargo, el Gobierno juega un rol importante al momento de crear y promulgar herramientas que fomenten la RSE en Chile, entendiendo la trascendencia que tiene para el desarrollo de la nación y su sociedad. Es primordial entender la importancia que juega para los trabajadores, empresas y entorno el que el Gobierno sea el primer actor en difundir y promulgar acciones que fomenten la responsabilidad social.

Drake (2003 citado en Ferez, 2008) caracteriza el nuevo modelo chileno como “una economía neoliberal protegida de las intervenciones del Estado y con una democracia liberal resguardada de la voluntad plena de los ciudadanos. Si bien bajo la continuidad del neoliberalismo muchos/as trabajadores/as pueden haberse beneficiado del contexto económico general, las condiciones laborales se han deteriorado de manera significativa y no se ha alterado la gran desigualdad de ingresos. Según el autor, el movimiento sindical no habría recibido un tratamiento especial de parte de la Concertación, manteniéndose la «lógica férrea» del sistema de relaciones laborales de 1979 (Código del Trabajo). Dado el modelo económico, la debilidad del sindicalismo, el poder desmesurado de los empresarios y la cautela de la Concertación, no se aprobaron reformas sustantivas.” (p. 35)



En este sentido, Chile ha avanzado en cada uno de sus gobiernos en poder mejorar esta situación que se acarrea de la década de los 80, ha suscrito una serie de convenios y acuerdos internacionales mediante los cuales se ha comprometido a avanzar hacia la igualdad de oportunidades y la equidad entre los géneros, como en normas relativas al cumplimiento de nuevos derechos en el ámbito laboral. Sin embargo, no basta con modificar las normas legales si estas últimas no están sustentadas en valores que las hagan viables. De allí la importancia de las políticas públicas que permitan avanzar en esa dirección, para cuyo diseño, ejecución y seguimiento, la información que provee una encuesta como la Encla<sup>15</sup> resulta un insumo fundamental. (ENCLA 2011- 2013, 2012)

En cuanto a avances en este tema, la Presidenta de Gobierno Michelle Bachelet en el discurso que realizó en la ceremonia del Ranking nacional de RSE de la Fundación PROhumana (2014), mencionó que se tiene una enorme tarea en lo que respecta a la Responsabilidad Social de las Empresas. Éste no puede ser un tema secundario, una suerte de limpieza de imagen, como la perciben muchos ciudadanos, sino que debe ser materia de una política de corto y mediano plazo, porque sin las empresas no es posible pensar en el desarrollo sostenible del país. Al respecto, la Presidenta también señaló que

“Chile cuenta con un Consejo de Responsabilidad Social para el Desarrollo Sostenible. Éste es el único consejo público-privado de responsabilidad social en América Latina y una herramienta que tanto los privados como el Estado deben aprovechar al máximo para mejorar los estándares de responsabilidad social y de desarrollo sostenible.” (Bachelet, 2014, p.3)

Finalmente, tanto el Gobierno como las empresas deben entender la responsabilidad social como una oportunidad de colaboración, con los trabajadores, los sindicatos, los consumidores y las comunidades.

---

<sup>15</sup> **Encuesta Nacional de Clima Laboral** que elabora la Dirección del Trabajo del Gobierno de Chile con la finalidad de sondear la realidad de las trabajadoras y trabajadores del país.



### **7.3. Reformas del gobierno en materia laboral**

#### **7.3.1. Proyecto de Ley que Moderniza el Sistema de Relaciones Laborales, introduciendo modificaciones al Código del Trabajo.**

##### **7.3.1.1. Fundamentos**

El actual Código del Trabajo que fue elaborado por José Piñera, se ha mantenido en los posteriores gobiernos de la Concertación hasta el día de hoy, introduciendo sólo algunas modificaciones, pero manteniendo intactos sus cuatro pilares fundamentales: 1) Negociación de empresa, 2) Huelga que no paraliza, 3) Paralelismo de las organizaciones, 4) Despolitización sindical. Por décadas la Central Unitaria de Trabajadores (CUT), lleva solicitando al Ejecutivo modificaciones en el Código de Trabajo, con el fin de fortalecer los sindicatos y la negociación colectiva, pues ven en ello una manera de disminuir la brecha de poder entre empleadores y trabajadores.

La Presidenta de la República, Michelle Bachelet, junto a los ministros del Trabajo y Previsión Social, Javiera Blanco, y de Hacienda, Alberto Arenas, firmó la mañana del 29 de diciembre de 2014, el Proyecto de Ley que Moderniza el Sistema de Relaciones Laborales en Chile y protege a los trabajadores, cumpliendo así con lo comprometido en el programa de gobierno y con las recomendaciones internacionales. Dando así el pie para que esta iniciativa quede en condiciones de ingresar a tramitación al Congreso Nacional.

A pesar, del descontento de algunas autoridades, empresarios y figuras políticas, tachando esta reforma laboral como “antiempleo” o “antieconómica”, hay otros que sí la catalogan de beneficiosa para nuestra economía, sociedad y desarrollo.

##### **7.3.1.2. Objetivo del proyecto de ley**

“El Objetivo de esta iniciativa legal apunta al desarrollo de relaciones laborales modernas, justas y equilibradas entre las partes, en las que predomine el diálogo y el acuerdo, combinando objetivos de equidad, eficiencia y productividad.” (Bachelet, 2014, p.8)

En cuanto a lo anterior, para que las normas se puedan aplicar plenamente, es esencial robustecer y modernizar la Dirección del Trabajo (DT), aumentando sus funcionarios de planta y ampliando sus facultades y atribuciones fiscalizadoras.





Gonzalo Martner, Académico de la Universidad de Santiago y miembro de la Fundación Chile 21, en su columna de opinión en El Mostrador (2015, Enero 5) menciona que:

“El principal organismo de aplicación de las leyes laborales, la Dirección del Trabajo, tiene recursos limitados y sólo participa en disputas reportadas y quejas específicas. Por la limitada cobertura de los sindicatos, muchos trabajadores permanecen vulnerables a las violaciones a las leyes laborales y recae en ellos la carga de verificar que la ley se aplique de manera correcta y si se pagan las contribuciones al seguro social”.

A esto se suma que el propio director de la Dirección del Trabajo, Christian Melis (2015 citado en El Siglo, 2015), opina que:

“El fortalecimiento de la DT, es condición necesaria para el fortalecimiento de los derechos de los trabajadores”.

Es por esto que junto al proyecto de ley, también se suman iniciativas que ya está implementando el Ministerio del Trabajo y Previsión Social, como el fortalecimiento de la Dirección del Trabajo; el Programa + Capaz de formación en oficios para 300.000 mujeres y 150.000 jóvenes; la modernización del Sistema de Seguridad y Salud Laboral, el perfeccionamiento del Seguro de Cesantía, la constitución de la Mesa Tripartita de Empleabilidad, que tendrá por objetivo mejorar la capacitación en el país.

### **7.3.1.3. Respaldo del proyecto de ley**

Para la elaboración de este proyecto, el Ministerio del Trabajo y Previsión Social tomó en consideración estudios elaborados por la OIT, OCDE y el diálogo con más de 100 representantes de empresarios (CPC, SNA), trabajadores (CUT, UNT, CAT), pymes, sociedad civil, iglesias y partidos políticos. (Agenda Laboral, 2014, Diciembre 29)

La propia OCDE ha recomendado a nuestro país: Crear condiciones para la negociación de acuerdos laborales, impulsar la participación de las mujeres y los jóvenes en el mercado laboral y terminar con la práctica de dividir sus empresas en diversas unidades (multirut), para negociar diferenciadamente los salarios.

Martner (2015, enero 5), afirma que en cuanto a negociación colectiva (uno de los puntos relevantes en el proyecto de ley), las experiencias a nivel mundial son tan diversas como las normas e instituciones, recalcando la OIT, que mientras mayor sea la cobertura y el



grado de coordinación de la negociación, menor tiende a ser la desigualdad de ingresos en una sociedad. Asimismo, estudios del Banco Mundial y de la OCDE llegan a la misma conclusión.

#### **7.3.1.4. Contenidos específicos del Proyecto que moderniza sistema de relaciones laborales**

El resumen del contenido del proyecto de ley propuesto por la presidenta de Gobierno de Chile Michelle Bachelet, en su Agenda Laboral 2014-2018, se presenta en el **Anexo 2** en un detallado para su mayor entendimiento.

Con esto, se puede decir que la política laboral tiene universalmente el propósito de disminuir las asimetrías de poder económico de mercado entre empleadores y trabajadores y es siempre, inevitablemente, un conjunto de restricciones a las empresas, a las que éstas deben adaptarse.

También debe regularse el radio de acción de los sindicatos, procurando que su actividad legítima no ponga en peligro la supervivencia de la empresa ni afecte ilegítimamente a terceros. Y la empresa debe asumir el costo económico razonable que resulte de reconocer los intereses de contrapartes sociales, como debe asumir diversos costos de producción así como la existencia de competencia y restricciones sanitarias, ambientales y de uso del espacio.

Como se observa, se trata de un cambio de gran magnitud, que aspira a transformar positivamente la cultura de las relaciones laborales en Chile. Para eso debe evolucionar la disposición de los interlocutores sociales para obtener acuerdos que protejan los intereses de las partes o al menos una resolución más civilizada de los conflictos y, con el tiempo, prácticas más extendidas de cooperación no subordinada en la empresa que favorecerá la innovación y la prosperidad compartida.

También existe un gran desafío para la Dirección del Trabajo, con los nuevos roles que el proyecto de ley plantea otorgarle, lo que también supone una gran transformación de ese organismo para llegar a ser un regulador de las relaciones laborales y no sólo un fiscalizador de normas, en el contexto de organizaciones vivas y dinámicas como son, o deben ser, las empresas en la economía moderna.



## Capítulo III

# Análisis de resultados de estudio de casos de muestra seleccionada de informantes de la provincia de Concepción.

A continuación se presentan los resultados del “estudio de casos” sobre informantes de empresas seleccionadas en la provincia de Concepción.

El análisis se presenta de acuerdo a 3 aspectos fundamentales:

- I. **Perspectiva de las empresas**, a través de directivos/ejecutivos de RSE o de RR.HH.
- II. **Perspectiva de los trabajadores**, a través de dirigentes sindicales en las empresas o Federaciones de sindicatos.
- III. **Contraste de las perspectivas y resultados con la teoría y fundamento de la RSE**, a través de los principios y materiales fundamentales de la ISO 26.000

## 8. Perspectiva de las Empresas

Como ya se señaló las empresas incluidas en la muestra de casos, se desarrollan en distintos sectores productivos de la provincia de Concepción, con una significativa importancia económica en la zona. En la muestra están representados los sectores: *Forestal, de servicio de salud, de servicios sanitarios, de servicio de distribución de energía y sector energético.*

Las entrevistas fueron dirigidas a Directivos/ejecutivos de áreas relacionadas al tema de investigación, por lo que la perspectiva y el análisis son presentados desde sus opiniones y argumentos, ya que para el estudio es relevante el conocimiento y el poder de toma de decisiones que poseen estos cargos.



A continuación, se presenta un cuadro resumen con los cargos de los Directivos entrevistados en cada empresa de la muestra:

Empresa	Cargo
Masisa S.A.	Gerente Relaciones laborales y contratistas
ESSBIO S.A.	Subgerente de Relaciones con la comunidad y RSE
Empresas Masvida	Gerente de Recursos Humanos
Transelec S.A.	Jefe Administrativo Gerencia zonal sur
ENAP Refinerías Bío Bío	Gerente de Recursos Humanos

**Cuadro 2:** Cargos de directivos entrevistados en empresas de la muestra de casos. **Fuente:** Elaboración propia.

### 8.1. Presentación y descripción breve de las empresas seleccionadas

Las entidades consideradas en la muestra se describen y caracterizan brevemente a continuación:

Características similares	Masisa	ESSBIO	Masvida	Transelec	ENAP
Declaran políticas de RSE	✓	✓	✓	✓	✓
Elabora Reportes de Sustentabilidad anuales, bajo lineamientos internacionales del Global Reporting International (GRI).	Desde 2007 ✓	Desde 2006 ✓	Desde 2008 ✓	Desde 2009 ✓	Desde 2005 ✓
Elabora Reportes de Sustentabilidad anuales, de acuerdo al programa piloto de la Comisión Internacional de Reportes integrados (IIRC).	Desde 2011 ✓	Desde 2006 ✓			
Adhesión a los 10 principios del Pacto Global, reportando sus avances en los Reportes a través de una Comunicación de progreso (CoP)	Desde 2002 ✓	Desde 2008 ✓	Desde 2014 ✓	Desde 2010 ✓	Desde 2007 ✓
Socio actual de “Acción”	Desde 2007 ✓	Desde 2008 ✓		Desde 2007 ✓	Desde 2011 ✓

**Cuadro 3:** Resumen de características similares entre casos de empresas seleccionadas.

**Fuente:** Elaboración propia.



### 8.1.1. Sector Forestal: MASISA S.A.

MASISA<sup>16</sup> es el primer productor de tableros aglomerados en Chile.

#### Origen

Se funda en 1960 en Valdivia como la sociedad “Maderas Aglomeradas Ltda.”, que posteriormente pasa a llamarse MASISA.

#### Cantidad de trabajadores y sindicalización

Posee una dotación de 1.336 trabajadores aproximadamente, de los cuales más de un 80% esta sindicalizado.

#### Datos relevantes

Esta empresa desde sus inicios estuvo comprometida con sus trabajadores y comunidad, nace luego del terremoto que devastó a la zona sur del país, siendo un apoyo importante para la reconstrucción y surgimiento de las familias afectadas por esta catástrofe, manteniendo esta cultura y filosofía hasta el día de hoy.

### 8.1.2. Sector de servicios sanitarios: ESSBIO S.A. (Empresa Servicios Sanitarios del Biobío)

ESSBIO<sup>17</sup> es la empresa sanitaria más importante en el país. Entrega servicios de producción y distribución de agua potable; evacuación y descontaminación de aguas servidas, como tratamiento de residuos líquidos industriales y asistencia técnica a sistemas rurales.

#### Origen

En 1990 ESSBIO se constituye como una sociedad anónima abierta en su calidad de continuadora legal del ex Servicio Nacional de Obras Sanitarias (SENDOS dependiente del MOP) en la Región del Biobío. En su formación concurren la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO) y el Fisco de Chile. En el año 2000 Thames Water privatiza ESSBIO y ESSEL y para el año 2002 formaliza la fusión entre estas dos empresas, convirtiéndola en la empresa sanitaria más importante de regiones (6ta. Y 8va.) en Chile.

<sup>16</sup> **MASISA:** <http://www.masisa.com/nosotros/nuestra-empresa/>

Reporte integrado MASISA 2014: <http://memoriamasisa.com/>

<sup>17</sup> **ESSBIO:** <https://www.essbio.cl/nosotros/>

Reporte integrado ESSBIO 2014: [https://www.essbio.cl/nosotros/#reporte\\_integrado](https://www.essbio.cl/nosotros/#reporte_integrado)



### **Cantidad de trabajadores y sindicalización**

Posee una dotación de 1120 trabajadores aproximadamente. Del total un 82% participa activamente como socios de sus ocho sindicatos a nivel nacional.

### **Datos relevantes**

Destacar que ESSBIO participó el año 2014 de los ranking *Grace Place To Work*, donde obtuvo el lugar n° 28 de las 50 mejores empresas para trabajar en Chile, como también obteniendo el 8vo. Lugar en el ranking anual de RSE desarrollado por la Fundación PROhumana.

### **8.1.3. Sector de servicios de salud: EMPRESAS MASVIDA**

MASVIDA<sup>18</sup> es una aseguradora de salud cuyo objetivo principal es velar por el bienestar de las personas. La Isapre ha crecido a lo largo del país, y se destaca por seguir administrándose desde su región natal, Biobío.

### **Origen**

En 1986 un grupo de médicos de Concepción dio origen a Isapres MASVIDA.

### **Cantidad de Trabajadores y sindicalización**

Cuenta con una dotación de 1500 trabajadores y de estos casi un 70% son trabajadores mujeres. Posee un pequeño sindicato con un 5% de participación.

