



**Escuela de Administración de Negocios**



**Conferencia de Apertura**

**“Ética y Responsabilidad Social”**

---

**Liderazgo Ético y RSE – Enero 2008**

**Universidad de Costa Rica**  
**Escuela de Administración de Negocios**

# **Ética y Responsabilidad Social**

**Isabel Cristina Arroyo Venegas**  
**Directora Escuela Administración de Negocios**

**Enero 2008**



# Ética y Responsabilidad Social

El Ser Humano:

No es independiente  
No es autosuficiente

Las Empresas → Son Seres Humanos



Ética Individual

Ética Empresarial

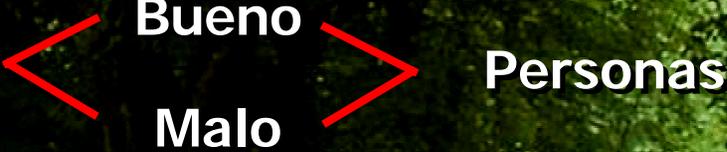
Responsabilidad Social

Responsabilidad Individual

Responsabilidad Empresarial



# Ética

- Creencias  **Bueno** **Malo** **Personas**
- Base: **Conceptos sociales y creencias individuales**  
Varía según: - persona  
- situación  
- cultura
- Estudio de los derechos y obligaciones. Reglas morales en toma de decisiones.
- Esencia de las Relaciones Personales.
- Ciencia Normativa sobre rectitud de los actos humanos.  
Ética – Religión
- Filosofía de la moral.
- Modo de ser – caracter – hábito.

# Ética y Responsabilidad Social

## Estudio de la Etica

### Doble Concepción

La de la Moral

La de la Libertad

*Sin ética no hay libertad ... Nos enfrentaríamos a una sociedad  
Reinada por el individualismo.*

# Ética y Responsabilidad Social

## Moral

- Reglas sobre Conducta Individual y Social de las personas
- Aseguran el bien y evitan el mal.
- Facultades del espíritu y la mente.

# Ética y Responsabilidad Social

Ética y Moral



“Orden Moral”



**Reglas Morales: Rigen problemas comunes de la ética**



**Principios básicos Administración:**

- Respeto por las personas
- Buena fe y confianza
- Cumplimiento de las promesas
- Ayuda reciproca
- Respeto por la propiedad

*La Ética es un concepto más amplio y rico que la palabra Moral*

# Ética y Responsabilidad Social

## **Comportamiento Ético**

**Conducta sobre normas sociales generalmente aceptadas respecto de acciones benéficas y dañinas.**

*Con un comportamiento ético se crea confianza*

# Una vida plena se logra solo con un *Comportamiento Ético*

Alcanzar una vida plena significa alcanzar un autodesarrollo integral



Se pueden priorizar pero no darle carácter absoluto a unos y no considerar otros porque con eso se fragmenta el ser humano.

# Ética y Responsabilidad Social

## Instrumentos de la Ética

- Valores
- Derechos
- Obligaciones
- Reglas Morales
- Relaciones Humanas

# Ética y Responsabilidad Social

## Valores

- No se enseñan
- Se modelan
- Se inspiran en nuestro diario vivir.
- Es la huella que van dejando las personas.
- Fortalecen la motivación y la satisfacción.
- Aumentan la productividad.

# Ética y Responsabilidad Social

## Valores

A hand holding a globe, symbolizing global responsibility and values. The hand is rendered in a textured, painterly style with warm tones of orange, yellow, and blue. The globe is a small, realistic representation of Earth, held gently in the palm. The background is a dark, textured surface with wavy lines, possibly representing water or a map.

**LOS VALORES DEBEN PRIMERO VIVIRSE  
PERSONALMENTE ANTES DE EXIGIR QUE LOS  
DEMÁS CUMPLAN CON NUESTRAS EXPECTATIVAS.**

# Ética y Responsabilidad Social

## LA HONESTIDAD

**ES UNO DE LOS VALORES MÁS IMPORTANTES PUES PERMITE UN COMPORTAMIENTO SERIO, CORRECTO, JUSTO, DESINTERESADO Y CON ESPÍRITU DE SERVICIO**

# Ética y Responsabilidad Social

## LA HONESTIDAD

- Parte importante de nuestro esfuerzo personal para mejorar este valor, es reflexionar en nuestra actitud habitual hacia la honestidad:
  - ¿Aprovecho el tiempo trabajando con intensidad y profesionalmente? ¿Evito aparentar ocupación para no recibir llamadas de atención?
  - ¿Cumplo con la promesa de no revelar confidencias recibidas, sean personales o profesionales?
  - ¿Evito aprovecharme de la ignorancia, el descuido, las debilidades o el exceso de confianza de los demás?
  - ¿Devuelvo con oportunidad y en buen estado, todo lo que he recibido en préstamo?
  - ¿Reparo el daño causado a los bienes ajenos por mi descuido o pereza?
  - ¿Rechazo toda murmuración o comentarios que afecten a la reputación de los demás? ¿Procuro hablar siempre bien de las personas?
  - ¿Es mi comportamiento igual con todas las personas y en todo lugar?

# Ética y Responsabilidad Social

## Ética Profesional

### Meta de la Profesión:

- Bien común
- De servicio a la comunidad

### Principios:

- Valor Ser Humano
- Respeto derechos individuales
- Reconocimiento deberes y responsabilidades

# Ética y Responsabilidad Social

## ETICA PROFESIONAL

**TODAS LAS PROFESIONES IMPLICAN UNA ÉTICA PUESTO QUE SE RELACIONAN DIRECTA (EDUCADORES – MÉDICOS) O INDIRECTAMENTE (ARQUITECTOS – ADMINISTRADORES) CON LOS SERES HUMANOS.**

# Ética y Responsabilidad Social

The background of the slide features a photograph of two elephants standing in a savanna landscape. The elephants are dark grey with wrinkled skin, and their trunks are visible. They are standing on a light-colored, rocky or sandy ground. The sky is a clear, bright blue. The overall scene is bright and natural.

