

Universidad de Costa Rica  
Escuela de Administración de Negocios  
Programa de Movilidad Internacional para Estudiantes Latinoamericanos

Trabajo Inicial: Responsabilidad Social Empresarial en Puerto Rico

Ana T. Brotons Gómez  
Juan R. Sánchez Morales  
Universidad de Puerto Rico  
Facultad de Administración de Empresas

## Tabla de Contenido

Introducción .....	3
Definición .....	3
Responsabilidad Social Empresarial en Puerto Rico .....	5
Descripción Organizacional.....	7
Historia.....	7
Misión .....	8
Visión.....	8
Programa de Responsabilidad Social en Triple-S.....	9
Conclusiones y Recomendaciones.....	11
Referencias Bibliográficas .....	13
APENDICE A: Fotografías de actividades comunitarias .....	14

## ***Introducción***

A lo largo de este escrito pretendemos exponer, a grandes rasgos, el concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Además, presentaremos brevemente el nivel de desarrollo en el tema en nuestro país, Puerto Rico. También, presentaremos la aplicación de este concepto por parte de una empresa puertorriqueña y el impacto que esta política ha tenido en el entorno de la empresa. Finalmente, ofreceremos nuestra conclusión y recomendaciones sobre el tema investigado. Comenzaremos entonces, con la definición e introducción del tema.

## **Definición**

La RSE, es una estrategia de negocios que subyace la manera fundamental de hacer negocios de una empresa y va más allá de ofrecer sus productos o servicios de la manera tradicional. Es decir, este concepto revolucionario toma en consideración, como parte vital e integral del negocio, la responsabilidad para con su entorno. O sea, este concepto pone en entredicho la teoría que sostuvo Milton Friedman, de que la única responsabilidad de una empresa es para con sus accionistas. El concepto de RSE, además de ponerle el peso mayor a la rentabilidad de una empresa, que es la razón de ser de cualquier entidad con fines de lucro, ubica esta responsabilidad primordial dentro de un marco de responsabilidad social. Es decir, este concepto defiende la noción de que es posible, y más allá realizable, tener “rentabilidad con responsabilidad”<sup>1</sup>.

En cuanto a responsabilidad, este concepto va más allá de la inversión social y la filantropía que haga una empresa. Es decir, la RSE también abarca el impacto ambiental de las operaciones empresariales, la creación de un buen ambiente laboral, la transparencia al negociar contratos gubernamentales, la

---

<sup>1</sup> Eslogan de la organización Conectarse. Ver [www.conectarse.org](http://www.conectarse.org) para más detalles.

honestidad al informar sus resultados financieros y las relaciones justas. Según Lilimar López Urrutia, precursora de la RSE en Puerto Rico, la RSE, se podría definir como la actitud responsable de las empresas con todos los grupos de interés, consumidores, proveedores, accionistas, directivos, empleados, estado, comunidad y medio ambiente<sup>2</sup>. O sea, más allá de llevar a cabo una o varias obras filantrópicas ocasionales para hacer publicidad social, la RSE propone una nueva forma; una manera revolucionaria de hacer negocios. Es decir, es una filosofía que impacta y subyace todas las áreas funcionales y estratégicas de una empresa. Por consiguiente, podríamos decir que la RSE no es una acción o una obra aislada, sino que es el conjunto de políticas y prácticas empresariales que rigen cómo la empresa produce, distribuye, vende y dispone de sus productos o servicios<sup>3</sup>. Es decir, es una estrategia combinada a lo largo de todas las áreas, decisiones y componentes de una organización. Esta debe ser una estrategia a largo plazo, alineada al plan estratégico de la empresa para desarrollar el negocio en el contexto social. Además, con el propósito de encaminar a la sociedad en donde opera a un desarrollo socioeconómico y ambiental de manera sostenible.

En cuanto a revolucionario, este concepto propone una nueva manera de hacer negocios que intenta atemperar las operaciones lucrativas de una empresa a las nuevas tendencias sociales tanto de los consumidores, como de los “stakeholders” o grupos de interés. Tal como mencionara, Kofi Annan, Secretario General de las Naciones Unidas en el 2002:

*“We are not asking corporations to do something different from their normal business, but asking them to do their business differently”*

---

<sup>2</sup> López Urrutia, L. “Responsabilidad Social Empresarial (RSE) una Nueva Manera de Hacer Empresa”. Sacado de [https://ctp.uniandes.edu.co/Empresas/Servicios/Articulos/responsabilidad\\_social\\_emp.php](https://ctp.uniandes.edu.co/Empresas/Servicios/Articulos/responsabilidad_social_emp.php), el 9 de enero de 2008.

