



Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Ingeniería
Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial

**DETERMINACIÓN DEL GRADO DE APLICACIÓN DE LA NORMA
SA8000 DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA INDUSTRIA DE
COSMÉTICOS EN GUATEMALA**

Raúl Morales Herrera

Asesorado por: Inga. Carla Anacely Gracias de Bercián

Guatemala, febrero de 2005

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA



FACULTAD DE INGENIERÍA

**DETERMINACIÓN DEL GRADO DE APLICACIÓN DE LA NORMA
SA8000 DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA INDUSTRIA DE
COSMÉTICOS EN GUATEMALA**

PRESENTADO A JUNTA DIRECTIVA DE LA
FACULTAD DE INGENIERÍA
POR

RAÚL MORALES HERRERA

ASESORADO POR LA INGA. CARLA ANACELY GRACIAS DE BERCIÁN
AL CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE
INGENIERO INDUSTRIAL

GUATEMALA, FEBRERO DE 2005

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA



FACULTAD DE INGENIERÍA

NÓMINA DE JUNTA DIRECTIVA

DECANO	Ing. Sydney Alexander Samuels Milson
VOCAL I	Ing. Murphy Olympo Paiz Recinos
VOCAL II	Lic. Amahán Sánchez Álvarez
VOCAL III	Ing. Julio David Galicia Celada
VOCAL IV	Bach. Kenneth Issur Estrada Ruiz
VOCAL V	Bach. Elisa Yazminda Vides Leiva
SECRETARIO	Ing. Carlos Humberto Pérez

TRIBUNAL QUE PRACTICÓ EL EXAMEN GENERAL PRIVADO

DECANO	Ing. Sydney Alexander Samuels Milson
EXAMINADOR	Inga. Lenny Virginia Gaitán Rivera
EXAMINADOR	Ing. Harry Milton Oxom Paredes
EXAMINADOR	Ing. Byron Gerardo Chocooj Barrientos

HONORABLE TRIBUNAL EXAMINADOR

Cumpliendo con los preceptos que establece la ley de la Universidad de San Carlos de Guatemala, presento a su consideración mi trabajo de graduación titulado:

**DETERMINACIÓN DEL GRADO DE APLICACIÓN DE LA
NORMA SA8000 DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA
INDUSTRIA DE COSMÉTICOS EN GUATEMALA**

Tema que me fuera asignado por la Dirección de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial con fecha agosto de 2003.

Raúl Morales Herrera

DEDICATORIA

A Dios

Por ser mi guía y fortaleza en todo momento

A mis padres

Vicente Morales Gudiel

Marta Herrera de Morales

Por su dedicación, esfuerzo y apoyo a lo largo de mi vida.

A mi esposa

Carmen María

Por ese amor y apoyo incondicional siempre.

A mis hijos

Silvia María, Emanuel y Lucía Del Carmen

Con amor especial

A mis hermanos

Lilian, Miriam, Julio Armando y Anacely

Por su especial apoyo

A mi familia

Con cariño y respeto

A la Universidad de San Carlos de Guatemala

En especial a la Facultad de Ingeniería

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	VI
GLOSARIO	X
RESUMEN	XIII
OBJETIVOS	XV
INTRODUCCIÓN	XVII
1. CONTEXTO EN EL QUE SURGE LA NORMA SA8000 DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	1
1.1. Perfil de las organizaciones no gubernamentales y de las empresas transnacionales	1
1.1.1. Las organizaciones no gubernamentales	1
1.1.2. Las empresas transnacionales	2
1.2. La problemática laboral	4
1.2.1. El trabajo infantil	4
1.2.2. Trabajo forzado	5
1.2.3. Salud y seguridad	6
1.2.4. Compensaciones	6
1.2.5. Horas de trabajo	6
1.2.6. Discriminación	7
1.2.7. Disciplina	7
1.2.8. Libre asociación y contratos colectivos	7
1.2.9. Sistemas gerenciales	7
1.3. Conflictos entre organizaciones no gubernamentales y empresas transnacionales	8

1.4. Los estándares como opción para resolver conflictos entre organizaciones no gubernamentales y empresas transnacionales	11
1.5. La certificación	13
1.5.1. Elementos de un esquema de certificación	13
1.5.2. Tipos de esquemas de certificación	14
1.5.2.1. Certificación de primer nivel	14
1.5.2.2. Certificación de segundo nivel	14
1.5.2.3. Certificación de tercer nivel	15
1.5.2.4. Certificación de cuarto nivel	15
1.6. La Responsabilidad Social Empresarial (RSE)	16
1.6.1. Ética empresarial	17
1.6.2. Ambiente laboral	18
1.6.3. Medio ambiente	19
1.6.4. Mercadeo responsable	20
1.6.5. Compromiso con la comunidad	21
1.7. La Responsabilidad Social Empresarial en Guatemala	22
1.7.1. La aplicación de la RSE en Guatemala	25
1.7.1.1. Valores y transparencia	25
1.7.1.2. Actores internos (calidad de vida laboral)	26
1.7.1.3. Proveedores	26
1.7.1.4. Consumidores/clientes	26
1.7.1.5. Medio ambiente	27
1.7.1.6. Comunidad	27
1.7.1.7. Estado	27
1.7.2. Los indicadores de Responsabilidad Social en Guatemala	28
1.7.2.1. El propósito de los indicadores (IndicaRSE)	28
1.7.2.2. Beneficio principal de los indicadores IndicaRSE	29
1.7.2.3. Manejo de la información	29
1.8. La RSE y la Norma SA8000 de responsabilidad social	30

2. LA NORMA SA8000 DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	31
2.1. Propósito y ámbito de aplicación	31
2.2. Elementos normativos y su interpretación	31
2.3. Definiciones	33
2.4. Requerimientos de responsabilidad social.	35
2.4.1. Trabajo infantil	35
2.4.2. Trabajos forzados	36
2.4.3. Salud y seguridad en el trabajo	37
2.4.4. Libertad de asociación y derecho de negociación colectiva	38
2.4.5. Discriminación	38
2.4.6. Medidas disciplinarias	39
2.4.7. Horario de trabajo	39
2.4.8. Remuneración	39
2.4.9. Sistema de gestión	40
2.4.9.1. Política	40
2.4.9.2. Revisión por la administración	41
2.4.9.3. Representantes de la compañía	41
2.4.9.4. Planeamiento y aplicación	42
2.4.9.5. Control de los proveedores/subcontratistas y subproveedores	42
2.4.9.6. Identificando problemas e iniciando acciones correctivas	44
2.4.9.7. Comunicación externa	45
2.4.9.8. Acceso para la verificación	45
2.4.9.9. Registros	45

3. PROCESO DE CERTIFICACIÓN BAJO LA NORMA SA8000	47
3.1. Compromiso y participación de la administración	47
3.2. Selección del cuerpo de registro	48
3.3. Revisión de la documentación e implementación	48
3.4. Auditorías internas, evaluaciones y acciones correctivas, auditoría completa	49
3.4.1. Auditorías internas, evaluaciones y acciones correctivas	49
3.4.2. Auditoría completa	51
3.4.2.1. Revisión de documentación	62
3.4.2.2. Revisión de las instalaciones de la compañía	63
3.4.2.3. Entrevistas a empleados de la compañía	66
3.4.2.4. Presentación de lo encontrado por el auditor y sus recomendaciones	67
3.5. Registro final, aprobación y mantenimiento	67
3.5.1. Aprobación	67
3.5.2. Aprobación condicional	68
3.5.3. Fallas	68
3.6. Estimación de costos	68
3.6.1. Costos de entrenamiento de personal	69
3.6.2. Costos por pago al cuerpo de acreditación	69
3.6.3. Costos totales de implementación de la norma	69
3.7. Listado de algunos cuerpos de acreditación	70

4. DETERMINACIÓN DEL GRADO DE APLICACIÓN DE LA NORMA SA8000 EN LA INDUSTRIA DE COSMÉTICOS EN GUATEMALA	73
4.1. Industria de cosméticos nacional	73
4.2. Industria de cosméticos transnacional con operaciones en Guatemala	74
4.3. Formato de la encuesta	75
4.4. Información obtenida mediante encuesta	81
4.5. Graficas estadísticas	82
CONCLUSIONES	113
RECOMENDACIONES	115
BIBLIOGRAFÍA	117

INDICE DE ILUSTRACIONES

FIGURAS

1.	Pirámide de responsabilidad social empresarial	25
2.	Formato de la encuesta	76
3.	Número de trabajadores en la industria nacional	83
4.	Número de trabajadores en la industria transnacional	83
5.	Proporción del personal masculino y femenino en la industria nacional	84
6.	Proporción del personal masculino y femenino en industrias transnacionales	84
7.	Relación de la industria nacional con empresas transnacionales	85
8.	Comercialización de los productos manufacturados en el país	86
9.	Conocimiento de la norma SA8000 en la industria nacional	87
10.	Conocimiento de la norma SA8000 en la industria transnacional	87
11.	Aplicación de la norma SA8000 en la industria nacional	88
12.	Aplicación de la norma SA8000 en la industria transnacional	88
13.	Empresas nacionales certificadas con SA8000	89
14.	Empresas transnacionales certificadas con SA8000	89
15.	Proporción de empresas nacionales que cuentan con políticas para el desarrollo de su personal	90
16.	Proporción de empresas transnacionales que cuentan con políticas para el desarrollo de su personal	90
17.	Procedimiento para adjudicar plazas vacantes en la industria nacional	91
18.	Procedimiento para adjudicar plazas vacantes en la industria transnacional	91

19. Porcentaje de empresas nacionales que cuentan con programa de capacitación	92
20. Porcentaje de empresas transnacionales que cuentan con programa de capacitación	92
21. Áreas que con mayor frecuencia reciben capacitación en la industria nacional	93
22. Áreas que con mayor frecuencia reciben capacitación en la industria transnacional	93
23. Proporción de empresas nacionales que cuentan con prestaciones adicionales a las de ley	94
24. Proporción de industrias transnacionales que cuentan con prestaciones adicionales a las de ley	94
25. Prestaciones adicionales que la industria nacional da a sus trabajadores	95
26. Prestaciones adicionales que la industria transnacional da a sus trabajadores	95
27. Salario pagado al personal operativo en la industria nacional	96
28. Salario pagado al personal operativo en la industria transnacional	96
29. Edad mínima de contratación en la industria nacional	97
30. Edad mínima de contratación en la industria transnacional	97
31. Edad máxima de contratación en la industria nacional	98
32. Edad máxima de contratación en la industria transnacional	98
33. Porcentaje de empresas nacionales que cuentan con personal de más de 60 años de edad	99
34. Porcentaje de empresas transnacionales que cuentan con personal de más de 60 años de edad	99
35. Trato al personal de más de 60 años de edad en la industria nacional	100
36. Trato al personal de más de 60 años de edad en la industria transnacional	100

37. Forma en que está organizado el personal en la industria nacional	101
38. Forma en que está organizado el personal en la industria transnacional	101
39. Horas diarias laboradas usualmente en la industria nacional	102
40. Horas diarias laboradas usualmente en la industria transnacional	102
41. Variación del valor de la hora hombre en la industria nacional	103
42. Variación del valor de la hora hombre en la industria transnacional	103
43. Forma de pago de tiempo extraordinario en la industria nacional	104
44. Forma de pago de tiempo extraordinario en la industria transnacional	104
45. Porcentaje de empresas nacionales que cuentan con programa de salud y seguridad	105
46. Porcentaje de empresas transnacionales que cuentan con programa de salud y seguridad	105
47. Presupuesto asignado para el programa de seguridad industrial en industrias nacionales	106
48. Presupuesto asignado para el programa de seguridad industrial en industrias transnacionales	106
49. Porcentaje de industrias nacionales que cuentan con procedimientos disciplinarios	107
50. Porcentaje de industrias transnacionales que cuentan con procedimientos disciplinarios	107
51. Conocimiento del procedimiento disciplinario en la industria nacional	108
52. Conocimiento del procedimiento disciplinario en la industria transnacional	108
53. Medidas disciplinarias aplicadas en la industria nacional	109
54. Medidas disciplinarias aplicadas en la industria transnacional	109
55. Porcentaje de industrias nacionales que tienen definida política de ética para calificar a proveedores	110

56. Porcentaje de industrias transnacionales que tienen definida política de ética para calificar a proveedores	110
57. Porcentaje de industrias nacionales que tienen definida política de ética para calificar a clientes	111
58. Porcentaje de industrias transnacionales que tienen definida política de ética para calificar a clientes	111

TABLAS

1. Lista de verificación para auditar el cumplimiento de la norma SA8000	51
--	----

GLOSARIO

Entorno laboral	Es el conjunto de condiciones que rodean a la persona que trabaja y que directa o indirectamente influyen en la salud y vida del trabajador.
Indicador	Magnitud utilizada para medir o comparar los resultados efectivamente obtenidos, en la ejecución de un proyecto, programa o actividad.
Incentivo	Compensación extra que se paga a un empleado o trabajador por realizar labores adicionales a los mínimos fijados, buscando una más justa retribución a los trabajadores.
ISO	Siglas de <i>International Standard Organization</i> (Organización Internacional para la Estandarización), es un organismo de alcance mundial encargado de coordinar y unificar las normas nacionales, agrupando a 130 países. Es un organismo consultivo de las Naciones Unidas.
Norma	Ordenamiento imperativo de acción que persigue un fin determinado con la característica de ser rígido en su aplicación.

Personal operativo	Comprende únicamente al personal cuyo trabajo está relacionado directamente con los procesos de abastecimiento, producción y distribución, excepto aquel cuyas labores son de dirección o supervisión técnica y administrativa.
Política salarial	Conjunto de directrices, orientaciones, criterios y lineamientos conducentes a fijar las remuneraciones del factor trabajo, de acuerdo a los intereses, necesidades y posibilidades del entorno económico.
Prestaciones	Son las adiciones a los sueldos y salarios de los trabajadores, pagados por los empleadores y pueden ser en dinero o en especie.
Presupuesto	Plan financiero de ingresos y egresos de corto plazo conformado por programas, proyectos y actividades a realizar por una organización, presentándose en determinadas clasificaciones.
Procedimiento	Ciclo de operaciones que afectan a varios empleados que trabajan en sectores distintos y que se establece para asegurar el tratamiento uniforme de todas las operaciones respectivas para producir un determinado bien o servicio.
Remuneración	Percepción de un trabajador o retribución monetaria que se da en pago por un servicio prestado o actividad desarrollada.

RESUMEN

La Norma SA8000 de responsabilidad social fue creada para medir si las compañías o cualquier organización están cumpliendo con las normas básicas de trabajo y prácticas de derechos humanos. Los elementos normativos de la SA8000 que forman la base para que las organizaciones sean auditadas están tomados de los convenios establecidos por la Organización Internacional del Trabajo OIT, sobre trabajos forzados, libertad de asociación y otros criterios pertinentes. Así como la Declaración Universal de Derechos Humanos y la Convención de Las Naciones Unidas de los Derechos del Niño. Es una norma voluntaria, que fue diseñada de acuerdo con las especificaciones técnicas aprobadas por la ISO *International Standards Organization*, (aunque todavía no sean parte de ésta), y lanzada en 1997 por el *Council Of Economic Priorities* y un grupo de empresas influyentes.

La Norma SA8000 se enfoca en nueve aspectos básicos los cuales son: trabajo infantil, trabajos forzados, salud y seguridad en el trabajo, libertad de asociación y derecho de negociación colectiva, discriminación, medidas disciplinarias, horario de trabajo, remuneración y sistema de gestión.

Los pasos iniciales que deberá seguir una compañía para la acreditación bajo la Norma SA8000 son similares a los aplicados para las normas ISO: compromiso y participación de la administración; selección del cuerpo de registro; revisión de la documentación e implementación; auditorías, evaluaciones y acciones correctivas, registro final, aprobación y mantenimiento.

En Guatemala, la industria de cosméticos está exportando y/o teniendo relación comercial con compañías transnacionales, algunas de las cuales ya han adoptado la normativa SA8000, y por lo tanto están exigiendo a sus proveedores el cumplimiento de la misma.

OBJETIVOS

General

Determinar mediante la investigación y estudio de campo el grado de aplicación de la norma SA8000 en la industria de cosméticos en Guatemala.

Específicos

1. Servir de referencia para las personas o instituciones interesadas en conocer acerca de la norma SA8000 de responsabilidad social.
2. Establecer por medio de un análisis estadístico el grado de aplicación de la norma SA8000 en las industrias de cosméticos en Guatemala, tanto en empresas transnacionales como nacionales.
3. Establecer mediante entrevistas las diferencias de aplicación de la norma SA8000 entre las industrias transnacionales y las nacionales en el sector cosméticos.
4. Determinar cuáles son los motivos por los cuales las empresas nacionales o transnacionales están a favor o en contra de implementar la norma SA8000.
5. Establecer cuáles serían las ventajas que las empresas nacionales del sector de cosméticos tendrían al aplicar la norma SA8000.

6. Establecer el grado de conocimiento de la norma SA8000 en las industrias de cosméticos en Guatemala.
7. Establecer el grado de interés existente en las industrias de cosméticos en aplicar la norma SA8000.

INTRODUCCIÓN

Las exigencias a las que se enfrentan hoy día las empresas y entidades de cualquier tipo son distintas a las de hace unos años. Cada vez están mejor reguladas las funciones y responsabilidades de las diferentes organizaciones respecto a las actividades que realizan. Existen normas legales que defienden los derechos, la salud y el bienestar de los consumidores y ciudadanos en general. Éstas son cada vez más sensibles y exigentes frente a las actuaciones y decisiones que les afectan. Es por ello que desde hace algunos años se viene hablando de la responsabilidad social como un compromiso que deben adquirir las distintas entidades e instituciones frente a su entorno . A la vez se trabaja en la elaboración de modelos que permitan evaluar dichas actividades o dimensiones de carácter social que no quedan definidas ni integradas en la contabilidad ordinaria que elaboran las empresas.

La norma de responsabilidad social, SA8000 es el último desarrollo en el camino del manejo de normas de sistemas. Éstas principiaron con la calidad en el ISO9000, luego el medio ambiente con la norma ISO14000 y ahora las normas de auditoría social y ética, demostrando de esta manera la dimensión de las mismas en las operaciones. En la actualidad es de gran importancia para la mayoría de compañías de negocios modernos reconocer que los consumidores están pidiendo una preferencia ética al escoger con quien ellos hacen sus compras. Muchos propósitos de planeación para nuevos negocios en desarrollo deben incluir una valoración ética. El mundo globalizado de hoy abre o cierra puertas dependiendo que tan preparado se esté y si se cumple o se está dispuesto a cumplir las nuevas reglamentaciones globales. Por tales razones es importante que las empresas guatemaltecas adopten los estándares mundiales para poder competir, incluyendo la norma SA8000 de responsabilidad social.

La norma SA8000 no es todavía parte de las series ISO, no obstante, se reconoce internacionalmente y se está extendiendo el interés de la comunidad comercial global en ella ya que es un esquema ambicioso que busca comprometer a las empresas a cumplir con un juego de estándares laborales y de derechos humanos susceptibles de ser certificados, lanzada en 1997 por el *Council Of Economic Priorities* y un grupo de empresas influyentes. Es interesante que la norma SA8000 se base en la aceptación del mercado y no en la coerción legal, ésta se diseñó de acuerdo con las especificaciones técnicas aprobadas por la *International Standards Organisation*. Se puede aplicar en cualquier parte del mundo, toma en cuenta las condiciones locales y puede ser verificada en forma regular mediante inspectores independientes previamente capacitados.

1.CONTEXTO EN EL QUE SURGE LA NORMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL SA8000

Las organizaciones no gubernamentales ONG's y las empresas transnacionales ET's debido a ciertas prácticas laborales entran en conflicto; y una de las formas de resolverlo es mediante la adopción de códigos de conducta y estándares. Por ello se empezará mostrando un perfil de las ONG's y de las ET's, luego se hará una descripción de la problemática laboral y cómo se ha originado el conflicto. Se terminará presentando las diversas modalidades y posibilidades para abordar esta confrontación y finalmente se mostrará como la adopción de estándares y códigos de conducta ha sido una herramienta de resolución de conflictos.

1.1. Perfil de las organizaciones no gubernamentales y de las empresas transnacionales

1.1.1. Las organizaciones no gubernamentales

El nombre de organización no gubernamental se usó desde la fundación de las Naciones Unidas. Implica que una ONG mantiene su distancia de los círculos oficiales y realiza acciones que los gobiernos no hacen. No obstante, las ONG's colaboran ampliamente con los gobiernos y las organizaciones antigubernamentales. De hecho, en 1999, la mayoría de las provisiones proporcionadas por el Programa Mundial de Alimentos de las Naciones Unidas fue canalizada a través de las ONG's que trabajan en campos de refugiados.

Las organizaciones no gubernamentales se clasifican en nacionales e internacionales. De acuerdo con un informe de las Naciones Unidas elaborado en 1995, existían 29,000 ONG's internacionales. Las de alcance nacional han crecido todavía más. Se estima que sólo en los Estados Unidos de Norte América existen dos millones de ONG's de alcance nacional; la mayor parte de éstas se formaron en los últimos 30 años. En Rusia casi no existían cuando se derrumbó el comunismo. Actualmente hay unas 65,000. Se estima que se crean cientos de ellas cada día en el mundo. Tan solo en Kenia se crean 240 ONG's al año. (*The Economist*, 29-01-2000).

Respecto a sus actividades, unas se dedican fundamentalmente a aportar asistencia a la población en situaciones precarias y reparten alimentos, medicinas y enseres de primera necesidad donde sea requerido. Otras buscan básicamente realizar campañas a fin de promover los valores que sus miembros consideran importantes.