## ETICA PROFESIONAL

Es el cumplimiento de los deberes que a cada cual se le presentan según la posición que ocupe en la vida y que están dados por el grado de compromiso y conciencia moral que se tenga con respecto a la profesión

# Ética y Responsabilidad Social

## COMO INCIDEN LOS VALORES EN LA ETICA PROFESIONAL?

Los valores se expresan en forma de conducta, hábitos o actitudes espontáneas.

\*Honestidad \*Lealtad al trabajo \*Constancia \*Solidaridad \*Equidad  
\*Integridad \*Responsabilidad \*Orden \*Eficiencia



Es lo que permite actuar apegado a principios morales que identifican al "ser bueno", al "ser racional" y al "ser moral".

# **Ética y Responsabilidad Social**

## **ETICA PROFESIONAL**

**Es actuar moralmente según los principios positivos de una sociedad libre, equilibrada y aceptable desde el punto de vista moral.**

# Ética y Responsabilidad Social

## ETICA PROFESIONAL

**EL VALOR DE UNA PROFESIÓN SE MIDE POR EL GRADO DE SERVICIO QUE HAGAMOS AL BIENESTAR GENERAL.**

**EL VERDADERO SUSTENTO DE UNA PROFESIÓN ES LA CONDICIÓN DE PERSONAS.**



# Ética y Responsabilidad Social

## CÓDIGOS Y PRINCIPIOS DE LA ÉTICA EN EL ÁMBITO SOCIAL

- 
- De nada valen los Códigos de Ética si los profesionales carecen de la actitud interna que hace que su acción no sea realmente ética.
  - No sirven de nada si conviven en el grupo profesionales indignos, viles o mal intencionados.

# Ética y Responsabilidad Social

## ETICA DE LA EMPRESA

Es el cumplimiento de una gestión estratégica bajo los principios y filosofía que integran los conceptos de ética y moral.

SE ENMARCA EN UNA “DECLARACIÓN DE VALORES”



EL “CREDO” DE LA EMPRESA

# Ética y Responsabilidad Social

## LA ETICA EMPRESARIAL ES RENTABLE?

**SI**

puede conseguir lo que ni el dinero puede comprar ... La confianza.

1. **Evita problemas de corrupción** → **Demandas – pérdidas millonarias – robos – escándalos que pueden llevar a un perjuicio económico.**
2. **Motiva a empleados, accionistas y clientes** → **se genera más eficiencia – inversión y demanda.**
3. **Genera paz y felicidad a las personas.**

↓  
**La Ética es un bien en sí mismo**

# **Ética y Responsabilidad Social**

## **ETICA DE LA EMPRESA**

**Una empresa ética está más preparada para responder a los retos futuros y para perdurar en el tiempo con éxito**



# Ética y Responsabilidad Social

## ÉTICA DE LA EMPRESA

La única ventaja sostenible, duradera y competitiva que una Organización tiene sobre otra radica en su alta confianza, su liderazgo basado en principios y su cultura.

Stephen Covey

# Ética y Responsabilidad Social

## *Responsabilidad Social*

Forma en que una persona o empresa se conduce respecto a otros grupos o individuos en su ambiente social.



Misión: Reducción o solución de los problemas sociales.

Responsabilidad 1  
Sociedad

Responsabilidad 2  
Ganancias

# Ética y Responsabilidad Social

**RESPONSABILIDAD SOCIAL**

**AMBITOS**

**SOCIAL**

**AMBIENTAL**



# Ética y Responsabilidad Social

## RESPONSABILIDAD SOCIAL

Toda persona, familia u Organización debe ser:

- ❖ Ambientalmente responsables → Conservación de recursos Naturales → Sostenibilidad
- ❖ Socialmente responsables → Comunidad – Empleados – Inversionistas

POLITICAS

Ambientales

Sociales

Depto RSE

Promover: Conservación de la biodiversidad y el bienestar Sostenible de los habitantes.

# Ética y Responsabilidad Social

A photograph of two King penguins on a snowy, icy ground. One penguin is in the foreground, sitting on a single egg. The second penguin is behind it, looking down at the egg. The background is a soft-focus, light blue and white snowy landscape.

## Responsabilidad Social de la Empresa

### Principios:

- Caridad
- Custodia

### Áreas:

- Ambiente
- Clientes
- Trabajadores
- Inversionistas
- Estado

# Ética y Responsabilidad Social

## Enfoque de las Empresas ante la Responsabilidad Social

- 
- A young boy with dark hair, wearing a dark sweater, is eating a lollipop. He is standing in a street that is covered in debris and rubble, suggesting a state of poverty or the aftermath of a disaster. In the background, there are simple, somewhat dilapidated buildings.
- Obligación Social → Mínimo por Ley**
  - Reacción Social → Mínimo más ayudas solicitadas**
  - Respuesta Social → Búsqueda activa de oportunidades para contribuir**

# Ética y Responsabilidad Social

**LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE)**

**(Responsabilidad Social Corporativa)**

**ES UN CONCEPTO POR EL CUAL LAS EMPRESAS DECIDEN  
CONTRIBUIR VOLUNTARIAMENTE A MEJORAR LA  
SOCIEDAD Y A PRESERVAR EL MEDIO AMBIENTE.**

Por que todos somos uno

**RECICLA**

Libro Verde. Unión Europea.

# Ética y Responsabilidad Social

## LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE)



*Transparencia en las prácticas corporativas que permiten operaciones que contribuyen al bienestar y desarrollo social en beneficio de los trabajadores, el ambiente y las comunidades.*



### BENEFICIOS

- Mayor motivación y productividad del personal
- Mejor imagen ante los clientes, proveedores y accionistas
- Aumento en la lealtad de la Marca y en la actividad financiera



**Genera una relación Ganar – Ganar  
Para la empresa y para la sociedad**

# Ética y Responsabilidad Social

## RSE

Tiene que ver con

Colaboradores satisfechos en su trabajo

Clientes a los que se les atiende correctamente

Proveedores a los que se les impulsa en su Desarrollo y crecimiento.

Comunidad

Medio Ambiente



Cumpliendo y superando los requerimientos en una convivencia que promueva una mejor calidad de vida para todos.