### **Datos relevantes**

MASVIDA es hasta el momento la única isapre preocupada en esta materia y destaca su compromiso con sus públicos de interés.

Participa de la mesa de RSE de Cidere Bío Bío, como también es la primera aseguradora de salud privada en firmar la carta de adhesión al Pacto Global. Se situó en el lugar 75 en el Ranking Merco (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa) de las 100 Empresas más Responsables y con mejor Gobierno Corporativo de Chile el año 2013.

<sup>18</sup> **MASVIDA:** <http://www.masvida.cl/personas/conocenos.html>

Reporte integrado MASVIDA 2013: [http://virtual.masvida.cl/revista\\_digital/reporte\\_sostenibilidad\\_2013/](http://virtual.masvida.cl/revista_digital/reporte_sostenibilidad_2013/)



#### 8.1.4. Sector de servicio de distribución de energía: TRANSELEC S.A.

TRANSELEC<sup>19</sup> es una empresa de transmisión eléctrica, sus objetivos son planificar, operar y mantener el sistema y prestar servicios a las diferentes generadoras usuarias del SIC (Sistema Interconectado Central).

##### Origen

En 1943 CORFO crea la Empresa Nacional de Electricidad ENDESA, para desarrollar un plan de electrificación nacional capaz de conectar al país. En 1993, ENDESA creó como filial la Compañía Nacional de Transmisión Eléctrica S.A. (Transelec), dedicada exclusivamente al transporte de energía eléctrica. Actualmente, el consorcio liderado por Brookfield Asset Management e integrado además por *Canada Pension Plan Investment Board*, *British Columbia Investment Management Corporation* y *Public Service Pension Investment Board* adquirió el 100% de la propiedad de Transelec (desde el el 30 de junio 2006).

##### Cantidad de trabajadores y sindicalización

A la fecha, su dotación de personal alcanza a los 493 trabajadores. De estos un 52% se encuentran sindicalizados activamente.

##### Datos relevantes

Cabe destacar que el año 2014 obtuvo el Premio “Fundación Carlos Vial Espantoso”, la distinción más importante que se entrega en Chile a una empresa en materia de relaciones laborales de excelencia basadas en el diálogo, el respeto, el reconocimiento justo y la transparencia.

#### 8.1.5. Sector Energético: ENAP, Refinerías Bío Bío (Empresa Nacional del Petróleo)

ENAP<sup>20</sup> opera como empresa comercial, con un régimen jurídico de derecho público y se administra en forma autónoma, para ello, cuenta con patrimonio y personalidad jurídica propia, y se relaciona con el Gobierno a través del Ministerio de Energía y del Ministerio de

<sup>19</sup> **TRANSELEC:** <http://www.transelec.cl/index.php/transelec/quienes-somos/>  
Reporte integrado TRANSELEC 2014: [http://www.transelec.cl/wp-content/uploads/2015/04/memoria\\_transelec-2014/pageflip/documento.pdf](http://www.transelec.cl/wp-content/uploads/2015/04/memoria_transelec-2014/pageflip/documento.pdf)

<sup>20</sup> **ENAP:** <http://www.enap.cl/pag/100/776/historia>  
Reporte integrado ENAP 2014: [http://www.enap.cl/pag/547/1617/memoria\\_2014](http://www.enap.cl/pag/547/1617/memoria_2014)



Hacienda, con este último para efectos presupuestarios. Su giro principal es la exploración, producción, refinación y comercialización de hidrocarburos y sus derivados.

### **Origen**

Luego del descubrimiento del primer pozo de petróleo del país, en el sector de Springhill, en Magallanes, el 29 de diciembre de 1945, el Estado de Chile se propuso crear la Empresa Nacional del Petróleo, cuya fundación ocurrió oficialmente el 19 de junio de 1950, con la publicación de la Ley Nº 9.618.

### **Cantidad de trabajadores y sindicalización**

La dotación de ENAP está compuesta por 3.133 personas a nivel nacional, y en Refinería Bío Bío hay 677 trabajadores. A nivel nacional participan activamente en Sindicatos entre un 95 a 96% de sus trabajadores.

### **Datos relevantes**

Su compromiso en esta materia, lo refleja en sus políticas y por lo mismo en Agosto del 2014, creo 2 nuevas Direcciones: “Dirección de RR.LL” y “Dirección de Terceros”, con estrecha relación con los trabajadores de planta y los contratistas, con el fin de dar mayor asistencia y solución a actuales y futuras solicitudes, demandas o problemáticas.

## **8.2. Análisis de las entrevistas realizadas a los directivos de las empresas**

De acuerdo al diseño metodológico aplicado, las entrevistas permiten identificar aspectos en común en base a los principales temas del estudio, que son:

- I. Responsabilidad Social Empresarial**
- II. Relaciones Laborales**
- III. Organizaciones Sindicales**
- IV. Reforma Laboral**

De los cuales se desprenden las preguntas realizadas en las entrevistas a Gerentes de RSE o RR.HH.<sup>21</sup>, con el propósito de ahondar en la situación actual y puntos de vistas de los actores entrevistados.

---

<sup>21</sup> Para revisar las preguntas de entrevista, ver **Anexo 3.1: Entrevista semi-estructurada a Directivos de Empresas.**





## 8.2.1. Responsabilidad Social Empresarial

### Factores determinantes para la integración de políticas de RSE

Como se mostró en el punto anterior, las empresas seleccionadas tienen declarada prácticas y políticas de RSE. Dentro de las razones que se encontraron de porqué estas empresas incorporaron a su modelo de gestión empresarial esta materia, están:



**Figura 1:** Razones de adhesión a la RSE de las empresas estudiadas. **Fuente:** Elaboración propia.

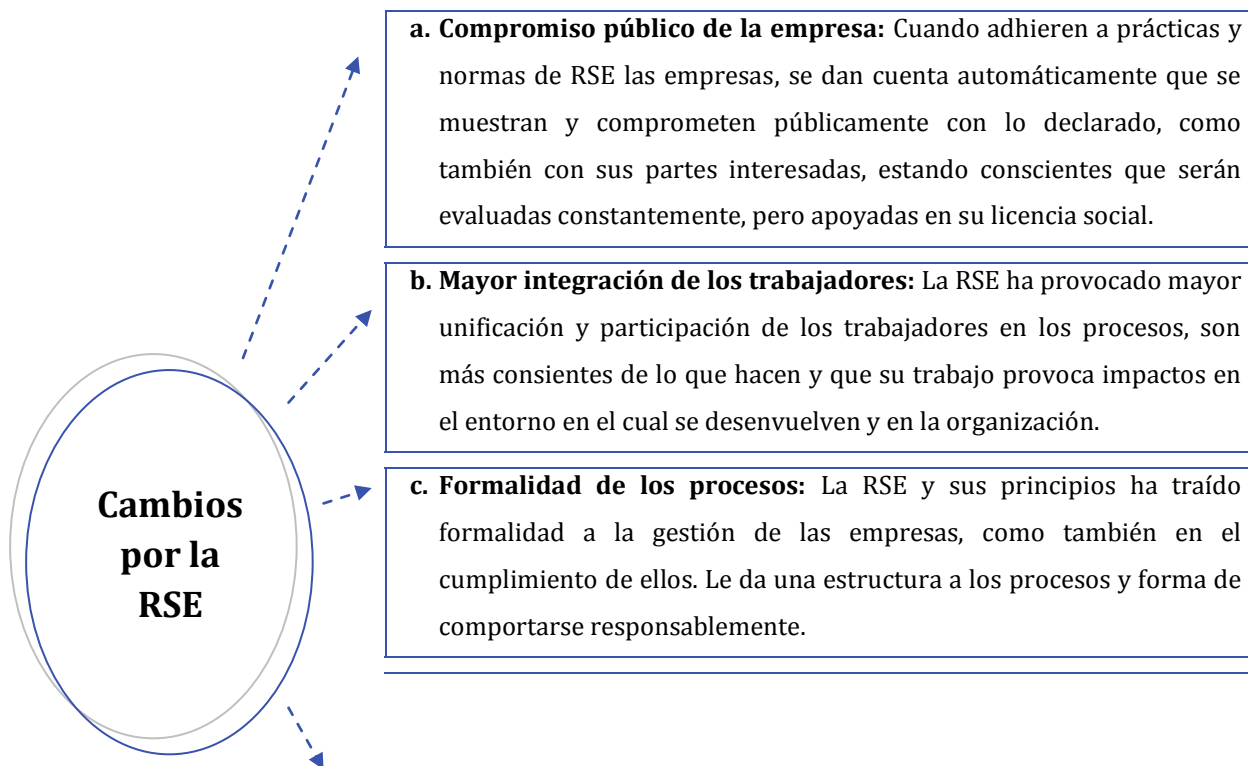
- a. Cultura empresarial:** Esta razón se basa en el hecho de que la responsabilidad, respeto y entendimiento hacia sus grupos de interés era algo que estaba ocurriendo antes de implementarse el modelo “RSE” en la muestra de empresas, era algo propio desde el nacimiento de la organización y de su forma de trabajo permanente.
- b. Exigencias del entorno:** una organización debería entender y reconocer cómo impactan sus decisiones y actividades en su entorno, es por esto que la percepción general de los entrevistados es que la empresa comprende que no están solas, y por tanto, que deben trabajar en conjunto con las comunidades, medio ambiente y trabajadores, quienes les exigen transparencia y responsabilidad.
- c. Giro o negocio:** La industria y el servicio o producto que caracterizan a algunas empresas, son relevantes en el diario vivir de las personas (servicio sanitario, energía, alimentación, salud, etc.), es por eso que entienden la importancia de adquirir este modelo para mejorar interna y externamente sus servicios, permitiendo aumentar el valor entregado a los clientes y consumidores.

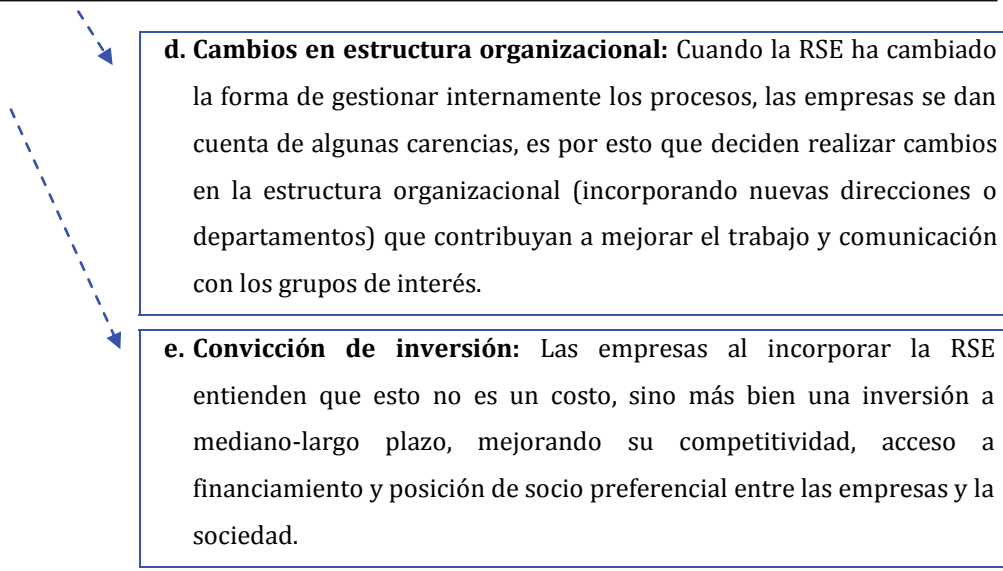


- d. Relación con la comunidad:** Las empresas para ejecutar sus proyectos, entendieron que la relación y aprobación de las comunidades aledañas es fundamental al momento de tomar decisiones, crear confianza aminora los efectos que pueden tener las actividades, aplicando gestión de riesgo en las comunidades y organizaciones.
- e. Comunicación con grupos de interés:** Una comunicación eficaz y oportuna entre la empresa y sus stakeholders genera más oportunidades, beneficios, mejores decisiones, ideas innovadoras, participación que mejoran a la compañía paulatinamente. Es por ello que se vuelve vital entenderlos y atenderlos oportunamente.
- f. Preocupación por condiciones laborales de los trabajadores:** Mantener la seguridad, paz social, buenas condiciones y relaciones con sus trabajadores, es importante para prevenir accidentes, mermas, paros en producción que vallan en desmedro de la empresa y en incentivo a una mayor la lealtad, involucramiento y moral de los trabajadores.

### RSE y sus efectos en la gestión empresarial

Se puede decir que dentro de las organizaciones no siempre existió la cultura de la RSE en su gestión, es por esto que la adhesión a esta nueva forma de hacer las cosas les trajo cambios a sus políticas y filosofía empresarial. Dentro de los cambios que mencionaron los directivos están que:





**Figura 2:** “Cambios en la gestión empresarial por adhesión a RSE”. **Fuente:** Elaboración propia.

## 8.2.2. Relaciones Laborales

### Estado de las RR.LL. en las empresas

Las Relaciones Laborales derivan de las prácticas y políticas que poseen las empresas, estas relaciones se dan entre el trabajador - sindicato - empresario o directivo a cargo y se viven día a día. Por lo mismo, se consultó por el estado actual en que se encuentran éstas, determinando los siguientes resultados:

<b>Masisa</b>	“Las relaciones internas son <b>buenas</b> , son amigables y son complementarias, con una <b>comunicación bastante fluida</b> y relaciones basadas sobre la <b>transparencia</b> .”
<b>ESSBIO</b>	“Las relaciones con los trabajadores son <b>buenas</b> , el espíritu y el vínculo es poder construir una mejor empresa, que genere un mejor espacio para trabajar y desarrollarse, y que sea <b>respuesta a lo que ese grupo de interés manifiesta</b> .”
<b>Masvida</b>	“El concepto que aplicaría a las relaciones laborales, es <b>puertas abiertas</b> , con un esquema lo más transversal, lo más cercano posible, manifestando de esta forma <b>cercanía con los trabajadores</b> .”
<b>Transelec</b>	“Las relaciones son <b>bastantes buenas</b> , son bien <b>conversadas</b> , sin mayores problemas.”

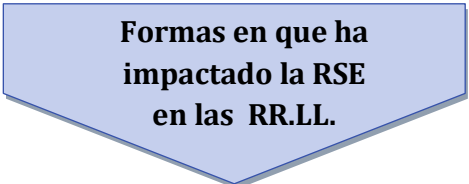


<b>ENAP</b>	<p>“Las relaciones son de <b>bastante respeto</b> y muy <b>directas</b>, que no dejan de tener conflictos ni roces, en épocas de negociación colectiva. Con una <b>planificación de largo plazo</b> para anticiparse a conflictos.”</p>
-------------	---

**Cuadro 4:** “Percepción del estado de las RR.LL. en las empresas seleccionadas”. **Fuente:** Elaboración propia.

### Formas en que ha impactado la RSE en las RR.LL.

La implementación de un modelo de gestión de RSE, trae consigo cambios en la forma de hacer las cosas, esto repercute en las diversas áreas de la empresa, como también en las relaciones existentes. A continuación, se exponen las formas en que ha impactado esto en las organizaciones incluidas en la muestra:



**a. Mayor preocupación por la vida laboral:** Las empresas que otorgan una mejor calidad de vida laboral a sus trabajadores, les repercute positivamente en sus índices de productividad, logrando mayor compromiso, fidelización, menor rotación, entre otros. Respaldando esta inversión en sus trabajadores y retroalimentándose.

Dentro de lo mencionado por los directivos entrevistados se tiene que:

- **Masisa**, mide el “*Engagement*” (gestión del compromiso) año a año, pues se dieron cuenta que trabajadores más comprometidos, son más productivos.
- **ESSBIO**, firmó una política de “*Calidad de vida*”, que ayuda a mejorar la conciliación de vida laboral – familiar de los trabajadores y que sin la RSE no se habría podido argumentar su implementación.
- **Masvida**, realiza año a año la encuesta de “*Clima laboral*”, donde recibe retroalimentación en diversos aspectos de la vida laboral de sus trabajadores y normalicen que aspectos pueden mejorar.
- **Transelec**, formó el “*Club Transelec*”, el cual consiste en que pueden participar todos los trabajadores en diversas actividades los viernes por la tarde y fin de semanas, repercutiendo en las RR.LL., como en productividad y calidad de vida laboral.
- **ENAP**, se ha preocupado de mantener los mismos estándares de calidad laboral y beneficios entre sus trabajadores de planta y contratistas. También pone a disposición a una “*Plataforma social*” de ayuda, para postular a beneficios del Estado en educación, vivienda y salud.