1.1.2. Las empresas transnacionales

Las ET's son también nuevos actores del sistema mundial de relaciones internacionales. Su objetivo se enmarca dentro de un contexto liberal donde en un mercado más o menos competido buscan ofrecer bienes y servicios de la forma más eficiente con el objetivo de maximizar ganancias sobre su inversión.

Las transnacionales se cuentan por millares. Generalmente se llevan listas y registros de las transnacionales más poderosas. Cada año, la revista *Fortune* publica su lista *Fortune 500* donde aparecen las empresas con mayores ventas a nivel mundial. Existe también un índice de empresas transnacionales llamado el *Templeton Global Performance Index* (Índice Templeton de desempeño global). Este índice se ha estado elaborando desde hace años en la Universidad de Oxford y revisa la cantidad de activos, ingresos y utilidades en el extranjero de 250 Et's.

Actualmente las ET's han sido satanizadas por los movimientos antineoliberales; no siempre ha sido así. En los años 90 en foros como *Davos*, éstas fueron reconocidas y aplaudidas como agentes que llevan a los países emergentes y en procesos de desarrollo capital, divisas, tecnología y nuevos empleos a la población local. (*The Economist*, 29-01-2000). Además, algunos estudios muestran que las empresas extranjeras pagan mejor que las nacionales y generan empleos en una forma más rápida. Sin embargo, existe mucha hostilidad hacia las ET's hoy en día ya que la velocidad a la que se expanden en el extranjero se está incrementando. Esto hace que por un lado compren a unas empresas nacionales y a otras las manden a la quiebra.

Las ET's ponen nerviosos incluso a los gobiernos. Así, por ejemplo, en Irlanda surge la preocupación debido a que las ET's generan casi la mitad de los empleos del país y generan la tercera parte de la producción nacional. Los australianos señalan con nerviosismo que las diez mayores ET's tienen ventas mayores que el ingreso gubernamental vía impuestos. (*The Economist*, 29-01-2000).

Ha habido comportamientos de las ET's que han levantado la ira de movimientos de la sociedad civil. Las que están en el negocio de explotación de yacimientos energéticos o de minerales buscan tener buenas relaciones con el régimen que está en el poder sin importar que ese régimen encarcele y elimine a sus oponentes y practique la tortura en forma sistemática; baste para ello revisar el caso de Nigeria. Igualmente criticable ha sido el hecho de que las ET's hayan mostrado una movilidad extraordinaria para cambiar sus centros de producción a los países que ofrecen mano de obra más barata, sin importarles los desequilibrios que en materia de empleo generan al país del que se retiran. Es el caso de Centroamérica en donde la mayoría de las ET's del sector farmacéutico y cosmético han cerrado sus plantas de producción dedicándose ahora a comercializar productos importados de otras regiones del mundo.

La debilidad de las ET's es que típicamente dos terceras partes de su fuerza de trabajo, así como más de dos terceras partes de su producción están en su país de origen. Si a esto se añade un enorme descontento de parte de las juventudes de los países desarrollados, las ONG's generan grandes presiones hacia las ET's. Las campañas de las ONG's han generado publicidad negativa de alto impacto hacia las ET's, lo cual ha dado como resultado una baja significativa en las ventas de estas empresas. (*The Economist*, 29-01-2000).

1.2. La problemática laboral

Las ONG's y ET's entran en conflicto por muchos motivos. Entre ellos se tiene: la comercialización de los productos transgénicos, los derechos de explotación de cierto tipo de plantas, la tala inmoderada de bosques, la crueldad de la crianza de pollos, la caza inmoderada de las ballenas, la facultad de los países para suspender los derechos sobre la propiedad intelectual de los medicamentos cuando surjan problemas de salud que amenacen seriamente la población y principalmente las condiciones laborales y el trato que se da a los trabajadores en los países en vías de desarrollo.

La problemática laboral se muestra en los siguientes aspectos

1.2.1. El trabajo infantil

La Organización Mundial del Trabajo estima que existen 250 millones de niños en el mundo que son obligados a trabajar desde los 4 años con jornadas que empiezan a las 6 de la mañana y terminan a las 10 de la noche con un único descanso de 30 minutos para comer. Otros cálculos estiman que el número puede llegar a 500 millones.

Los niños trabajan en labores de manufactura de productos de exportación de marcas prestigiadas: balones de fútbol, ropa interior, alfombras, pantalones de mezclilla, juguetes, etc. Con frecuencia cada artículo se vende en un precio que es 1000 veces superior a lo que se pagó al niño por hacerlo.

Los defensores del trabajo infantil recurren al argumento de que más vale un niño explotado que uno que se muere de hambre. La realidad es que en muchos casos los padres de los niños no trabajan; y el trabajo que toma un niño es un empleo que deja de tener un adulto. El punto es que la paga de un niño que trabaja es de sólo entre el 20% y el 30% de lo que recibiría un adulto. Además, los niños son dóciles y más fáciles de manejar que los adultos.

Los países en los que se da el trabajo infantil han firmado la declaración de las Naciones Unidas sobre los derechos del niño. Además en ellos es ilegal el trabajo de estos infantes.

1.2.2. Trabajo forzado

Los trabajadores de los centros de producción del mundo en desarrollo con frecuencia laboran jornadas de 14 horas diarias. Esta práctica va en contra de las convenciones internacionales impulsadas por la Organización Internacional del Trabajo. El trabajar tiempo extra no es realizado en forma voluntaria. Quien se niega a laborarlo es despedido.

1.2.3. Salud y seguridad

En los países en vías de desarrollo las condiciones de seguridad laboral están muy por debajo de los estándares internacionales en muchos de los casos. Se trabaja en contacto con productos químicos peligrosos y no se utiliza equipo protector para los ojos, los oídos, las manos. Los accidentes de trabajo son muy frecuentes. Los dueños de las fábricas ven en este tipo de equipo como un gasto que reduce sus ganancias, en muchos de los casos los mismos trabajadores se rehúsan a usar los aditamentos de seguridad debido a que no se encuentran a gusto con ellos.

Igualmente preocupante es que los trabajadores no cuenten con esquemas para recibir atención médica. El ausentarse del trabajo para acudir al doctor es sin paga y a veces con el riesgo de perder el trabajo.

1.2.4. Compensaciones

En algunos casos no se reciben en los centros de trabajo pago por vacaciones, por trabajar horas extras, por cesantía, por incapacidad o vejez. En muchas ocasiones los trabajadores no ganan ni el salario mínimo establecido por la legislación local y mucho menos un salario suficiente para satisfacer sus necesidades mínimas.

1.2.5. Horas de trabajo

Con el argumento de que las ET's les hacen grandes pedidos con plazos de entrega muy cortos, las fábricas que están en los países pobres piden a sus trabajadores jornadas laborales de hasta 100 horas a la semana. Las ONG's piden que haya un número máximo de horas que se trabajen a la semana, a fin de que se permita a los trabajadores un mínimo de recuperación física.

1.2.6. Discriminación

Las ONG's buscan que no se discrimine en el campo laboral por motivos de género, de pertenencia a una minoría étnica, de afiliación religiosa o política o por discapacidad.

1.2.7. Disciplina

Las ONG's aceptan que debe haber un reglamento interno que incluya sanciones. Lo que no aceptan es que haya maltrato físico o verbal, amenazas, descuentos excesivos al sueldo o que las sanciones sean desproporcionadas.

1.2.8. Libre asociación y contratos colectivos

Los dueños de las fábricas que están en los países del tercer mundo regularmente impiden que los obreros formen sindicatos que les permitan defender sus derechos laborales.

1.2.9. Sistemas gerenciales

Las ONG's buscan que no sólo las cúpulas estén de acuerdo con llevar a cabo las reformas arriba mencionadas, quieren que en el sitio de trabajo los supervisores respeten los derechos del trabajador, que los trabajadores reciban capacitación y sean consultados por la gerencia. Se pide también que haya buena comunicación interna y externa.

El argumento de las ONG's es que las tiendas de los países ricos están llenas de productos de marca elaborados en los países pobres, que son bastante caros y que proporciona ganancias sustanciosas a los comercializadores y a los maquiladores. Se generan bastantes recursos como para que a los trabajadores se les dé un trato digno y humano y se les remunere en una forma conciente y más justa.

1.3. Conflictos entre organizaciones no gubernamentales y empresas transnacionales

Las ONG's se cuentan por millares y tienen intereses muy diversos, los cuales son muchas veces opuestos a los que tienen las ET's. El escenario donde más frecuentemente brotan los conflictos es en los países pobres y con bajo nivel de desarrollo.

Los intereses de las ONG's están claros. Buscan preservar el medio ambiente, leyes internacionales que favorezcan la salud de la población, un trato justo a los trabajadores, una distribución equitativa del ingreso a nivel regional, nacional y mundial, que el capital financiero pague sus impuestos, el respeto a los derechos humanos entre otros.

Las ET's, por su parte, van a países en busca de legislaciones ambientales más laxas que les permita bajar sus costos en equipamiento ambiental, buscan mano de obra más barata que les permita bajar los costos de los productos, buscan incluso subcontratar algunos procesos de producción proporcionando capacitación técnica previamente, si bien con frecuencia se despreocupa del trato que dan sus proveedores al factor humano.

Respecto a la ONG's, hay grupos que buscan que el desarrollo económico sea equitativo argumentando que el sistema capitalista actual deja a los países pobres fuera de los beneficios del intercambio comercial. A las ET's no les interesa realizar grandes inversiones en países pobres debido a su bajo poder adquisitivo; si acaso llevan procesos de ensamblado que si bien favorece el empleo, paga salarios muy bajos que a menudo no da para una vida suficientemente digna de acuerdo con los estándares mínimos occidentales.

Otros grupos pelean y buscan que al producir bienes y servicios no se destruya el medio ambiente. Las ET's huyen de regulaciones ambientales onerosas del primer mundo y establecen los procesos más contaminantes en países con regulación ambiental más laxa a fin de bajar costos. El cumplir con estándares más estrictos aumenta sus costos y hace que no sean competitivas.

Hay también organizaciones de grupos de consumidores que se oponen a que se comercialicen los alimentos genéticamente modificados. Por su parte las ET's han invertido centenares de millones de dólares en investigación y desarrollo de estos alimentos; y desean recuperar su inversión y generar ganancias.

Un factor que ha contribuido a exacerbar los conflictos entre ONG's y ET's es una frustración mundial generalizada debido a que la población en general albergó grandes expectativas que luego no se pudieron materializar. A mediados de los 90 toda la euforia generada por la caída del bloque socialista y la expectativa de la generación de riqueza abundante para toda la humanidad se esfumó. Se creía que al no haber un enemigo de la democracia y el progreso (la URSS) todo sería democratizar al mundo y llenar a la tierra de suburbios al estilo norteamericano con todas las comodidades. En vez de eso, aumentó la deuda de los países pobres, la lista de los mil hombres más ricos acaparó porcentajes mayores de la riqueza mundial y el número de los pobres y desposeídos creció.

Cabe mencionar algunas confrontaciones importantes que se han dado entre las ONG's y las ET's, una de ellas la guerra de los biberones. A finales de los años 50 las transnacionales productoras de leche en polvo emprendieron una ofensiva para desmotivar el uso de la leche materna en la alimentación de los infantes y lo hicieron con mucho éxito, al grado que actualmente en los países en vías de desarrollo sólo el 44% de las madres suministran leche materna a sus hijos; a nivel mundial únicamente el 33% de los recién nacidos reciben el beneficio de la leche materna.

Así fue como a inicios de los años 70 varias ONG's como *Oxfam*, *Save the Children* y *The British Medical Association* y OIG's (organizaciones internacionales gubernamentales) como UNICEF y OMS se unieron e hicieron publicaciones en contra de la más grande productora de leche logrando que una corte ordenara modificar su publicidad, esto en Europa. Después esta coalición formó un grupo llamado Red Internacional de Acción por la Alimentación Infantil la cual organizó un boicot de consumo de leche en polvo en los Estados Unidos. Luego en 1981 lograron que se elaborara un código de conducta, el cual fue ratificado por todos los países con excepción de Estados Unidos.

Conflictos en el sector del vestido y del calzado. En la segunda parte de la década de los años 90 surgen otros frentes de confrontación entre las ONG's y las ET's. Las ONG's comenzaron a detectar comportamientos de las transnacionales que eran considerados éticamente inaceptables y establecieron una postura clara y firme: o las ET's cambiaban sus comportamientos o enfrentarían las consecuencias de una mala prensa y de boicots de consumo hacia sus productos.

El sector que primero fue foco de los ataques de las ONG's fue el del vestido. Se formaron varias coaliciones de ONG's tal como *Clean Clothes* y *No Sweat* en Europa y el *National Labor Committee* en los Estados Unidos.

En una primera etapa se dedicaron a consignar las condiciones de trabajo en los talleres industriales textiles establecidos en los países en vías de desarrollo. Con los datos obtenidos, se dirigieron a los consumidores y les decían que no debían consumir los productos de las transnacionales porque las corporaciones multinacionales estaban explotando de una manera inhumana a los trabajadores de los países pobres. Mientras que los trabajadores recibían salarios de hambre, los productos que se elaboraban se vendían a precios bastante altos. Los villanos de esta historia eran las marcas que hasta entonces eran muy apreciadas entre los consumidores.

Muchas compañías comenzaron a experimentar la fuerza de las ONG's debido a reportajes que inundaban los medios con historias sobre sus prácticas y con campañas lanzadas a través de Internet contra sus productos. Como resultado, varias empresas cambiaron su comportamiento, aumentando sus estándares de responsabilidad social en las fábricas del extranjero e invitando a supervisores independientes a evaluar su progreso. Un número creciente de compañías contrató a vicepresidentes que estuvieran a cargo de la responsabilidad social corporativa. Como estos se han suscitado una serie de confrontaciones entre ONG's y ET's en otros sectores como: el campo ambiental, farmacéutico, tratados internacionales, entre otros.

1.4. Los estándares como opción para resolver conflictos entre organizaciones no gubernamentales y empresas transnacionales

La elaboración de códigos de conducta voluntarios ha sido la forma en que se ha abordado la resolución de estos conflictos. De hecho, en la segunda mitad de los años 90 se han propuesto y aceptado una gran cantidad de códigos.

En los Estados Unidos en 1996 el Secretario del Trabajo Robert Reich lanzó una campaña llamada *No Sweat* (sin explotación) diseñada para que los fabricantes extranjeros de la industria del vestido cumplieran con la legislación laboral y poner en evidencia a los distribuidores al menudeo que estuvieran comprando artículos elaborados en condiciones de explotación.

Los esfuerzos del Departamento del Trabajo siguieron con una amplia difusión de una lista que contenía los vendedores al menudeo que se habían comprometido públicamente a demostrar un compromiso con las leyes laborales en los Estados Unidos y a monitorear las condiciones de trabajo bajo las cuales se producían estos artículos textiles.

La Casa Blanca estableció la *Appared Industry Partnership* (Asociación de la Industria del Vestido) que presentaba un código de conducta para el lugar de trabajo y definía las condiciones de trabajo humano y decente aplicable a todas las compañías participantes así como a sus maquiladores en el extranjero. Para asegurarse de que este código no fuera más que un instrumento de relaciones públicas, los miembros de la Asociación también propusieron que los que aceptaban el código también deberían abrir sus instalaciones para que los inspectores independientes realizaran revisiones periódicas.

Los Autores Gary Gereffi, Ronnie Garcia-Johnson y Erika Passer presentan un panorama más comprensivo en su artículo publicado en la revista *Foreign Policy* (2001). Ellos comentan que prácticamente todas las industrias que han sido señaladas por las ONG's – las de productos químicos, las cafetaleras, las madereras, las petroleras, las mineras, las de energía nuclear, las del transporte, las de la distribución de diamantes, las de calzado deportivo y las del juguete- han adoptado esquemas de certificación.

Los esquemas de certificación incluyen: códigos de conducta, lineamientos de producción y estándares de inspección que gobiernan y dan cuenta no sólo del comportamiento de la empresa sino también de sus proveedores alrededor del mundo.

Para poderse dar una idea de la magnitud de estos esquemas de certificación los autores arriba mencionados informan que la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) tiene un registro de 246 códigos de conducta corporativos y la *Global Reporting Initiative* calcula que hay más de 2000 compañías que generan informes de manera voluntaria acerca de sus prácticas y desempeño en el campo social, ambiental y económico.

Los autores señalan la iniciativa del Secretario General de las Naciones Unidas Kofi Annan, quien en enero de 1999 exhortó a los líderes de los negocios a abrazar y llevar a la práctica el *U.N. Global Compact*, cuyos nueve principios que abarcan derechos humanos, el trabajo y el medio ambiente unen el poder de los mercados con la autoridad de las ideas universales.

1.5. La certificación

1.5.1. Elementos de un esquema de certificación

Los autores Gereffi, García-Johnson y Sasser dicen que las instituciones que llevan a cabo la certificación tienen dos componentes clave: un conjunto de reglas, principios o guías generales (comunmente en la forma de un código de conducta) y un mecanismo de informe o monitoreo (con frecuencia un informe corporativo ambiental o una auditoría social).

1.5.2. Tipos de esquemas de certificación

Los mismos autores presentan una tipología. Comentan que la certificación se puede dividir en cuatro categorías amplias, de acuerdo con quién genera las reglas y quien lleva a cabo el monitoreo.

1.5.2.1. Certificación de primer nivel

Es la variedad más común, donde una sola firma desarrolla sus propias reglas y elabora informes acerca de su cumplimiento. Por ejemplo, el credo de la compañía Johnson & Johnson que el general Robert Wood Johnson escribió en 1943, el cual sirvió de apoyo a la compañía durante la crisis del *Tylenol* de los años 80, ahora incluye cuestiones ambientales y sociales. La compañía publicó su primer informe sobre contribuciones sociales en 1992 y su primer Informe sobre medio ambiente, salud y seguridad en 1993.

1.5.2.2. Certificación de segundo nivel

Involucra a una asociación industrial o comercial que ha elaborado un código de conducta e implementa mecanismos de elaboración de informes. Un ejemplo adecuado es el Programa Cuidado Global Responsable (*Global Responsible Care*) de la industria química. Durante los primeros años de la iniciativa en los Estados Unidos, la *Chemical Manufactures Association* (ahora conocida como *American Chemistry Council*) desarrolló principios y códigos ambientales, de salud y de seguridad que obligaban a las empresas participantes a presentar informes de implementación, y liberaba un informe del progreso agregado de la industria.

1.5.2.3. Certificación de tercer nivel

Esta involucra a un grupo externo, con frecuencia una ONG, la cual impone sus reglas y métodos de revisión a una empresa particular o industria. El *Council For Economic Priorities* (CEP), la ONG pionera basada en Nueva York, ha estado reuniendo datos sobre las actividades corporativas desde su creación en 1969 y publica informes sobre la conducta de las corporaciones. El CEP (que recientemente cambió su nombre a *Center For Responsibility in Business*) creó un organismo de acreditación que diseñó estándares auditables y un proceso de acreditación independiente para la protección de los derechos de los trabajadores, llamado *Social Accountability 8000 o SA8000*. Para abril del 2001, el grupo certificó a 66 instalaciones en todo el mundo que principalmente elaboran juguetes y artículos de vestir adecuados al estándar SA8000.

1.5.2.4. Certificación de cuarto nivel

Involucra organismos gubernamentales o multilaterales. El código *Global Compact* de las Naciones Unidas, por ejemplo, presenta una lista de principios sobre el medio ambiente, laborales y de derechos humanos para que la sigan las empresas; las empresas que participan deben subir a internet actualizaciones sobre su progreso para que las ONG's puedan verificarlos. Los Registros de Emisiones y Transferencias de Contaminantes RETC son otro ejemplo. Estos son elaborados por el sector gubernamental, ONG's y sector industria en consenso. Una vez implementados el sector industria queda obligado a reportar y el sector gubernamental a hacer pública la información reportada.

En este contexto surge el estandar SA8000. Es un esquema ambicioso que busca comprometer a las empresas a cumplir con un juego de estándares laborales y de derechos humanos susceptibles de ser certificados, lanzado en 1997 por el *Council of Economic Priorities* y un grupo de empresas influyentes.

1.6. La responsabilidad social empresarial (RSE)

Aunque existen numerosas definiciones de la responsabilidad social empresarial (RSE), ésta se refiere en general a una visión de negocios que integra el respeto por los valores éticos, las personas, las comunidades y el medio ambiente. Es una decisión estratégica y prácticas empresariales, basadas en principios éticos y apegados a la legalidad.

La RSE es vista por las compañías líderes como algo más que un conjunto de prácticas puntuales, iniciativas ocasionales o motivadas por el mercadeo, las relaciones públicas u otros beneficios empresariales. Es más bien un amplio conjunto de políticas, prácticas y programas integrados en la operación empresarial, que soportan el proceso de toma de decisiones y son premiados por la administración.

En la última década, un gran número de empresas ha reconocido los beneficios de incorporar prácticas y políticas de RSE en su estrategia de negocios. Sus experiencias han sido respaldadas por una serie de estudios empíricos que demuestran que la RSE tiene impactos positivos sobre los resultados de la empresa, que pueden ser medidos en varias formas.

Las compañías se han motivado a adoptar o expandir esfuerzos de RSE como resultado de las acciones provenientes de consumidores, proveedores, la comunidad, los inversionistas, las organizaciones no gubernamentales, etc.

Como resultado, en los últimos años la RSE ha crecido enormemente en empresas de todos los tamaños y sectores, que han desarrollado innovadoras estrategias para implementar sus programas, en áreas como:

- Ética empresarial
- Ambiente laboral
- Medio ambiente
- Mercadeo responsable
- Compromiso con la comunidad

1.6.1. Ética empresarial

La definición de misión, visión y valores éticos se refieren a cómo una compañía integra un conjunto de principios conformando una visión de negocios integradora de todo su quehacer.

La misión enuncia el propósito de la empresa o su razón fundamental para existir; es la expresión que orienta las acciones que debe emprender la compañía y cómo debe realizarlas.