# Ética y Responsabilidad Social

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

(Definición Costa Rica)

*Es el compromiso permanente de las empresas para aumentar su competitividad mientras contribuyen activamente al desarrollo sostenible de la sociedad costarricense mediante acciones concretas y medibles dirigidas a solucionar los problemas prioritarios del país.*

Asociación Empresarial para el Desarrollo



# Ética y Responsabilidad Social

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

### CUATRO FORMAS BÁSICAS DE CAPITAL

- **EL NATURAL** (constituido por la dotación de recursos naturales)
- **EL CONSTRUIDO** (generado por el ser humano)
- **EL HUMANO**
- **EL SOCIAL**



**Grado de confianza entre actores de la Sociedad**  
**Normas de comportamiento cívico**  
**Nivel de Asociatividad (Capacidad de actuar cooperativamente)**

# Ética y Responsabilidad Social

A close-up photograph of two ants on a green leaf. One ant is in the foreground, facing left, and the other is slightly behind and to the right, facing right. The background is a blurred green, suggesting a natural environment.

## PASOS DE LA RSE

- **BUEN TRATO AL PERSONAL**
- **EQUILIBRIO FAMILIA – EMPRESA**
- **JUEGO LIMPIO CON EL CONSUMIDOR**
- **INVOLUCRAMIENTO EN CAUSAS DE INTERÉS PÚBLICO**

# Ética y Responsabilidad Social

## ACTORES RESPONSABLES EN EL CUMPLIMIENTO DE LA RSE

**Empresas**

**Cámaras y Asociaciones de Empresas**

**Gobiernos**

**Universidades**

**ONG"s especializadas**

**Otras organizaciones creadas para promover la RSE**

# Ética y Responsabilidad Social

## MODELO DE RSE EN COSTA RICA

*(OCTÁGONO DE LA RSE)*

Ejes principales:

1. **Transparencia, valores y prácticas anticorrupción**
  - Colaboradores
  - Consumidores
  - Proveedores
  - Comunidad
  - Medio Ambiente
  - Fortalecimiento Institucional
  - Sostenibilidad Económica

# Ética y Responsabilidad Social

## EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LA RSE



## INDICADORES

- Modelo de empresas costarricenses
- Modelo países Centroamericanos



Ante el reto de mejoras de equidad de género, niveles de corrupción, cumplimiento de leyes y emisiones de carbono

Homologaron indicadores de: Medio ambiente – Política de Estado – Gobernabilidad – Público Interno – Proveedores – Comunidades



# Ética y Responsabilidad Social

## RENDICIÓN DE CUENTAS SOBRE RSE

(SE PUEDE MEDIR O EVALUAR LA RSE)

Por áreas:

Sostenibilidad económica  
Fortalecimiento institucional  
Medio ambiente  
Comunidad  
Proveedores  
Consumidores  
Colaboradores  
Transparencia, valores y prácticas anticorrupción

# Ética y Responsabilidad Social

## Responsabilidad Social del Administrador y del CPA

- Servir a sus semejantes
- Contribuir:
  - Con el progreso y desarrollo
  - Integración humana
  - Satisfacción necesidades comunes

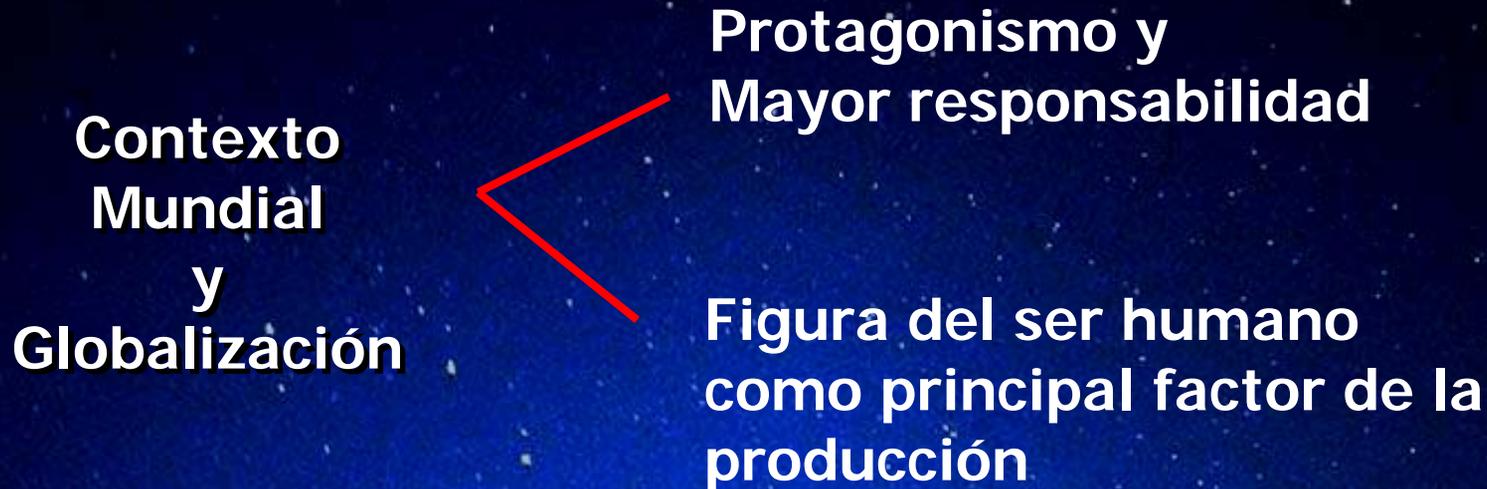
**Acción Social:** nuevo campo Acción Administrativa

**Teoría Relaciones Humanas:** Proyección social de las empresas y el administrador.

**Filosofía → Economía al servicio de las personas, no las personas al servicio de la Economía.**

# Ética y Responsabilidad Social

## Responsabilidad Social del Administrador y del CPA



## Responsabilidad del Empresario del Siglo XXI

Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad y las personas

# Ética y Responsabilidad Social

**Responsabilidad Social del Administrador y del CPA**

**Otras responsabilidades en función de:**

- **La formación académica**
- **Los puestos asignados**

# Ética y Responsabilidad Social

## Responsabilidad Social del Administrador y del CPA

- Cambio en la sociedad y negocios → cambios de responsabilidad social
- No hay países subdesarrollados, sino países mal administrados
- Valor de la profesión → Grado de servicio al bienestar general
- En ocasiones la solidaridad es más importante que la competencia
- Valores y premisas para el éxito:
  - Integridad
  - Honestidad
  - Compromiso
  - Solidaridad
  - Espíritu de Servicio
  - Reconocimiento del valor de todos los seres humanos
  - Respeto a los derechos individuales
  - El bien común antes que las utilidades
  - Perseverancia en las luchas por mantener la paz y la justicia