<sup>3</sup> [www.conectarse.org](http://www.conectarse.org)

Es decir, la RSE propone una manera distinta de llevar a cabo las operaciones del negocio, tomando en consideración las nuevas condiciones de su entorno. De la misma manera que hace medio siglo las empresas desarrollaban sus actividades sin tomar en cuenta el marketing, o que hace tres décadas la calidad no formaba parte de las orientaciones principales de la actuación empresarial, hoy en día las empresas son cada vez más conscientes de la necesidad de incorporar las preocupaciones sociales, laborales, medioambientales y de derechos humanos, como parte de su estrategia medular de negocios. “Esta estrategia lleva a una empresa a sobrepasar los requisitos mínimos de la ley, porque mira hacia las consideraciones humanas y las expectativas de los representantes de la sociedad”<sup>4</sup> Según David Grayson, “las empresas socialmente responsables, pueden ser la fuerza mas innovadora y poderosa para mejorar las condiciones económicas y sociales de la economía global”.

En síntesis, de acuerdo a la filosofía de RSE, las empresas pueden ser agentes de transformación social desde la manera en que hacen sus productos, contratan suplidores, se relacionan con sus empleados y fomentan el desarrollo económico en las comunidades en que operan.

## **Responsabilidad Social Empresarial en Puerto Rico**

Cuando hablamos de RSE en Puerto Rico, es necesario mencionar Conectarse. Esta, es una organización sin fines de lucro, fundada en el 2002, cuya función es fomentar la Responsabilidad Social como estrategia medular empresarial u organizacional. De acuerdo a esta organización, RSE se basa en el concepto de tres pilares intercambiables: ética, rentabilidad, y desarrollo del capital social. Al lograr la interacción de estos tres pilares se lograrían generar cambios en los públicos de la empresa, que pueden medirse en beneficios económicos y sociales.

---

<sup>4</sup> Barrietos Soto, A. “La RSE: una estrategia transversal”. Suplemento de El Nuevo Día. San Juan, PR. Jueves, 30 de noviembre de 2006. pp. 3.

En la revista que publica anualmente esta organización, presentaron parcialmente un estudio llamado: “Diagnostico de RSE en Puerto Rico: alternativa para un desarrollo económico sostenible en Puerto Rico.” Este estudio, del Dr. José Luis Díaz Cotto, presenta la posición en la que está ubicada Puerto Rico en el tema. Su estudio señala que las empresas en Puerto Rico tienen fortalezas marcadas en el tema de RSE para con sus empleados y de servicio al cliente. Sin embargo, las empresas destinan menos del 2% de sus presupuestos de publicidad a mensajes de interes social, a dar oportunidades a proveedores pequeños, a crear programas para incorporar a personas minusválidas, generar incentivos para prevenir la contaminación y desarrollare programas de conservación del medio ambiente.<sup>5</sup>

Los resultados de este estudio sintetizan de manera abarcadora, la situación actual en tema de RSE en Puerto Rico. Pues, en nuestro país el tema de RSE es de relativo desconocimiento entre la mayor parte de los ciudadano e incluso empresarios. No obstante, debemos señalar que en el área de Recursos Humanos de empresas grandes, los empleados gozan de beneficios marginales considerables. Por otro lado, este modelo de gestión es uno que apenas comienza en nuestro país.

A continuación presentaremos la información general de la empresa puertorriqueña que seleccionamos para realizar nuestro análisis de RSE: Triple-S, Inc.

---

<sup>5</sup> Andreu, K., López L. y Barrientos, A. “La RSE como vía para solucionar la crisis social y económica de Puerto Rico” en Responsabilidad Social Empresarial, la Revista. Barrientos, A. San Juan, PR. Volumen 1. Marzo 2007. Revista ConectaRSE. pp 4.

## Descripción Organizacional

Triple-S es la empresa líder en seguros, la principal aseguradora 100% puertorriqueña y la segunda compañía más grande de capital nativo. Cuenta con 2,666 empleados a tiempo completo, quienes gozan de beneficios marginales considerables. Entre estos se encuentran talleres y educación continuada. Proveen servicios de seguros de salud, vida, propiedad y autos. Y ofrecen estos servicios a individuos, empresas y a los beneficiarios de la Reforma de Salud de Puerto Rico.