- b. Respaldo para implementar nuevas políticas:** La RSE ha contribuido en las empresas para mejorar, rediseñar e incluir cambios en sus prácticas y políticas internas, argumentando y respaldando su aplicación en las compañías.
- c. Más apoyo y comunicación empresarial:** A nivel organizacional, ha cambiado la forma de ver a la empresa. La RSE ha llevado a que los trabajadores la vean de forma más sistémica e integrada, apoyada de una comunicación e involucramiento de todas las partes interesadas
- d. Normalización de las prácticas laborales:** La RSE logra sistematizar beneficios que ya existían en las empresas, pero que les faltaba gestionar de forma óptima en procura del desarrollo de los trabajadores.
- e. Proyección de la empresa hacia su entorno:** La forma en cómo la RSE impacta internamente en las empresas y en sus RR.LL., genera un efecto en su reputación y en cómo visualiza el entorno la gestión de las empresas hacia afuera, siendo esto una proyección que le permite fomentar una mayor confianza pública hacia ella.

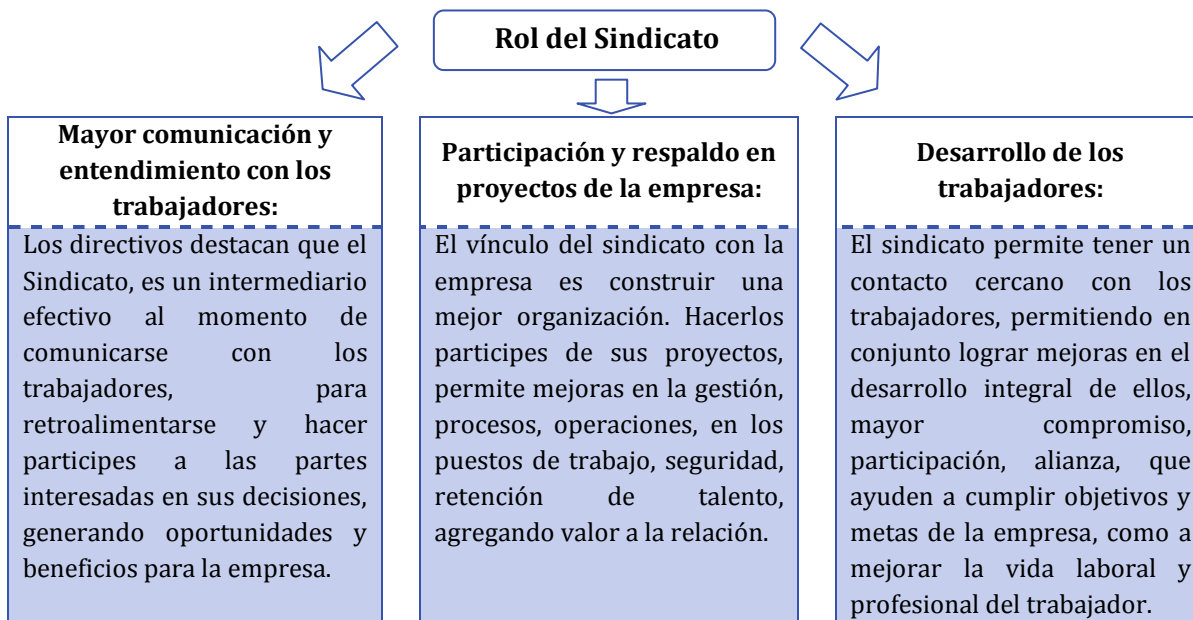
**Figura 3:** “Formas en que ha impactado la RSE en las RR.LL. según directivos de empresas seleccionadas”.

**Fuente:** Elaboración propia.

### 8.2.3. Organizaciones Sindicales

#### Rol del Sindicato en las empresas

La importancia y rol en el desarrollo de estas organizaciones y su impacto, más allá de lo establecido en la Ley en las empresas, es lo que se destaca en lo siguiente:



**Figura 4:** “Impacto del sindicato en el desarrollo de las empresas, en opinión de los directivos de la muestra”.

**Fuente:** Elaboración propia.



## 8.2.4. Reforma Laboral

### Repercusiones de la Reforma Laboral a las RR.LL. en las empresas

El Proyecto de Ley que busca modificar el actual Código del Trabajo, se encuentra en discusión en el Senado, lo que dada la importancia que tienen sus contenidos, ha generado distintos puntos de vista entre los empresarios y los trabajadores. Se consultó acerca de las repercusiones que puede traer esta Reforma a las existentes RR.LL. en las empresas, con los siguientes resultados:

#### Percepción de lo que sucederá de forma general en las empresas:

<p><b>a. Disposición al cambio de los actores:</b></p> <p>La Reforma laboral causará repercusiones en aquellas empresas donde las relaciones laborales sean dispersas, malhumoradas y distantes, donde con la antigua Ley tampoco existía un orden. Si estas empresas cambian su disposición ante esta normativa, se puede decir que podrán aminorar los conflictos que existan entre las partes interesadas a futuro.</p>	<p><b>b. Reglas más claras:</b></p> <p>Esta Reforma busca que los trabajadores se sientan más integrados, más reconocidos y con mayor oportunidad de mejorar sus condiciones laborales y por esa vía crear una mejor empresa. Es por esto, que si se modifica la Ley ordenando y equilibrando la situación, dejará reglas claras que permitan transparentar las RR.LL., en lo concerniente a negociación colectiva y sindicatos.</p>
<p><b>c. Aumento de conflicto:</b></p> <p>Los directivos visualizan que a futuro con esta modificación del código del trabajo, las empresas vean disminuida su actividad por el aumento de poder que tendrán los sindicatos, en lo que compete a la negociación colectiva y la huelga, generando consecuencias en desmedro de las relaciones laborales, si no cambian la mirada ante esta Ley.</p>	<p><b>d. Impacto en el empleo:</b></p> <p>Los directivos destacan que el efecto que tendrá la modificación de la Ley afectará directamente a las PYMES y no a la gran empresa, debido a las características de éstas, teniendo en cuenta que cerca del 50% de los trabajadores en Chile trabaja en este tipo de empresa y por las condiciones de mercado en las que se rigen, les es más significativo los cambios que se generarán laboralmente, pues fortalece la actividad sindical, la negociación y la huelga entre los trabajadores, pudiendo afectar directamente al empleo.</p>

**Cuadro 5:** “Percepción general de los directivos entrevistados en cuanto a la Reforma Laboral”.

**Fuente:** Elaboración propia.



### Percepción interna de lo que sucederá en los casos de empresas estudiadas:

<b>MASISA</b>	“...Nosotros <b>seguimos respetando la Ley</b> , no vemos una amenaza en esto, la verdad es que no, cuando nosotros leímos y vimos en que estaba la reforma dijimos: <i>pero si nosotros ya estamos en eso</i> , entonces de alguna forma <b>sólo nos adelantamos...</b> ”
<b>ESSBIO</b>	“...Cualquier cosa que se modifique en la Ley, <b>probablemente va a afectar</b> , pero va a mantener el <b>mismo espíritu</b> , probablemente cambiará algunas formas, pero en el fondo seguirá siendo lo mismo...”
<b>MASVIDA</b>	“...Yo creo que el impacto en las condiciones actuales y en cómo está el proyecto en discusión, <b>no generaría mayores impactos</b> en nuestras relaciones...”
<b>TRANSELEC</b>	“...Yo diría que no, debido a que Transelec es una <b>empresa muy familiar</b> y viene con la cultura Endesa, por lo que <b>no nos veríamos afectados</b> con esta Reforma...”
<b>ENAP</b>	“...Mira si bien hay cambios importante en la reforma laboral, dada la <b>naturaleza de las relaciones</b> que tenemos como ENAP los cambios no son tan drásticos, si bien hay impactos grandes dado como se dan las relaciones laborales aquí, <b>los cambios no son tan significativos...</b> ”

**Cuadro 6:** “Percepción interna de los directivos entrevistados en cuanto a la Reforma Laboral”.

**Fuente:** Elaboración propia.

## 9. Perspectiva de los trabajadores

Las organizaciones sindicales seleccionadas tienen dos categorías:

1. Sindicatos base
2. Federaciones o asociaciones de sindicatos

En la muestra de casos están representados trabajadores asociados de diversos rubros de la zona, que son: el *Pesquero, Forestal, Forestal-Celulosa, Metalúrgico, de Servicio de Alimentos y bebidas, y de la multigremial CUT*.

Cabe mencionar, que las entrevistas fueron dirigidas a dirigentes sindicales de empresas o de federaciones, por lo que la perspectiva y el análisis son presentados desde sus opiniones y argumentos, pues es relevante el conocimiento y la experiencia que tienen respecto a los temas consultados.



A continuación, se presenta un cuadro resumen con los cargos ocupados en los Sindicatos y Federaciones las entidades entrevistadas:

<b>Sindicatos y Federaciones</b>	<b>Cargo inferente</b>
CUT PROVINCIAL	Presidente de la CUT provincial de Concepción
FETRAPES	Presidente FETRAPES zona centro sur del país
FESTRAMET	Presidente FESTRAMET zona sur del país
MASISA S.A.	Presidente Sindicato de trabajadores Masisa Planta-Mapal Concepción
PAPELES BÍO BÍO	Presidente Sindicato de trabajadores Papeles Bío Bío Concepción
COCA COLA EMBONOR S.A.	Tesorero Sindicato de Trabajadores Coca Cola Embonor S.A. Concepción

**Cuadro 7:** Cargos de los dirigentes sindicales entrevistados de la muestra de casos seleccionada.

**Fuente:** Elaboración propia.

## **9.1. Presentación y descripción breve de los sindicatos y federaciones de trabajadores seleccionados**

### **9.1.1. Sector Provincia: CUT (Central Unitaria de Trabajadores)**

La Central Unitaria de Trabajadores de Chile (CUT), es una multisindical Chilena fundada 1953 (heredera de la Federación Obrera de Chile FOCH), siendo actualmente la principal organización de sindicatos, federaciones y confederaciones de Chile.

#### **Origen**

La CUT de Concepción fue creada el 30 de Abril de 1989.

#### **Sindicatos afiliados en la zona**

Agrupación a alrededor de cuarenta mil trabajadores de los más diversos sectores productivos y sector público, entre los que se pueden mencionar: Agrupación Nacional de Empleados Fiscales ANEF, Colegio de Profesores, Confederación Nacional de funcionarios municipales de Chile ASEMUCH, Federación de Sindicatos de Trabajadores Metalúrgicos de la Industria y Servicios FESTRAMET, Confederación de Trabajadores Forestales CTF, Asistentes de la Educación, Gendarmería, Federación Nacional de Trabajadores de la Salud FENATS,





Confederación Nacional de Funcionarios de Salud municipalizada CONFUSAM, Asmar, Petrox, Sindicato de la Universidad de Concepción, Pesqueros, Transporte, entre otros.

### **Datos relevantes**

La CUT también representa a los trabajadores en diversos espacios públicos como, en la Comisión regional de Seguridad Laboral, Consejo Tripartito regional de Usuarios de la DT (Dirección del Trabajo), Mesa regional de capacitación, Diálogo Forestal Nacional, Consejo multisectorial para la creación del CTF Estatal dándole relevancia a su accionar, entre otros.

### **9.1.2. Sector Pesquero: FETRAPES (Federación de Trabajadores Pesqueros y ramas afines Zona centro sur de Chile)**

FETRAPES fue creado ante la falta de una organización sindical de este nivel independiente, que brindase la orientación y ayuda a los trabajadores de la industria Pesquera.

### **Origen**

FETRAPES es una organización sindical de segundo nivel, constituida el 30 de Junio del 2007 en dependencias del sindicato Pesquera Itata Talcahuano.

### **Sindicatos afiliados en la zona**

Representa a trabajadores de los Sindicatos: Tripulantes Eventuales Transitorios "SINTRISAN", Interempresas de Tripulantes y otros afines "SININTRIPES", de Institución investigación pesquera "INPESCA", de Tripulantes de Pesquera Foodcorp "SINTRIFOOD", de Trabajadores de empresa Pesquera Bio Bio. (Hoy Camanchaca pesca sur), de Trabajadores Transportes Pacíficos y de trabajadores de Lota Protein.

### **Datos relevantes**

Representa a los trabajadores tanto en el Consejo Zonal macro zona centro sur de Chile (CZP), Vocería de Chile Pesca, el Consejo Nacional de Pesca (CNP), integra Mesa de Salud Ocupacional de la Seremi de Salud del Biobío, integrante activo en Campaña "yopesco" y "alghuelemal" contra Ley de Pesca (Ley Longueira), Vocero sindicato de la exportación (integrada por portuarios, forestales, pesca y construcción), como también, participa en el Consejo Regional de la Dirección Regional del Trabajo del Biobío (CRU-DT).



### **9.1.3. Sector Metalúrgico: FESTRAMET (Federación de Sindicatos de Trabajadores Metalúrgicos de la Industria y Servicios Zona sur de Chile)**

#### **Origen**

La FESTRAMET fue creada en 1987.

#### **Sindicatos afiliados en la zona**

Tiene 32 sindicatos afiliados, entre los cuales están: Sanatorio Aleman, Clínica francesa, Diagnomed, Laboratorio Pasteur, Asmar, Signu, Maestranza Naguilan, Fundación Naguilan, Maestranza edice, Fundación Imperial, Fashion Park, Ruta Interportuaria, Oxi, etc.

#### **Datos relevantes**

La Federación es fundadora del Consejo Regional de Usuarios de la Dirección del Trabajo (2002-2015). Fue parte de RAM Bío Bío que es una Corporación Monumento al Trabajo marítimo, fue parte de la Red de Articulación Metalmeccánica que es una mesa sectorial para las competencias laborales en la región. Integrante de la mesa regional de capacitación. Participa de un proyecto de ONU Mujer. La federación está afiliada al Sindicato Nacional Industrial Chile Constramet y a la CUT Chile, internacionalmente afiliado a Industrioll.

### **9.1.4. Sector Forestal: Sindicato de Trabajadores Masisa Planta-Mapal Concepción**

#### **Origen**

El Sindicato de Trabajadores de Masisa Planta Mapal, se fundó el 26 de Agosto 1983.

#### **Cantidad de trabajadores y sindicalización**

Cuenta con una plantilla de socios de 200 personas, de 201 trabajadores que tiene actualmente la planta Masisa Mapal (99% de participación).

#### **Datos relevantes**

Es también parte de la Federación de Sindicatos de Trabajadores de Masisa Chile, que agrupa a 6 sindicatos que albergan una plantilla de 950 socios, en los complejos industriales de Cabrero y San Pedro de la Paz, respectivamente.

Cabe destacar, que el Sindicato de Masisa Mapal, es el único sindicato del sector industrial que tiene una afiliación a un Sindicato Internacional y de orden Mundial, como es la ICM, la



Federación Sindical Internacional. Esto les ha dado la posibilidad de tener redes con la ONU, Consejo de Administración Forestal FSC, Banco Mundial, etc., como un punto de encuentro con los distintos países donde operan las multinacionales como Masisa. En la página de la ICM<sup>22</sup> tienen una nota que da cuenta de la realización en Perú del 26° Congreso de América Latina y el Caribe Construyendo Unidad de Acción.

### **¿Empresa con políticas RSE?**

Masisa sí tiene integrada en su gestión políticas de RSE, como se menciona anteriormente.