La visión está relacionada con un objetivo o ideal a largo plazo; es la concepción del último objetivo que una organización desea alcanzar.

Los valores éticos se refieren a los ideales y creencias principales de una compañía; son principios intrínsecos que sirven como marco de referencia para todas las decisiones organizacionales.

Muchas empresas han decidido hacer un compromiso explícito con la responsabilidad social corporativa en sus declaraciones de misión, visión y valores. Estas declaraciones frecuentemente van más allá de la optimización de los beneficios para la empresa e incluyen el reconocimiento de las responsabilidades con diferentes grupos de interés, incluyendo a empleados, clientes, proveedores, comunidades y medio ambiente.

1.6.2. Ambiente laboral

El ambiente laboral se refiere a las políticas de recursos humanos que impactan directamente a los empleados, tales como contrataciones, compensaciones y beneficios, desarrollo de carrera profesional, diversidad, balance trabajo - tiempo libre, horarios flexibles, programas de salud y bienestar, seguridad laboral, planes y beneficios para sus familias y dependientes. Más allá de programas específicos, el área de ambiente laboral incluye la cultura corporativa, los valores y el diseño organizacional.

Diversas empresas líderes en RSE están elaborando políticas y prácticas innovadoras en este campo, las cuales reflejan y respetan las necesidades de todos los trabajadores, de acuerdo al conjunto de objetivos de la empresa, que incluyen la atracción y retención de los mejores talentos.

Los grandes cambios que caracterizan a la nueva economía están rearticulando el ambiente laboral. La competencia internacional requiere de corporaciones innovadoras, diversificadas y flexibles. Adicionalmente, los consumidores e inversionistas ejercen una fuerte presión para que las empresas generen ambientes de trabajo justos, productivos y potenciadores. La cobertura de los medios de comunicación sobre asuntos relacionados con la calidad de vida en las empresas se ha incrementado y se suman al desafío de realizar cambios continuos, así como generar oportunidades equitativas y no discriminatorias en el lugar de trabajo.

1.6.3. Medio ambiente

En los últimos años, la responsabilidad de la empresa con el medio ambiente se ha extendido más allá del estricto apego al cumplimiento de la ley y de las regulaciones gubernamentales. Hoy, muchas compañías líderes definen sus responsabilidades sobre el medio ambiente en un proceso de participación y diálogo con la comunidad y organizaciones no gubernamentales.

Las empresas deben cuidar el impacto de las operaciones de la compañía en el entorno: sus instalaciones y procesos, productos y servicios; la eliminación de los desechos y emisiones; mayor eficiencia y productividad de todas sus tareas y recursos; y las prácticas para minimizar el desgaste de los recursos naturales que pudiesen afectar a futuras generaciones. Iniciativas de reciclaje y manejo eficiente de la energía son cada vez más frecuentes.

Un gran número de compañías, de varios sectores y áreas geográficas, han encontrado el valor y ventaja competitiva proveniente de implementar iniciativas medioambientales. Tales iniciativas se desarrollan en varios ámbitos, como la prevención de la contaminación, el uso eficiente de la energía, el diseño medioambiental amigable, la administración de la cadena de suministro, la tecnología industrial y el desarrollo sustentable.

Las empresas líderes están integrando la responsabilidad sobre el medio ambiente como un valor central del negocio en todos los niveles de su operación.

1.6.4. Mercadeo responsable

El marketing responsable cruza un amplio rango de actividades empresariales que definen las relaciones de la compañía con sus consumidores. Estas actividades pueden ser agrupadas en diferentes categorías: manufactura e integridad del producto; embalaje y etiquetado; marketing y publicidad; metodología de venta; precios; y distribución.

En cada una de estas áreas, las empresas están reorganizando sus estrategias de negocios para dirigir las a nuevos horizontes, con especial preocupación por la privacidad, el mercadeo dirigido a niños, las altas expectativas respecto de la seguridad y confiabilidad de los productos y el impacto que tienen en el medio ambiente, de cara a consumidores y organizaciones no gubernamentales cada día más exigentes.

El espectro de temas relacionados con el mercadeo responsable se ha expandido en los últimos años hacia tópicos que incluyen la responsabilidad medioambiental y la relación de la empresa con sus competidores.

En general, se ha dado un cambio desde el comprador precavido hacia una ética en la cual las empresas se encuentran a la expectativa de asumir una gran responsabilidad derivada de la integridad y consecuencias del uso de sus productos y servicios.

Al mismo tiempo que los empresarios deben satisfacer primero los criterios claves de los consumidores (tales como precio, calidad, apariencia, sabor, disponibilidad, seguridad y conveniencia) existen otros factores del mercado que están tomando gran importancia. El comercio global y la competencia han dado mayor valor agregado a las empresas y las marcas, no sólo como un asunto de confianza, sino también relacionado con el sentido de lealtad y compromiso de los consumidores hacia éstas.

Este nuevo tipo de relación ha llevado a las empresas a analizarse a sí mismas de cómo pueden ser percibidas, directa o indirectamente, por sus consumidores y empleados, desde el servicio al cliente hasta mercadeo con una causa social. En conjunto, se está llevando a las empresas a reconocer que sus éxitos dependen de las estrechas relaciones que éstas puedan concretar con sus clientes, construidas no sólo sobre la naturaleza de sus productos y servicios, sino también sobre su reputación y acciones.

1.6.5. Compromiso con la comunidad

El compromiso con la comunidad se refiere a las diferentes acciones emprendidas por la empresa para maximizar el impacto de sus contribuciones a la sociedad civil, ya sean aportes en dinero, tiempo, productos, servicios, influencias, administración del conocimiento y otros recursos que dirige hacia las comunidades en las cuales opera.

Cuando estas iniciativas se diseñan y ejecutan en forma programada y estratégicamente, no sólo se entrega un valor agregado a los receptores, sino que además se refuerza la reputación de las empresas, sus marcas y productos en las comunidades locales en que tienen intereses comerciales, así como en el resto del mundo.

Hace muchos años que las compañías se vienen involucrando con sus comunidades locales, jugando un rol importante en el área de la filantropía. Actualmente las empresas se comprometen con la comunidad de diferentes formas (incluidas las donaciones de productos o servicios, creación de proyectos de trabajo voluntario, tiempo de ejecutivos y administradores, realización de proyectos de apoyo a causas sociales, etc.) y por diferentes razones. Una de ellas es que los grupos de interés (inversionistas, consumidores, empleados, opinión pública y gobierno) exigen a las empresas mayores niveles de conciencia ciudadana y las presionan para que su impacto en la sociedad sea positivo.

Adicionalmente, los esfuerzos de las empresas están siendo motivados por los beneficios económicos que conlleva un mayor compromiso con la sociedad. Esto incluye el incremento de las ventas y la moral de los empleados, y la competitividad en el mercado regional, como consecuencia de empleados más motivados y el ser un buen vecino de la comunidad. Muchas empresas también reconocen la oportunidad y necesidad de destinar recursos privados hacia problemas sociales particulares, supliendo el papel del estado en distintas áreas.

1.7. La responsabilidad social empresarial en Guatemala

Desde hace algunos años ciertas empresas en Guatemala han tenido la iniciativa de adoptar la práctica de RSE, sin embargo ha sido un grupo reducido. Concientes de esa realidad y convencidos de la necesidad de implementar la RSE en nuestro país, los líderes de dichas empresas han tomado la iniciativa de fundar CentraRSE, que es una organización de empresas, autónoma, apolítica y no lucrativa, destinada a promover y apoyar el desarrollo de la RSE en Guatemala.

Las actividades que CentraRSE desarrolla, se basan en el intercambio de experiencias entre las empresas. Esto les permite adquirir conocimientos y la formación necesaria para incorporar la RSE adaptado a las necesidades propias de la empresa. Para complementar el proceso de incorporación y medición de la RSE, CentraRSE ofrece herramientas tales como: indicadores de RSE, información de mejores prácticas internacionales, investigaciones nacionales e internacionales, talleres de capacitación, análisis de tendencias, bases de datos de consultores, seminarios y foros.

Como las prácticas de RSE son tan amplias, CentraRSE establece una metodología y una visión de aplicación a la realidad de Guatemala basadas en lo siguiente: las prácticas de RSE se pueden implementar a lo interno o a lo externo de la empresa.

A lo interno, se refleja en el ambiente hacia adentro de la empresa, contempla la interacción óptima de los recursos en función de sus resultados. Para esto se consideran dos dimensiones: la primera, el cumplimiento del marco legal guatemalteco, ya que es necesario reconocer que la empresa no puede ser responsable socialmente si no está cumpliendo, antes que nada, sus obligaciones con el régimen legal. Esta es la base de cualquier acción de RSE. La segunda, propiciar el desarrollo de la persona dentro de la empresa. La legitimidad de una empresa socialmente responsable radica en el apego a estas dos dimensiones de carácter interno.

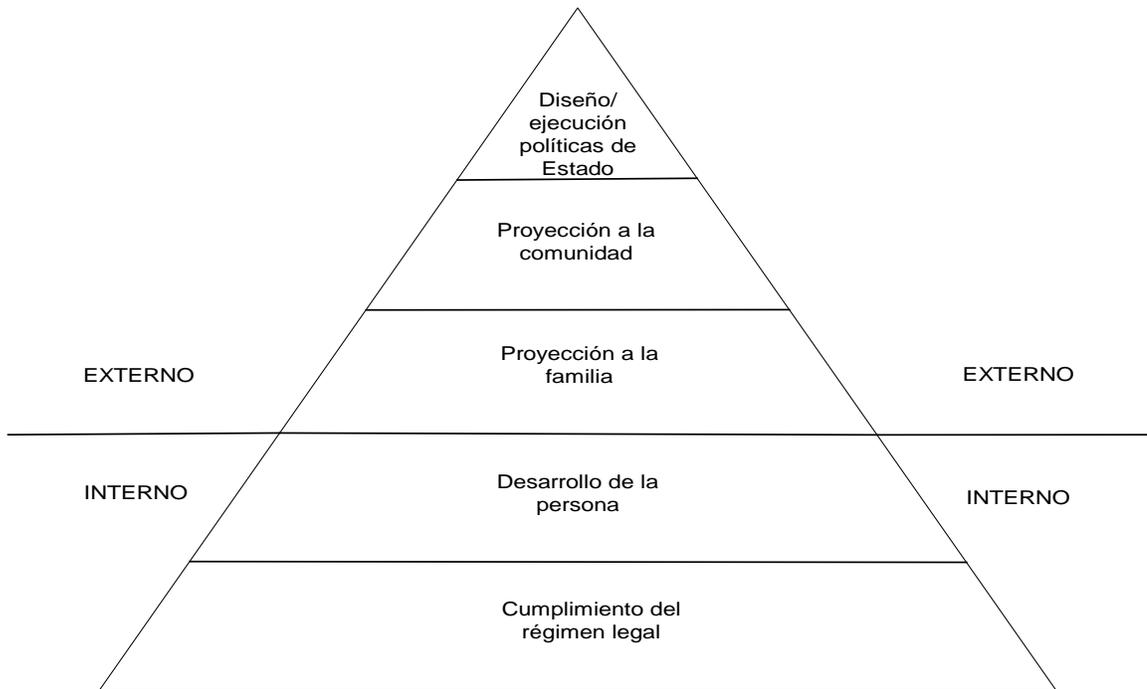
A lo externo, es donde se desarrollan las relaciones de la puerta de la empresa hacia fuera, formando el vínculo empresa-sociedad.

Dentro de este contexto se consideran tres dimensiones: la primera, es la proyección a la familia del colaborador, ya que son las personas más cercanas a la empresa. Trabajar con las familias de los colaboradores reforzará la lealtad de todos hacia la empresa. La segunda: la proyección a la comunidad, que parte de ser un buen vecino, la articulación de alianzas con el propósito de integrar esfuerzos conjuntos en la consecución de objetivos y metas comunes de carácter local que faciliten el desarrollo sostenible del entorno, el único camino para erradicar la pobreza. Y la tercera: la participación preactiva en el diseño y ejecución de políticas de Estado, lo cual incorpora al sector productivo en la agenda política y social del país. La formulación de planes de nación de largo plazo, la ejecución de las acciones y cambios estructurales, así como la evaluación de los resultados, son funciones que las empresas deben compartir con sus gobernantes para garantizar su continuidad y consecución, y así contribuir a generar un mejor clima de negocios.

Así mismo, es importante resaltar que las empresas que realizan acciones en la comunidad y otras acciones a lo externo de la empresa (que normalmente son las más visibles) únicamente y de manera aislada, no hacen que la empresa sea responsable socialmente, si no ha cumplido la RSE a lo interno.

De esta forma, para iniciar la RSE los líderes en la empresa primero que nada deben convencerse de la necesidad de implementar RSE. Una vez convencidos, la empresa incorpora la RSE a lo interno y posteriormente a lo externo. Es importante notar que generalmente se encuentra que las empresas están realizando acciones simultáneamente en diversas etapas, lo cual puede ser útil, sin embargo es recomendable priorizar en el orden de la pirámide de la RSE.

Figura 1. Pirámide de responsabilidad social empresarial



Fuente: IndicaRSE 2004. Instructivo. Pag.12

1.7.1. La aplicación de la RSE en Guatemala

Considerando la amplitud y múltiples prácticas que existen de RSE, CentraRSE las ha clasificado en siete ejes aplicables en Guatemala.

1.7.1.1. Valores y transparencia

Es importante que una empresa cuente con fundamentos éticos en cada uno de los aspectos concernientes a su operación. La transparencia en sus finanzas, y procedimientos internos en general, asegurará la confianza por parte de sus colaboradores, inversionistas y de terceros que tengan relación con la empresa.

Al adoptar estas prácticas, las empresas pueden ser más productivas, obtener lealtad por parte de sus clientes y tener acceso a otros mercados.

1.7.1.2. Actores internos (calidad de vida laboral)

El valor que una empresa dé a sus colaboradores repercutirá en los resultados que éstos presenten. El recurso humano debe ser una de las áreas más importantes para el crecimiento del sector productivo. La RSE en este caso, se refiere a ofrecer a los actores internos las condiciones óptimas y adecuadas para que a su vez, éstos tengan un mejor rendimiento, siempre que estos actores internos actúen dentro de un marco de corresponsabilidad.

1.7.1.3. Proveedores

Todas las empresas que tengan relación comercial con la empresa y que apliquen estas prácticas también se verán beneficiadas. Lo anterior se basa en que a medida en que una empresa sea responsable en su operación, exigirá el mismo nivel de compromiso por parte de sus proveedores, creando un efecto que contribuirá positivamente a toda la cadena productiva en general.

1.7.1.4. Consumidores / clientes

Cuando una empresa implementa estas prácticas, los consumidores o clientes tendrán una relación de lealtad más fuerte. La empresa estará en la capacidad de ofrecerle mayor valor agregado a sus productos o servicios, como: mejor servicio al cliente, claridad en sus transacciones comerciales, mejores productos, cumpliendo con estándares de calidad, mercadeo responsable y mejor respuesta a sus exigencias y necesidades, por citar algunos ejemplos. Es importante recalcar que hoy día los consumidores empiezan a preocuparse más por el cómo se hace un producto o servicio y no sólo por la calidad y precio.

1.7.1.5. Medio ambiente

Parte de la aplicación de responsabilidad social empresarial, se refiere al respecto y cuidado del entorno natural. Las empresas que adaptan estas prácticas crean un efecto positivo con el que se verán beneficiadas a corto plazo por ejemplo, con el mejor uso de sus insumos y especialmente a mediano o largo plazo.

1.7.1.6. Comunidad

Las empresas socialmente responsables contribuyen al desarrollo y superación de las comunidades inmediatas a donde operan, en áreas como educación, salud o cualquier otro aporte que contribuya al desarrollo de las mismas. De esta forma, las comunidades pueden convertirse en futuros clientes o colaboradores de las empresas. Es importante recalcar que esta relación debe de estar basada en una contribución y responsabilidad compartida, ya que es una relación ganar-ganar para ambas partes logrando así un desarrollo sostenible.

1.7.1.7. Estado

En esta área, la RSE se pone de manifiesto cuando la empresa participa en el diseño de políticas a nivel estatal y está en la capacidad de hacer alianzas con el Estado para ejecutar proyectos y tener mayor impacto a nivel nacional.

1.7.2. Los indicadores de responsabilidad social en Guatemala

El Centro de Aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial CentraRSE desarrolló un sistema de indicadores (IndicaRSE) para las empresas en Guatemala. Es un instrumento de evaluación y medición del nivel actual de aplicación de políticas y prácticas de RSE. Estos indicadores están elaborados en formato de cuestionario, conformado por un conjunto de preguntas agrupadas por los ejes de la RSE.

El cuestionario tiene un modelo único para todas las industrias y sectores económicos. Está diseñado para ser llenado internamente por la empresa, como mecanismo de autoevaluación.

1.7.2.1. El propósito de los indicadores (IndicaRSE)

IndicaRSE tiene como principal objetivo servir de instrumento de diagnóstico del nivel actual de incorporación de la RSE en la organización, permitiendo de manera sistemática:

- Evaluar áreas de la empresa independientemente
- Medir resultados años tras año
- Compararse con otras empresas en el país
- Determinar una ruta y plan de incorporación de RSE

Los resultados del diagnóstico ayudarán a analizar individualmente el grado de desarrollo de cada uno de los ejes de la RSE en la empresa en estudio. Esto le permitirá a los directivos de la empresa tomar mejores decisiones sobre cada una de las áreas del negocio.

La empresa tendrá un parámetro de comparación año tras año y de esta forma poder medir el desempeño a lo largo del tiempo.

El formato único y sistema adecuado de puntuación del cuestionario ofrece la oportunidad de compararse con todas las empresas evaluadas y ubicar el nivel de incorporación y desempeño en relación a ellas.

Finalmente, el cuestionario también tiene la función de ofrecer una herramienta de gestión y planeamiento de la RSE ofreciendo en una forma ordenada una lista de prácticas de RSE.

1.7.2.2. Beneficio principal de los indicadores IndicaRSE

Los indicadores brindan conocimientos relevantes para que se conozca la contribución efectiva de la responsabilidad social empresarial en lo que se refiere a la competitividad y productividad de la empresa.

1.7.2.3. Manejo de la información

CentraRSE sistematiza la información colectada en las empresas y entrega un reporte individualizado y confidencial a cada empresa. Dicho reporte indica los resultados de la empresa, la media de todas las empresas evaluadas y el punteo más alto para poder comparar el desempeño con el promedio y con los líderes en cada eje de RSE.

Así mismo, el resultado global de todas las empresas que participen, servirá de base para hacer un diagnóstico general de la situación de la RSE entre las empresas asociadas a CentraRSE. Estos resultados globales serán los únicos que se divulgarán al público.

Posteriormente a las empresas con los mejores punteos por eje, se les solicitará recolectar información e investigar las prácticas que han contribuido a dicha puntuación, con el propósito de documentar los casos exitosos por eje y publicarlo para referencia de otras empresas.

1.8. La RSE y la norma SA8000 de responsabilidad social

La responsabilidad social empresarial como se puede ver en las definiciones anteriormente descritas, es una decisión estratégica y prácticas empresariales, basadas en principios éticos y apegados a la legalidad. Dichas prácticas se implementan primero a lo interno y luego a lo externo de la empresa. Por lo que la RSE tiene una aplicación más amplia y va más allá de la aplicación de una normativa como la SA8000. Sin embargo, la normativa SA8000 puede utilizarse perfectamente por las empresas ya sea que estén aplicando o no la RSE, como instrumento de cumplimiento de las normas básicas de trabajo y prácticas de derechos humanos.

La norma SA8000 indica el cumplimiento básico que una empresa debe tener en materia laboral. Dicha normativa está garantizando que las empresas certificadas como mínimo están cumpliendo con la base de la pirámide de la RSE (lo interno), ver figura 1.

2. LA NORMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL SA8000

2.1. Propósito y ámbito de aplicación

La presente norma especifica los requisitos de responsabilidad social que permiten a una compañía:

- a. Desarrollar, mantener y aplicar sus principios y sus procedimientos con el objeto de manejar aquellos asuntos que están bajo su control o influencia.
- b. Demostrar a las partes interesadas que sus principios, procedimientos y prácticas están en conformidad con los requerimientos impuestos por esta norma.

Los requerimientos de esta norma serán de aplicación universal en lo que respecta a emplazamiento geográfico, sector industrial y tamaño de la compañía.

2.2. Elementos normativos y su interpretación

La compañía deberá acatar la legislación nacional y cualquier otro derecho aplicable, cumplir con las obligaciones a las que la empresa se someta voluntariamente, y con lo establecido en la presente norma. Cuando tanto la legislación nacional y los otros derechos aplicables, como las obligaciones a las que la empresa se someta, como la presente norma traten de la misma cuestión, se considerará aplicable la regulación más estricta.

La compañía deberá también respetar los principios establecidos en los siguientes instrumentos internacionales:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos
- Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño
- La Convención de las Naciones Unidas sobre la eliminación de toda forma de discriminación de la mujer.

Las siguientes convenciones y recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT):

- Convenciones 29 y 105 (trabajos forzados y esclavitud)
- Convención 87 (libertad y asociación)
- Convención 98 (derecho de negociación colectiva)
- Convenciones 100 y 111 (igual remuneración para trabajadores y trabajadoras, por trabajo de igual valor, discriminación)
- Convención 135 (convención sobre los representantes de los trabajadores)
- Convención 138 y recomendación 146 (edad mínima)
- Convención 155 y recomendación 164 (salud y seguridad en el trabajo)
- Convención 159 (rehabilitación vocacional y empleo de personas discapacitadas)
- Convención 177 (trabajo en el hogar)
- Convención 182 (peores formas de trabajo infantil)

2.3. Definiciones

Compañía: es la totalidad de una organización o entidad de negocios, responsable de aplicar los requerimientos de la presente norma, incluyendo todo el personal (directores, ejecutivos, gerencia, supervisores y el resto de personal, tanto empleado directamente, como contratado, como aquel que represente a la compañía de cualquier otra forma).