# Ética y Responsabilidad Social

## CUATRO COMPROMISOS QUE DEBE ADOPTAR EL PROFESIONAL EN CIENCIAS ECONÓMICAS

1. COMPROMISO TÉCNICO ( ENSEÑANZA ACTUALIZADA)
2. COMPROMISO CON LA INTEGRIDAD
3. COMPROMISO CON LOS DESFAVORECIDOS
4. COMPROMISO CÍVICO



# Ética y Responsabilidad Social

## RSE

### EL PARADIGMA DEL EMPRESARIO HUMANISTA

- *Con sólida ética:* Lo importante no es “tener” para “hacer” sino “hacer” para “tener”
- *Sirve a la Comunidad:* Rinde beneficios sociales, abre oportunidades a grupos discriminados o vulnerables.
- *Favorece la creatividad:* Involucra a todos por igual, los motiva y se genera un aporte al mejoramiento de la vida humana y la gestión empresarial.

# Ética y Responsabilidad Social

## LA RSE COMO MODA DE GESTIÓN EMPRESARIAL

El criterio de los que defienden la tesis de que las empresas solo tienen una gran responsabilidad: Maximizar los beneficios y el valor para los accionistas.



LA CONCIBEN COMO UN TRATAMIENTO DE BELLEZA.

Ejemplo: The Economist con su campaña de una década contra la RSC.

# Ética y Responsabilidad Social

## EJEMPLOS DE RSE

- Rechazo al trabajo infantil
- Explotación laboral o trabajo forzado
- Exigencia y apoyo a los proveedores para que mejoren su gestión ambiental y social
- Tratamiento de desechos
- Condiciones justas para los trabajadores
- Oportunidades de capacitación y crecimiento para los trabajadores.
- Contribuciones a programas que beneficien a grupos vulnerables.
- Contribuciones a proyectos de conservación del medio ambiente.
- Cálculo correcto y pago puntual de los impuestos
- Contribuciones a programas o proyectos que promuevan el arte y la cultura.
- Revisión permanente de las condiciones de los trabajadores y contribuir para que ninguno esté bajo niveles de pobreza.

# Ética y Responsabilidad Social

## EJEMPLOS DE RSE

### COMPROMISO CON EL AMBIENTE EN TODOS LOS CAMPOS

- *Aire* Reducir emisiones
- *Agua* Uso eficiente – Reducir contaminación
- *Biodiversidad* Conservación de especies
- *Impacto ambiental* Estudios para prevenir impacto en el ambiente
- *Orgánicos* Uso insumos naturales , no químicos
- *Residuos* Tratamiento debido para reducir efectos Contaminantes.
- *Reciclaje* Recolección de materiales de desperdicio Para transformarlos en nueva M.P.
- *Tecnología limpia* Formas de producción que no afecten el Equilibrio ambiental.

# Ética y Responsabilidad Social

A photograph of a young child and a pig eating together on the ground, symbolizing poverty and food insecurity. The child is on the right, leaning over to eat from a pile of food on the ground. The pig is on the left, also eating from the same pile. The background is a rough, textured wall.

## REALIDADES DEL MUNDO

**EN TODO EL PLANETA PRODUCIMOS PARA ALIMENTAR A  
13.000 MILLONES DE PERSONAS ...**

**SIN EMBARGO ...**

- **3.200 MILLONES DE PERSONAS VIVEN BAJO LA LINEA DE POBREZA**
- **835 MILLONES DE PERSONAS PASAN HAMBRE Y MUEREN.**

# Ética y Responsabilidad Social

## REALIDADES DE AMERICA LATINA

EN A.L. SE PRODUCE ALIMENTOS PARA TRES VECES SU POBLACIÓN...

SIN EMBARGO...

- UN 16% SUFREN DE DESNUTRICIÓN
- EN EL 2002 TENÍAMOS 58 MILLONES DE JÓVENES POBRES (21 MILLONES DE INDIGENTES)
- UN 25% DE LOS JÓVENES LATINOAMERICANOS ESTÁN FUERA DEL MERCADO DE TRABAJO Y FUERA DE LAS AULAS.
- CERCA DEL 80% DE LOS 40 MILLONES DE INDÍGENAS DEL CONTINENTE ESTÁN EN SITUACIÓN DE POBREZA EXTREMA.

# Ética y Responsabilidad Social

## REALIDADES DE AMERICA LATINA

- CON UNA DISCREPANCIA ENORME ENTRE SU RIQUEZA POTENCIAL Y LA QUE GENERA.
- CON UNA GRAN BRECHA ENTRE LA RIQUEZA GENERADA Y LOS AGUDOS INDICADORES DE POBREZA.
- CON NIVELES INTOLERABLES DE POBREZA

UNA AMERICA LATINA DESBALANCEADA Y  
DESEQUILIBRADA

CON UNA "POBREZA PARADOJAL"

# Ética y Responsabilidad Social

## EJEMPLOS DE ETICA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EN ACCIÓN

**NORUEGA ES UNO DE LOS LIDERES MUNDIALES EN TRANSPARENCIA, ALLÍ LA CORRUPCIÓN ES CASI INEXISTENTE**

**LA LEGISLACIÓN ANTICORRUPCIÓN ES REDUCIDA  
VALORES SOCIALES PREDOMINANTES.**

# Ética y Responsabilidad Social

**EJEMPLOS DE ETICA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EN ACCIÓN**



**FINLANDIA TIENE LA TASA MAS BAJA DE PRESOS DE EUROPA  
Y AL MISMO TIEMPO EL MENOR NÚMERO DE POLICÍAS PER  
CÁPITA DEL CONTINENTE.**