## **9.1.5. Sector Forestal - Celulosa: Sindicato de Trabajadores Papeles Bío Bío S.A.**

### **Origen**

Nace con la creación de la empresa, a fines de 1956, pero 1982 con la fusión de los sindicatos internos (obreros y empleado), pasa a ser uno solo. Desde Marzo del 2012 al adquirir la compañía nuevos dueños la firma Chilena BO/Patchfinder, pasa a llamarse SINDICATO DE TRABAJADORES PAPELES BIO BIO S. A.

### **Cantidad de trabajadores y sindicalización**

La empresa emplea a 226 personas, de los cuales 136 son socios activos del sindicato.

### **Datos relevantes**

Este sindicato desde sus inicios sumó trabajadores de las zonas rurales del sector, creando las primeras poblaciones y cooperativas del sector para la adquisición de viviendas en la comuna de San Pedro de la Paz, siendo la "familia papelera" muy reconocida. También, cuando la compañía era parte de Noruega Norske Skok, el sindicato junto a los directivos participaron en conjunto en instancias internacionales, marcando su convivencia actual y participación en decisiones individuales como colectivas de ambos actores. Por último, este sindicato es parte del Consejo Regional de Usuarios de la Dirección del Trabajo de Concepción.

### **¿Empresa con políticas RSE?**

Destacar que esta empresa no declara políticas de RSE, sin embargo, presenta certificaciones con normas de cuidado del medio ambiente y mejoramiento de procesos productivos como ISO 9001 (gestión de Calidad), ISO 14001 (gestión Ambiental), ISO 50001 (gestión de Energía)

<sup>22</sup> <http://www.bwint.org/default.asp?Language=ES>



y OHSAS 18001 (gestión de la Salud y Seguridad), contribuyéndoles a tener un sistema de gestión integrado, formalizado y estructurado, muy relacionado a la RSE.

### **9.1.6. Sector de Servicio de Alimentos y Bebidas: Sindicato de Trabajadores Embonor S.A. Concepción**

#### **Origen**

El primer Sindicato de Embonor S.A. en Concepción, nace el 14 de Agosto de 1945, luego surge un segundo sindicato, sin embargo, el 26 de Abril de 1991 se decide unificar estas dos asociaciones para formar la organización que tiene la planta Embonor de Concepción, el "Sindicato de trabajadores Embonor S.A. Concepción".

#### **Cantidad de trabajadores y sindicalización**

Actualmente Embonor posee una dotación de 300 trabajadores en la planta Concepción, de los cuales alrededor de 250 están afiliados al Sindicato (un 83% de participación).

#### **Datos relevantes**

Este sindicato, se encuentra afiliado a la Federación Nacional de Sindicatos de Trabajadores de Industrias de Bebidas y Actividades Conexas de Chile (FESIBE). Cabe destacar que esta Federación se fundó en Concepción en 1987 agrupando a más de 20 sindicatos a nivel nacional.

#### **¿Empresa con políticas RSE?**

Finalmente destacar, que la empresa Coca Cola Embonor S.A. tiene declarada políticas y prácticas de RSE, tanto en el ámbito interno con sus trabajadores y externo con las comunidades y el medio ambiente, considerando la RSE como parte de su estrategia y filosofía empresarial.

## **9.2. Análisis de las entrevistas realizadas los dirigentes sindicales**

En este punto, expondremos nuevamente los cuatro principales temas de estudio de, de éstos se desprenden las preguntas realizadas en las entrevistas a dirigentes sindicales<sup>23</sup>, profundizando en la situación actual y percepciones de los actores estudiados.

---

<sup>23</sup> Para revisar las preguntas de entrevista, ver **Anexo 3.2: Entrevista semi-estructurada a Dirigentes Sindicales.**



Los temas de estudio son:

- I. **Responsabilidad Social Empresarial**
- II. **Relaciones Laborales**
- III. **Organizaciones Sindicales**
- IV. **Reforma Laboral**

### 9.2.1. Responsabilidad Social Empresarial

#### Opinión acerca de la adhesión a la RSE

La otra mirada dentro de una empresa, es la que brindan los trabajadores que pueden ver otra perspectiva de las cosas que suceden dentro de ella. Referido esto, se consultó la opinión que tenían estos actores (representados por los dirigentes) acerca de que su empresa o las empresas en general adhiran, y declaren RSE en su modelo de gestión, encontrando los siguientes resultados:



**Figura 5:** “Opinión de dirigentes sindicales acerca de adhesión a RSE de empresas”. **Fuente:** Elaboración propia.

- a. Por exigencias del mercado:** Desde una mirada sindical, la RSE se ha apreciado como un requerimiento o certificación que solicitan para trabajar y acceder a mercados de alta exigencia las empresas, más que como un modelo integral a seguir de forma responsable con su entorno.



- b. Coherencia entre lo declarado y las prácticas:** A pesar de que la RSE ha ido mejorando algunas condiciones en las empresas, aún faltan materias por explorar, falta por hacer para decir que son responsables con sus grupos de interés. La falta de conciencia al adherir a este modelo, se ve al no querer construir de forma conjunta mejores sociedades, viéndose sólo un pequeño grupo de empresas que dan el ejemplo a seguir para las demás.
- c. RSE como marketing:** De forma general, estos actores se preguntan *¿Lo tienen declarado por marketing o porque lo creen?*, esta duda surge al momento de ver que lo declarado por las empresas no se alinea a lo que hacen efectivamente, viendo esto finalmente como una publicidad para ellas y copiando lo que les conviene de este modelo internacional.
- d. Cómo práctica es positiva:** La opinión compartida, es que, si el modelo de la RSE se aplicará con el espíritu de ésta en las empresas, sería efectiva para todos, pues se le integraría en su actuar, entendiendo que no están solas y están en manos de diversos actores que las evalúan y les permiten funcionar en las sociedades que están insertas.
- e. Las condiciones laborales se ven como costo:** Las empresas aplican en parte o no aplican prácticas de RSE, porque muchos de los cambios que impone este modelo, sobre todo en lo que compete a las condiciones laborales, se aprecian como costos y no como una inversión que puede mejorar sus índices a largo plazo.
- f. Responsabilidad Social Sindical (RSS):** Al igual que las empresas, los dirigentes sindicales aprecian que la responsabilidad de adquirir este modelo y aplicarlo como debe ser, con todos los grupos de interés, no sólo es deber de las empresas, sino que de ellos también, pues los sindicatos juegan un papel fundamental en el desarrollo y funcionamiento de las organizaciones.

## 9.2.2. Relaciones Laborales

### Estado de las RR.LL. en las empresas

Las Relaciones Laborales son la esencia de los sindicatos, en tanto ellos representan la capacidad de negociación, intereses de los trabajadores, comunicación con los directivos, entre otros. Para conocer desde su punto de vista cómo están estas relaciones organización – empresa, estipulando lo siguiente:



<p><b>CUT PROVINCIAL</b></p>	<p>“En relación a años atrás o décadas atrás <b>estamos mejor</b>, se han podido dar pasos importantes como en seguridad y diálogo, aunque persisten muchos lugares con malas prácticas anti-sindicales como abusos labores, aún <b>hay que seguir trabajando en conjunto</b> con todos los actores sociales.”</p>
<p><b>FETRAPES</b></p>	<p>“La industria pesquera es <b>el mejor ejemplo de cómo no se debe</b> manejar la responsabilidad social empresarial, ni las relaciones laborales.”</p>
<p><b>FESTRAMET</b></p>	<p>“Las relaciones en un momento pueden ser súper buenas y en otros momentos pueden ser súper malas, según los temas que se ponen, <b>siempre se va a llegar a buen acuerdo</b>, cuando se centren en el conflicto primero.”</p>
<p><b>SINDICATO MASISA</b></p>	<p>“<b>Hay que construirla por sobre lo que está establecido</b>, eso se da aquí, hemos hecho cosas atípicas respecto de la ley, eso requiere tener una <b>flexibilidad que va mucho más allá de lo legal</b>, estableciendo un reglamento interno, con principios claros y en concordancia con la compañía de manera que no seamos un antagonista, sino más bien un aliado.”</p>
<p><b>SINDICATO PAPELES BÍO BÍO</b></p>	<p>“Yo diría que bien, puedes efectivamente tener acceso a los gerentes hace que <b>las relaciones sean buenas</b>, lo que no significa que estemos exentos de problemas.”</p>
<p><b>SINDICATO COCA COLA EMBONOR</b></p>	<p>“Estamos en una situación que <b>se ha perdido la confianza con la Empresa</b>, se despidió a 91 trabajadores, sin aviso, sin argumento, sin haber buscado otras alternativas, afectando familias, cuando la RSE de la empresa decía que uno de sus fundamentos era el respeto hacia las personas.”</p>

**Cuadro 8:** “Percepción del estado de las RR.LL. de los dirigentes de federaciones y sindicatos seleccionados”.

**Fuente:** Elaboración propia.

### Formas en que ha impactado la RSE en las RR.LL.

El reconocimiento y adhesión a principios de RSE, así como la implementación de prácticas, trae cambios en las organizaciones. En opinión de representantes de los trabajadores los impactos han sido como se señalan a continuación:

**Formas en que  
ha impactado la  
RSE en las RR.LL.**



**a. Cambio de conciencia de los trabajadores:** Desde que se adhieren las empresas a la RSE, el cambio pasa no solamente en su gestión, sino también en la conciencia y conducta de los trabajadores hacia esta nueva forma de hacer las cosas, en darse cuenta que su trabajo no sólo genera utilidades, sino que impacta y contribuye a las sociedades que los rodean.

**b. Mayor preocupación por los trabajadores:** Al momento de reconocer el aporte que hace el trabajador hacia su empresa, la RSE se hace efectiva y cambia la forma en que se llevan las relaciones, pues en conjunto (empresa-trabajador) contribuyen a mejorar sus condiciones y de la sociedad que los acoge.

**c. Más compromiso de los trabajadores:** Cuando los trabajadores asumen y ven que la empresa en la cual trabajan adhiere a un modelo que le hace bien tanto a ellos como a su entorno, y efectivamente cumple las expectativas declaradas, se sienten conforme con su trabajo, se fidelizan y comprometen con la compañía que les hace bien y contribuye a su bienestar y el de los demás.

**d. Mayor consideración hacia el sindicato:** Las normativas y principios de la RSE, como de la OCDE, OIT, Pacto Global y otros, mencionan que los sindicatos contribuyen positivamente a las empresas y sus trabajadores, pues facilitan las relaciones y organización entre ellos.

**e. No ha tenido impacto:** Esto se ha podido observar en los casos de FETRAPES y en Sindicato de Coca Cola Embonor, por los siguientes motivos:



- **En FETRAPES** el respeto hacia los trabajadores con o sin RSE no se ha dado, pues la RSE en la industria pesquera es un slogan, que en la práctica no se lleva a cabo, teniendo nulo impacto en las relaciones con los trabajadores.



- **En Coca Cola Embonor** la RSE está declarada en sus principios empresariales, sin embargo, el despido masivo de 91 trabajadores en el pasado mes de Mayo, hizo que las buenas relaciones que tenían con ellos, se transformaran en desconfianza; la responsabilidad que tenía la empresa con ellos no se cumplió.

**Figura 6:** "Formas en que ha impactado la adhesión a la RSE en las RR.LL. según dirigentes sindicales".

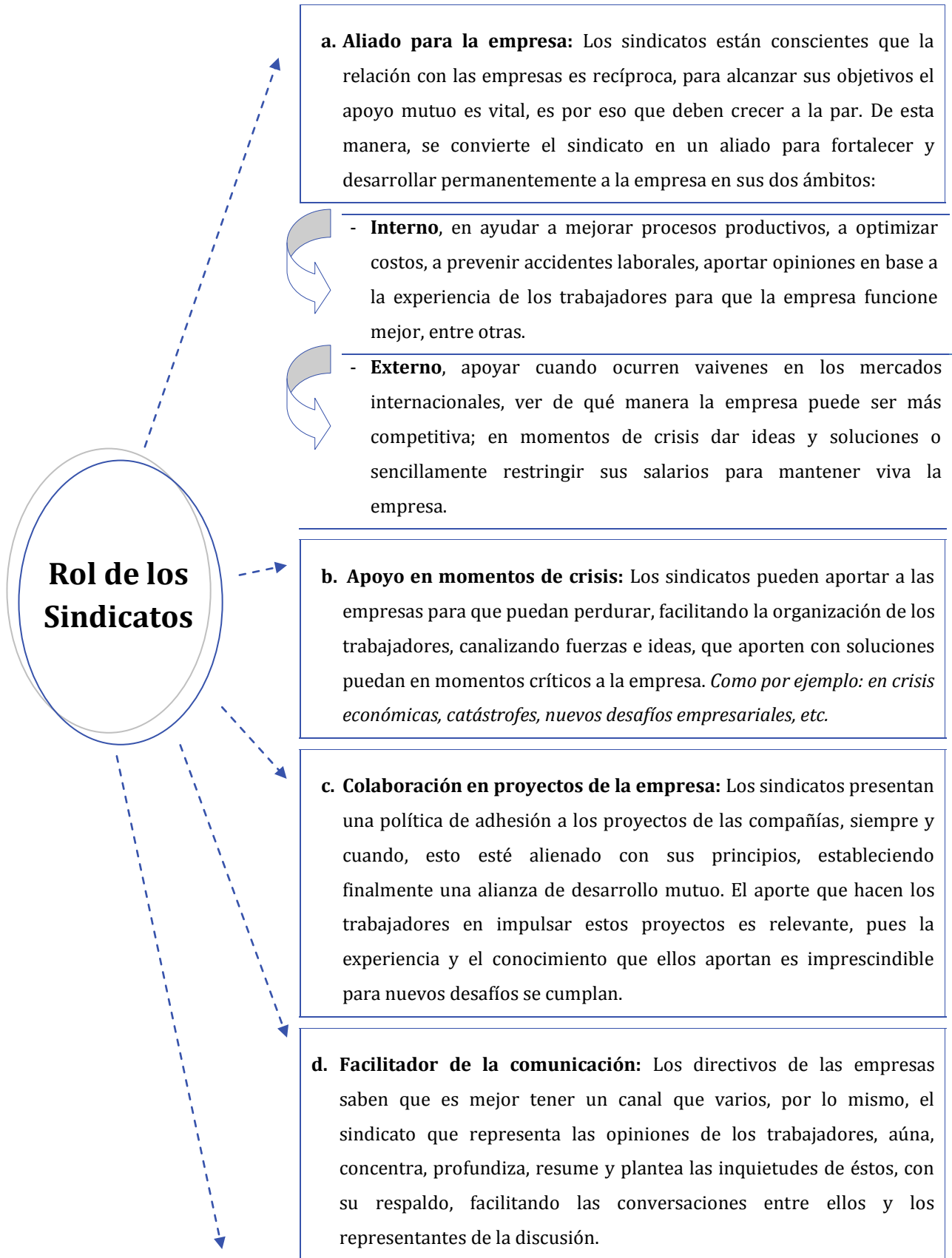
**Fuente:** Elaboración propia.