Proveedor/subcontratista: una entidad de negocios que suministra a la compañía bienes y/o servicios necesarios para, y utilizados en, la producción de los bienes y/o servicios de la compañía.

Subproveedor: una entidad de negocios dentro de la cadena de suministros que, de modo directo o indirecto, ofrece al proveedor bienes y/o servicios necesarios para, y utilizados en, la producción de los bienes y/o servicios del proveedor y/o la compañía.

Acción remedial: acción tomada para hacer los reparos a favor de un trabajador o expleado por una infracción previa de los derechos del trabajador según SA8000.

Acción correctiva: la implementación de un cambio sistemático o solución para asegurar un remedio inmediato o permanente a una no conformidad.

Parte interesada: individuo o grupo interesado en, o afecto por, el comportamiento social de la compañía.

Niño: toda persona menor de 15 años de edad, a menos que la legislación local estipule una edad superior para el trabajo o para la enseñanza obligatoria, en cuyo caso, esta última edad será la aplicable para esta definición. Sin embargo, si la edad mínima para trabajar fijada en la legislación local es de 14 años, de acuerdo con la excepción para países en desarrollo establecida en la Convención 138 de la OIT, se aplicará esta última edad.

Trabajador joven: todo trabajador por encima de la edad de niño, según lo definido arriba, y por debajo de la edad de 18 años.

Trabajo infantil: cualquier trabajo realizado por un niño, según lo definido arriba, con excepción de lo dispuesto en la recomendación 146 de la OIT.

Trabajos forzados: todo trabajo o servicio exigido de cualquier persona bajo la amenaza de cualquier castigo, y para el que dicha persona no se ha ofrecido voluntariamente o para el cual el trabajo o servicio se exige como pago de una deuda.

Recuperación de niños: todas las acciones de apoyo necesarias para asegurar la seguridad, la salud, la educación y el desarrollo de los niños que habiendo realizado trabajos infantiles, según lo definido arriba, sean desplazadas de sus lugares de trabajo.

Trabajador en el hogar: una persona que desempeña un trabajo para una compañía, bajo contrato directo o indirecto, fuera del local de la empresa, por remuneración, que resulta en la provisión de un producto o de un servicio como especificado por el empleador independientemente de quién provea el equipo, materiales u otros insumos utilizados.

2.4. Requerimientos de responsabilidad social

2.4.1. Trabajo infantil

Criterios

- La compañía no utilizará ni apoyará el uso de trabajo infantil, según la definición realizada en este documento.

- La compañía establecerá, documentará, mantendrá y comunicará de modo eficaz a todo su personal y a las partes interesadas, la política y los procedimientos para la remediación de los niños que se encuentren trabajando en situaciones encuadradas dentro de la definición de trabajo infantil, y proporcionará la ayuda necesaria para permitir que dichos niños tengan acceso a la enseñanza y permanezcan escolarizados mientras sean niños, según la definición realizada en este documento.

- La compañía establecerá, documentará, mantendrá y comunicará de modo eficaz a todo su personal y a las partes interesadas, la política y los procedimientos para promover la educación de los niños, según lo establecido en la recomendación 146 de la OIT, y de los jóvenes trabajadores sujetos a la legislación local de enseñanza obligatoria, o que se encuentran en la escuela. La compañía fijará los mecanismos necesarios para asegurar que ningún niño o trabajador joven trabaje durante el horario escolar, y que la combinación de horas de escuela, trabajo y transporte (de casa al trabajo y a la escuela, y vuelta) no supere las 10 horas diarias.

- La compañía no expondrá a niños ni a jóvenes trabajadores a situaciones, dentro o fuera del lugar de trabajo que sean peligrosas, inseguras o insalubres.

2.4.2. Trabajos forzados

Criterio

- La compañía no utilizará, ni auspiciará el uso de trabajos forzados, ni exigirá a su personal que deje bajo su custodia depósitos, o documentos de identidad, al comenzar la relación laboral con la compañía.

2.4.3. Salud y seguridad en el trabajo

Criterios

- La compañía, teniendo en cuenta el conocimiento general existente sobre los riesgos en su industria, en general, así como sobre cualquier otro riesgo específico a su actividad, establecerá un entorno laboral seguro y saludable, y tomará medidas adecuadas para prevenir accidentes y lesiones ocasionadas durante la actividad laboral o asociadas a ella, mediante la limitación, hasta donde sea razonablemente práctico, de las causas de riesgo inherentes a dicho entorno laboral.
- La compañía nombrará un representante de la alta administración de la empresa encargado de la salud y la seguridad laboral de todo el personal, y responsable de la aplicación de las disposiciones sobre salud y seguridad en el trabajo incluidas en la presente norma.
- La compañía garantizará que todos sus empleados reciban, de forma periódica y documentada, instrucción sobre salud y seguridad laboral, y que dicha instrucción sea ofrecida también a todo el personal nuevo, y al traslado de otros lugares de trabajo.

- La compañía establecerá sistemas para detectar, evitar, o responder a aquellas amenazas potenciales para la salud y la seguridad laboral de todos los empleados.
- La compañía mantendrá, para uso de todos sus empleados, baños higiénicos, garantizando el acceso a agua potable y cuando sea apropiado, la existencia de instalaciones en condiciones sanitarias adecuadas para el almacén de alimentos.
- La compañía garantizará que los dormitorios, cuando este sea un servicio que ofrezca a sus empleados, estén limpios, sean seguros, y cubran las necesidades básicas del personal.

2.4.4. Libertad de asociación y derecho de negociación colectiva

Criterios

- La compañía respetará el derecho de sus empleados a formar sindicatos, y a ser miembros del sindicato de su elección así como a negociar colectivamente.
- En aquellos casos en que la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva estén restringidos por la ley local, la compañía facilitará instrumentos paralelos para que todo el personal pueda asociarse libremente, y negociar colectivamente.
- La compañía garantizará que los representantes del personal no sean discriminados, y que dichos representantes tengan acceso a los trabajadores en el lugar de trabajo.

2.4.5. Discriminación

Criterios

- La compañía no efectuará, ni auspiciará, ningún tipo de discriminación basada en los atributos de raza, casta, origen nacional, religión, discapacidad, género, orientación sexual, participación en sindicatos, afiliación política o edad al contratar, remunerar, entrenar, promocionar, despedir, o jubilar personal.
- La compañía no interferirá en el ejercicio del derecho de sus empleados a observar sus prácticas religiosas, o en la necesidad de satisfacer necesidades que vengan determinadas por su raza, casta, origen nacional, religión, discapacidad, género, orientación sexual, participación en un sindicato, o afiliación política.
- La compañía no permitirá comportamientos, incluyendo gestos, lenguaje, y contacto físico, que sean, desde el punto de vista sexual, coercitivos, amenazadores, abusivos, o explotadores.

2.4.6. Medidas disciplinarias

Criterio

- La compañía no utilizará, ni apoyará el uso de castigos corporales, coerción mental o física, ni abusos verbales.

2.4.7. Horario de trabajo

Criterios

- La semana de trabajo normal será como la defina la ley, pero no excederá las 48 horas. Se otorgará al personal por lo menos un día libre en cada período de siete (7) días laborados. Todo trabajo que implique horas extras será reembolsado con paga adicional superior a la de las horas normales, pero bajo ninguna circunstancia deberá exceder 12 horas por empleado por semana. Las horas extras laborales serán voluntarias a excepción de lo estipulado en el siguiente criterio de esta misma sección.
- En el caso que la compañía sea parte de un contrato colectivo negociado libremente con las organizaciones laborales (como lo definido por la OIT) y que éstas representen una porción significativa de su fuerza laboral, puede requerir horas extras laborales, según el acuerdo, para cumplir con la demanda empresarial de corto plazo.

2.4.8. Remuneración

Criterios

- La compañía garantizará que los salarios pagados por una semana de trabajo normal cumplan siempre, por lo menos, la normativa legal o las reglas mínimas establecidas por cada industria respectiva, de modo que sean suficientes para cubrir las necesidades básicas del personal y para ofrecer cierta capacidad de gasto discrecional.

- La compañía garantizará que no se realicen deducciones de los salarios por razones disciplinarias. Así mismo, garantizará que la composición de salarios y beneficios se detalle claramente y de forma habitual a los trabajadores. La compañía garantizará igualmente que los salarios y beneficios sean otorgados, cumpliendo rigurosamente con todas las leyes, y que la remuneración se realice en cheque o en efectivo, de manera conveniente para los trabajadores.
- La compañía garantizará que no se lleven a cabo prácticas de contratación irregular, o de falsificación de los programas de aprendizaje, dirigidas a evitar el cumplimiento de las obligaciones legales relativas a los derechos laborales y a la seguridad social.

2.4.9. Sistema de gestión

Criterios

2.4.9.1. Política

La alta administración de la compañía definirá su política respecto a la responsabilidad social y a las condiciones laborales garantizando que ésta:

- a. Incluye el compromiso de cumplir con todos los requerimientos de esta norma y con las obligaciones a las que la compañía se someta voluntariamente.
- b. Incluye el compromiso de acatar la legislación nacional y cualquier otro derecho aplicable, y de respetar los instrumentos internacionales listados en la sección II, así como su interpretación.

- c. Incluye el compromiso de mejora continua.
- d. Sea efectivamente documentada, aplicada, mantenida, comunicada, y que sea accesible y comprensible a todo el personal, incluyendo directores, ejecutivos, gerencia, supervisores, y todos aquellos, bien directamente empleados, bien contratados, o que de alguna manera representen a la empresa.
- e. Sea accesible al público.

2.4.9.2. Revisión por la administración

La alta administración de la compañía revisará periódicamente la oportunidad, conveniencia y efectividad de su política, los procedimientos y los resultados de su aplicación, comparándolos con los requerimientos de esta norma y con las otras obligaciones a las que la compañía se suscriba voluntariamente. Cuando sea apropiado, se introducirán modificaciones y mejoras al sistema.

2.4.9.3. Representantes de la compañía

La compañía nombrará un representante de la alta administración, quien, independientemente de otras responsabilidades, será responsable del cumplimiento de las condiciones establecidas en la presente norma.

La compañía garantizará el derecho del personal de planta a elegir un representante de su grupo para facilitar la comunicación con la alta administración, en asuntos relacionados con esta norma.

2.4.9.4. Planeamiento y aplicación

La compañía garantizará que los requerimientos de esta norma sean comprendidos y aplicados en todos los niveles de la organización; dentro de los métodos para lograr esto se incluyen entre otros:

- a. La clara definición de los roles y de las responsabilidades dentro de la estructura jerárquica de la compañía.
- b. La capacitación de los trabajadores nuevos y/o temporales al entrar en planilla.
- c. La realización periódica de programas de concienciación y de capacitación para todos los trabajadores previamente empleados.
- d. El monitoreo continuado de las actividades y de los resultados de la aplicación de la Norma, con el objeto de demostrar la eficacia de los sistemas establecidos para cumplir con la política de la compañía y con los requerimientos de la norma.

2.4.9.5. Control de los proveedores/subcontratistas y subproveedores

- La compañía establecerá y mantendrá procedimientos adecuados para evaluar y seleccionar proveedores/subcontratistas (y cuando sea apropiado: subproveedores) basados en su capacidad para cumplir con los requerimientos de la presente Norma.

- La compañía mantendrá registros adecuados del compromiso de los proveedores, subcontratistas (y subproveedores cuando sea apropiado) con responsabilidad social, incluyendo entre otros, el compromiso escrito de estas organizaciones de:
 - a. Acatar todos los requerimientos de la norma (incluyendo ésta cláusula).
 - b. Participar en las actividades de control de la compañía, cuando esta así lo solicite.
 - c. Implementar acción remedial y correctiva inmediata para cualquier no conformidad identificada según los requerimientos de la norma.
 - d. Informar a la compañía, de forma rápida y completa, de cualquier relación comercial relevante con otros proveedores, subcontratistas y subproveedores.
- La compañía mantendrá pruebas razonables de que los requerimientos de la presente Norma se cumplen por parte de proveedores y subcontratistas.
- Además de los requerimientos anteriores, en los cuales la empresa recibe, maneja o promueve bienes y/o servicios de los proveedores/subcontratistas o subproveedores que están clasificados como trabajadores del hogar, la compañía tomará pasos especiales para asegurar que a los trabajadores en el hogar se les proporcione un nivel de protección similar al proporcionado al personal empleado directamente bajo los requerimientos de esta norma. Estos pasos incluirán, pero no se limitarán a:

- a. Establecer contratos de compra, legalmente vinculantes, escritos y que requieran conformidad con criterios mínimos (según los requerimientos de esta norma).
- b. Asegurar que los requerimientos del contrato de compra, escrito, sean incluidos e implementados por los trabajadores en el hogar y todas las demás partes involucradas en el contrato de compra.
- c. Mantener en el local de la empresa, registros integrales detallando la identidad de los trabajadores en el hogar, la cantidad de bienes producidos/servicios proporcionados y/o las horas trabajadas por cada trabajador en el hogar.
- d. Llevar a cabo actividades frecuentes de monitoreo –anunciadas y no anunciadas- para verificar el cumplimiento con los términos del contrato escrito de compra.

2.4.9.6. Identificando problemas e iniciando acciones correctivas

- La compañía investigará, confrontará, y responderá a las cuestiones que planteen sus empleados y otras partes interesadas, con respecto al cumplimiento o incumplimiento de la política de la compañía y/o de los requerimientos de la presente Norma. La compañía se abstendrá de disciplinar, despedir, o discriminar de cualquier forma a los empleados que proporcionen información concerniente a la observancia de la norma.

- La compañía llevará a cabo acciones correctoras y remediales, asignando los recursos necesarios que sean apropiados de acuerdo con la naturaleza y la gravedad de la infracción, cuando se identifique el incumplimiento de la política o de los requerimientos de esta norma.

2.4.9.7. Comunicación externa

La compañía establecerá y mantendrá procedimientos para comunicar regularmente a todas las partes interesadas datos y otra información relativa al cumplimiento de los requerimientos de este documento. Entre otros aspectos, esta información incluirá detalle de los resultados de las revisiones realizadas por la administración de la empresa y de las actividades de monitoreo.

2.4.9.8. Acceso para la verificación

Cuando exista un contrato que así lo estipule, la compañía facilitará información razonable y acceso a aquellas partes interesadas en verificar el cumplimiento de los requerimientos de la norma. Así mismo, cuando lo exija el contrato, los proveedores y subcontratistas de la compañía deberán ofrecer información y acceso similar, mediante la incorporación de dicha obligación en los contratos de compras de la compañía.

2.4.9.9. Registros

La compañía mantendrá registros apropiados para demostrar el cumplimiento de los requerimientos de la presente norma.

3. PROCESO DE CERTIFICACIÓN BAJO LA NORMA SA8000

Los pasos iniciales que deberá seguir una compañía para la acreditación bajo la norma SA8000 son similares a los aplicados para las normas ISO, los cuales se pueden resumir en cinco.

3.1. Compromiso y participación de la administración

Aunque este primer paso puede parecer completamente obvio, su importancia no puede ser ignorada. Se necesitará que la alta administración se involucre en el proceso.

Para conseguir SA8000 se requerirá un amplio compromiso de la compañía. Usualmente es necesario que se designe la administración representativa que tenga la autoridad para conducir el esfuerzo de la certificación y velar por el seguimiento del cumplimiento de la norma. Es común que la responsabilidad de coordinación recaiga en la persona que dirige el departamento de recursos humanos. Dependiendo el tamaño de la organización idealmente se debe designar a una persona que se dedique tiempo completo durante el período que conlleve la certificación. Esta persona debería estar familiarizada con todo aspecto de su compañía. Aunque la persona designada por la alta gerencia para coordinar sea una, es conveniente la integración de un comité o grupo de trabajo para SA8000 que sirva de apoyo. Dicho comité debe estar integrado por los directores o gerentes de departamentos tales como administrativo, recursos humanos y producción como mínimo.

3.2. Selección del cuerpo de registro

Un certificador es una organización acreditadora aprobada. Se necesitará elegir un certificador que sea reconocido dentro de los países con los que la compañía desea negociar. Éste deberá ser uno que esté firmemente establecido, reputado, financieramente estable y experimentado. Incluso después de que el proceso de registro esté completo y la compañía haya sido certificada se necesitarán reauditorías cada seis meses, indefinidamente. Debido a lo anterior es recomendable dentro de las características a evaluar al seleccionar el certificador tomar en cuenta la ubicación de dicha institución para no incurrir en gastos grandes de transporte de los auditores hacia el lugar de la compañía auditada.

3.3. Revisión de la documentación e implementación

Dependiendo de la clase de documentación ya existente en la organización, este puede ser uno de los cambios de mayor alcance que se tenga que hacer. Sin embargo, si la organización está familiarizada con las normas ISO y tiene su documentación de acuerdo a éstas, dicha documentación que se refiera a los aspectos que evalúa la norma SA8000 es perfectamente utilizable. Esencialmente, la documentación es la evaluación escrita de cómo comprende y garantiza la compañía que está cumpliendo con los nueve aspectos que la norma SA8000 cubre.

Los procedimientos y funciones de trabajo debidamente descritos son una herramienta viable para certificar como la compañía cumple con la normativa. Otro aspecto importante de la documentación requerida es el seguimiento del entrenamiento del personal y la educación para cada uno de los empleados, por ejemplo, para el requerimiento de salud y seguridad en el trabajo.

Otros aspectos, como el reglamento interno de la compañía, permiten cubrir los criterios disciplinarios de ésta. Es indispensable tener registros que demuestren que los procedimientos, programas y planes de la compañía fueron ejecutados. Por ejemplo, el departamento de recursos humanos puede tener un programa de capacitación anual para los diferentes departamentos pero si no se tienen los registros con fecha y firma de asistencia del personal al que fue impartido, para el cuerpo de registro no hay nada que valide dicho programa.

Es indispensable tener implementado todo el sistema de documentación relacionado con la norma SA8000. Para dicha implementación se puede elaborar una carpeta general que sirva como el documento guía. La cual deberá contar con información general de la compañía, puede iniciarse con la reseña histórica que enmarque sus orígenes y su fundación, su misión, así como la descripción de los productos y o servicios que presta. Luego la organización de la compañía. Posteriormente se puede designar un capítulo a cada uno de los nueve aspectos que la norma SA8000 abarca, en los cuales se liste la documentación respectiva para cada uno de ellos, con el fin de facilitar su consulta o localización. Los documentos citados pueden ser de cualquier tipo siendo los más comunes procedimientos, manuales, reglamentos y registros.

3.4. Auditorías internas, evaluaciones y acciones correctivas; auditoría completa

3.4.1. Auditorías internas, evaluaciones y acciones correctivas

Uno de los pasos más importantes para el proceso de certificación, es la necesidad de auditorías internas, evaluaciones y acciones correctivas. De hecho muchas de aquellas compañías, las cuales han fracasado en su primer intento de certificación, descubrieron que se debió al hecho de no haber realizado auditorías internas adecuadas.

Realizar una auditoría interna es como atravesar una cascada tan ancha como la compañía. No es de sorprender si se encuentran antiguos manuales de procedimientos que ya no se usan o comprenden. Se pueden descubrir descripciones de trabajos que ya no existen o puestos que no tienen descripciones de trabajo. En algunos casos, los registros de entrenamiento son tan obsoletos que ni los supervisores de la compañía ni el departamento de recursos humanos están al día con las habilidades de los empleados. SA8000 requiere que la organización dirija una auditoría interna y evaluaciones. Estas auditorías internas pueden ser realizadas por personal capacitado de la compañía quienes deben ser independientes del área que auditan.

Es vital que todos los empleados estén familiarizados con los procedimientos establecidos por la compañía. Las evaluaciones individuales de los empleados incluirán una revisión de documentación para asegurar que los procedimientos se sigan exactamente como fueron escritos.

Otro aspecto importante es tener actualizados todos los documentos que se manejan en el departamento de recursos humanos. Si bien es cierto que la auditoría abarca toda la compañía el escrutinio mayor recae sobre la información que se maneja en este departamento.

El objetivo primordial de la auditoría interna es determinar en qué aspectos se está adoleciendo con respecto a la normativa, para luego evaluar y corregir. Posiblemente se necesite no de una, sino de varias auditorías internas antes de dar el paso de someternos a la auditoría del cuerpo certificador o acreditador.

3.4.2. Auditoría completa

Cuando llega el momento de la auditoría completa del cuerpo de registro que se haya elegido, los nueve aspectos que la norma SA8000 contempla quedan sujetos a auditoría y revisión.

El personal de auditoría designado principiará conociendo los aspectos generales de la compañía para lo cual se reunirá con el responsable de SA8000 y los colaboradores del comité como el primer paso.

Normalmente la auditoría se efectúa siguiendo una lista de verificación, la cual consta de una serie de preguntas que abarcan todos los aspectos de la norma. El auditor va anotando en su lista de verificación sus comentarios de acuerdo a la información obtenida ya sea verificando documentación relacionada con la pregunta, a través de entrevista o ambas.

Tabla I. Lista de verificación para auditar el cumplimiento de la norma SA8000.

1/11
SA8000 responsabilidad social Lista de verificación
Preguntas guías
1. Trabajo infantil
¿Cuál es la edad mínima para trabajar en esta compañía?
Comentarios

En caso de trabajo infantil, ¿Se ha establecido una política de recuperación de niños?

Comentarios

¿Cuentan los niños y jóvenes trabajadores con la enseñanza obligatoria o el apoyo necesario para continuar sus estudios?

Comentarios

¿Cuáles son las reglas establecidas para las horas laborales y tiempo extra de jóvenes trabajadores?