# Ética y Responsabilidad Social

## CONCLUSIONES

- ❖ **La Ética es aquello por lo cual la humanidad llega a ser humana**
- ❖ **La Ética no se reduce solo al campo profesional, empresarial o laboral, también involucra otras dimensiones sociales y personales del ser humano.**

# Ética y Responsabilidad Social

## CONCLUSIONES



**Cada código de Ética o Comportamiento Ético no acaba en la empresa u oficina.**

# Ética y Responsabilidad Social

## CONCLUSIONES

**LA CORRUPCIÓN DE LO ÓPTIMO ES LA PEOR CORRUPCIÓN Y LA ÉTICA ES, DESDE EL PUNTO DE VISTA HUMANO, LO ÓPTIMO.**

# Ética y Responsabilidad Social

## CONCLUSIONES

**LA CONCEPCIÓN DE LA ECONOMÍA QUE MARGINA LA ÉTICA Y LOS VALORES MORALES ES LA CAUSA CENTRAL DEL “VACÍO ÉTICO” EN EL QUE SE HAN PRECIPITADO DIVERSAS SOCIEDADES DE LATINOAMÉRICA.**

# Ética y Responsabilidad Social

## CONCLUSIONES

**LOS VALORES SON EL PASAPORTE SEGURO PARA  
CONVERTIR LOS SUEÑOS EN REALIDAD.**



# Ética y Responsabilidad Social

## CONCLUSIONES

**Los profesionales no deben tratar de inventar lo inventado o descubrir lo descubierto, que no tengan que caminar el camino ya recorrido, que aplique en su disciplina de conocimiento el benchmarking; buscar los mejores modelos para primero tratar de igualarlos y después tratar de superarlos. Porque el conocimiento no es de quien lo crea, sino de quien lo usa.**

# Ética y Responsabilidad Social

## CONCLUSIONES

**Nunca debe tomarse una decisión importante sin antes haber sopesado sus consecuencias para los demás, sobretodo los más necesitados.**

# Ética y Responsabilidad Social

## CONCLUSIONES

**LA EMPRESA CON MAYOR RSE ES MÁS COMPETITIVA Y AQUELLAS QUE APOYAN EL TRABAJO VOLUNTARIO DE SU PLANTEL DE EMPLEADOS TIENEN MEJOR PRODUCTIVIDAD PORQUE EL PERSONAL SE IDENTIFICA MÁS CON ELLAS.**

# Ética y Responsabilidad Social

## CONCLUSIONES

***NUEVO PARADIGMA: El crecimiento económico debe ser sostenible, el éxito consiste en combinar rendimientos con inversión necesaria para el ambiente. El empresario se responsabiliza con otros por conservar el ambiente, para generaciones futuras.***

# Ética y Responsabilidad Social

## CONCLUSIONES

**¿ES VIABLE CONSTRUIR UNA ECONOMÍA CON ROSTRO HUMANO EN AMÉRICA LATINA? SI ES VIABLE.**



- ✓ **POR EL AVANCE EN EL PROCESO DE DEMOCRATIZACIÓN**
- ✓ **PORQUE EXISTE UN "CONTRATO ÉTICO" ENTRE LAS PERSONAS EN LAS BASES DE LA SOCIEDAD**
- ✓ **PORQUE SE PUEDEN REUNIR DE NUEVO LA ETICA Y LA ECONOMÍA**

# Ética y Responsabilidad Social

## CONCLUSIONES

**LA ETICA DEBE ORIENTAR A LA ECONOMÍA**



# Ética y Responsabilidad Social

郭峰藝術  
www.guofengART.com

**REFLEXIONES**

**LA ETICA EN ACCIÓN**

**VOLUNTARIADO: LOS QUE HACEN COSAS POR LOS DEMÁS  
SIN RECIBIR NINGUNA RETRIBUCIÓN ECONÓMICA A  
CAMBIO ...**

**ES BUENO PARA LA SALUD.**

# Ética y Responsabilidad Social

## REFLEXIONES



**HEMOS NACIDO PARA SER LIBRES Y FELICES  
PERO TAMBIEN PARA AYUDAR A LOS DEMÁS**

# Ética y Responsabilidad Social

REFLEXIONES

**EL PAPA JUAN PABLO II EXIGIÓ UN  
CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA  
GLOBALIZACIÓN.**

# **Ética y Responsabilidad Social**

**REFLEXIONES**

**LA SOLIDARIDAD ES LA MEJOR RECETA  
PARA LA SALUD**

# Ética y Responsabilidad Social

REFLEXIONES

**MAS VALE ENCENDER UNA LUZ QUE  
MALDECIR A LA OSCURIDAD**

# Ética y Responsabilidad Social

An iceberg floating in the ocean. The tip of the iceberg is visible above the water surface, while the much larger, submerged part is visible below. The sky is blue with some clouds, and the water is a deep blue.

## REFLEXIONES

**Solo navegando en las profundidades de sí mismo, es como no se teme a las tempestades que se pueden presentar en la superficie.**

*“Nuestra responsabilidad social está directamente asociada con los dones que Dios nos dio; debemos poner al servicio de los demás, todas las capacidades o talentos que nos privilegian para ayudar y apoyar a otras personas”*





**Quando nos quejemos de:**

- **Que llueve mucho**
- **Que me tengo que levantar temprano**
- **Que no me alcanza el salario**
- **Que tengo que estudiar mucho**
- **Que estoy muy gorda (o)**
- **Que se me descompuso el carro**
- **Que tengo que viajar en bus**
- **Que no tengo que ponerme hoy**
- **Que tengo mucho trabajo...**

**Meditemos un poco en la Misericordia de Dios con nosotros**

# Mida su RSE

Un vistazo al modelo de medición de AED. Esta organización administra el modelo, guía a la empresa en su aplicación y realimenta su trabajo

## Sostenibilidad económica

Al responder las preguntas (se incluyen algunas) la empresa se evalúa.

1

¿Lleva la empresa contabilidad formal?

¿Realiza auditorías internas regularmente?

¿Realiza auditorías externas regularmente, hechas por una firma establecida formalmente?

¿Ha estado a punto de caer en riesgo de insolvencia o bancarota en los últimos 3 años?

¿La empresa realiza evaluaciones de su desempeño económico y financiero con intervalos iguales o menores de tres meses?