### 9.2.3. Organizaciones Sindicales

#### Rol del sindicato en las empresas

Los dirigentes sindicales consideran que el rol que juega la organización sindical es:







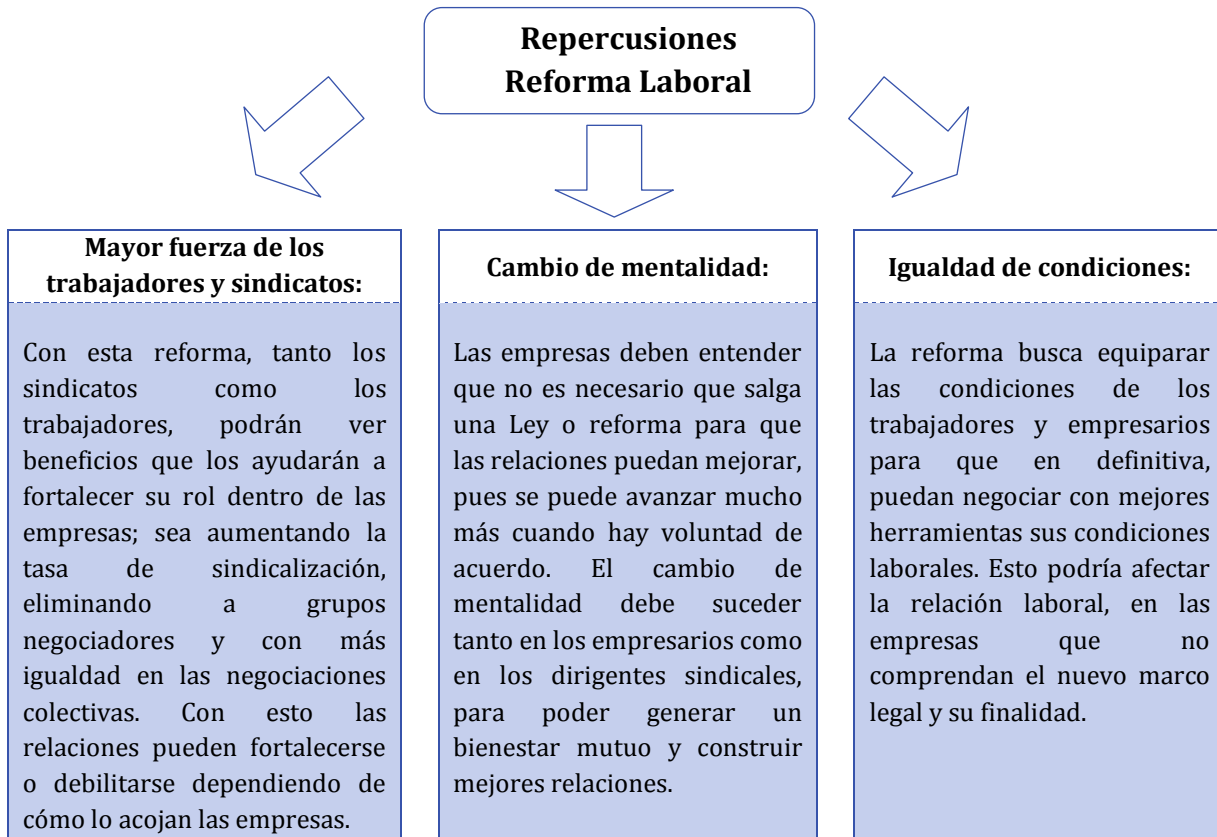
**e. Velar por la normativa:** Los sindicatos son entidades con personalidad jurídica, con un objetivo en particular que es velar por la normativa laboral y por mejores condiciones para sus afiliados (as). Esto facilita y ayuda a que la empresa también lo cumpla a cabalidad, evitando inconvenientes entre las partes.

**Figura 7:** “Impacto del sindicato en el desarrollo de las empresas, en opinión de los dirigentes sindicales”.  
**Fuente:** Elaboración propia.

### 9.2.4. Reforma Laboral

#### Repercusiones de la Reforma Laboral a las RR.LL. en las empresas

El Proyecto de Ley es un tema relevante para los sindicatos del país. Los cambios que trae consigo están generando discusiones y repercusiones entre los actores involucrados, es por ello, que se presentan algunas opiniones en cuanto a su impacto en las relaciones laborales con las empresas a futuro.



**Figura 8:** “Percepción de los dirigentes sindicales en cuanto a la repercusiones de la Reforma Laboral”.  
**Fuente:** Elaboración propia.



## 10. Contraste de la teoría con los resultados obtenidos en los casos aplicados a la muestra

A continuación se presenta un contraste de la visión de la teoría de la RSE y punto central del estudio (ISO 26000), con la realidad que se pudo apreciar y obtener de las entrevistas aplicadas a la muestra. Cabe destacar, que la información deriva de lo observado de las distintas fuentes de información, consideradas: empresas y sindicatos, en cuanto a entrevistas, reportes integrados, páginas web, noticias, entre otros. Con esto, se busca enriquecer los análisis del trabajo de campo, mostrando la realidad que viven estas empresas relevantes en la provincia de Concepción.

### 10.1. Contraste de la actual gestión de la RSE con los 7 Principios de la ISO 26000

#### (\* Principios de la RSE - ISO 26000:2010<sup>24</sup>

1. **Rendición de cuentas:** una organización debería rendir cuentas por sus impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente.
2. **Transparencia:** una organización debería ser transparente en sus decisiones y actividades que impactan en la sociedad y el medio ambiente.
3. **Comportamiento ético:** una organización debería tener un comportamiento ético, basarse en los valores de honestidad, equidad e integridad.
4. **Respeto a los intereses de las partes:** una organización debería respetar, considerar y responder a los intereses de sus partes interesadas (dueños, socios, clientes, integrantes, trabajadores, entre otros.)
5. **Respeto al principio de la legalidad:** una organización debería aceptar que el respeto al principio de la legalidad es obligatorio, cumpliendo con la Leyes y regulaciones.
6. **Respeto a la normativa internacional de comportamiento:** una organización debería respetar la normativa a la vez de acatar el principio de respeto al principio de legalidad.
7. **Respeto a los Derechos Humanos (DD.HH.):** una organización debería respetar los DD.HH. y reconocer, tanto su importancia como su universalidad.

<sup>24</sup> Véase en **International Standards Organisation**. (2010). ISO 26000:2010 Guía de Responsabilidad Social. Ginebra. (pp. 11 - 15)



Tema I de investigación: RSE							
Principios de la RSE - ISO 26000 (*)							
Empresas	1	2	3	4	5	6	7
MASISA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ESSBIO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
MASVIDA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
TRANSELEC	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ENAP	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Sindicatos/ Federaciones							
CUT PROVINCIAL	X	X	X	X	X	X	X
FETRAPES	X	X	X	X	X	X	X
FESTRAMET	✓	X	X	X	✓	X	✓
MASISA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
PAPELES BÍO BÍO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
COCA COLA EMBONOR	✓	X	X	X	✓	✓	✓

**Cuadro 9:** Contraste de la gestión de RSE con los 7 principios de la ISO 26000. **Fuente:** Elaboración propia.

Quando se abordan políticas de RSE, el objetivo de las empresas no sólo debe basarse en ganancias y rentabilidad, sino también en cómo ellas pueden contribuir al desarrollo del entorno. ISO 26000 en sus 7 principios propone normas éticas de comportamiento a las organizaciones para situaciones específicas y que éstas sean coherentes con las normas internacionales. Según el cuadro, se observa que:

- a. Existe una brecha entre las empresas que declaran políticas y prácticas de RSE, de las que no, respecto a un comportamiento ético, pues muestran una tendencia y conocimiento del aporte que entregan a sus grupos de interés y el beneficio que les trae adoptar esta nueva forma de gestionar sus negocios (5 de 5 empresas de la muestra).
- b. La visión que entregan los dirigentes sindicales entrevistados en esta materia (3 federaciones), es tajante al mencionar que aun no existe una conducta coherente respecto a la transparencia, ética, respeto a la Ley, hacia los DD.HH. y trabajadores en las empresas, habiendo una crítica en cómo abordan y desarrollan sus prácticas y disconformidad en cómo trabajan las empresas respecto a la RSE.



- c. En cuanto a la visión de los dirigentes de los 3 sindicatos de la muestra (2 empresas declaran políticas de RSE y 1 certifica sus procesos a través de normas internacionales), 2 de ellas cumplen los 7 principios a cabalidad, a excepción de Coca Cola Embonor que no cumple 3 de los 7 principios, debido al despido masivo que sufrió la planta en mayo de este año, caso que evidencia la falta de cumplimiento a sus principios declarados como empresa y a la desconfianza que se generó en la relación entre las partes.

## 10.2. Contraste de las Relaciones Laborales con las Materias fundamentales de la RSE interna en la ISO 26000

De las 7 Materias fundamental de la RSE en la ISO 26000<sup>25</sup>, el estudio se construyó en base a sólo dos de ellas, las cuales se enfocan en la RSE interna, principal eje de esta memoria: Derechos Humanos y Prácticas laborales. A continuación se presenta un contraste respecto al cumplimiento de estas materias en la muestra seleccionada:

### (\*\*) Materias fundamentales de la RSE – ISO 26000:2010<sup>26</sup>

#### ▪ **Materia 2: Derechos Humanos**

**Asunto 1. Debida diligencia:** proceso exhaustivo y proactivo para identificar impactos negativos, reales y potenciales, con el fin de identificar, prevenir y abordar sobre los DD.HH. resultantes de sus actividades con que tienen relación.

**Asunto 2. Situaciones de riesgo para los DD.HH.:** en ciertas circunstancias o ambientes es más probable que las organizaciones tengan que enfrentarse a desafíos y dilemas relacionados con los DD.HH. De modo que siempre se busque el cumplimiento de éstos.

**Asunto 3. Evitar la complicidad:** asociado al concepto de ayudar e instigar un acto ilícito u omisión que tiene un efecto sustancial, estando en conocimiento o teniendo la intención de contribuir a éste, sabiendo que originaría impactos negativos en el entorno.

**Asunto 4. Resolución de reclamaciones:** pueden producirse controversias en relación al impacto que tienen las decisiones y actividades de una empresa sobre los DD.HH., por lo tanto, es responsabilidad de la empresa contar con mecanismos para aquellos en contra de los que se han cometido abusos y puedan obtener una compensación.

<sup>25</sup> **7 Materias fundamentales de la RSE en la ISO 26000:2010:** Gobernanza, Derechos Humanos, Prácticas laborales, Medio ambiente, Prácticas justas de operación, Asuntos de consumidores y Participación activa y desarrollo de la comunidad.

<sup>26</sup> Véase en *International Standards Organization*. (2010). ISO 26000:2010 Guía de Responsabilidad Social. Ginebra. Materias fundamentales de la RSE 2 y 3 (pp. 25 – 45 )



**Asunto 5. Discriminación y grupos vulnerables:** implica cualquier tipo de distinción, exclusión o preferencia que tiene el efecto de anular la igualdad de trato o de oportunidades, basado en prejuicios más que en motivos legítimos, cómo: raza, color, nacionalidad, etnia, embarazo, discapacidad, afiliación a un sindicato, situación familiar cualquiera, estado de salud, etc.

**Asunto 6. Derechos civiles y políticos:** respetar derechos civiles y políticos tales como: derecho a la vida, a vida digna, seguridad, propiedad, libertad e integridad, libertad de opinión y expresión, libertad de reunión pacífica y asociación, libertad de pensamiento, etc.

**Asunto 7. Derechos económicos, sociales y culturales:** toda persona como miembro de la sociedad, tiene estos derechos indispensables para su dignidad y desarrollo personal, se incluyen: derecho a la educación, trabajo en condiciones favorables y justas, libertad de asociación, bienestar propio y el de la familia, alimentación, cuidado médico, protección social (desempleo, enfermedad, discapacidad, etc).

**Asunto 8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo:** se centran en asuntos laborales, pero la comunidad internacional los ha adoptado como DD.HH. básicos, tales como: libertad de asociación y reconocimiento a la negociación colectiva, eliminación de trabajo forzoso u obligatorio, abolición de trabajo infantil y eliminación de la discriminación en relación con el empleo y la ocupación.

- **Materia 3: Prácticas Laborales**

**Asunto 1. Trabajo y Relaciones Laborales:** Tanto para la sociedad como para el individuo que realiza el trabajo, es importante que se reconozca y aplique el marco legal e institucional adecuado. Tanto si el trabajo se realiza bajo un contrato laboral o un contrato comercial, todas las partes sujetas a un contrato tienen derecho a comprender sus derechos y responsabilidades, y a poder acogerse a algún recurso adecuado ante la eventualidad de que no se respeten los términos del contrato.

**Asunto 2. Condiciones de trabajo y protección:** Las condiciones de trabajo (salarios, compensaciones, jornada laboral, descansos, despidos, maternidad, bienestar, etc), afectan considerablemente la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, así como el desarrollo económico y social. Muchas de éstas las establecen leyes y regulaciones nacionales o en acuerdos jurídicamente vinculantes con el empleador, respetar, al menos, las disposiciones mínimas definidas en las normas laborales internacionales, como las establecidas por la OIT, es vital donde aun no existen.

**Asunto 3. Diálogo social:** El diálogo social incluye todo tipo de negociación, consulta o intercambio de información entre representantes de gobiernos, empleadores y trabajadores, sobre temas de interés común relativos a inquietudes económicas y sociales. Adopta varias formas: mecanismos de información y consulta como, consejos de empresas y la negociación colectiva. El diálogo social es un



medio poderoso para gestionar cambios, el reconocimiento de intereses entre las partes, como conflictos en común ayuda a las relaciones laborales, formulación de políticas y gobernanza.

**Asunto 4. Salud y seguridad ocupacional:** La salud y la seguridad en el trabajo implican promover y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores y prevenir daños en la salud provocados por las condiciones laborales. También se refiere a la protección de los trabajadores frente a riesgos para la salud y a la adaptación del ambiente de trabajo a las necesidades fisiológicas y psicológicas de los trabajadores.

**Asunto 5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo:** El desarrollo humano incluye el proceso de ampliar las opciones de las personas expandiendo las capacidades y funciones humanas, permitiendo, así, que hombres y mujeres puedan disfrutar de vidas largas y saludables, que posean amplios conocimientos y que tengan un nivel de vida decente. El desarrollo humano también incluye el acceso a oportunidades políticas, económicas y sociales para poder ser creativo y productivo y gozar de respeto hacia uno mismo y de un sentido de pertenencia a una comunidad y de contribución a la sociedad.

Tema II de investigación: RELACIONES LABORALES													
Materias fundamentales de RSE - ISO 26000 (**)													
Materia	2: Derechos Humanos								3: Prácticas Laborales				
Asunto/ Empresa	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5
MASISA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ESSBIO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
MASVIDA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
TRANSELEC	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ENAP	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Sindicatos/ Federaciones</b>													
CUT PROVINCIAL	X	X	X	✓	X	X	X	X	X	X	X	X	X
FETRAPES	X	X	X	✓	X	X	X	X	X	X	X	X	X
FESTRAMET	X	✓	✓	✓	X	X	X	X	X	X	X	X	X
MASISA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
PAPELES BÍO BÍO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
COCA COLA EMBONOR	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓

**Cuadro 10:** Contraste de la RR.LL. con las materias fundamentales internas de la ISO 26000.

**Fuente:** Elaboración propia.



De acuerdo al segundo cuadro que aborda las Relaciones laborales en las empresas, se puede decir que:

- a. Las empresas de la muestra en cuanto a su propia gestión (5 de 5) y las organizaciones sindicales presenten en ellas (3), cumplen con la mayoría de los asuntos tratados por la norma (a excepción de Coca Cola Embonor que no cumple asunto 1 de Prácticas Laborales, esto por el caso descrito en cuadro anterior). Existe una coherencia de lo que dicen que hacen con lo estipulado, es así como se puede observar una gran diferencia entre una organización que practica la RSE v/s una que no lo hace, esto porque enfatiza una preocupación constante en desarrollar políticas que mejoren las condiciones de sus trabajadores, sensación distinta en las federaciones pues aún no existe una real preocupación por estas materias en ciertas empresas que ellas representan.
- b. En cuanto a casos de federaciones, el contraste que se observa es que aún existen puntos críticos que no son tratados en algunas empresas relevantes en la provincia de Concepción. Debido a la diversa composición de las 3 federaciones entrevistadas que incluyen sectores como: metalmecánico, pesquero, forestal, servicios, construcción, entre otros, es posible apreciar que en la mayoría de los asuntos descritos (a excepción del asunto 4 de DD.HH.) las empresas en que se desempeñan sus afiliados no cumplen las normas mínimas establecidas por la OIT y la ISO 26000 toma en consideración para sus materias y fundamentos. Esto, sin embargo, no resta que otras organizaciones, que tengan sindicatos dentro de estas federaciones, si las cumplan.
- c. Es preocupante revelar las condiciones laborales que presentan algunos casos de empresas en la provincia (en mayoría las que componen los sindicatos de las 3 federaciones estudiadas), que no cumplen con lo básico en cuanto a normativas legales, Derechos Humanos y prácticas laborales, existiendo un vacío en lo que respecta al deber de las autoridades y el gobierno en fiscalizar, ya sea por falta de personal, políticas, etc., en situaciones como precariedad en seguridad, fallecimientos, enfermedades laborales, condiciones e implementos mínimos para trabajar, etc. Estableciendo un orden que permita aumentar la calidad del empleo y vida de los trabajadores y familias Chilenas.