Comentarios

¿Son apropiadas las condiciones de trabajo para el personal joven en cuanto a su salud y seguridad?

Comentarios

2. Trabajos forzados

¿Están voluntariamente en la compañía todos los trabajadores?

Comentarios

¿Se obliga a los trabajadores a dejar depósitos bajo custodia o documentos de identificación para proceder a su contratación?

Comentarios

¿Tienen la libertad los trabajadores de dejar su empleo?

Comentarios

¿Tienen la oportunidad los trabajadores de ir y venir libremente en su tiempo de descanso?

Comentarios

¿Cuál es la responsabilidad del personal de vigilancia respecto al control del personal?

Comentarios

3. Salud y seguridad en el trabajo

¿Cuáles son los riesgos específicos asociados a su actividad?

Comentarios

¿Se han tomado las medidas adecuadas para prevenir accidentes y lesiones ocasionados durante la actividad laboral (equipo de protección personal, dispositivos de seguridad, acondicionamiento de instalaciones, maquinaria y equipo, procedimientos, comisiones, etc.)?

Comentarios

¿Cuentan las instalaciones con los elementos necesarios para garantizar la salud, seguridad y bienestar del personal (ventilación, calor, iluminación, etc.)?

Comentarios

¿Se cuenta con disposiciones claras y dadas a conocer al personal acerca de las medidas de seguridad en el trabajo?

Comentarios

¿Hay algún representante de la seguridad e higiene, responsable de la aplicación de las disposiciones sobre salud y seguridad en el trabajo incluidas en SA8000 y referidas en la legislación nacional?

Comentarios

¿Reciben los trabajadores entrenamiento o información suficiente acerca de las medidas de seguridad para reducir los riesgos de trabajo?

Comentarios

¿Se cuenta con un programa de capacitación que asegure instrucción periódica y documentada sobre salud y seguridad laboral del personal de la compañía (incluso de nuevo ingreso y trasladado)?

Comentarios

¿Existen sistemas para responder a situaciones de emergencia?

Comentarios

En general ¿Es suficiente la limpieza en baños y comedores? ¿Hay agua potable?

Comentarios

Si existieran dormitorios para el personal ¿Son limpios y seguros?

Comentarios

4. Libertad de asociación y derecho de negociación colectiva

¿Se respeta el derecho de los empleados a formar sindicatos, así como a negociar colectivamente?

Comentarios

¿Se cuenta con algún sindicato independiente o con instrumentos paralelos que permitan a los trabajadores asociarse y negociar colectivamente?

Comentarios

¿Se permite el diálogo abierto entre empleados y patrones?

Comentarios

¿Cómo se garantiza que los representantes del personal no sean discriminados?, ¿Tienen los representantes libre acceso a hablar con los trabajadores dentro de la compañía?

Comentarios

5. Discriminación

¿Existe evidencia de discriminación en relación al empleo (al contratar, remunerar, entrenar, promocionar, despedir o jubilar al personal)?

Comentarios

¿Existe evidencia de discriminación entre la gente de habilidades similares?

Comentarios

¿Existen en la compañía despidos justificados recientemente mediante registros y razones?

Comentarios

¿Existe evidencia de intimidación o discriminación en relación al derecho de asociación libre y derecho de negociación?

Comentarios

¿Se llevan a cabo pruebas de embarazo, antes y durante el tiempo de empleo?

Comentarios

¿Ha sufrido intimidación, discriminación, acoso sexual, amenazas, sabe de situaciones de este tipo ocurridas en la compañía?

Comentarios

¿Cómo procede la compañía cuando una mujer toma incapacidad de trabajo por embarazo?

Comentarios

6. Medidas disciplinarias

¿Existe evidencia de abuso físico a los trabajadores?

Comentarios

¿Existen indicadores de coerción mental o física sobre los empleados?

Comentarios

¿Están formalizadas y son claras las reglas o medidas disciplinarias al personal desde el inicio de sus funciones en la compañía?

Comentarios

¿Existen acciones disciplinarias a cualquier nivel jerárquico?

Comentarios

7. Horario de trabajo

¿Cuál es el tiempo de trabajo semanal?

Comentarios

¿Tienen los empleados al menos un día de descanso a la semana?

Comentarios

¿Cuál es el número máximo de horas extras por trabajador por semana?

Comentarios

¿Son remuneradas las horas extras con un salario superior de acuerdo a la ley?

Comentarios

¿Pueden los empleados rechazar trabajar tiempo extra sin repercusiones?

Comentarios

¿Existe algún acuerdo colectivo que contemple que se laborarán horas extras para cumplir demandas de corto plazo?

Comentarios

8. Remuneración

¿Cuál es el monto del salario y beneficios pagados a los trabajadores y cómo se determinan?

Comentarios:

En esa determinación. ¿Se considera un monto mínimo para cubrir las necesidades básicas del personal?

Comentarios

¿Qué deducciones se hacen a los empleados?

Comentarios

¿Existen deducciones extraordinarias por razones disciplinarias?

Comentarios

¿Se les entrega a los trabajadores una relación o estado de cuenta entendible de las deducciones hechas a su salario?

Comentarios

¿De qué manera se asegura que se que se cumple la legislación laboral aplicable?

Comentarios

¿Otorga el patrono los días festivos y vacaciones anuales requeridos por la ley?

Comentarios

¿De qué manera se realiza el pago a los trabajadores? ¿Es conveniente para ellos?

Comentarios

¿Están formalizadas y son claras al momento de la contratación (salarios, beneficios, prestaciones, duración del contrato, forma de pago, etc.) las condiciones generales de la relación laboral?

Comentarios

9. Sistema de gestión

¿Ha definido la compañía una política de responsabilidad social que asegure el cumplimiento con base en SA8000, todas las regulaciones, leyes laborales y la mejora continua?

Comentarios

¿Ha nombrado la compañía a un representante de la alta administración que tenga la responsabilidad definida de garantizar el cumplimiento de la norma SA8000?

Comentarios

¿Revisa periódicamente el representante de la alta administración la conveniencia y efectividad de la política de responsabilidad social?

Comentarios

¿Da seguimiento el representante de la alta administración a las acciones correctivas que se deriven de la revisión, con la finalidad de asegurar que estas acciones sean efectivas?

Comentarios

¿Tiene la autoridad el representante de la alta administración para recomendar las acciones correctivas y preventivas necesarias para el cumplimiento de SA8000?

Comentarios

¿Ha sido nombrado un representante de grupo, por sus compañeros de trabajo?

Comentarios

¿Tiene la autoridad el representante de grupo para recomendar las acciones correctivas y preventivas necesarias para el cumplimiento de SA8000?

Comentarios

¿Son conocidos y entendidos los requisitos de SA8000 en todos los niveles de la organización?

Comentarios

¿Se han definido las reglas, responsabilidades, y líneas de autoridad de tal forma que sean claras para todos los responsables del cumplimiento de SA8000?

Comentarios

¿Son capacitados los empleados en aspectos de responsabilidad social en forma regular?

Comentarios

¿Son comunicadas a los trabajadores las acciones correctivas y preventivas?

Comentarios

¿Conduce la compañía en forma regular y comprensiva, un monitoreo interno para cumplir con SA8000?

Comentarios

¿Se cuenta con un procedimiento para evaluar a los proveedores, basándose en su compromiso de cumplir los requisitos de SA8000?

Comentarios

¿Mantiene la compañía registros documentados del compromiso de los proveedores y subcontratistas, de acatar la norma en donde se incluyan los reportes de la implementación de acciones correctivas y preventivas de no conformidad hacia algún requisito de la norma SA8000?

Comentarios

¿Son implementadas las acciones correctivas y preventivas en tiempo y forma?

Comentarios

¿Se facilita acceso a las políticas, procedimientos, acciones correctivas y preventivas e información en general hacia partes interesadas en la norma SA8000?

Comentarios

¿Cuenta la compañía con registros objetivos, que demuestren el desempeño continuo de cumplimiento con SA8000?

Comentarios

La auditoría completa consiste de cuatro partes básicas

3.4.2.1. Revisión de la documentación

El auditor toma la lista de verificación como su documento guía, al ir efectuando cada una de las preguntas a los representantes de la compañía, va pidiendo la documentación respectiva que valide cada respuesta.

La revisión de la documentación es en detalle. El auditor revisa los documentos relacionados con cada aspecto que la norma exige. Por ejemplo, revisión de planillas y recibos de pago firmados por los trabajadores se hacen necesarios para cotejar si los salarios son los estipulados en los documentos de contrato y si éstos están, como mínimo, de acuerdo al salario que decreta la ley local. Otros documentos a revisar son los organigramas de la empresa, así como la descripción de puestos. Los procedimientos de inducción al personal, el manual de seguridad para el trabajador, material de capacitación para el personal, así como los registros de capacitación.

El reglamento interno de trabajo es un documento indispensable y que también es revisado en su contenido para verificar si es congruente con la normativa. El auditor verifica la documentación relacionada con cada aspecto que en el reglamento se menciona.

En el área de seguridad industrial son revisados los procedimientos de operación de maquinaria, los procedimientos relacionados con el uso de equipo de protección y de emergencia, la documentación relacionada con la brigada de emergencia (como está constituida, planes de emergencia, procedimientos de evacuación, actas de reuniones, registros de capacitación, etc.).

Otros documentos auditados son los relacionados con los procedimientos para el almacenamiento y manejo de sustancias peligrosas (tóxicas, inflamables, etc.).

3.4.2.2. Revisión de las instalaciones de la compañía

Algunos aspectos son sujetos a una verificación física (principalmente el punto 3 de la norma: salud y seguridad en el trabajo) por lo cual además de revisar la documentación se hace necesario un recorrido por las instalaciones de la compañía. En el recorrido se revisan aspectos generales como la iluminación, la limpieza, el ruido, la ventilación. Si las máquinas están debidamente equipadas con sus guardas para evitar accidentes como quemaduras, cortes u otros. Si los trabajadores cuentan con uniforme adecuado y el equipo protector para el trabajo, por ejemplo mascarillas y guantes, orejeras en áreas en donde se produce ruido, calzado adecuado para su área de trabajo. En caso de un siniestro si se cuenta con sistema de alarma, detectores de humo, la distribución adecuada de los extintores en todas las instalaciones y rutas debidamente señalizadas para la evacuación.

Otros aspectos técnicos revisados son las instalaciones eléctricas y de vapor. En cuanto a las instalaciones eléctricas, que los tableros de distribución estén debidamente ubicados y libres (con por lo menos dos metros alrededor), que las cajas de registro tengan sus respectivas tapas, así como los tomacorrientes. Con respecto al vapor, que la tubería esté debidamente aislada con material adecuado para evitar quemaduras, etc.

Aunque el orden puede diferir, es probable que el auditor efectúe la visita a las instalaciones siguiendo el flujo de recorrido del proceso. Es decir iniciando desde donde se hace la recepción de los materiales hasta llegar al despacho de producto terminado.

Siguiendo este orden, en el área de recepción de materiales, se verificará si se cuenta con el equipo y/o maquinaria necesaria para la descarga, manejo y/o traslado de éstos (montacargas, pallets, bandas transportadoras, etc.). Dependiendo de la disponibilidad que se tenga, cual es su forma de uso, los métodos y los procedimientos aplicados. Por ejemplo si los materiales son peligrosos, cómo se manejan.

Luego es inspeccionada el área de almacén. De igual manera se verifica el equipo y/o maquinaria disponible para el acomodo y traslado de los materiales. Las condiciones de almacenamiento, por ejemplo la forma de estibarlos, si el área está ventilada, iluminada si hace demasiado calor, etc. Si están debidamente identificadas las áreas, si está señalizado y adecuado el lugar para almacenamiento de sustancias peligrosas, si se tienen los pasillos despejados, si los extintores están debidamente ubicados y señalizados.

Siguiendo el proceso, el siguiente lugar a inspeccionar es el área de pesado y despacho de materias primas. Aquí se verificará si se cuenta con el equipo de protección adecuado.

Es importante señalar que el auditor puede preguntarle al personal operativo de cualquier área, durante el recorrido, que le describa cuál es el procedimiento que emplea para determinada actividad y constatar si efectivamente ha sido capacitado. También le puede preguntar acerca del uso y manejo del equipo de protección.

La siguiente área a auditar es la de Mezclas o fabricación de graneles. Allí se verificarán las condiciones generales de iluminación, calor y ruido. Pero también se verán aspectos como si existe sistema de extracción de vapores, las condiciones de la instalación eléctrica, el aire comprimido, la tubería de vapor y si se cuenta con el equipo de protección personal de acuerdo al proceso.

El área que sigue es la de llenado y empaque, esta es una de las áreas que más personal ocupa en la industria cosmética. Posiblemente por tal razón sea de mayor atención y que, aparte de los aspectos generales que ya se han mencionado como iluminación, ruido y ventilación, se verifiquen otros elementos específicos como el tamaño de la instalación con respecto a la cantidad de personas trabajando, la descripción de los diferentes tipos de actividades, la verificación del mobiliario y equipo. Por ejemplo, si se cuenta con sillas, si son las adecuadas para el trabajo. Las mesas de trabajo si son de la altura conveniente, etc.

Posteriormente al llenado y empaque el producto es trasladado a la bodega de producto terminado, por lo que esta es otra área que también es revisada. Las condiciones a revisar son las mismas, disponibilidad de equipo y/o maquinaria para facilitar el trabajo, condiciones de almacenamiento, señalización, revisión de equipo contra incendios, iluminación y ventilación.

Adicional a las áreas ya mencionadas, están las de servicios que para fines de la norma SA8000 son de gran importancia. Esta tendrá un escrutinio especial. Por ejemplo el auditor revisará minuciosamente los baños, contará los números de tasas, mingitorios y duchas con los que se cuenta y hará la relación con el número de empleados de la compañía para verificar si son suficientes. Las condiciones en que estos se encuentran, si cuentan con agua todo el tiempo, si tienen vestidores, casilleros, etc. Otra instalación de servicio a inspeccionar es la cafetería. Se verificarán las condiciones generales pero también aspectos específicos como el mobiliario, el equipo, el tamaño y la higiene.

Finalmente o inicialmente, dependiendo del orden que el auditor elija, se revisarán las instalaciones del personal administrativo. Cabe mencionar que, por lo general, en la mayoría de las compañías en Guatemala, las instalaciones administrativas son bastante adecuadas.

3.4.2.3. Entrevista a empleados de la compañía

Esta es una parte clave de la auditoría completa. El auditor entrevistará un número significativo de empleados incluyendo personal de todos los departamentos. Cabe mencionar que aunque se entrevistará personal administrativo, el mayor número será del personal operativo (planta y bodegas). El número de personas a entrevistar dependerá del tamaño de la compañía. Es probable que para una empresa pequeña sea entrevistado cerca del cien por ciento del personal, pero como este tipo de certificación por lo general es solicitado por medianas y grandes empresas el porcentaje puede ser de aproximadamente entre el 30 % y 40 %. El tamaño de la compañía también servirá para determinar el número de auditores que el cuerpo acreditador asigne para la auditoría completa.

La lista de verificación es utilizada también en esta etapa de la auditoría, ya que muchas de las preguntas se pueden aplicar en la entrevista al personal y su finalidad es cotejar contra la respuesta del representante de la alta gerencia y la documentación respectiva.

El procedimiento para la entrevista al personal es el siguiente: el auditor entabla un diálogo con el trabajador haciéndole ver que lo que el responda será estrictamente confidencial y que, en ningún momento las respuestas y/o comentarios que el haga serán de conocimiento de la empresa en forma personalizada, ya que el auditor si encuentra alguna no conformidad la hará saber a la parte patronal en forma generalizada sin mención de nombre alguno. Si el auditor encuentra indicios de incumplimiento de la norma y considera aumentar el número de entrevistas para tener un criterio más apropiado, lo hará.

3.4.2.4. Presentación de lo encontrado por el auditor y sus recomendaciones

Una vez concluida las etapas anteriores la auditoría finaliza con una presentación de parte del auditor. Ésta es preparada para la alta gerencia y el comité o grupo de SA8000. En ella se presenta la visión que el cuerpo acreditador tiene de la compañía con base en lo auditado. Se presentan tanto las fortalezas como las debilidades encontradas con respecto a la norma SA8000. Así como las no conformidades si las hubiera, para finalmente indicar si la compañía será aprobada o reprobada con respecto a la norma SA8000 de responsabilidad social.

3.5. Registro final, aprobación y mantenimiento

Luego de la auditoría final y evaluación por parte del certificador la empresa será aprobada, aprobada condicionalmente o reprobada.

3.5.1. Aprobación

Si la empresa es aprobada recibirá un certificado de conformidad y el derecho de hacer uso de éste en su publicidad y correspondencia. Una vez aprobada, a la empresa se le requerirá mantener la certificación, para lo cual estará recibiendo evaluaciones continuadas (miniauditorías) cada seis meses o anualmente. Además, será sujeta a auditorías completas cada dos o tres años. A menudo, la empresa será sujeta a auditorías informales no anunciadas como una forma de evaluación continua.

3.5.2. Aprobación condicional

Si la compañía ha seguido todos los elementos de los estándares SA8000, pero fueron descubiertas ciertas deficiencias (no conformidades) durante la auditoría completa, una aprobación condicional puede ser concedida por el certificador. Generalmente, una aprobación condicional sólo es concedida cuando es obvio que todos los estándares están en orden pero quizás no completamente implementados. Al dar una aprobación condicional, el certificador brindará un marco de tiempo en el cual corregir las deficiencias.

3.5.3. Fallas

Si la compañía falla en su primera auditoría, de seguro se debe al hecho de no haber realizado adecuadas auditorías internas antes (descubriendo cosas tales como documentación inadecuada) o por un deficiente entrenamiento y comunicación al personal. Fallar, generalmente significa que el certificador realizará una reevaluación completa en una fecha próxima, cuando la compañía haya solucionado los problemas citados en la evaluación.

3.6. Estimación de costos

Para la estimación de los costos involucrados para la certificación de SA8000 básicamente se deben considerar los costos de capacitación de personal y los de pago al cuerpo de acreditación.

3.6.1. Costos de entrenamiento del personal

Estos costos no son tan altos y varía de una compañía a otra. Si una compañía ya tiene implementada toda su documentación y maneja esquemas como los de las normas ISO o parecidos, no tendrá que invertir tanto tiempo en capacitación. Sin embargo, en aquellas compañías en las cuales no se tienen procedimientos escritos, los costos serán más altos ya que habrá que invertir más en capacitación del personal.

3.6.2. Costos por pago al cuerpo de acreditación

Ciertamente hay gastos sustanciales relativos al entrenamiento del personal y al tiempo extra invertido en el proceso de certificación, sin embargo, el costo principal de la certificación será el que pague por el cuerpo de certificación.

Para una compañía alrededor de 200 a 300 empleados el cuerpo acreditador estaría cobrando alrededor de \$.15,000.00 por la acreditación inicial. Mas los gastos de traslado del o los auditores (que varían del lugar de origen del cuerpo acreditador) y un promedio de \$1,500.00 por día por auditor.

3.6.3. Costos totales de la implementación de la norma

Siguiendo con el parámetro de una compañía de 200 a 300 empleados se puede estimar el costo inicial de acreditación en un rango de entre \$.20,000.00 y \$30,000.00. Sin embargo, hay que considerar que para mantener la certificación la compañía estará siendo reauditada por lo menos una vez al año lo cual implica un costo de alrededor de \$3000.00 anuales más los gastos de traslado (boletos de avión y hospedaje). Además, la recertificación (cada tres años) cuesta alrededor de los \$5,000.00.

3.7. Listado de algunos cuerpos de acreditación:

A continuación se detallan algunos cuerpos de acreditación para la norma SA8000.

- ***SGS Group, Sistem & Services***

USA

Head Office

*201 Route 17 North Rutherford,
NJ 07070*

(800)747-9047 (gratis)

(201)935-1500 (Tel)

(201)935-4555 (fax)

Los Angeles, CA

5555 East Telegraph Road

Los Angeles CA 90040

(800) 494-0999

(630)953-8271

953-8006 (fax)

Houston TX

515 W Greens Road

Suit 775 Houston, TX 77067

(800) 313-2437

(281) 873-5800

(281) 873-5858 (fax)

Canada

Head Office

2-6275 Northan Drive

Mississauga, Ontario,

L4V 1Y8

905-676-9595 (Tel)

905-676-9519 (fax)

Montreal

202-955 Boul St Jean

Pointe Claire, Québec

H9R 5K3

514-695-3310

514-695-9799 (fax)

Vancouver

Kent Corporate Center

#50-655 West Kent Ave

North, Vancouver, B.C

V6P 6T7

604-324-1166

604-324-1177 (fax)

- ***SAI. Social Accountability International***

220 East 23rd Street, Suite 605

New York, NY 10010

U.S.A

- ***Council On Economic Priorities***

USA

30 Irvin Place NY

10003 New York

Tel. 001-212-4201133

Fax. 001-212-4200988

England

83 Kingsway

WC2B 6SD London UK

Tel. 0044-171-8319420

Fax. 0044-171-2420503

- ***Ellipson AG***

Leonhardsgraben 52

CH-4051 Basel

Switzerland

Tel (+41-61) 261-9320

Fax (+41-61) 261-9313

- **Bureau Veritas de Mexico, S.A de C.V**

Ejército Nacional, 418 piso 1

Colonia Chapultepec Morales 11570

México, DF.

Tel. 55310671

Fax. 55318540

4. DETERMINACIÓN DEL GRADO DE APLICACIÓN DE LA NORMA SA8000 EN LA INDUSTRIA DE COSMÉTICOS EN GUATEMALA

4.1. Industria de cosméticos nacional

La industria cosmética nacional se remonta a finales del siglo XVIII, y surge en boticas o laboratorios farmacéuticos pequeños. Algunos de estos laboratorios fueron creciendo con el tiempo y se constituyeron en industrias, combinando la producción de productos farmacéuticos y cosméticos. La mayoría de estos alcanza la categoría de industria en la segunda mitad del siglo XIX.