Número de incidentes, cargos, o demandas por incumplimiento en el pago de deudas u otros pasivos.

Porcentaje de dividendos pagados a los accionistas, respecto de la utilidad neta anual.

¿Tiene una persona responsable de esta función?

¿Cuenta con un plan documentado que asegure la continuidad del negocio, frente a situaciones de crisis, riesgos, desastres o siniestros?

¿Comunicaciones con los medios y otras audiencias críticas (públicos de interés afectados)?

¿Coordinación entre los departamentos involucrados (ej. relaciones públicas, relaciones con los inversionistas, producción, servicio al cliente, finanzas y gerencia de riesgos)?

¿Prueba o simulacro de los planes?

¿Mecanismos para una temprana notificación interna y externa de una situación de emergencia?

¿El plan de emergencia es divulgado a todos los colaboradores?

La compañía desarrolla, transfiere o difunde nuevas tecnologías en los países donde opera, en forma individual o a través de asociaciones o convenios con universidades o instituciones de investigación públicas o privadas.

Total invertido en el desarrollo, transferencia y difusión de ciencia y tecnología en Costa Rica, expresado como porcentaje de las ventas totales en este país.

¿Reinvierte la empresa sus utilidades en los países donde opera?

Monto reinvertido expresado como porcentaje de la utilidad neta.

## Fortalecimiento institucional

Se evalúa su cumplimiento tributario, entre otros aspectos.

2

¿El código de ética, principios o valores de la compañía explícitamente obliga al personal a cumplir con la legislación tributaria del país?

¿En los últimos tres años, ha sido la compañía negativamente citada en la prensa por incidentes relacionados con subvaluación de activos, de utilidades u otros con la finalidad de evadir impuestos? Cantidad de casos.

¿En los últimos tres años, ha enfrentado la compañía demandas por evasión en el pago de impuestos o tributos?

¿En los últimos tres años, ha sido la firma negativamente citada en la prensa por incidentes relacionados a invasión o usurpación de tierras pertenecientes a comunidades indígenas, o de propiedad del Estado?

¿Realiza aportes que contribuyen al diseño de políticas públicas en materia tributaria, aspectos de soberanía nacional, o alguna otra área?

¿La empresa realiza proyectos sociales en forma conjunta con el Gobierno nacional?

¿La empresa establece asociaciones o convenios

con escuelas públicas, con la finalidad de mejorar la calidad de la enseñanza?

¿Apoya programas públicos de financiamiento para estudiantes?

¿Apoya o realiza campañas en los medios de comunicación relacionadas con asuntos de interés público?

¿La empresa realiza aportes que contribuyan con el diseño de políticas públicas en materia social?

Inversión social en proyectos conjuntos con el gobierno, expresada como porcentaje de las ventas totales.

¿En los últimos tres años, ha sido la empresa negativamente citada en la prensa por una contribución financiera a una campaña política?

¿La firma es transparente permitiendo el acceso a la información al público interno y externo acerca de las reglas, criterio y monto donado a candidatos políticos o campañas políticas?

¿La empresa cuenta con una norma explícita que prohíbe la utilización de su poder económico para obtener privilegios políticos?

## Medio ambiente

Se incluye una pequeña parte del co

¿Ha adoptado la empresa una política ambiental debidamente documentada?

¿La política de comunicación ha sido difundida a lo interno de la empresa?

¿Cuenta la firma con un área, persona o departamento responsable del área ambiental?

¿Cuenta la empresa con métodos para informarse sobre las leyes vigentes a nivel nacional y sobre las tendencias mundiales relacionadas con la gestión ambiental?

¿Participa en comités locales o regionales para discutir e impulsar temas ambientales con el gobierno local, gobierno central y la comunidad?

¿Contribuye a la preservación de la biodiversidad mediante proyectos ambientales de conservación de áreas protegidas y programas de protección de animales en peligro de extinción?

¿Tiene alianzas estratégicas con otras organizaciones con el fin de generar proyectos de impacto ambiental positivo?

¿Tiene la empresa programas de educación ambiental para sus colaboradores?

¿Lleva a cabo periódicamente campañas internas de reducción del consumo de agua, reducción del consumo de energía, reciclaje de materiales, consumo racional de materiales?

## Medio ambiente

**3**

Se incluye una pequeña parte del contenido total a evaluar.

¿Ha adoptado la empresa una política ambiental debidamente documentada?

¿La política de comunicación ha sido difundida a lo interno de la empresa?

¿Cuenta la firma con un área, persona o departamento responsable del área ambiental?

¿Cuenta la empresa con métodos para informarse sobre las leyes vigentes a nivel nacional y sobre las tendencias mundiales relacionadas con la gestión ambiental?

¿Participa en comités locales o regionales para discutir e impulsar temas ambientales con el gobierno local, gobierno central y la comunidad?

¿Contribuye a la preservación de la biodiversidad mediante proyectos ambientales de conservación de áreas protegidas y programas de protección de animales en peligro de extinción?

¿Tiene alianzas estratégicas con otras organizaciones con el fin de generar proyectos de impacto ambiental positivo?

¿Tiene la empresa programas de educación ambiental para sus colaboradores?

¿Lleva a cabo periódicamente campañas internas de reducción del consumo de agua, reducción del consumo de energía, reciclaje de materiales, consumo racional de materiales?

¿Tiene la empresa programas de educación ambiental para sus clientes y proveedores?

¿Mantiene convenios, asociaciones o alianzas con organizaciones para promover la educación ambiental en la comunidad donde opera o en la sociedad en general?

¿La empresa implementa acciones destinadas a reducir el impacto ambiental negativo de su actividad productiva?

¿La compañía está certificada por ISO 14001, EMAS u otro estándar ambiental equivalente?

¿La empresa hace esfuerzos explícitos para incrementar la eficiencia en el uso de materias primas e insumos?

¿La firma lleva a cabo esfuerzos explícitos para separar y reciclar todos aquellos materiales dentro de su proceso productivo que puedan ser reciclables?

¿Tiene un plan de emergencia ambiental que cubre todas sus actividades y servicios productivos que pudieran generar situaciones de riesgo, entrenando a sus colaboradores de manera constante?

¿Realiza tratamiento a sus desechos?