La esencia de la aplicación de la RSE en las empresas, es que se cumpla sin fiscalización, pues se entiende que su naturaleza es ir más allá de la Ley. ISO 26000 es una norma que se adhiere voluntariamente y sin certificaciones, ya que el ánimo de los principios y políticas es que se apliquen comprendiendo el beneficio que trae para la sociedad y su gente.





## Capítulo IV

# Conclusiones

A partir del análisis realizado de las opiniones de los actores entrevistados y la información planteada en el marco teórico, es posible establecer algunas conclusiones que guardan relación con los objetivos planteados al inicio de la investigación. A través de ellos, es posible verificar la coherencia o brechas que las empresas seleccionadas evidencian en su gestión de RSE.

### **Adhesión de RSE y su influencia en la gestión interna de las empresas**

La Responsabilidad social empresarial, más que un nuevo estilo de gestión empresarial, se puede decir, que es una nueva concepción de empresa y una nueva forma de entender y conducir su proceso productivo. El ejercicio de una auténtica RSE se caracteriza por la incorporación efectiva, al proyecto de empresa, de los intereses de todos sus interlocutores o *stakeholders*, lo que necesariamente lleva a un desarrollo armónico de las distintas dimensiones de ésta. Las compañías que entienden la esencia de la RSE, saben que no están solas, y que es la sociedad quien les otorga la licencia para funcionar, siendo algo que está por sobre la normativa legal de un país.

Es relevante mencionar, que en los casos estudiados, las empresas son de gran tamaño, de categoría nacional e internacional en algunos casos, lo que contribuye a una mayor exposición y acceso a adoptar estas normas y estándares internacionales, con los costos que puede tener, para así mejorar su gestión empresarial. Si bien, todas las empresas entrevistadas se han adherido a los principios y valores de la RSE de forma voluntaria, esto implica un compromiso de integrar en sus prácticas empresariales a todos los actores relevantes respecto de quienes pueden influir en su trabajo. Tampoco cabe duda, que una de las motivaciones para adherir esta corriente tiene una fuerte relación con alcanzar una mayor rentabilidad y mejor posicionamiento en el mercado nacional e internacional.

Desde la mirada de los directivos entrevistados, la RSE sí ha influido en la gestión de las empresas, trayendo cambios significativos a ellas. En lo que compete a la dimensión interna, se observa que existe una mayor formalidad en los procesos y políticas, brindando estructura que simplifica el trabajo, como también cambios estructurales agregando



departamentos que se encarguen directamente de esta materia, esto conlleva una mayor integración y participación de los diversas áreas de la empresa para cumplir estos estándares, con una mayor contribución de todos sus trabajadores. En el ámbito externo, lo anterior ha traído un mayor compromiso público de parte de las empresas, derivado a que estos cambios que ha traído la RSE ya no se vean como costos, sino una inversión a mediano-largo plazo.

No obstante, la visión que tienen dirigentes sindicales de los casos estudiados sobre esta adhesión, no concuerda muchas veces con lo que transmiten las empresas. Si bien la consideran como una práctica positiva para todos, la autenticidad y compromiso que debe traer la RSE en la gestión no se cumple como debería ser, esto porque observan que aun falta consciencia en esta materia, más allá de las exigencias del mercado, entienden que la primera preocupación que debieran tener estas organizaciones es con sus trabajadores. Ellos ven que aún consideran las políticas y condiciones laborales como un costo, utilizando la RSE sólo para adquirir certificaciones y usándola como marketing para mejorar su imagen externa.

Esta divergencia de opiniones, plantea nuevos desafíos entre directivos y dirigentes sindicales en cuanto a mejorar sus prácticas y corregir las carencias que tienen en la materia, cambiando y renovando la concepción de ellas, como un modelo válido y coherente que permite desarrollar más allá de sus fronteras a las empresas y a las sociedades donde están insertas.

### **Calidad de las Relaciones Laborales al interior de las empresas**

A nivel global, las empresas se identifican más con su accionar externo que interno en temas de RSE. La adopción de estas normas supone una adscripción voluntaria de principios para hacer mejor las cosas e ir más allá de la normativa legal, lo que supone no siempre invertir en las personas, incorporarlas en proyectos relevantes, como también en la definición de estrategias y políticas internas de responsabilidad social.

En la gran mayoría de las empresas estudiadas, las relaciones laborales se observan y perciben estables, con una comunicación fluida y respetuosa, entre los trabajadores y sus directivos, con la convicción de que la Ley es sólo el piso para construir buenas relaciones flexibles y desarrolladas con visión de futuro. Esto hace ver que la RSE sí influye en la forma de ver, actuar y convivir con los trabajadores, permitiendo diálogo social que impacta directamente en el desarrollo de las empresas.



En opinión de los casos de dirigentes sindicales, se observan dos percepciones; una es que la sensación es parecida en el sentido de que sí la RSE se practicara con el espíritu que la convoca, las cosas marcharían mejor a nivel provincial. Y la otra es que, en ciertos rubros de la zona (pesquero y forestal), donde se consultó sobre la preocupación por la calidad de vida y de relaciones con los trabajadores, las opiniones no fueron alentadoras, dando a entender que al empresariado aún le falta comprender, respetar y considerar los intereses de sus trabajadores, como algo legítimo y básico para construir relaciones de cooperación y compromiso.

Por lo tanto, sigue habiendo discrepancia en las sensaciones, pues hay empresas donde los actores sí se respetan y existe diálogo, gracias a su cultura y la adhesión de principios y prácticas de RSE; como otras que no velan por las condiciones básicas de vida laboral de los trabajadores, permaneciendo todavía una preocupación constante por este tipo de empresas.

### **Sindicato y su aporte a las empresas**

Este punto se liga con el anterior, y depende en gran medida de como se estén desarrollando las RR.LL. dentro de las empresas. El sindicato cumple un rol indiscutible establecido en la Ley, pero más allá de esto, se aprecia que los sindicatos pueden ser un gran aporte en lo referente al desarrollo de las organizaciones.

Dentro de la percepción recogida de los directivos de empresas investigadas, se rescata que el rol o impacto que tienen los sindicatos en el desarrollo de ellas, se centran en tres variables: participación y aportes en proyectos de la empresa, fundamentalmente con la finalidad de mantenerlos informados y así lograr su mayor compromiso, agregando valor a la relación, y detectando falencias y necesidades para una consecución de logros en conjunto; como facilitador de la comunicación interna, capaz de aunar los pensamientos de los trabajadores; y como apoyo para el desarrollo integral de ellos en la empresa.

Los dirigentes sindicales, en cambio, ven al sindicato no solamente con las características anteriormente expuestas, sino que además, como un aliado de la organización que permite apoyar en momentos de crisis a las compañías, observando entonces una visión similar entre ambos actores en empresas donde hay políticas y normas de RSE. Sin embargo, también es claro observar, que los objetivos que se buscan compartir con los trabajadores son



definidos primero por la empresa en función del éxito, haciendo que los trabajadores tengan que acatarlos y ponerlos en práctica sin diálogo. Cabe destacar que una sensación compartida de los dirigentes es que la organización sindical se confunde muchas veces como una entidad que “asiste socialmente” a los trabajadores, perdiendo su verdadera función en la empresa, siendo poco valorados en Chile.

En general, se puede afirmar que en la mayoría de las empresas de la muestra de casos, la relación sindicato-empresa es de cooperación; en efecto, hay siempre una búsqueda constante del diálogo, de la comunicación y el entendimiento. Esto hace pensar que se está dando un pequeño cambio en las empresas del país en cuanto a la relación que hay de estos organismos, no obstante todavía existen empresas con practicas anti sindicales, no dejando ver el real aporte de los trabajadores. Hay una tarea pendiente con estas organizaciones para que cambien su visión y puedan aportar al desarrollo de todos.

### **Repercusión de RSE en la calidad de las RR.LL. en las empresas**

Considerando lo analizado y las opiniones de ambas partes entrevistadas, podemos apreciar que la adopción a prácticas y políticas de RSE es efectivo para que las relaciones sean de calidad y estables en el tiempo, se puede afirmar por tanto, que la RSE sí repercute e incide en cómo se manejan y desarrollan estas relaciones al interior de las empresas.

La RSE la componen dos ámbitos, uno interno y el otro externo, donde ambos deben potenciarse para mejorar la gestión de las empresas. Sin embargo, la percepción general de Directivos y Dirigentes es que hay un desequilibrio en cuanto a la prioridad que le dan las empresas a cada uno de ellos, lo que puede explicarse por un lento cambio cultural, que deben adoptar las empresas y trabajadores, o por sólo privilegiar las empresas el valor económico del marketing que viene asociado a esa materia.

El involucramiento transversal de los trabajadores en la empresa, agrega valor a los proyectos empresariales, quienes con su conocimiento y experiencia hacen a la empresa una “organización inteligente y flexible”. Asimismo, para engancharlos y comprometerlos con la organización, debe haber respeto y dignificación del trabajo que realizan, una preocupación constante y sostenible de las relaciones, creando o mejorando políticas en beneficio de ambos, existiendo mayor comunicación y apoyo mutuo. Con esto, las empresas se vuelven más competitivas y potencian su futuro, su proyección y permanencia en el mercado.



## **Futuro de las Relaciones laborales dada la Reforma laboral**

La actual normativa laboral en el país lleva 36 años sin ser modificada, esto ha generado revuelos desde la vuelta a la democracia, exigiendo por diversos organismos como la CUT, Federaciones a nivel nacional de trabajadores de distintos rubros, entre otros, que se estructure nuevamente, ya que la sensación general es que no contribuye ni mejora las condiciones y relaciones entre empresa y trabajador, tachándola como una normativa que no defiende la posición de los trabajadores.

La opinión de los directivos entrevistados, es que a futuro la reforma laboral generará reglas más claras que puedan manejar las relaciones, pero siempre con una postura positiva al cambio, pues será necesaria para aminorar los problemas en la adecuación del nuevo marco legal, además de prevenir un aumento de conflicto en las organizaciones donde no se cumpla con lo básico establecido por la Ley; y en las PYMES quienes tienen una desventaja en flexibilidad y adaptabilidad, que va ligada en la generación y disposición de recursos.

En cuanto a la opinión de los dirigentes sindicales, es que afectará en la medida que las empresas no sepan entender y comprender el fin de que se modifique el actual Código del Trabajo. La percepción sin embargo, sigue dividida pues la reforma refuerza una mayor igualdad de condiciones ante el empresariado, considera más materias a negociar y evitan el reemplazo en huelga; no obstante, otras opiniones (sector pesquero y forestal) son tajantes al decir que no mejorará las relaciones pues las condiciones nunca fueron dignas con la actual Ley, presentando desventajas al negociar debido a las pocas herramientas y el poder que manejan y les brinda el Plan laboral vigente a las empresas. Sin contar con uno de los puntos más emblemáticos que es mayor equidad a través de la negociación por rama o actividad empresarial.

En último lugar, si se relaciona la RSE y la Reforma Laboral, lo que se concluye de las entrevistas realizadas es que para los empresarios que creen en la RSE, esta Reforma no les afectará, atribuyéndose al cambio de consciencia que ha traído esta materia a su gestión, pues en lo que compete a la Ley, ellos ya han dado un paso más adelante que el resto de las empresas. La sensación general tanto de directivos como de dirigentes, es que todo esto va a cambiar en la medida que las nuevas generaciones adapten y trabajen esta nueva forma de pensar y ver las cosas, pues comprenden y entienden que los cambios deben ocurrir, y deber realizarse para que nuestra sociedad mejore y evolucione.



## Capítulo V

# Comentarios y consideraciones

Finalmente se considera destacar y exponer algunos comentarios y consideraciones de futuro que nacen con este trabajo, con reflexiones sobre los procedimientos metodológicos empleados, carencias, límites y problemáticas enfrentadas durante la realización de mismo, agregando también desafíos y tareas en base a la gestión de RSE en la provincia de Concepción. También poder contribuir a la realización de nuevas investigaciones del tema, y comentar el aporte hacia nuestra formación profesional.

Los comentarios y consideraciones se presentan en base a 3 aspectos: investigación, temas principales de estudio y formación profesional.

### **Primer ítem:** ASPECTOS GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN.

- a. Debido al tiempo disponible, se consideró tomar una muestra en la provincia de Concepción (ubicación además, de nuestra casa de estudios). Esta muestra de casos sólo fue dirigida a grandes empresas, sin considerar PYMES, las cuales conforman más del 80% del mercado empresarial del país. Por lo que para estudios posteriores sobre el tema, se insta a incorporarlas por la relevancia y aportes que pueden realizar éstas en relación a la materia.

### **Segundo ítem:** COMENTARIOS DE LOS TEMAS PRINCIPALES DEL ESTUDIO.

#### **a. Gestión de RSE**

- i. **Adhesión voluntaria:** La RSE, genera muchos beneficios en las empresas y uno de ellos es el reconocimiento que le dan las sociedades como organizaciones responsables con sus grupos de interés. Sin embargo, cuando se quiere ser socialmente responsable, ojalá las empresas no paguen por ello (ejemplo: *Grace Place To Work*), como tampoco catalogarse de esto, porque para eso, cualquier compañía podría ser publicitada con ese logo. Es por eso, que es necesario **fortalecer la conciencia** de saber lo que se hace y estar conforme con ello, transmitiéndolo en buenas acciones que la misma gente sin necesidad de pagar, pueda juzgar y catalogar como buen ciudadano. Si más empresas entienden que el dinero no da el reconocimiento, se habrá comprendido entonces el espíritu de la RSE.



- ii. **Valor económico que genera la RSE (activo intangible) en las empresas:** Las empresas en su búsqueda constante de generar mayor rentabilidad y beneficios, invierten en innovación y desarrollo (I+D), procesos productivos de su cadena de valor y certificaciones, sin visualizar a la RSE como un activo intangible que permite adquirir una ventaja competitiva capaz de mejorar la reputación de la empresa, retener clientes y trabajadores, mantener la motivación y compromiso de éstos, impactar en la percepción de los *stakeholders* y mejorar las relaciones, además de consolidar el rol de la empresa, como un agente que permite desarrollo y crecimiento no solo de ella, sino que siendo un real aporte a su entorno.

La RSE es una nueva forma que gestión, que permite un mejor uso de los recursos disponibles, en beneficio no sólo de la empresa, sino también impactando en sus trabajadores y en la reputación de ésta, lo que a mediano y largo plazo se traduce en un crecimiento del valor económico. Dentro de algunos **beneficios** que se pueden mencionar están: reduce costos operativos, ausentismos, rotación, estrés; mejora el clima, motivación, eficiencia, rendimiento del trabajo y la imagen de la empresa; desarrolla a las personas tanto en el plano personal como profesional, creando líderes proactivos, entre otras.

#### b. Relaciones Laborales

- i. **Las relaciones humanas deben basarse en su naturaleza y no en leyes:** se aprecia que en las empresas las relaciones humanas están condicionadas según lo estipulado en la Ley, según la naturaleza ningún tipo de norma bastara para poder moldear y gestionar las relaciones. Esto hace reflexionar que **debe haber voluntad en las personas** para que pueda haber comunicación y se puedan construir relaciones sólidas, sólo con esta actitud se podrá generar más dialogo y comprensión entre las partes, como también con una actitud positiva hacia soluciones que brinde desarrollo, que cuente con la opinión de todos, sin ser una imposición legal.
- ii. **Pasar de sociedades competitivas a sociedades de cooperación:** Apreciamos que la sociedad que se ha construido hoy en día trabaja en base al crecimiento por competencia. El individualismo en las personas ha provocado que no se piense en los demás, habiendo más egoísmo que cooperación. En las empresas, esto es más evidente, las comunicaciones no se dan, la generación de riqueza por sobre el



bienestar general tiene más peso, y es por lo mismo, que se evidencia la falta de diálogo entre los actores, condición necesaria para construir sociedades más sanas, inclusivas, de cooperación y desarrollo. El **diálogo social y reflexivo** es una herramienta que organismos internacionales están intentando inculcar en nuestra sociedad, ayudando a que se promueva un intercambio de visiones, mayor interacción y empatía, para que fluya y se genere comunicación permitiendo un desarrollo mutuo.