En la segunda mitad de siglo pasado y principalmente al final de ésta se da un crecimiento sorprendente en el consumo de cosméticos debido a la influencia de los medios de comunicación masiva. Esto hace que la industria nacional de cosméticos manifieste un crecimiento ya que surgen nuevas empresas dedicadas a esta actividad. Sin embargo la producción de cosméticos por industrias nacionales cuenta en la actualidad con alrededor de 10 empresas grandes, igual número de medianas y un número no determinado de empresas pequeñas.

Las empresas nacionales se pueden dividir en cuatro categorías: las que sólo producen sus propias marcas, las que además de sus marcas poseen franquicias de marcas internacionales, las que maquilan para industrias nacionales y transnacionales; y las que combinan las categorías anteriores.

Un aspecto que tiene en común la industria de cosméticos nacional (empresas medianas y grandes), es que no cuenta con maquinaria y equipo sofisticado, lo cual da lugar a emplear mano de obra directa en sus procesos productivos, principalmente en el área de empaque. Para la fabricación de los graneles o semiterminados normalmente cuenta con tanques y marmitas de acero inoxidable, éstos, en su mayoría, equipados con agitadores los cuales pueden ser neumáticos o eléctricos. En el área de envasado y empaque en su mayoría cuentan con llenadoras de pistón y algunos dosificadores semiautomáticos, por lo general el etiquetado se hace manual o con etiquetadoras semiautomáticas, de igual manera que el empaque.

Siendo la mano de obra directa relativamente barata en nuestro medio, y los equipos automatizados sumamente caros, es lógico que la industria nacional opte por la opción anteriormente descrita. Sin embargo, al depender demasiado de la mano de obra directa, se tiene mayor problema para cumplir con estándares de calidad altos.

4.2. Industria de cosméticos transnacional con operaciones en Guatemala

En la década de los 70 surge la implementación de plantas de producción de cosméticos de compañías de renombre con procedencia de Estados Unidos de América y de Europa (principalmente de Alemania). Estas compañías traen buena tecnología y estándares de calidad mundial. Esto hace que la industria nacional se preocupe de mejorar para poder competir y permanecer en el mercado. Sin embargo, el auge de las compañías transnacionales no dura mucho tiempo, ya que en la década de los 90 debido a la globalización de los mercados, la mayoría de estas cierra sus plantas de producción, sustituyendo la producción local por producto importado y en algunos casos maquilando con la industria nacional una parte. Debido a dicho fenómeno actualmente el mercado nacional cuenta con una gran variedad de productos cosméticos importados.

Por aparte en los últimos años han surgido algunas empresas tanto nacionales como de capital extranjero, que se dedican únicamente a la importación y distribución de productos cosméticos en Guatemala, lo cual hace más competido el mercado para la industria productora de cosméticos nacional.

4.3. Formato de la encuesta

Para efectuar la encuesta, se elaboró un formato con 30 preguntas orientadas a identificar aspectos importantes y recabar información precisa que permitiera obtener resultados cuantificables para establecer el grado de aplicación de la norma SA8000 de responsabilidad social. Esta encuesta fue dirigida a personal ejecutivo de las empresas seleccionadas.

El formato de la encuesta se puede ver en la siguiente página.

Figura 2. Formato de la encuesta

Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Ingeniería, Escuela de Mecánica Industrial

Trabajo de graduación:
Determinación del grado de aplicación de la norma SA8000 de responsabilidad social en la industria de cosméticos en Guatemala
ENCUESTA

La siguiente encuesta está dirigida a personal ejecutivo de las empresas productoras y/o comercializadoras de cosméticos en Guatemala.

1. Datos de la empresa: nacional transnacional

2. Número de trabajadores: de 5 a 50 de 51 a 100 de 101 en adelante

3. La proporción de personal masculino (M) y femenino (F) es de:

100 % masculino	<input type="checkbox"/>	entre el 1% y el 25 % F	<input type="checkbox"/>
entre el 26 y el 50 % F	<input type="checkbox"/>	entre el 51% y el 75% F	<input type="checkbox"/>
entre el 76 y el 99 % F	<input type="checkbox"/>	100% femenino	<input type="checkbox"/>

Para empresas nacionales

4. ¿Tiene la empresa relación comercial con compañías transnacionales ya sea en el país o en el extranjero? Sí No

5. Sus productos son comercializados:

	Totalmente en el país		
En el extranjero: del 01 al 25 %	<input type="checkbox"/>	del 26 al 50 %	<input type="checkbox"/>
del 51 al 75 %	<input type="checkbox"/>	del 76 al 99 %	<input type="checkbox"/>
el 100 % en el extranjero	<input type="checkbox"/>		

Para todas las empresas

6. ¿Conoce usted la norma SA8000 de responsabilidad social?

Sí No

Si la respuesta es no, pase a la pregunta 9

7. ¿Se aplica en esta empresa la norma SA8000 de responsabilidad social?

Sí No

8. ¿Está certificada la empresa bajo la norma SA8000? Sí No

En proceso de certificación

9. ¿Se tiene definida alguna política para desarrollar al personal que labora en la empresa? Sí No

10. Cuando hay una plaza vacante en la empresa normalmente se procede a:

Dar oportunidad de ascenso Se contrata nuevo personal

Se evalúa ambas opciones

11. ¿Cuenta la empresa con un programa de capacitación? Sí No

12. Si la respuesta es sí, indicar a quién capacitan con mayor frecuencia:

Mandos altos Mandos medios Personal admón.

Personal operativo Todas las áreas por igual

13. ¿Cuenta la empresa con prestaciones adicionales a las de ley para sus trabajadores? Sí No

14. Si la respuesta es sí, indique con cuales de las siguientes prestaciones se cuenta:

Seguro de vida Seguro médico Seguro dental
Bonos adicionales Clínica médica Otros: _____

15. Al personal que menos gana dentro de la empresa se le paga:

Menos del salario mínimo (base + bono) Q.1276.00
El salario mínimo (base + bono) Q.1276.00
Entre Q.1300.00 y Q.1600.00 entre Q.1600.00 y Q.1900.00
Entre Q.1900.00 y Q.2200.00 entre Q.2200.00 y Q.2500.00
Más de Q.2500.00

16. La persona que de menos edad se ha contratado en la empresa, cuando ingresó tenía: menos de quince años 15 a 17 años 18 años o mas

17. La persona que de mayor edad se ha contratado en su empresa, cuando ingresó tenía: entre 35 y 40 años entre 41 y 50 años entre 51 y 60 años
más de 60 años

18. ¿Cuenta la empresa con personal de más de 60 años de edad? Sí No

19. Si la respuesta es sí. Se le da al personal de más de 60 años:

Un trato preferencial Se le trata igual que a los demás

20. El personal de la empresa está organizado en: Asociación de trabajadores
Asociación solidaria Sindicato Ninguno

21. El personal de la empresa labora por lo general: 8 horas diarias
entre 8 y 10 horas diarias entre 10 y 12 horas diarias
más de 12 horas diarias

22. ¿Varía el valor de la hora laborada, de acuerdo a las horas trabajadas?

Sí No

23. Si la respuesta es sí.

Cuándo el personal en la empresa trabaja entre 8 y 10 horas diarias, el valor de la hora se paga: Normal 50 % adicional al normal
mas del 50% adicional al normal

Cuando el personal en su empresa trabaja entre 10 y 12 horas diarias, el valor de la hora se paga: normal 50% adicional al normal
mas del 50% adicional al normal

Cuando el personal en su empresa trabaja más de 12 horas diarias, el valor de la hora se paga: normal 50% adicional al normal
mas del 50% adicional al normal

24. ¿Cuénta la empresa con un programa para la prevención de riesgos y de preservación de la salud de los trabajadores? Sí No

25. Si la respuesta es sí. El presupuesto anual asignado para la ejecución de dicho programa es de:

menos de Q.20,000.00 entre Q.20,000.00 y Q.40,000.00,
entre Q.40,000 y Q.60,000.00 entre Q.60,000.00 y Q.80,000.00,
entre Q.80,000.00 y Q.100,000.00 más de Q.100,000.00.

26. ¿Cuénta la empresa con un procedimiento disciplinario para los empleados?:

Sí No

27. Si la respuesta es sí. Lo conocen los empleados: bien no muy bien
no lo conocen

28. Indique cuáles de las siguientes medidas disciplinarias aplica la empresa:

Llamado verbal de atención Llamado de atención por escrito

Suspensión de labores temporal sin goce de sueldo

Deducción salarial por causa imputable al trabajador

Otras: _____

29. ¿Tiene la empresa definida alguna política de ética para calificar a sus proveedores? Sí No

30. ¿Tiene la empresa definida alguna política de ética para calificar a sus clientes?
Sí No

Gracias por su colaboración al llenar esta encuesta.

Datos que se pretenden obtener

Generales:

- _ El tamaño de la empresa (pequeña, mediana o grande)
- _ Si es nacional o transnacional
- _ Si su mercado es nacional, extranjero o mixto
- _ Si se conoce la norma SA8000
- _ Si se aplica la norma
- _ Si la empresa está certificada con la norma SA8000
- _ Si la empresa se preocupa del desarrollo del recurso humano
- _ Si la empresa tiene prestaciones adicionales a las de ley
- _ Si la empresa tiene políticas de ética en sus relaciones comerciales con sus clientes y proveedores.

Específicos: (nueve aspectos de la norma)

- _ Si la empresa contrata menores de edad
- _ Si existe algún tipo de coerción para el trabajador
- _ Si para la empresa es prioridad la salud y seguridad de los trabajadores
- _ Si existe libertad de asociación de los trabajadores
- _ Si existe algún tipo de discriminación hacia el personal
- _ Qué tipo de medidas disciplinarias se tienen
- _ Horarios de trabajo
- _ Remuneración
- _ Si la empresa tiene políticas de ética comercial definidas

4.4. Información obtenida mediante la encuesta

La encuesta fue realizada en siete industrias nacionales (las más importantes por su presencia en el mercado), lo que representa una muestra del 35 % partiendo de que entre grande y mediana empresa se cuenta con alrededor de 20 industrias. Por aparte se encuestaron cuatro empresas transnacionales (tres norteamericanas y una alemana) lo que representa una muestra del 36 % ya que se identificaron 11 empresas transnacionales con operaciones en Guatemala, del sector en estudio.

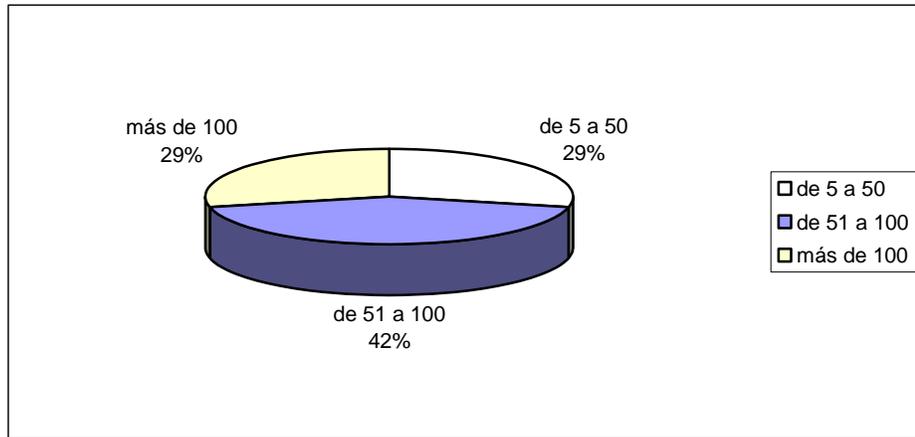
A nivel general se encontraron los siguientes aspectos: el 100 % de las empresas encuestadas está exportando sus productos, principalmente a Centroamérica. De éstas, más de la mitad (el 57 %) tiene relación comercial con compañías transnacionales, ya sea maquilándoles o vendiéndoles productos. Es importante señalar que existe desconocimiento de la norma SA8000 tanto en la industria nacional como en la transnacional ya que sólo el 29 % de las nacionales y el 25 % de transnacionales afirman conocerla, e iguales porcentajes admiten aplicarla. No existe ninguna empresa nacional que esté certificada actualmente y de las transnacionales estudiadas sólo el 25 %. Sin embargo, se pudo constatar que al menos una de las empresas nacionales encuestadas cuenta con una aprobación de cumplimiento emitida por un cuerpo acreditador reconocido mundialmente (que no es una certificación), ya que dicha empresa es proveedora de una transnacional, que si está certificada y que exige el cumplimiento de dicha norma.

Es importante resaltar que existen diferencias grandes en el enfoque que la industria nacional y la transnacional dan a la responsabilidad social, debido esto a la situación financiera, cultura organizacional y políticas de las mismas. Existen puntos en común, así como marcadas diferencias, sin embargo, la industria cosmética nacional y transnacional a nivel general cumple con la mayoría de los puntos de la norma, aunque la desconozca o la apliquen sin estar certificados.

4.5. Gráficas estadísticas

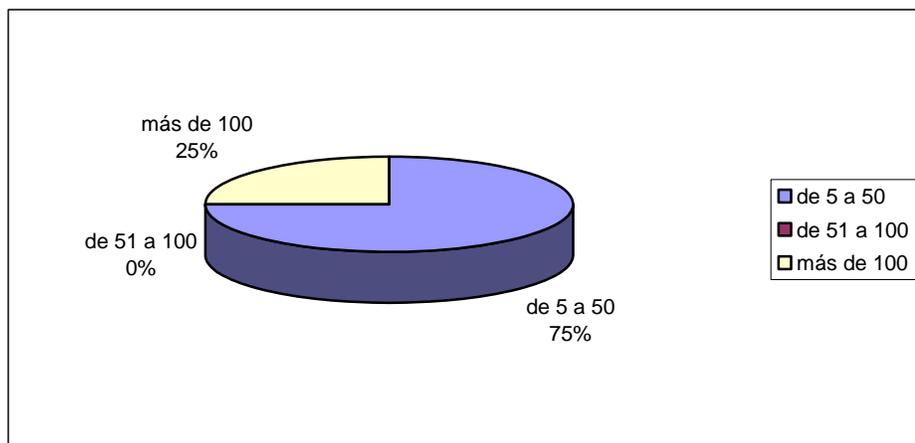
A continuación y con el apoyo de gráficas se presenta un análisis más específico partiendo de los datos obtenidos por medio del formato de la encuesta y algunas observaciones de los ejecutivos entrevistados.

Figura 3. Número de trabajadores en la industria nacional



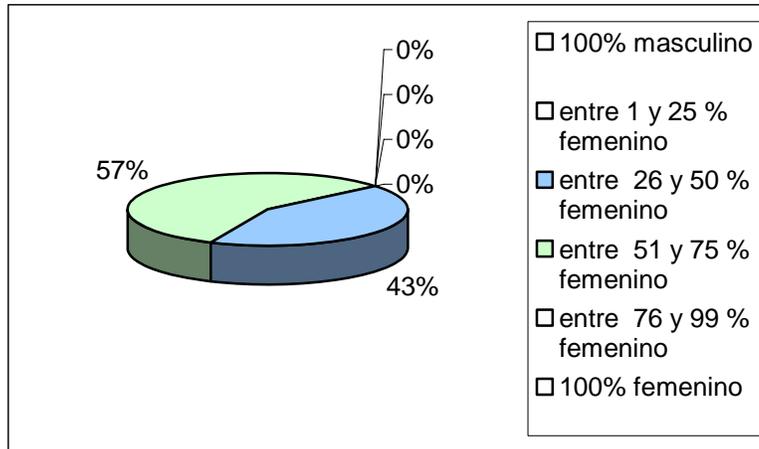
En la figura 3, se puede ver que la mayoría de las empresas nacionales de cosméticos encuestadas son medianas o grandes con más de 51 personas laborando.

Figura 4. Número de trabajadores en la industria transnacional



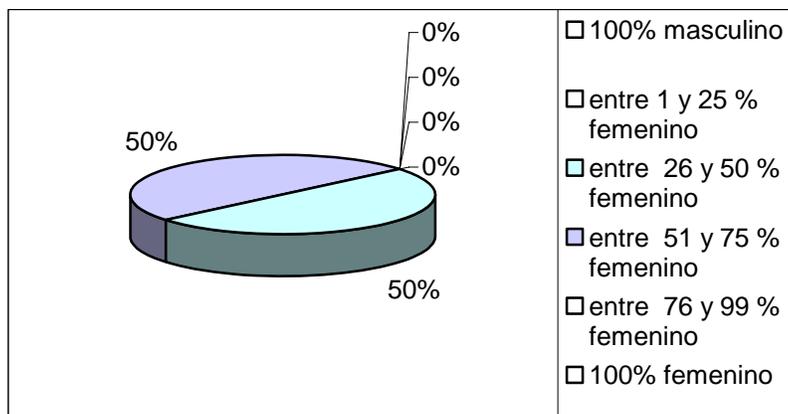
El 75 % de las empresas transnacionales cuentan con menos de 50 personas, esto debido a que cerraron sus plantas de producción y ahora importan y dan a maquilar sus productos. Las empresas que cuentan con planta, son las que tienen más de 100 empleados.

Figura 5. Proporción del personal masculino y femenino en la industria nacional



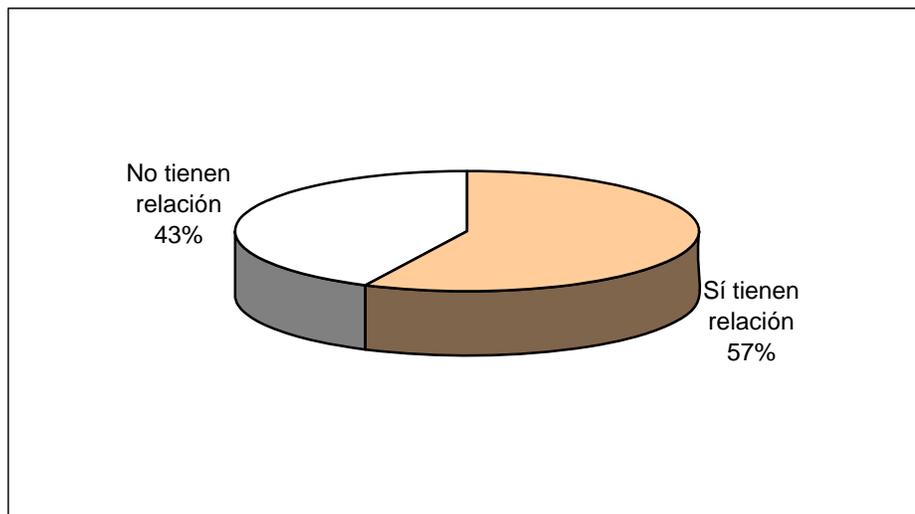
En la industria nacional más de la mitad de las empresas encuestadas (el 57 %) tienen mayoría de personal femenino (entre un 51 y 75 %). Por lo general, la industria cosmética nacional emplea más personal femenino en la planta de producción, principalmente en las áreas de empaque. Otra área en donde la industria de cosméticos nacional emplea personal femenino es en el impulso y atención a clientes en los puntos de venta.

Figura 6. Proporción del personal masculino y femenino en industrias transnacionales



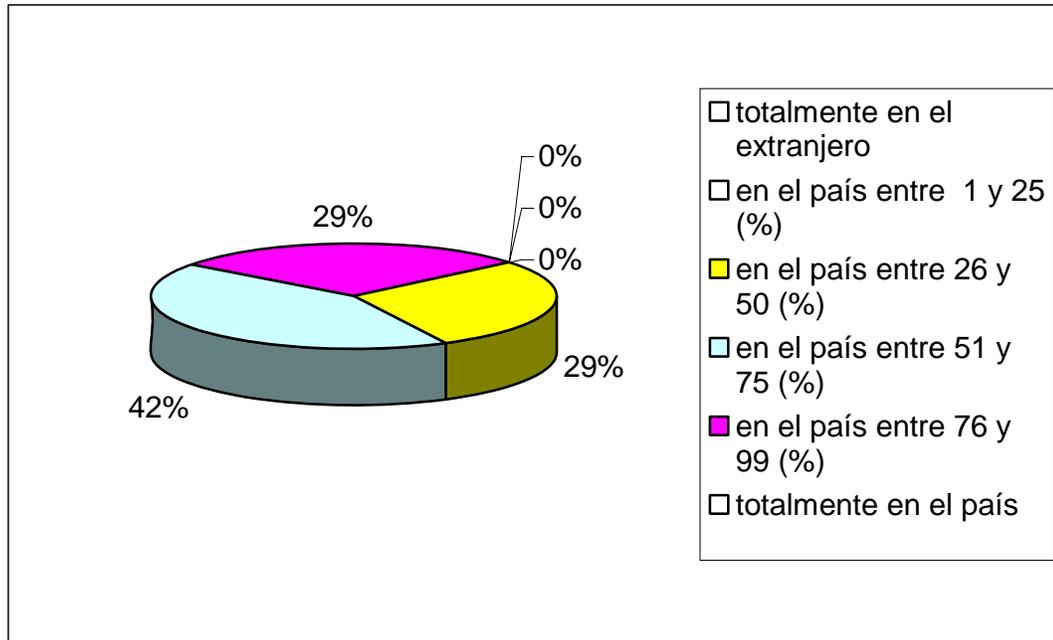
En la industria transnacional de cosméticos se tienen dos situaciones, las empresas que cuentan con planta de producción cuentan con mayor cantidad de personal femenino, sin embargo, en las que no cuentan con planta de producción, el personal femenino es del 25 % al 50 %. Ver figura 6.