¿La empresa procura permanentemente reducir o eliminar la utilización de productos tóxicos?

¿La compañía busca alternativas de materias primas menos contaminantes?

## Comunidad

**4**

Otra categoría amplia a evaluar, aquí algunas áreas.

¿La empresa lleva a cabo programas o proyectos sociales en forma individual o a través de alianzas?

¿Tiene la compañía mecanismos para estimular a sus colaboradores y socios a participar voluntariamente en donaciones?

¿En caso de tener mecanismos para estimular a sus colaboradores y socios a participar voluntariamente en aportes económicos o en especie, apoya la firma estos programas mediante aportes proporcionales?

¿Utiliza incentivos de impuestos o beneficios tributarios para actividades vinculadas con proyectos sociales?

¿La compañía está involucrada en iniciativas o programas dirigidos a mejorar la educación en las comunidades con condiciones de pobreza o vulnerabilidad (becas, donaciones, asistencia técnica, construcción de escuelas, voluntariado para el desarrollo, programas de concientización, etc.)?

¿La compañía está involucrada en iniciativas o programas dirigidos a promover la salud en la comunidad donde operan o a nivel nacional?

Porcentaje de colaboradores involucrados en programas voluntarios de aportes económicos o en especie motivados por la empresa.

¿La firma cuenta con una política o criterio definido para seleccionar los proyectos sociales por apoyar?

¿La política o criterio para seleccionar los proyectos sociales a apoyar procura evitar la contribución con iniciativas que fomenten el asistencialismo?

¿Planea su acción social con una visión de impacto a largo plazo?

¿La empresa cuenta con un plan operativo para llevar a cabo sus programas o proyectos sociales?

¿La empresa cuenta con un presupuesto anual para llevar a cabo sus proyectos sociales?

¿La empresa cuenta con un comité de ayuda a la comunidad compuesto por colaboradores?

¿La empresa asigna ejecutivos responsables a tiempo completo o parcial a los proyectos sociales emprendidos?

¿Realiza seguimiento a sus proyectos, evalúa y documenta impacto social?

¿El proceso de seguimiento y evaluación de impacto de sus proyectos se realiza con la participación de los beneficiarios?

¿Mantiene alianzas con otras organizaciones de fin social, con la finalidad de maximizar el impacto de sus proyectos?

¿Crea oportunidades y estimula el trabajo voluntario entre sus colaboradores, en los proyectos sociales apoyados o desarrollados?

¿Cuenta con un programa de voluntariado debidamente documentado?

## Proveedores

**5**

Valore si sus principios de RSE los comparten en sus proveedores.

¿Transparencia, valores y prácticas anticorrupción?

¿Estándares laborales?

¿Uso de mano de obra infantil?

¿Comunidad?

Ante igualdad de condiciones de oferta (precio y calidad), ¿la compañía otorga preferencia a los proveedores nacionales?

¿Lleva a cabo acciones de verificación de las prácticas de responsabilidad social de sus proveedores, tales como solicitar documentación que muestre el cumplimiento de los requisitos solicitados o visitas de inspección?

¿Discute temas de responsabilidad social con sus proveedores, con miras a su concientización y adecuación a los criterios de la empresa?

Porcentaje de proveedores de la compañía, que han adoptado tres o más de las categorías de RSE ilustradas en este cuestionario, respecto del total de proveedores utilizados.

Porcentaje de proveedores de la empresa, que han recibido visitas de inspección para verificar prácticas de responsabilidad social, respecto del total de proveedores utilizados.

¿La firma tiene una política o programas dirigidos a promover la formación de alianzas y convenios de cooperación con sus proveedores?

¿Lleva a cabo la compañía iniciativas dirigidas a fortalecer las pequeñas y medianas empresas que son sus proveedoras?

¿Tiene la firma una política o programas dirigidos a fortalecer y formalizar las pequeñas y medianas empresas de su comunidad cercana?

¿La empresa tiene una política o programas de cooperación para promover la adopción de prácticas de RSE entre sus proveedores?

¿Integra a colaboradores subcontratados en programas internos de capacitación y de educación?

¿Incluye entre sus proveedores a individuos o grupos de la comunidad tales como asociaciones de desarrollo u organizaciones con proyectos de generación de ingresos para grupos tradicionalmente excluidos (personas indígenas, personas con discapacidades)?

Número de proveedores con los que la compañía mantiene acuerdos, convenios o alianzas dirigidos a mejorar las prácticas empresariales, productos, procesos productivos, u otros aspectos que permitan la contribución mutua al desarrollo sostenible de ambas partes.

Número de proveedores con los que la empresa mantiene acuerdos, convenios o alianzas dirigidas a adoptar y mejorar prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

## Consumidores

**6**

Evalúe una parte de las consultas del modelo en la categoría.

¿Tiene una política formal para revisar en forma regular sus materiales de comunicación tales como etiquetas, empaque, términos de garantía, materiales de publicidad, etc. tomando las medidas necesarias a fin de evitar toda forma de publicidad abusiva y engañosa?

¿Tiene una política formal para evitar el uso de propaganda que coloque a niños, adolescentes, mujeres o cualquier individuo en situación irrespetuosa, abusiva o riesgosa?

¿Realiza un análisis previo de las campañas de publicidad para validar el cumplimiento con los valores éticos de la compañía y con la legislación de defensa al consumidor?

¿La compañía ha sido demandada por prácticas de competencia desleal, carteles, prácticas monopólicas u otras formas de competencia injusta en los últimos tres años?

Número de materiales publicitarios retirado de circulación por quejas de los clientes, proveedores o competidores.

Número de demandas judiciales o administrativas que ha tenido por violación de la Ley de Defensa y Protección del Consumidor.

¿Tiene sistemas de control de calidad para sus productos o servicios?

¿Ha tenido productos sacados del mercado por presión de entidades u organizaciones de protección y defensa del consumidor?

¿Revisa periódicamente su empresa la fecha de vencimiento de los productos?

¿Tiene productos o servicios prohibidos en otros países y aún vendidos o utilizados en Costa Rica?

¿Capacita a su personal para que provea una respuesta rápida y transparente en el evento de una crisis?