## Historia

Fue fundada en 1959, por un grupo de médicos decididos a mejorar la calidad y la accesibilidad de los servicios de salud en Puerto Rico. A continuación presentaremos una reseña cronológica de su historia:

1959	Un grupo de médicos y dentistas, funda Triple-S, Inc.
1961	La compañía alcanza los 100,000 asegurados.
1965	Los planes de Blue Cross and Blue Shield Association le otorgan a Triple-S, Inc. la licencia de exclusividad para servir al mercado de Puerto Rico.
1966	Con la creación de la ley federal que establece Medicare, Triple-S, Inc. se convierte en la compañía administradora de Medicare Parte B para Puerto Rico.
1984	Para complementar la oferta de salud, Triple-S, Inc. incursiona en el mercado de seguros de vida y crea Seguros de Vida Triple-S.
1985	Incursiona en el mercado de seguros de propiedad al crear Seguros Triple-S, como parte de una estrategia de diversificación.
1995	Triple-S, Inc. participa en la Reforma de Salud de Puerto Rico y crea a Triple-C Inc. como un administrador de servicios de terceros para administrar la Reforma y proveer otros servicios a entidades de salud en el mercado.
1999	Como parte de una reestructuración del negocio, los accionistas crean Triple-S Management (TSM), una compañía tenedora de las acciones de las tres compañías existentes dedicadas, respectivamente, a servir a los mercados de salud (Triple-S, Inc.), vida (Seguros de Vida Triple-S)

y propiedad (Seguros Triple-S).

- |      |  |
|------|--|
| 2005 | Triple-S, Inc. comienza su participación en el mercado de Medicare Advantage.  |
| 2006 | TSM adquiere GA Life y fusiona la empresa con Seguros de Vida Triple-S para convertirse en la compañía de seguros de vida más grande de Puerto Rico. Los accionistas de TSM aprueban enmiendas a los estatutos corporativos para abrir el camino hacia una posible Oferta Pública Inicial. |
| 2007 | TSM es la primera compañía de cuidado coordinado de Puerto Rico en convertirse en una compañía pública que canjea sus acciones en el mercado de valores del New York Stock Exchange, bajo el símbolo de GTS (Grupo Triple-S).<br>GA Life se convierte en Triple-S Vida.                    |

Su compromiso principal es proveer servicios a todos los segmentos la población de Puerto Rico y actualmente manejan más de 1.2 millones de asegurados.

### **Misión**

*“Facilitar el acceso a servicios de salud de calidad a nuestros asegurados promoviendo responsablemente el bienestar de nuestros constituyentes”.*

### **Visión**

*“Contribuir al mejoramiento de la salud, el bienestar y la calidad de vida de las comunidades que servimos”.*



## ***Programa de Responsabilidad Social en Triple-S***

La compañía que seleccionamos para realizar el análisis del tema de RSE es Triple-S. Aunque esta compañía, similar al resto de las compañías en Puerto Rico, no cuentan con un programa de RSE estructurado e integrado totalmente a su estrategia, sí han desarrollado varias iniciativas comunitarias, al tiempo que mantienen una buena relación con sus empleados como mencionamos en la sección anterior.

Esta compañía cuenta con el Programa de Bienestar Comunitario. Este programa consiste en llevar a cabo iniciativas comunitarias enfocadas en beneficiar a la ciudadanía. Además de ser una iniciativa por parte de la gerencia, los empleados forman parte integral de éstas. Algunas de las iniciativas de RSE están enfocadas en las siguientes áreas:

- Las Artes y la Cultura
- La Educación en Salud
- La Investigación Científica y el Desarrollo Profesional
- Los Deportes
- El Ambiente
- La Educación

Es decir, Triple-S tiene iniciativas, tanto internas como externas, de diversas naturalezas. Estas iniciativas, más allá de ser eventos esporádicos, forman parte de un programa continuo de servicios. Algunos ejemplos de estas iniciativas fue reunir a los clubes ambientales de varias escuelas públicas del país para realizar un concurso de tema ambiental ¿Cuál es tu solución? El primer lugar lo obtuvo el proyecto Conservemos la Calidad del Agua Potable, realizado por los estudiantes de la Dra. Conchita Alonso. Este certamen estudiantil forma parte de la campaña de concienciación ambiental Una Isla Limpia Es Una Isla Saludable y de su evento Junte Ambiental que ha desarrollado Triple-S, Inc. Otro ejemplo