Figura 7. Relación de la industria nacional con empresas transnacionales



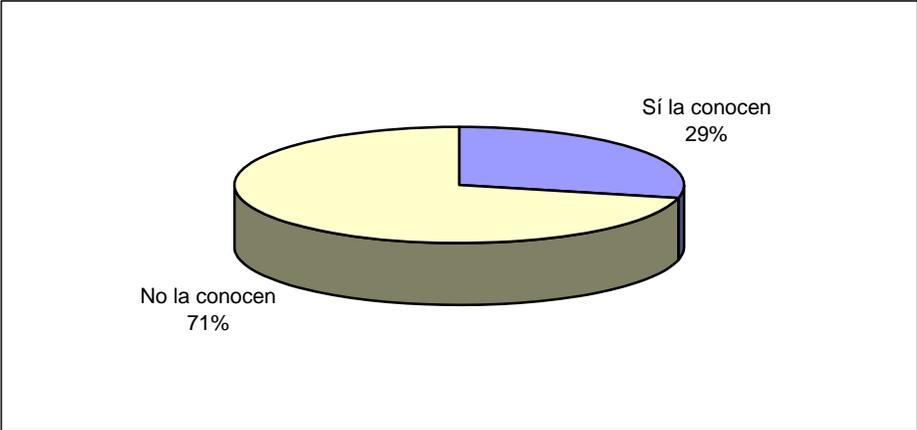
Es interesante ver que más de la mitad de las industrias nacionales de cosméticos (el 57 %) tienen relación comercial con transnacionales ya sea maquilándoles o vendiéndoles productos, tanto para el mercado nacional como para exportar. Además, hay varias empresas que cuentan con franquicias de marcas internacionales, siendo esta otra forma de relación comercial con la industria transnacional. Ver figura 7.

Figura 8. Comercialización de los productos manufacturados en el país



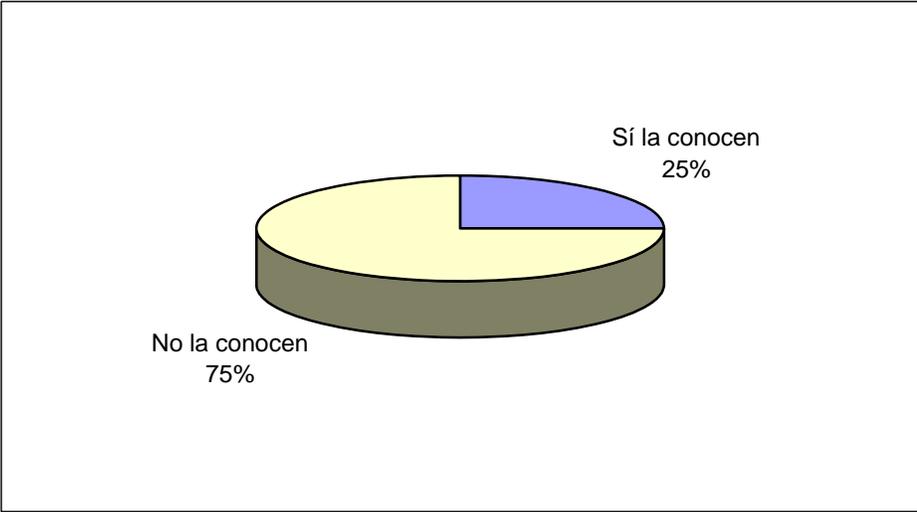
En la figura 8 se puede ver que la totalidad de la industria de cosméticos nacional encuestada está exportando parte de sus productos, unas en mayor proporción que otras, sin embargo el 29 % está comercializando arriba del 50 % de sus productos fuera del país.

Figura 9. Conocimiento de la norma SA8000 en la industria nacional



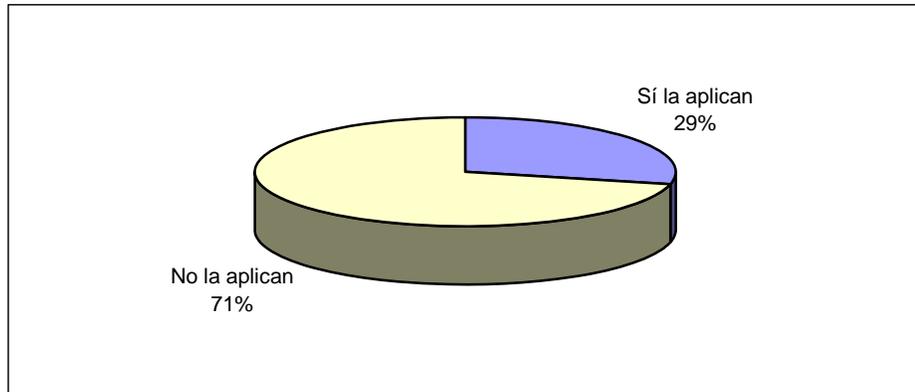
La norma SA8000 de responsabilidad social, no es conocida en nuestro medio. El 71 % de las empresas encuestadas admiten no conocerla.

Figura 10. Conocimiento de la norma SA8000 en la industria transnacional



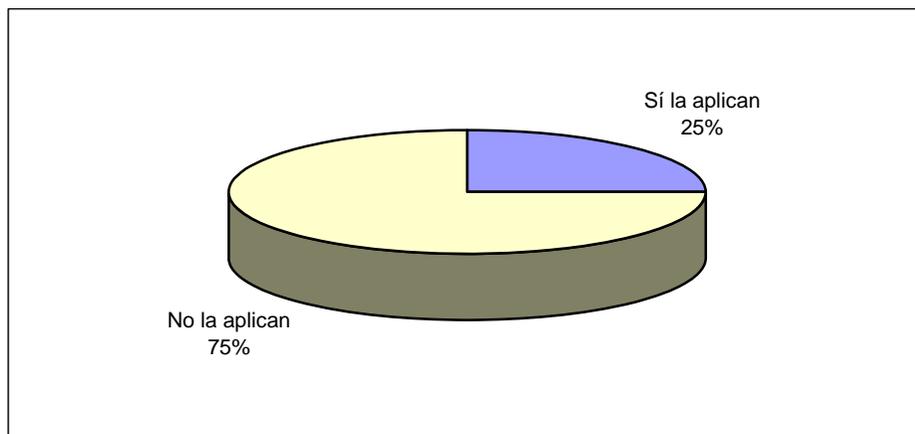
La industria transnacional que opera en Guatemala también desconoce la norma SA8000.

Figura 11. Aplicación de la norma SA8000 en la industria nacional



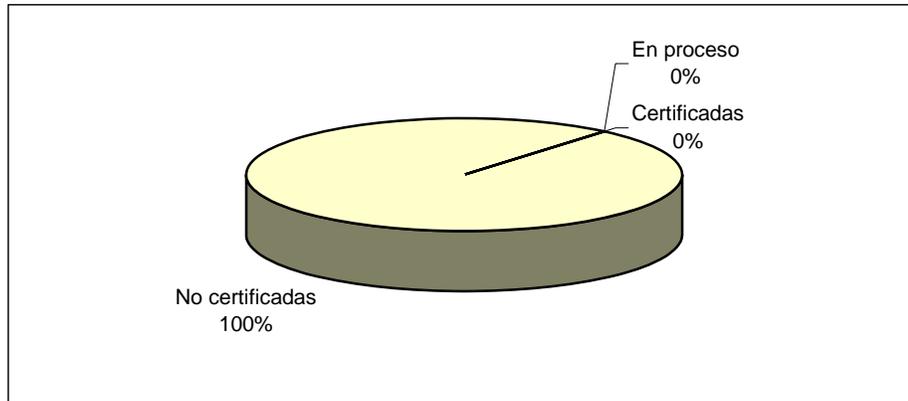
Sólo el 29 % de la industria nacional de cosméticos aplica la norma SA8000.

Figura 12. Aplicación de la norma SA8000 en la industria transnacional



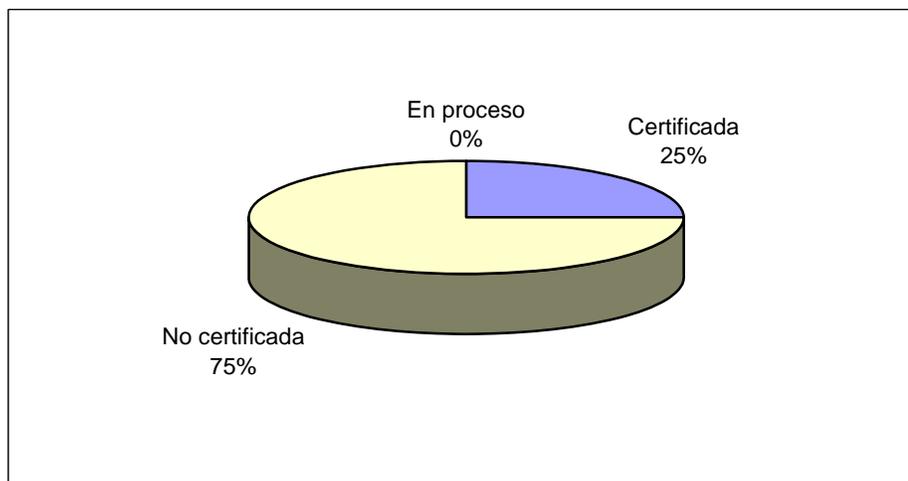
En la industria transnacional de cosméticos que opera en Guatemala, sólo el 25 % de las empresas encuestadas aplican la norma SA8000.

Figura 13. Empresas nacionales certificadas con SA8000



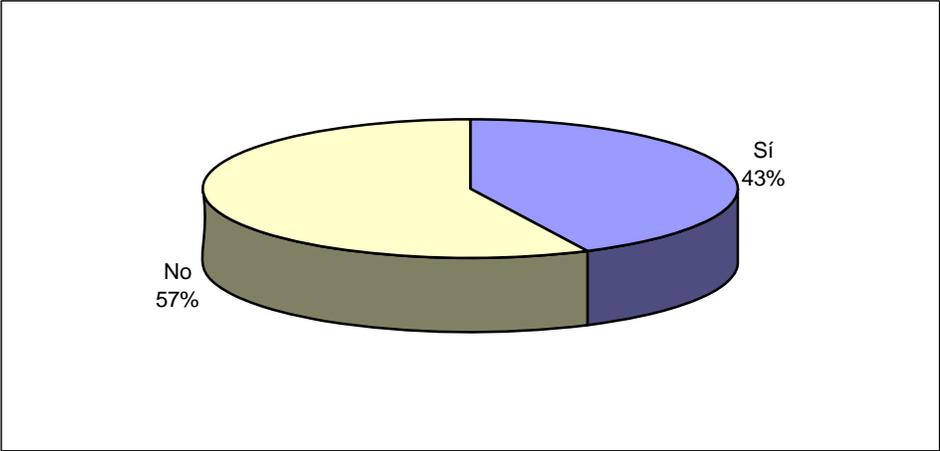
En la actualidad ninguna empresa nacional de cosméticos, cuenta con la certificación de SA8000. Sin embargo, se pudo constatar que al menos una empresa cuenta con la aprobación del cumplimiento de la norma SA8000 emitida por un certificador.

Figura 14. Empresas transnacionales certificadas con SA8000



De las empresas transnacionales encuestadas se pudo constatar que una, está certificada con la norma SA8000 y por lo tanto exige el cumplimiento de dicha normativa a todos sus proveedores.

Figura 15. Proporción de empresas nacionales que cuentan con políticas para el desarrollo de su personal



En las figuras 15 y 16 se puede ver que todas las empresas transnacionales cuentan con políticas para el desarrollo de personal, mientras que en las nacionales solo el 57 %.

Figura 16. Proporción de empresas transnacionales que cuentan con políticas para el desarrollo de su personal

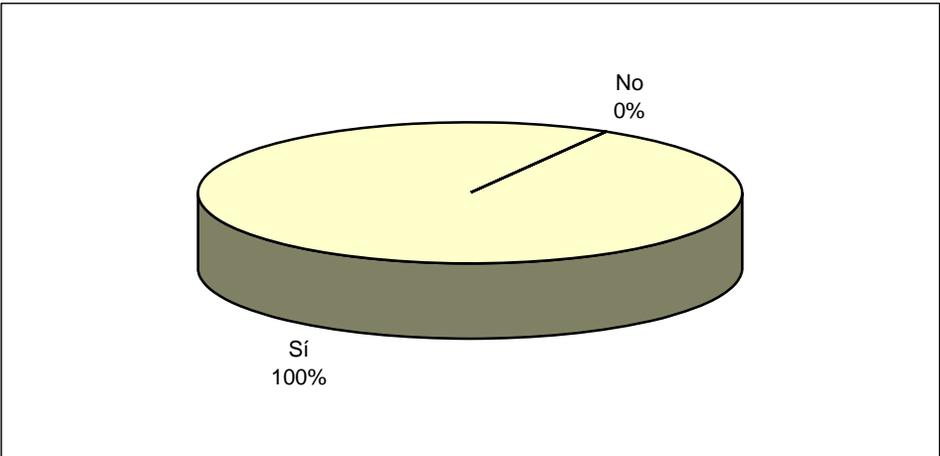
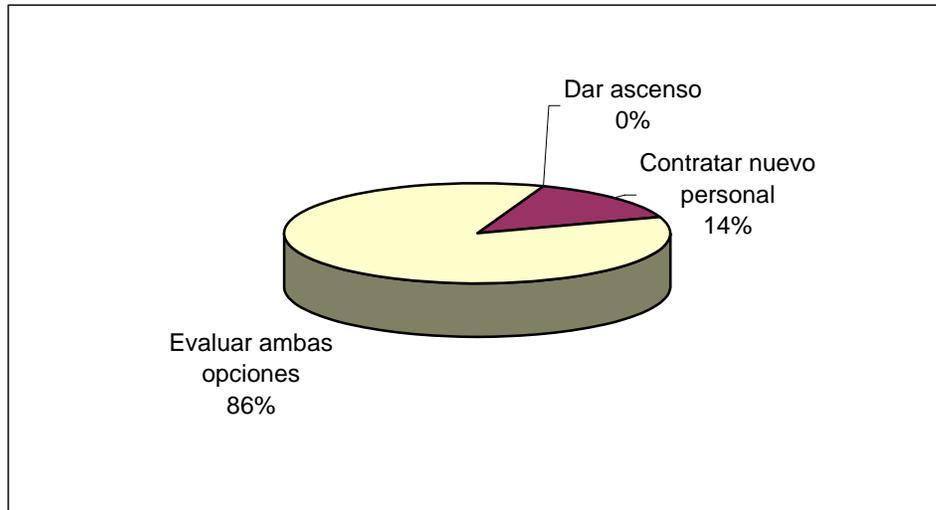


Figura 17. Procedimiento para adjudicar plazas vacantes en la industria nacional



Tanto la industria nacional como transnacional evalúa personal interno como externo para la adjudicación de plazas. En la industria transnacional todas las empresas encuestadas recurren a esta opción, sin embargo, en las nacionales, el 14 % prefieren contratar personal nuevo.

Figura 18. Procedimiento para la adjudicación de plazas vacantes en la industria transnacional

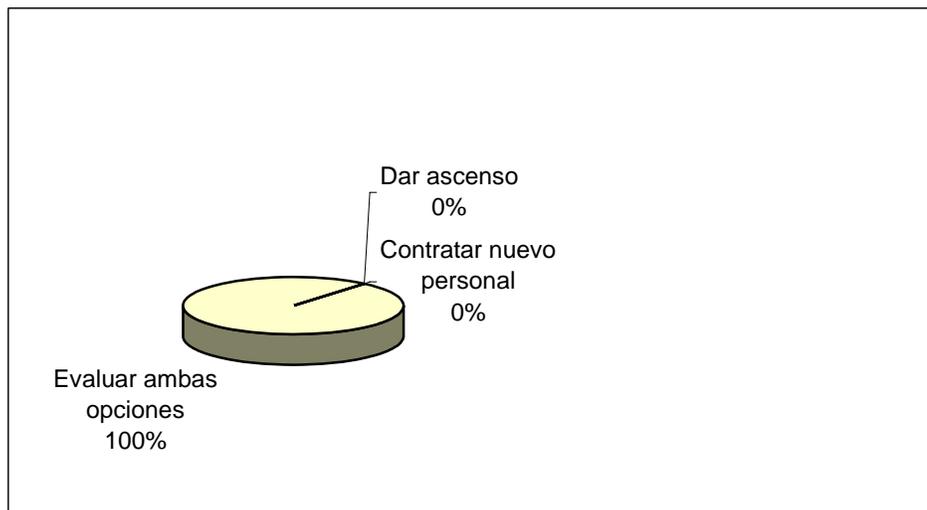
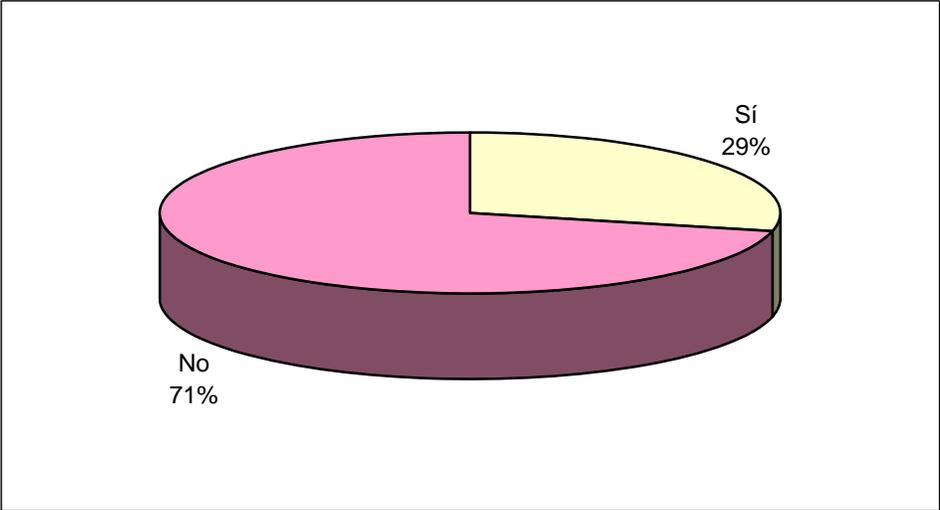


Figura 19. Porcentaje de empresas nacionales que cuentan con programa de capacitación



Como se puede apreciar en las figuras 19 y 20, la industria nacional no cuenta con programas de capacitación establecidos, sólo el 29 % los tiene, sin embargo, en las empresas transnacionales sí los tienen el 100 %.

Figura 20. Porcentaje de empresas transnacionales que cuentan con programa de capacitación

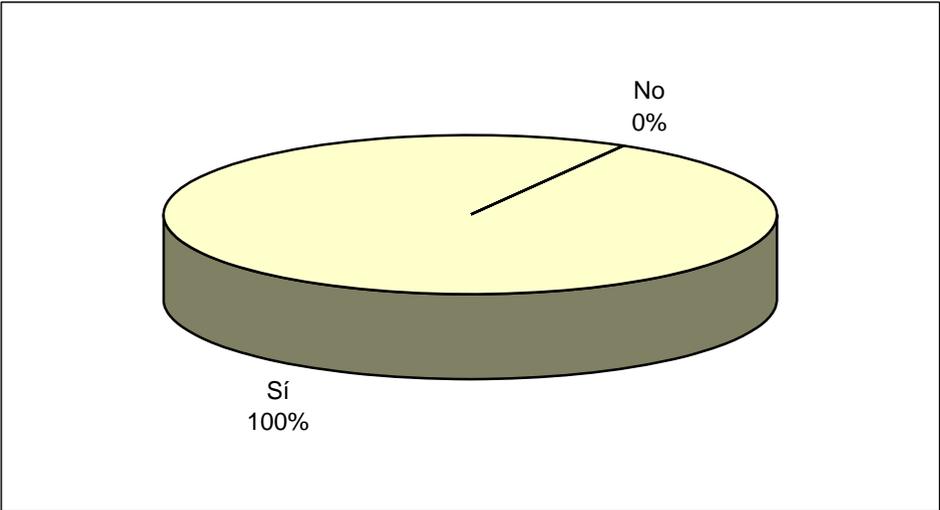
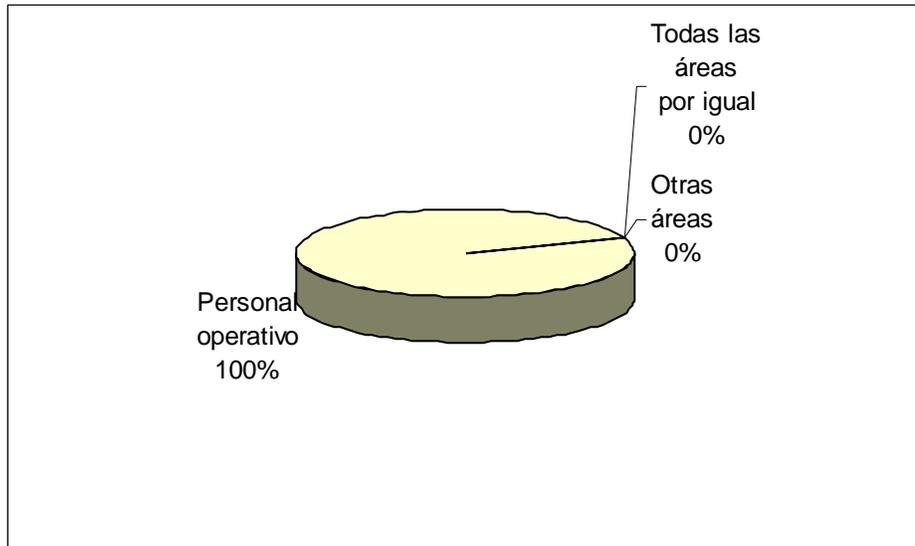


Figura 21. Áreas que con mayor frecuencia reciben capacitación en la industria nacional



La industria nacional enfoca sus esfuerzos de capacitación en el personal operativo, mientras que la industria transnacional le da prioridad a los mandos altos y medios. Ver figura 21 y 22.