### c. Sindicato y negociación colectiva

- i. **Responsabilidad Social Sindical:** Cuando se logra entender y aplicar la RSE, también se comprende que no se debería llamar Responsabilidad Social Empresarial, pues la responsabilidad de construir mejores sociedades no es sólo de las empresas, sino también, de los trabajadores que las conforman, desde el dueño, presidente, gerente general hasta el último operador. Por lo mismo, **los sindicatos cumplen un rol fundamental** en apoyar desde un inicio esta nueva forma de hacer las cosas, ya que los beneficios no sólo repercuten en ellos, sino en sus familias, comunidades y medio ambiente donde están conviviendo. Los dirigentes sindicales junto con los directivos y empresarios, deben trabajar en conjunto y arduamente si se quiere ser responsable socialmente, en una relación de mutuo respeto.
  
- ii. **Sindicatos no politizados, una herramienta para derrotar la desigualdad:** Se observa que las personas tienen un pensamiento pre juicioso en lo que respecta a la función que cumplen los sindicatos en la sociedad, lo que conlleva a un rechazo de adhesión de los trabajadores a estos organismos. Esto debe revertirse, pues la **naturaleza del sindicato no es de conflicto**, sino de mediación, apoyo y solución de problemas que existen entre trabajadores y empresas, agregando también la negociación colectiva como herramienta vital para corregir inequidades y en un sentido más amplio disminuir la desigualdad económica en los países. Es por ello, que debe generarse un apoliticismo en estos organismos para poder enseñar lo que son y cambiar la mirada de las personas respecto a estas colectividades que aportan en demasía a los trabajadores del país.





iii. **La negociación por rama debe ser incluida en la Reforma Laboral:** otro de los puntos a destacar, es que la negociación por rama o actividad económica debe ser incluida como uno de los puntos principales de la reforma laboral, creemos que este cambio es singular al momento de **disminuir la desigualdad en Chile**, permitiendo una mejor distribución de la riqueza mediante la negociación colectiva como herramienta fundamental que genera más fuerza y unificación de los trabajadores al momento de dialogar, permitiendo considerar a todos los trabajadores que estén dentro de la actividad y que no están sindicalizados.

Cabe mencionar que en la mayoría de los países de la OCDE (21 de 23) la negociación colectiva concurre en más de un nivel (nacional, rama, local), es decir, existen varias instancias de negociación y no se confiere exclusividad a un único nivel (como sucede en Chile y Japón que lo hacen sólo localmente), peor aún cuando el país está dentro de las 3 únicas naciones de la OCDE que permite el reemplazo en huelga (además de Canadá y EE.UU.)<sup>27</sup>

#### d. Reforma Laboral

i. **Opinión acerca de la Reforma laboral:** Una de las posiciones que actualmente se ven desde los trabajadores y en entidades expertas es que la **reforma laboral es un retroceso**, ya que muchos puntos que pueden verse a favor tiene una “letra chica” que termina perjudicando el trabajo sindical, entre ellos están los llamados “servicios mínimos”, huelga “pacífica” y las horas que podrán ser negociadas, en palabras de los dirigentes sindicales los sindicatos en Chile *nunca han podido negociar*, debido a las pocas herramientas y el poder que manejan las empresas, lo cual debilita la negociación, sin contar con el punto más emblemáticos explicado anteriormente (negociación por rama). Agregamos a esto datos aportados por la Fundación Acción, en un estudio realizado en junio de 2015 sobre “Sindicalización y Reforma Laboral”<sup>28</sup>, donde un 54% de los encuestados piensa que la Reforma Laboral no mejora las condiciones laborales actuales, además un 63% dice que no hay un equilibrio al

<sup>27</sup> Estos datos se basa en el documento **Sindicato y negociación colectiva. Panorama estadístico nacional y evidencia comparada**. (Fundación Sol, 2015), utilizando el *Cuadro 2: Nivel y porcentaje de la negociación colectiva y tasa de ocupación, países OECD*, del mismo.

Disponible en :<http://www.fundacionsol.cl/wp-content/uploads/2015/06/Fundacio%CC%81n-SOL-2015-Negociacio%CC%81n-Colectiva.compressed.pdf>

<sup>28</sup> Estos datos se basa en el estudio **Sindicalización y Reforma Laboral. ¿Qué piensan ciudadanos, trabajadores y clientes?** (Fundación Acción, 2015)

Disponible en: [http://www.accionrse.cl/docs/estudios/0907112519\\_SINDICALIZACION.pdf](http://www.accionrse.cl/docs/estudios/0907112519_SINDICALIZACION.pdf)



momento de negociar colectivamente frente a la empresa y llama la atención que un 64% de la gente no se afilia al sindicato por miedo a consecuencias en su trabajo. Esto hace pensar que el gobierno aún le falta educar y capacitar a la sociedad acerca de esta temática, como promover más normas y políticas que protejan a los trabajadores como un concepto de calidad de gestión y orientar también al empresariado, en lo que respecta a las prácticas sociales exigidas por los tratados de libre comercio suscritos entre Chile y otras naciones.

- ii. **Las fiscalizaciones deben aumentar:** Dentro de la Reforma también se contempla reforzar y fortalecer la Dirección del Trabajo, con el fin de poder apoyar y orientar más a los trabajadores en sus diversas inquietudes y denuncias. Por lo mismo, hay que **mejorar las fiscalizaciones**, aumentando la dotación de personal para que puedan ser en los momentos justos y necesarios, poniendo orden en las empresas del país, como desburocratizar el sistema para que sean más oportunas, en beneficio de los trabajadores y no de las empresas.

### **Tercer ítem: APORTES A LA FORMACIÓN PROFESIONAL Y DESAFÍOS**

- a. **Aportes para la formación de Ingenieros Comerciales:** la formación teórica/práctica de los Ingenieros Comerciales está fuertemente orientada en el objetivo de generar valor económico para el accionista, manejando los recursos disponibles a modo que generen las máximas rentabilidades en las empresas. La RSE se ha vuelto un área de formación de estos profesionales, que les inculca un comportamiento ético en los negocios, incorporando en las decisiones de las empresas las expectativas de las partes interesadas, esto porque su trabajo se desenvuelve principalmente en dar soluciones a la organización, pero además a la sociedad donde están insertas estas compañías. Por lo tanto, es importante darle un **mayor enfoque a la RSE en la formación de estos profesionales**, debido a que tienen un directo impacto en la forma de trabajar de las empresas, siendo un desafío contingente poder generar un cambio en la percepción de la función que cumplen, que son capaces, no sólo de generar crecimiento y desarrollo para las empresas, sino que además, para todos dentro de su esfera de influencia.



**b. Aportes para Carrera/Facultad:** Como alumnos de la Universidad del Bío-Bío y gracias a la formación recibida, se percibe la problemática y necesidad urgente de un cambio en el mundo empresarial. Esto, se debe a la falta o poca ética en las empresas del país, que se deriva de una **falta de formación valórica y ética en los negocios que se debe enseñar en las Universidades**, esto se evidencia en los distintos casos de colusión, negocios poco honestos que han salido a la luz en el último tiempo y que han hecho perder la confianza en los profesionales a cargo de las empresas. Es por esto, que la Facultad de Ciencias Empresariales, **necesita profundizar esta área, formando profesionales de ética intachable**, siendo representantes de una cultura que se vive y se proyecta al mundo empresarial. Creemos que la Responsabilidad Social Empresarial debe prevalecer como sello distintivo de la FACE de la Universidad del Bío-Bío, es pos de la formación de todos los profesionales en el ámbito empresarial.



## Bibliografía

**Acción.** (2012). *Productividad y calidad de vida laboral: Un análisis a los programas de visa saludable*. Santiago, Chile: Monge, I., Naranjo, A., Schmitz, B. & Vivanco, D.

**Aldunate, L. & Peirano, F.** (2008). *Responsabilidad social empresarial en Chile: enfoque interno*. Memoria para optar al Título de Ingeniería Comercial, Facultad de Economía y Negocios, Universidad de Chile, Santiago, Chile.

**Bachelet, M.** (2014, Agosto). *Discurso de S.E. la Presidenta de la República*. Discurso presentado en Ceremonia de premiación de la 10ª versión del ranking empresarial RSE, fundación PROhumana, Santiago de Chile.

**Blanch, J.M.** (2003). Teoría de las relaciones laborales. *Revista de Pensamiento e Investigación Social, Tomo I*, 153.

**Cabanellas, G.** (1959). *Derecho sindical y corporativo*. (pp.383-384). Buenos Aires, Argentina: Editorial Bibliográfica.

**Chile, Dirección del Trabajo.** (2005). *Responsabilidad Social Empresarial, alcances y potencialidades en materia laboral*. Santiago: Baltera, P. & Díaz, E.

**Chile, Dirección del Trabajo.** (2012). *ENCLA 2011-2013. Una Mirada a la Realidad Laboral de Trabajadoras y Trabajadores* (Informe de Resultados Séptima Encuesta Laboral). Santiago, Chile.

**Ferez, M.E.** (2008). *Gobiernos progresistas y movimiento sindical, la experiencia Chilena*. Santiago, Chile: Friedrich Ebert Stiftung.

**Ferez, M.E., Dirección del trabajo.** (2009). *Guía para la negociación colectiva*. (p. 7). Santiago, Chile.

**Global Reporting Initiative.** (2006). *Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad* (Versión 3.0). Amsterdam, Holanda: Global Reporting initiative.

**International Standards Organization.** (2010). *ISO 26000:2010 Guía de Responsabilidad Social*. Ginebra.



**Macchiavello, G.** (1989). *Derecho colectivo del trabajo*. (p.65). Santiago, Chile: Editorial Jurídica de Chile, primera edición.

**Organización internacional del trabajo.** (2001). *Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social*. Ginebra.

**Organización Internacional del Trabajo.** (2014). *Trabajo decente y diálogo social*. Santiago de Chile.

**Organización Internacional del Trabajo.** (2014). *Desafíos sindicales en Chile*. Santiago de Chile.

**Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico.** (2000). *Líneas directrices de la OCDE para empresas multinacionales*. París.

**Thayer, W. & Novoa, P.** (1996). Derecho Colectivo. *Derecho Laboral, tomo II*. (p.4).

## Referencias electrónicas

**Acción.** (2012, Abril 13). *Cumbre empresarial analizó desconfianza en el país y cómo revertirla*. Santiago, Chile. Extraído el 13 Marzo, 2015 de <http://www.accionrse.cl/index.php?op=noticias-in&id=2007>

**Barahona, M.** (2015, Marzo 18). Reformas laborales para reducir la desigualdad. La deuda de Chile con los trabajadores. *El Siglo*. Extraído el 13 Marzo, 2015 de <http://www.elsiglo.cl/index.php/politica/8-reformas-laborales-para-reducir-la-desigualdad-la-deuda-de-chile-con-los-trabajadores-matias-b-barahona>

**Consultora Divisadero.** (2015). *Historia del Movimiento Sindical*. Santiago, Chile. Extraído el 24 Abril, 2015 de [http://www.areasindical.cl/?page\\_id=341](http://www.areasindical.cl/?page_id=341)

**Cortina, A.** (2011, Junio). Una empresa ética es un bien público. *Ethic, la vanguardia de la sostenibilidad*. Extraído el 26 Abril, 2015 de <http://ethic.es/2011/06/una-empresa-etica-es-un-bien-publico/>

**Fundación PROhumana.** (2011). *¿RSE?*. Santiago, Chile. Extraído el 11 Marzo, 2015, de <http://prohumana.cl/documentos/MOMENTOCERO.pdf>



**Fundación PROhumana.** (2014). *Ranking Nacional RSE cumple 10 años evaluando la gestión sustentable de empresas en Chile*. Santiago, Chile. Extraído el 14 Marzo, 2015 de <http://prohumana.cl/2014/08/ranking-nacional-rse-cumple-10-anos-evaluando-la-gestion-sustentable-de-empresas-en-chile-2/>

**Gago, M., García, C., López, S. & Ruiz, E.** (2012). Unidad 13 La ética de la empresa. *Recursos humanos y Responsabilidad social corporativa* (pp. 236-258). España: McGraw-Hill. Extraído el 26 Abril, 2015 de <http://www.mcgraw-hill.es/bcv/guide/capitulo/8448175646.pdf>

**Global Reporting Initiative.** (2015). *Acerca del Global Reporting Initiative* (página en español). Amsterdam, Holanda. Extraído el 14 Mayo, 2015 de <https://www.globalreporting.org/languages/spanish/Pages/default.aspx>

**Gobierno de Chile.** (2014). *Mensaje de S.E. La Presidenta de la República con el que se inicia proyecto de ley que moderniza el sistema de relaciones laborales, introduciendo modificaciones al Código del trabajo*. Santiago, Chile. Extraído el 16 Marzo, 2015 de [http://www.agendalaboral.gob.cl/wp-content/uploads/2014/12/proyecto\\_ley\\_agenda\\_laboral.pdf](http://www.agendalaboral.gob.cl/wp-content/uploads/2014/12/proyecto_ley_agenda_laboral.pdf)

**Gobierno de Chile.** (2014, Diciembre). Presidenta de la República firma el Proyecto de Ley que Moderniza el Sistema de Relaciones Laborales [Resumen]. *Código del Trabajo de Chile*. Extraído el 16 Marzo, 2015 de <http://www.agendalaboral.gob.cl/presidenta-de-la-republica-firma-el-proyecto-de-ley-que-moderniza-el-sistema-de-relaciones-laborales/>

**Martner, G.** (2015, enero 5). La reforma laboral, sus fundamentos y sus detractores [Versión electrónica]. *El Mostrador Blogs&opinión*. Extraído el 16 Marzo, 2015 de <http://www.elmostrador.cl/opinion/2015/01/05/la-reforma-laboral-sus-fundamentos-y-sus-detractores/#print-normal>

**Memoriachilena Biblioteca Nacional de Chile.** (2014). *El movimiento popular en el siglo XX*. Santiago, Chile. Extraído el 24 de Abril, 2015 de <http://www.memoriachilena.cl/602/w3-article-603.html#presentacion>

**Memoriachilena Biblioteca Nacional de Chile.** (2014). *El movimiento popular en el siglo XX*. Santiago, Chile. Extraído el 24 de Abril, 2015 de <http://www.memoriachilena.cl/602/w3-article-3633.html#presentacion>



**Oficina de actividades para los trabajadores OIT.** (2015, Enero 01). *Normas internacionales del trabajo. Manual de educación obrera.* Ginebra, Suiza. Extraído el 24 Abril, 2015 de [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_norm/---normes/documents/publication/wcms\\_088337.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---normes/documents/publication/wcms_088337.pdf)

**Organización de las Naciones Unidas.** (1948). *Declaración Universal de los Derechos Humanos.* París. Extraído el 18 Marzo, 2015 de <http://www.un.org/es/documents/udhr/>

**Organización de las Naciones Unidas.** (2000), *Pacto Global de las naciones unidas.* Extraído el 20 Marzo, 2015 de <http://www.pactomundial.org/>

**Organización internacional del trabajo.** (2001). Principios de la declaración EMN [Resumen]. *Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social.* Ginebra. Extraído el 16 Marzo, 2015 de [http://www.ilo.org/empent/Publications/WCMS\\_151548/lang--es/index.htm](http://www.ilo.org/empent/Publications/WCMS_151548/lang--es/index.htm)

**Organización internacional del trabajo.** (2015). *Acerca de la OIT.* Ginebra. Extraído el 16 Marzo, 2015 de <http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/who-we-are/lang--es/index.htm>

**Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico.** (2015). *Acerca de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE).* México. Extraído el 24 Marzo, 2015 de <http://www.oecd.org/centrodemexico/laocde/>

**Rodríguez, V.** (2015, Febrero). Filantropía de la RSE [Versión electrónica]. *Revista Paula.* Extraído el 11 Marzo, 2015 de <http://www.paula.cl/entrevista/filantropa-de-la-rse/>