en el área del civismo fue la celebración de Acción de Gracias a los deambulantes de una comunidad cercana. Durante los pasados años Triple-S ha otorgado donativos y ofrecido apoyo para establecer la enfermería de la institución. También se dio a conocer un programa para rehabilitar y ayudar en el programa de reintegración. Otras actividades en el área de educación de la salud fue el ofrecimiento de charlas gratuitas en la comunidad sobre temas que van desde orientación profesional hasta consejos de educación para padres de niños de edad escolar. Además, han realizado iniciativas de recaudación de fondos para varias entidades benéficas, como la Asociación de la Distrofia Muscular, SER de Puerto Rico, Asociación Puertorriqueña del Corazón, Sociedad Americana del Cáncer, Fondos Unidos. Asimismo, han llevado a cabo campañas de recolección de sangre, recogido de juguetes de navidad y la celebración del “cumpleaños de todos” en el hospital pediátrico San Jorge. Estos fueron varios ejemplos de las iniciativas de RSE que tiene Triple-S. Para ver algunas fotografías de estas actividades, puede referirse al apéndice A, al final de este escrito.

## ***Conclusiones y Recomendaciones***

Como hemos expuesto a lo largo de este escrito, la RSE juega un papel vital en el desarrollo a largo plazo de un país. Es por esto, que para lograr obtener el desarrollo socioeconómico que deseamos en nuestros países, la filosofía del RSE debe implementarse en el plan estratégico de todo negocio así como en todas las partes que los conforman. Este modelo, que podríamos llamar un modelo socioeconómico universal, es el enlace idóneo para lograr la consolidación de los diferentes sectores y modelos económicos propuestos. Por modelo universal, nos referimos a que mediante la implementación efectiva de una estrategia integrada de RSE, cualquier modelo económico o de negocio propuesto podrá tener los resultados esperados. Es decir, en el caso del gobierno, si los esfuerzos de planificación de un modelo económico o de alguna legislación particular gozara del entendimiento popular y de su eventual esfuerzo por cumplir los objetivos, estas estrategias gubernamentales serían exitosas. De igual modo ocurriría en las empresas si las estrategias de la alta gerencia enfocadas al RSE, fueran comunicadas y acogidas por todos los integrantes de tal empresa, se lograría el impacto deseado.

En conclusión, el mayor reto de la implantación integral de RSE, existe en que la empresa en su totalidad esté comprometida con el concepto y tenga la disposición de crear cambios en las actitudes, actividades, operaciones y toma de decisiones para su empresa. Para lograr esto, será necesario primordialmente utilizar efectivamente los canales de comunicación a lo largo de la empresa. Hay que tener claro que para implementar un modelo de RSE efectivamente, es importante identificar las fortalezas de cada cual una de las partes que integrarán la estrategia.

En el caso de Puerto Rico, la filosofía de la RSE aún se encuentra en sus etapas iniciales y nos queda mucho camino por recorrer. No obstante, en la

medida que hayan mas iniciativas de educación en el tema, se podrá lograr una mayor difusión y aplicación de este revolucionario concepto.

## **Referencias Bibliográficas**

- Barrietos Soto, A. *“La RSE: una estrategia transversal”*. Suplemento de El Nuevo Día. San Juan, PR. Jueves, 30 de noviembre de 2006. pp. 3.
- Andreu, K., López L. y Barrientos, A. *“La RSE como vía para solucionar la crisis social y económica de Puerto Rico”* en Responsabilidad Social Empresarial, la Revista. Barrientos, A. San Juan, PR. Volumen 1. Marzo 2007. Revista ConectaRSE. pp 4.
- López Urrutia, L. *“Responsabilidad Social Empresarial (RSE) una Nueva Manera de Hacer Empresa”*. Sacado de [https://ctp.uniandes.edu.co/Empresas/Servicios/Articulos/responsabilidad\\_social\\_emp.php](https://ctp.uniandes.edu.co/Empresas/Servicios/Articulos/responsabilidad_social_emp.php), el 9 de enero de 2008.
- Triple-S, *Compromiso con la Comunidad*, Sacado de <http://www.ssspr.com/SSSPortal/Community>, el 9 de enero de 2008
- Triple-S, *Sobre Nosotros*, Sacado de <http://www.ssspr.com/SSSPortal/AboutTripleS/> , el 17 de enero de 2008

## ***APENDICE A: Fotografías de actividades comunitarias***

Celebración Acción de Gracias 2007

Albergue El Paraíso



Celebración Acción de Gracias 2007

Albergue El Paraíso



Celebración Acción de Gracias 2007

Albergue El Paraíso



# Regala un Día



# Regala un Día



Actividad Pro Fondos Unidos: Regla un Día







Junte Ambiental