¿Cuenta la compañía con una política formal para proteger la privacidad de la información recopilada de los consumidores, clientes y usuarios?

Porcentaje de garantías reclamadas respecto del total de productos o servicios vendidos.

¿Tiene la empresa un departamento de servicio al cliente?

Tiene un responsable o responsables directos que investigan las quejas o sugerencias de los clientes?

¿Tiene mecanismos para incorporar en sus decisiones la información proporcionada por el departamento de servicio al cliente?

¿Tiene canales de comunicación gratuitos para atender al cliente, como líneas telefónicas, Internet u otros medios?

¿Tiene una política de otorgamiento de garantías sobre los productos o servicios ofrecidos?

Tiempo promedio de respuesta a quejas o reclamos de clientes (expresado en horas).

Porcentaje de garantías que se hicieron efectivas.

¿Empieza la RSE en casa? Una amplia categoría.

¿Tiene la empresa mecanismos para recoger e implementar sugerencias y aportes de los colaboradores?

¿La compañía promueve el empoderamiento entre sus colaboradores, dando espacios de libertad decisional dirigidos a generar un ambiente participativo?

¿Otorga la firma reconocimientos a los colaboradores, cuyas ideas y aportes contribuyeron a mejorar el desempeño de la organización?

¿La empresa cuenta con un programa formal de inducción para sus nuevos colaboradores?

¿Los programas de inducción existentes cubren a todos los colaboradores entrantes?

Número de iniciativas o proyectos que surgieron de los mecanismos de participación. Porcentaje de sugerencias puestas en práctica, respecto del total de sugerencias recibidas.

¿Información impartida por expertos de la compañía?

¿Conocimiento formal a través de redes de aprendizaje con reuniones regulares y apoyo de personal?

¿Conocimiento basado en intranet?

¿Bonos directamente relacionados con la colaboración y uso compartido del conocimiento?

Porcentaje de colaboradores involucrados

en los programas de aprendizaje organizacional, respecto del total de colaboradores.

¿La empresa tiene una política debidamente documentada para evitar la discriminación en todas sus formas: raza, género, religión, nacionalidad, discapacidad u alguna otra forma de segregación?

¿Tiene la compañía una política debidamente documentada y específicamente dirigida a evitar en los procesos de reclutamiento la discriminación de personas mayores de 45 años de edad, o aquellos quienes han estado desempleados por más de un año?

¿La compañía cuenta con un programa debidamente documentado para contratar personas con discapacidades?

¿Ha definido puestos cuyas responsabilidades puedan ser realizados por personas con discapacidades?

¿Cuenta la empresa con colaboradores con discapacidades?

¿Provee en sus instalaciones servicios para personas con discapacidades (rampas, parqueos, servicios sanitarios, etc.)?

¿La empresa lleva a cabo periódicamente iniciativas de concientización a los colaboradores sobre el tema de la discriminación?

¿Provee la empresa servicios de cuidado infantil para los niños de sus colaboradores?

Concilia su visión del negocio.

¿Tiene un código de ética que rige la conducta y proceder de la compañía?

¿La realización o revisión del código de ética incluyó la participación de los colaboradores?

¿La realización o revisión del código de ética incluyó la participación de grupos externos a la empresa tales como proveedores, consumidores, gobiernos o miembros de la comunidad?

¿El código de ética, principios o valores de la compañía explícitamente prohíbe la entrega de sobornos a entes externos a la empresa (tales como gobierno nacional, gobierno local, socios comerciales, etc.)?

¿El código de ética, principios o valores de la compañía explícitamente prohíbe el lavado de dinero u otros actos de corrupción (aparte de sobornos hacia el exterior de la empresa)?

¿El código de ética, principios o valores de la empresa explícitamente hace compromisos con la transparencia, así como con la precisión y confiabilidad de la información proporcionada a todos los públicos de interés?

¿La Junta Directiva y alta gerencia llevan a cabo acciones que muestren su compromiso por lograr que los principios, valores y código de ética se reflejen en la cultura y procesos organizacionales de la compañía?

¿Tiene la compañía comités y juntas para la

administración o gerencia de temas éticos?

¿Tiene la empresa mecanismos internos específicamente documentados para denunciar faltas al código de ética?

¿Existen políticas debidamente documentadas que definen medidas disciplinarias para los colaboradores que no cumplan con el código de ética?

¿Existen prácticas para monitorear el cumplimiento del código de ética por parte del personal?

¿Existe una campaña de comunicación o proceso de capacitación continua sobre el código de ética, principios o valores de la compañía?

¿Expone públicamente sus compromisos éticos por medio de material institucional, por la Internet, o por algún mecanismo apropiado para sus partes interesadas (al exterior de la empresa)?

¿Cuenta la firma con un proceso para mapear a sus partes interesadas, identificar sus características y especificar su relación con la organización?

¿Se preocupa la empresa por obtener retroalimentación periódica de sus públicos de interés?

¿La empresa evalúa esta retroalimentación, identifica las áreas que requieren atención y toma acciones correspondientes?



## Ética y Responsabilidad Social

### Asignación Individual



**Nombre:** \_\_\_\_\_

**Universidad:** \_\_\_\_\_

**1) Cuales ideas, acciones o actividades considera usted que podría emprender a título personal o familiar, dentro de su comunidad, para mostrar un comportamiento ético en acción y cumplir con la responsabilidad social que le corresponde a cada uno como persona.**

**2) De la propuesta anterior, cuáles acciones se comprometería a emprender, cuando regrese a su núcleo social.**

**Profesora. Isabel Cristina Arroyo V.**



## Ética y Responsabilidad Social

### Asignación Grupal



Grupo No. \_\_\_\_\_

Integrantes : \_\_\_\_\_

Si ustedes como grupo tuvieran en este momento la oportunidad de iniciar una microempresa:

1) ¿Cual actividad desarrollarían?

2) Cuales ideas, acciones o actividades consideran que podrían emprender, dentro de las respectivas comunidades, para mostrar una Ética Empresarial en acción y cumplir con la Responsabilidad Social que le corresponde a cada empresa. ( Esta propuesta debe ser factible y viable de desarrollar con muy pocos recursos, dado que se trata de una microempresa).

Profesora. Isabel Cristina Arroyo V.