**Salamanca, A. & Martín-Crespo, C.** (2007, Marzo-Abril). El muestreo en la investigación cualitativa. *Nure Investigación, n° 27. 2.* Extraído el 16 Junio, 2015 de [http://www.nureinvestigacion.es/FICHEROS\\_ADMINISTRADOR/F\\_METODOLOGICA/FMetodologica\\_27.pdf](http://www.nureinvestigacion.es/FICHEROS_ADMINISTRADOR/F_METODOLOGICA/FMetodologica_27.pdf)

**Sánchez, C.** (2014, Marzo). La RSE hoy es una utilidad [Versión electrónica]. *Revista Capital.* Extraído el 13 Marzo, 2015 de <http://www.capital.cl/negocios/2014/03/21/100307-la-rse-hoy-es-una-utilidad>

**Web CUT Chile.** (2005). *Antecedentes del movimiento sindical chileno.* Santiago, Chile. Extraído el 24 Abril, 2015 de [http://www.archivochile.com/Mov\\_sociales/CUT/MScut0001.pdf](http://www.archivochile.com/Mov_sociales/CUT/MScut0001.pdf)



## Anexos

### Anexo 1: Cambios que acarreó el “Plan Laboral” (1979) al Código del Trabajo actual de Chile<sup>29</sup>.

#### Plan Laboral, entre otras cosas:

- » **Prohibió** la negociación más allá del nivel de la empresa.
- » **Excluyó** de la negociación colectiva a los trabajadores con contrato de aprendizaje, a los trabajadores de la construcción, a los trabajadores de obras o faenas de temporada, a los trabajadores con responsabilidades administrativas o directivas y a los trabajadores del servicio público, entre otros.
- » **Validó** el derecho a huelga exclusivamente en el marco de la negociación colectiva, erradicando las huelgas por incumplimiento de contrato o de derechos en general, por solidaridad o por causas político-económicas, entre otras.
- » **Permitió** el reemplazo de huelguistas, evitando la paralización del establecimiento.
- » **Generó** una doble titularidad negociadora, donde grupos transitorios de trabajadores unidos exclusivamente para negociar y sindicatos, tienen las mismas facultades de representación para la negociación colectiva.
- » **Impidió** que los nuevos afiliados sindicales reciban los beneficios adquiridos anteriormente por el sindicato.
- » **Estableció** un sinnúmero de trámites, formalidades y plazos obligatorios que cursar para ejercer la negociación colectiva y el derecho a huelga.
- » **Vetó** como materias negociables “las que limiten la facultad del empleador de organizar, dirigir y administrar la empresa”, evitando una posible cogestión del negocio.

---

<sup>29</sup> Este Anexo se basa en el documento **Reforma Laboral ¿Pone fin al Plan laboral de la dictadura o lo consolida? infórmate, debate, propone**. (Fundación Sol, 2015), utilizando el Cuadro 1 del mismo. Disponible en <http://www.fundacionsol.cl/wp-content/uploads/2015/03/Fundaci%C3%B3n-SOL-2015-Cuadernillo-Reforma-Laboral.pdf>





## **Anexo 2: Contenidos específicos del Proyecto que moderniza el sistema de relaciones laborales en Chile.**

### **1. Amplía la cobertura de la negociación colectiva.**

**Aprendices y trabajadores obra o faena transitoria:** Se eliminan algunas de las exclusiones que actualmente existen en la legislación, ampliándose la negociación a trabajadores que hoy están impedidos de ejercer este derecho, particularmente los trabajadores aprendices en las grandes empresas y los trabajadores contratados para desempeñarse exclusivamente en una obra o faena transitoria, bajo un procedimiento especial.

**Trabajadores de confianza:** Se reducen las hipótesis de exclusión de los denominados "trabajadores de confianza", estableciendo una restricción general que afecta a trabajadores que tengan facultades de representación del empleador y detenten facultades generales de administración.

### **2. Reconoce la titularidad del sindicato en la negociación colectiva en la empresa.**

- **Titularidad sindical:** Establece la titularidad del derecho a la negociación colectiva al sindicato, estableciéndolo como principal sujeto de la negociación por parte de los trabajadores. Excluye a los grupos negociadores.
- **Tipo de negociación:** La negociación colectiva del sindicato se sujetará a las normas de la negociación colectiva reglada. También podrá, en cualquier tiempo, ser parte de procesos de negociación directa con el empleador (negociación no reglada).
- **Representación sindical:** Cada sindicato negocia colectivamente en representación de sus afiliados.
- **Libertad de afiliación sindical:** Los trabajadores podrán afiliarse y des afiliarse libremente de cualquier sindicato.
- **Vinculación del trabajador con instrumento colectivo:** El trabajador amparado por un instrumento colectivo negociado a través de un sindicato puede modificar su afiliación sindical (libertad de afiliación) pero permanece vinculado al instrumento colectivo hasta el



término de su vigencia y deberá seguir pagando la cuota sindical ordinaria durante ese tiempo.

- **Sindicato Interempresa:** Se reconoce el derecho del sindicato interempresa a negociar en la empresa en que tenga un número de afiliados equivalentes al que se exige al sindicato de empresa para negociar en ella.

### 3. Derecho a los beneficios negociados por el sindicato.

Los beneficios de un instrumento colectivo se otorgan a los trabajadores que participaron de la negociación colectiva: Los trabajadores afectos a la negociación son los trabajadores sindicalizados que participan en la negociación.

- **Derecho a los beneficios negociados por el sindicato, por afiliación sindical:** Los beneficios negociados por un sindicato se otorgarán a los trabajadores que se afilien al sindicato con posterioridad a la negociación, a partir de la comunicación al empleador de su afiliación.
- **Derecho de afiliación sindical:** La organización sindical que negoció un instrumento colectivo no podrá impedir o restringir arbitrariamente la afiliación de un trabajador al sindicato.
- **Derecho de los no sindicalizados a los beneficios negociados por el sindicato, por acuerdo de las partes en la negociación o después de ella:** El sindicato negociador y el empleador respectivo, podrán concordar aplicar total o parcialmente los beneficios de un instrumento colectivo, a los trabajadores sin afiliación sindical.

Para acceder a los beneficios, el trabajador sin afiliación sindical deberá aceptar la extensión y pagar la proporción o totalidad de la cuota sindical del sindicato, de conformidad al acuerdo de extensión.

Sin ese acuerdo, la extensión del empleador será una práctica anti sindical.



#### **4. Amplía el derecho a información de los sindicatos, con la finalidad de mejorar la calidad de las negociaciones y de la relación empresa-sindicatos.**

- **Deber de información periódica:** El empleador deberá proporcionar a sus sindicatos, información de la empresa, en forma periódica.
- **Deber de información para la negociación colectiva:** El empleador deberá entregar información oportuna, completa y actualizada sobre el estado de la empresa para la preparación de la negociación.
- **Información Periódica:** Declaración Anual de Impuestos, balance general, estados financieros o estados financieros auditados, información que la empresa deba poner a disposición de la SVS y del público general en virtud de la ley.
- **Información para la Negociación:** Valor actualizado de beneficios que forman parte del contrato colectivo vigente, planilla actualizada de remuneraciones de los trabajadores afectos a la negociación y costos globales de la mano de obra (número de trabajadores totales de la empresa).

Simplificación del estándar de la información que deben entregar las pequeñas y micro empresas.

- **Obligación de entregar información a sindicatos recién constituidos:** Las grandes y medianas empresas estarán obligadas a entregar la información periódica y específica para la negociación, dentro de los 15 siguientes a que le comunique la constitución de un sindicato.

#### **5. Simplifica el procedimiento de negociación colectiva reglada. Se reescribe el Libro 4 del Código laboral completamente.**

- **Mediación y Arbitraje:** Se fortalecen los instrumentos y opciones de mediación.
- **Respuesta del empleador:** La respuesta del empleador no puede contener estipulaciones menores al piso de la negociación.



- **Piso de la negociación:** En el caso de existir instrumento colectivo vigente, constituyen el piso de la negociación idénticas estipulaciones a las establecidas en el instrumento colectivo vigente (mismos beneficios), sin considerar bonos de término o reajustabilidad.

## 6. Equilibrio de las partes: Derecho a Huelga y Servicios Mínimos.

- **Prohibición del reemplazo de trabajadores:** Se elimina la facultad del empleador de reemplazar los puestos de trabajo de los trabajadores en huelga, con trabajadores propios o externos de la empresa. Lo que es consistente con la actual jurisprudencia de la Corte Suprema.
- **Servicios Mínimos:** Se consagra el deber de la organización sindical de proveer el personal necesario para cumplir los "servicios mínimos" con "equipos de emergencia". La calificación de los servicios mínimos no implica restar eficacia al ejercicio del derecho a huelga.

## 7. Piso de la Negociación.

La respuesta del empleador a la propuesta de los trabajadores no puede contener estipulaciones menores al piso de la negociación.

## 8. Amplía las materias a negociar.

Se permite pactar mejores condiciones laborales, como por ejemplo, sistemas excepcionales de jornada y descansos, horas extraordinarias, jornadas pasivas, entre otras. Para evitar abusos, se exigen porcentajes mínimos de representación. Además, se permite negociar otros temas como acuerdos de conciliación con vida familiar, servicios de bienestar, capacitación, etc.

## 9. Horas de trabajo sindical.

Se amplían las horas de trabajo sindical para capacitación y formación sindical.

## 10. Igualdad de género.

Fortalece los derechos de las mujeres trabajadoras, a través de distintas medidas (por ejemplo, mejora la información sobre diferencias de sueldo entre hombres y mujeres; permite que la diferencia de sueldos se pueda negociar colectivamente; incorpora obligatoriamente a las mujeres a las comisiones negociadoras).



## Anexo 3: Entrevistas a directivos de Empresas y dirigentes de sindicatos y federaciones de la provincia de Concepción.

### Anexo 3.1: Entrevista semi-estructurada a directivos de empresas

#### TÓPICOS DE ESTUDIO:

#### I. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.

Definiendo la RSE, podemos decir que, es la responsabilidad de la empresa ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en el entorno **social, medio ambiental y laboral** que los rodea, mediante un comportamiento ético y transparente. De acuerdo a esto:

1. *¿Cuáles fueron las razones para que esta organización incorporara la Responsabilidad Social en su modelo de gestión empresarial?*
2. *¿Qué cambios ha traído a la organización la adhesión a esta política o filosofía empresarial?*

#### II. RELACIONES LABORALES.

Entendiendo que las **Relaciones Laborales (empresa-trabajador)** derivan del manejo de buenas o malas **Prácticas laborales** en la empresa (políticas, normas y prácticas relacionadas con el trabajo).

3. *¿De acuerdo a su percepción, cómo considera usted que se encuentran las Relaciones Laborales actualmente en la empresa?*
4. *¿La implementación de las políticas y prácticas de RSE, han impactado en las Relaciones Laborales de la empresa?, y ¿De qué forma?*



### III. ORGANIZACIONES SINDICALES

Considerando que el Sindicato es un organismo relevante en la **Relación** del trabajador con la empresa, en su OPINIÓN:

5. *¿Cuál es el impacto que tiene la existencia del sindicato en el desarrollo de la empresa?*

### IV. REFORMA LABORAL

Pasando ahora al **Proyecto de Reforma Laboral** que hoy se discute en el Parlamento, tema actualmente contingente en el quehacer laboral del país, podemos decir y entender, que:

“La **política laboral** tiene universalmente el propósito de disminuir las asimetrías de poder económico de mercado entre empleadores y trabajadores, además de regular la acción de los sindicatos, procurando que su actividad legítima no ponga en peligro la supervivencia de la empresa ni afecte ilegítimamente a terceros. La empresa debe asumir el costo económico razonable que resulte de reconocer los intereses de contrapartes sociales, como debe asumir diversos costos de producción así como la existencia de competencia y restricciones sanitarias, ambientales y de uso del espacio”.

Entendiendo esto, podemos agrupar los puntos más relevantes que se consideran en esta Reforma, en 3 áreas principales (**ver tabla**)...

6. *En su opinión, ¿Cuáles serán las repercusiones que traerá la Reforma Laboral a las relaciones laborales existentes en la empresa?*



## **Anexo 3.2: Entrevista semi-estructurada a dirigentes sindicales**

### **TÓPICOS DE ESTUDIO:**

#### **I. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.**

Definiendo la RSE, podemos decir que, es la responsabilidad de la empresa ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en el entorno **social, medio ambiental y laboral** que los rodea, mediante un comportamiento ético y transparente. De acuerdo a esto:

- 1. ¿Qué opinión tiene usted sobre las empresas que (o "su" empresa) tengan declarada una política sobre Responsabilidad Social Empresarial?***

#### **II. RELACIONES LABORALES.**

Entendiendo que las **Relaciones Laborales (empresa-trabajador)** derivan del manejo de buenas o malas **Prácticas laborales** en la empresa (políticas, normas y prácticas relacionadas con el trabajo).

- 2. ¿De acuerdo a su percepción y a su experiencia como Dirigente Sindical, cómo considera usted que se encuentran las Relaciones Laborales actualmente en las (o "su") empresas?***
- 3. ¿La implementación del modelo de gestión de RSE, han impactado en las Relaciones Laborales de la empresa?, y ¿De qué forma?***

#### **III. ORGANIZACIONES SINDICALES**

Considerando que el Sindicato es un organismo relevante en la **Relación** del trabajador con la empresa, en su OPINIÓN:

- 4. ¿Cuál es el impacto que tiene la existencia del sindicato en el desarrollo de la empresa?***



#### IV. REFORMA LABORAL

Pasando ahora **al Proyecto de Reforma Laboral** que hoy se discute en el Parlamento, tema actualmente contingente en el quehacer laboral del país, podemos decir y entender, que:

“La **política laboral** tiene universalmente el propósito de disminuir las asimetrías de poder económico de mercado entre empleadores y trabajadores, además de regular la acción de los sindicatos, procurando que su actividad legítima no ponga en peligro la supervivencia de la empresa ni afecte ilegítimamente a terceros. La empresa debe asumir el costo económico razonable que resulte de reconocer los intereses de contrapartes sociales, como debe asumir diversos costos de producción así como la existencia de competencia y restricciones sanitarias, ambientales y de uso del espacio”.

Entendiendo esto, podemos agrupar los puntos más relevantes que se consideran en esta Reforma, en 3 áreas principales (**ver tabla**)...

- 5. En su opinión, ¿Cuáles serán las repercusiones que traerá esta Reforma Laboral en las relaciones laborales existentes en la empresa?**





**Anexo 4: Tabla resumen Reforma Laboral para entrevistas semi-estructuradas a empresas y sindicatos.**

ÁREAS GENERALES	PUNTOS ESPECÍFICOS REFORMA LABORAL
1. ROL DEL SINDICATO	✓ <b>PUNTO 2:</b> Reconoce Titularidad del sindicato en la negociación colectiva
	✓ <b>PUNTO 4:</b> Derecho a información de los sindicatos para mejorar la calidad de las negociaciones y de la relación empresa-sindicatos.
	✓ <b>PUNTO 9:</b> Horas de trabajo sindical incluye capacitación y formación sindical.
2. NEGOCIACIÓN COLECTIVA	✓ <b>PUNTO 1:</b> Amplía la cobertura de la negociación colectiva para trabajadores aprendices, de obra o faena transitoria.
	✓ <b>PUNTO 3:</b> Derecho a los beneficios negociados por el sindicato para quienes se afilien.
	✓ <b>PUNTO 5:</b> Simplifica el procedimiento de negociación colectiva reglada y consideración del piso de negociación.
	✓ <b>PUNTO 8:</b> Amplía las materias a negociar. Conciliación de Vida familiar y otros.
	✓ <b>PUNTO 10:</b> Igualdad de género. Incorpora a las mujeres a las comisiones negociadoras.
3. DERECHO A HUELGA	✓ <b>PUNTO 6:</b> Equilibrio de las partes: Derecho a Huelga y Servicios Mínimos.

**Cuadro 11:** Cuadro resumen de Reforma laboral para entrevistas semi-estructuradas. **Fuente:** Elaboración propia.