Figura 22. Áreas que con mayor frecuencia reciben capacitación en la industria transnacional

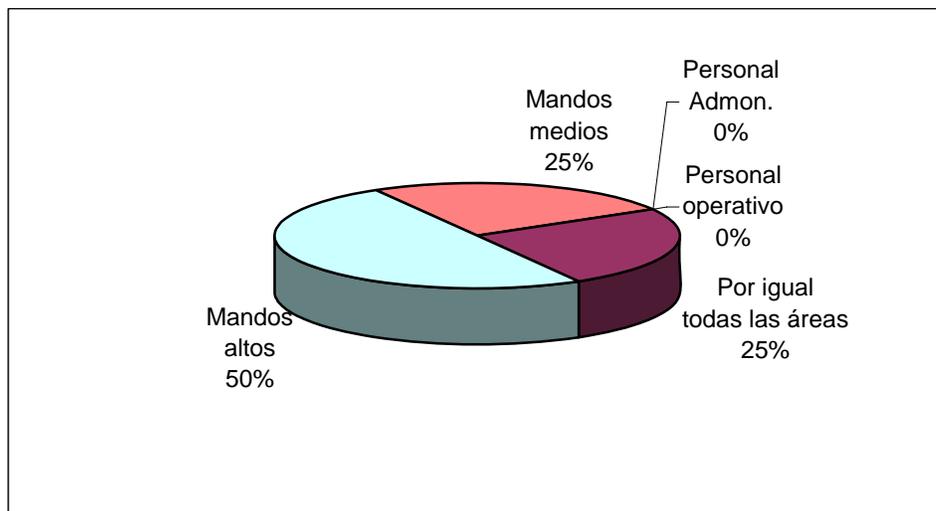
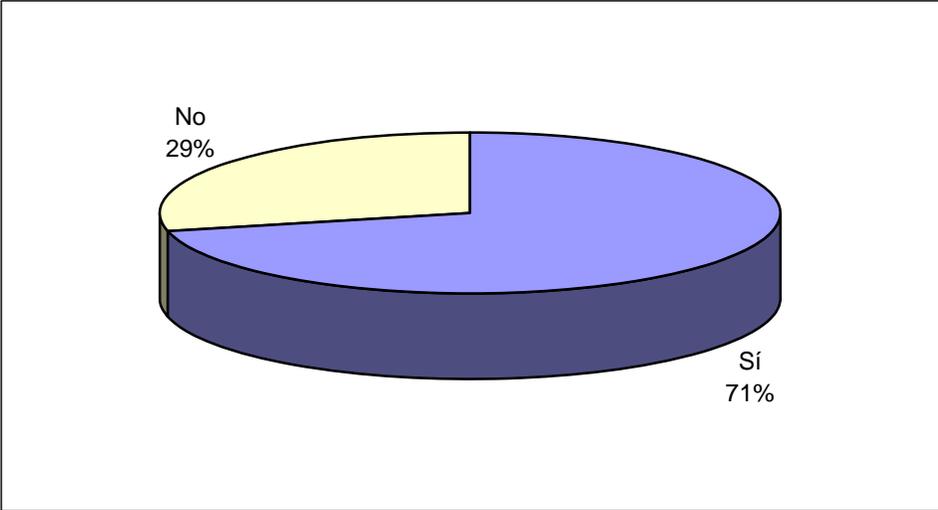


Figura 23. Proporción de empresas nacionales que cuentan con prestaciones adicionales a las de la ley



La totalidad de las industrias transnacionales cuentan con prestaciones adicionales a las de ley mientras que en las nacionales un 29 % se rigen con las prestaciones normales de ley.

Figura 24. Proporción de industrias transnacionales que cuentan con prestaciones adicionales a las de ley

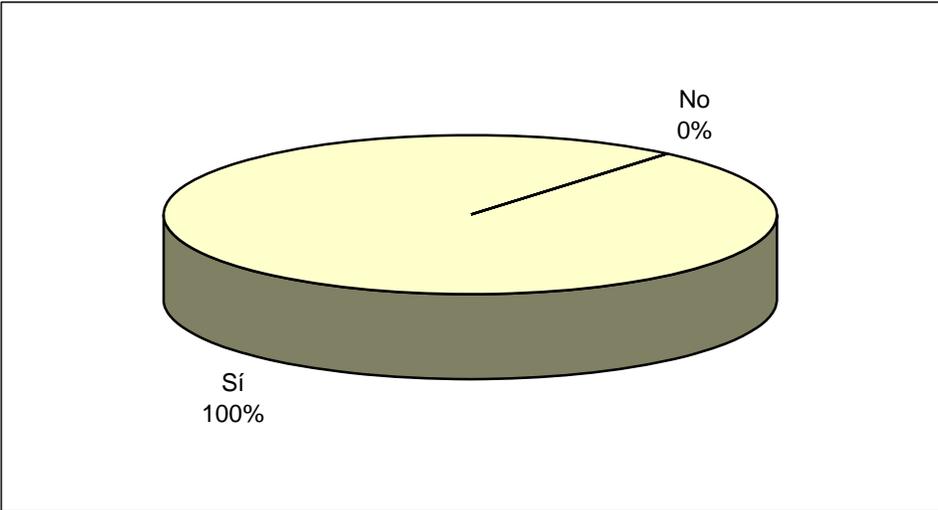
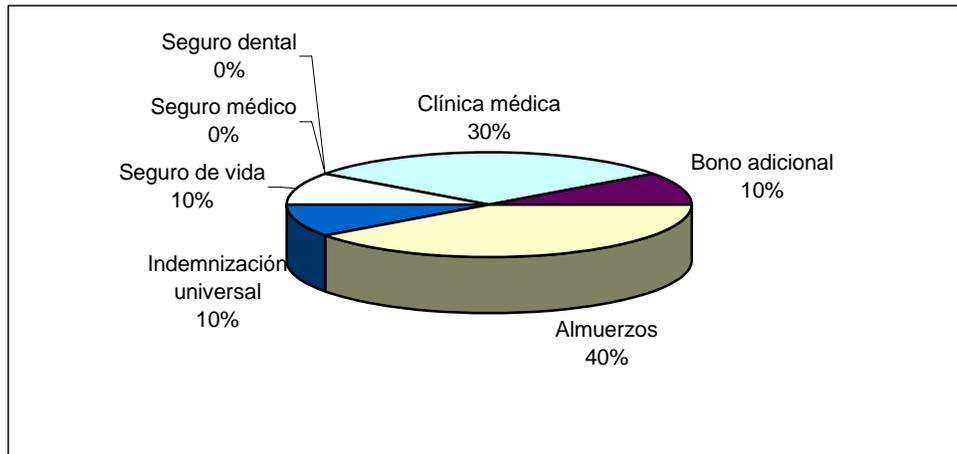


Figura 25. Prestaciones adicionales que la industria nacional da a sus trabajadores



En la industria nacional el mayor esfuerzo en prestaciones adicionales está orientado a apoyar al trabajador en aspectos básicos como almuerzos y atención medica directa con el fin de reducir el tiempo de atención exterior en el seguro social, mientras que en las empresas transnacionales además de los almuerzos y la atención médica, la mayoría da importancia a los seguros, principalmente al de vida.

Figura 26. Prestaciones adicionales que la industria transnacional da a sus trabajadores

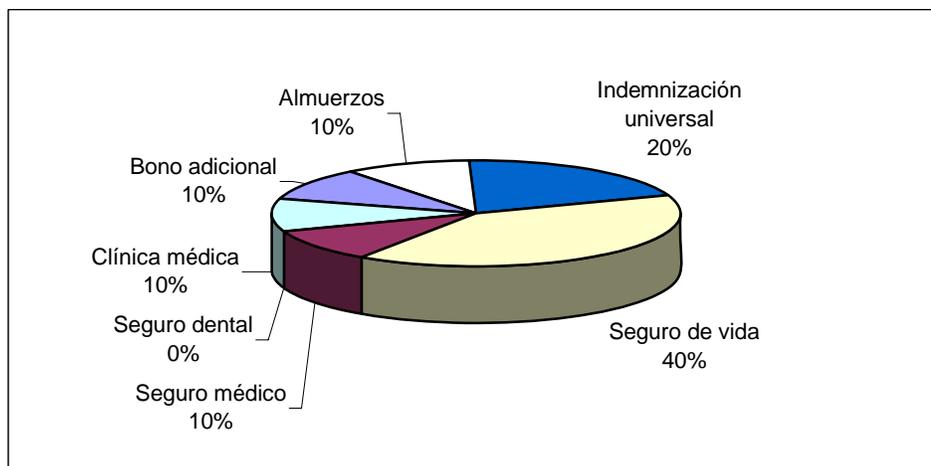
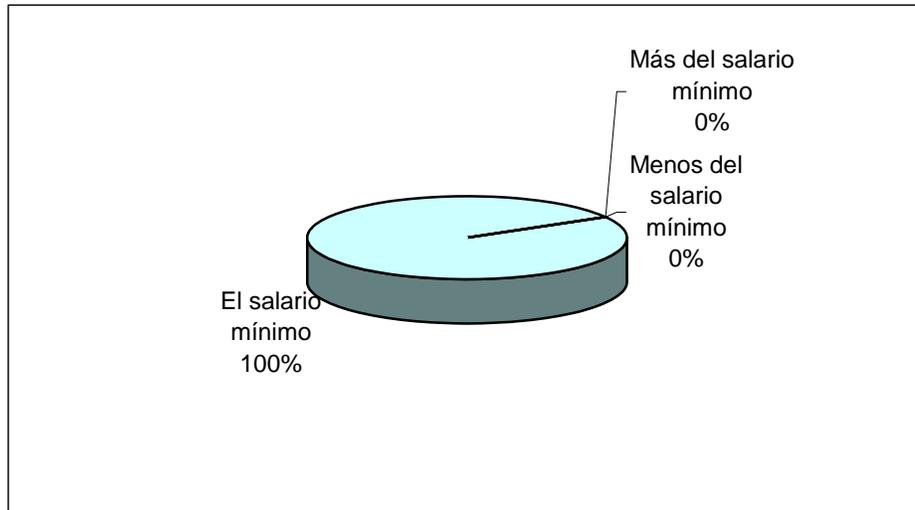


Figura 27. Salario pagado al personal operativo en la industria nacional



La industria nacional se rige por el salario mínimo, a nivel operativo. Por su parte la industria transnacional otorga mejores salarios. El 50 % de las empresas encuestadas pagan por encima de Q2500.00 al mes lo que representa alrededor de un 66 % o más del salario mínimo establecido.

Figura 28. Salario pagado al personal operativo en la industria transnacional

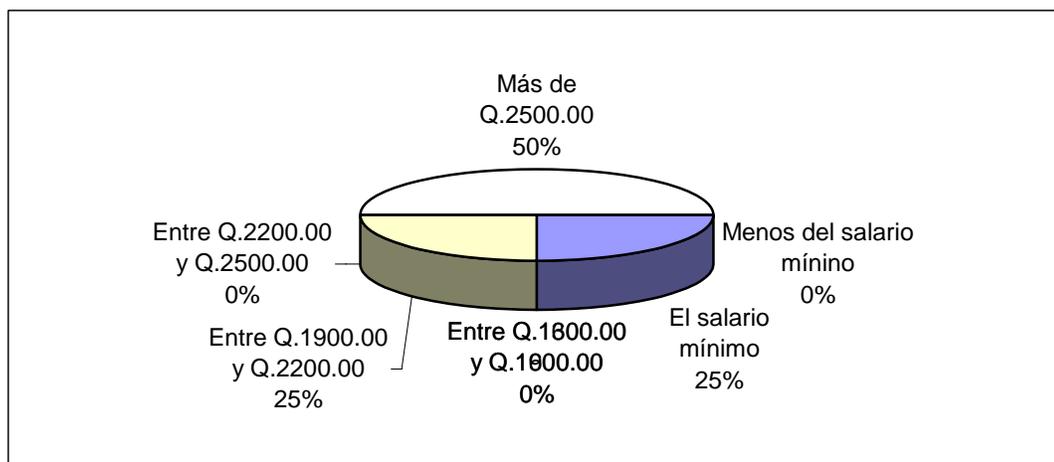
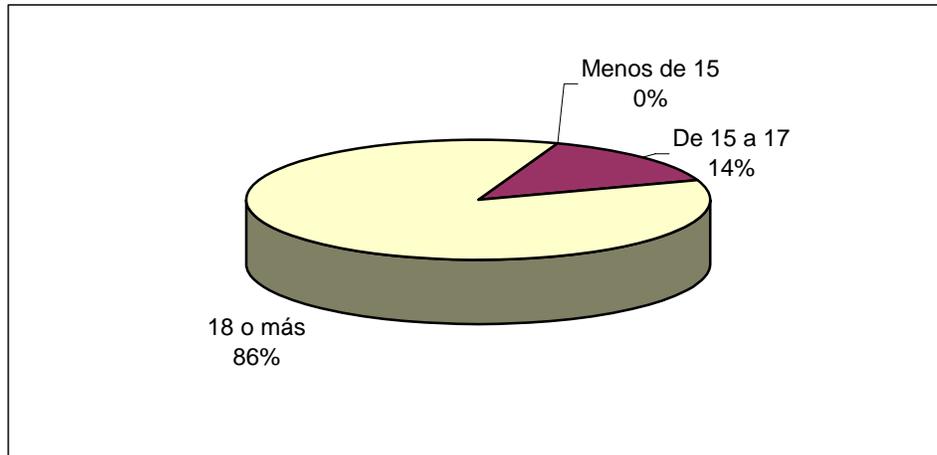


Figura 29. Edad mínima de contratación en la industria nacional



En la industria nacional solo el 14 %, contrata personal entre 15 y 17 años, con el procedimiento que establece la ley, mientras que en la industria transnacional se contrata sólo mayores de 18 años. En general en la industria de cosméticos no existe trabajo infantil.

Figura 30. Edad mínima de contratación en la industria transnacional

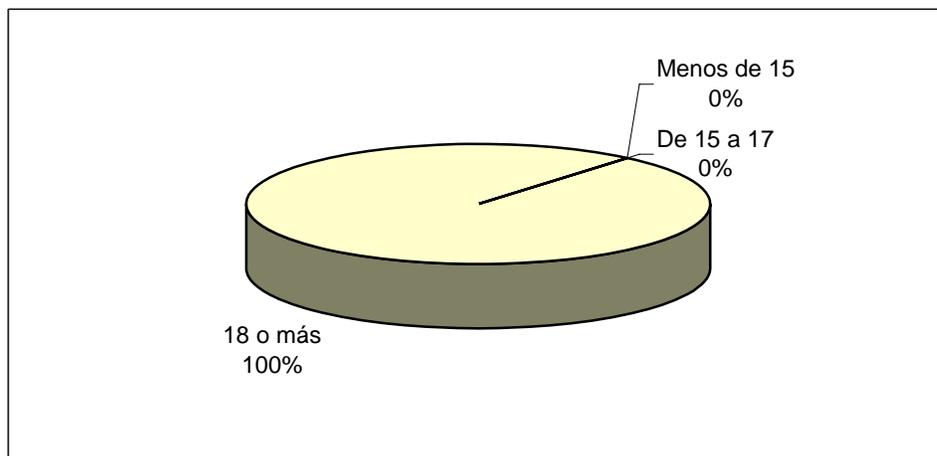
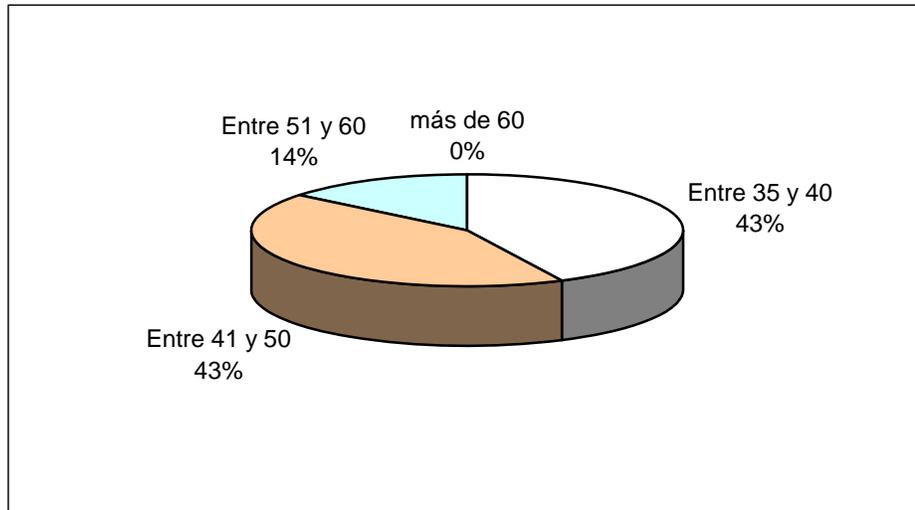


Figura 31. Edad máxima de contratación en la industria nacional



En la industria nacional aún cercana a los 50 años una persona puede ser contratada, sin embargo, la industria transnacional por lo general no contrata personal por encima de los cuarenta años, salvo excepciones especiales por las características del puesto.

Figura 32. Edad máxima de contratación en la industria transnacional

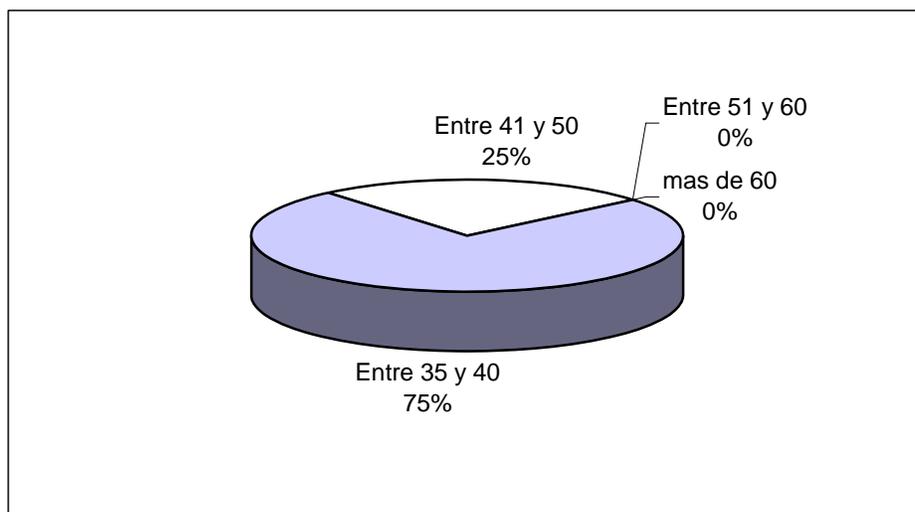
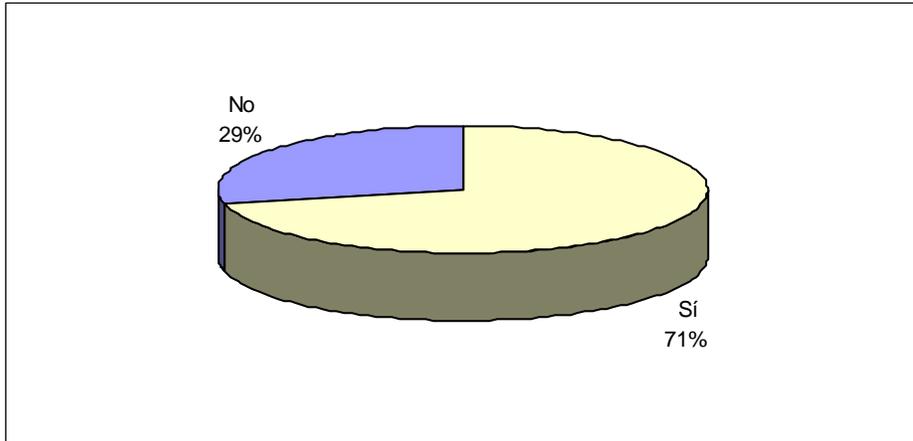


Figura 33. Porcentaje de empresas nacionales que cuentan con personal de más de 60 años de edad



En la industria nacional se le da oportunidad de trabajo a personas de más de 60 años, principalmente a aquellas que se han desarrollado dentro de las mismas, ver figura 33, sin embargo, la tendencia de las empresas transnacionales es no tener personal de más de 60 años. La proporción según las figuras 33 y 34 es inversa.

Figura 34. Porcentaje de empresas transnacionales que cuentan con personal de más de 60 años de edad

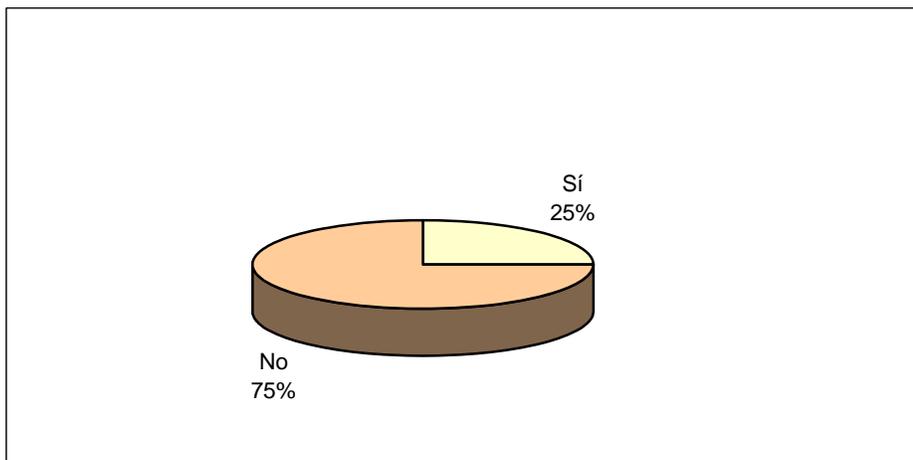
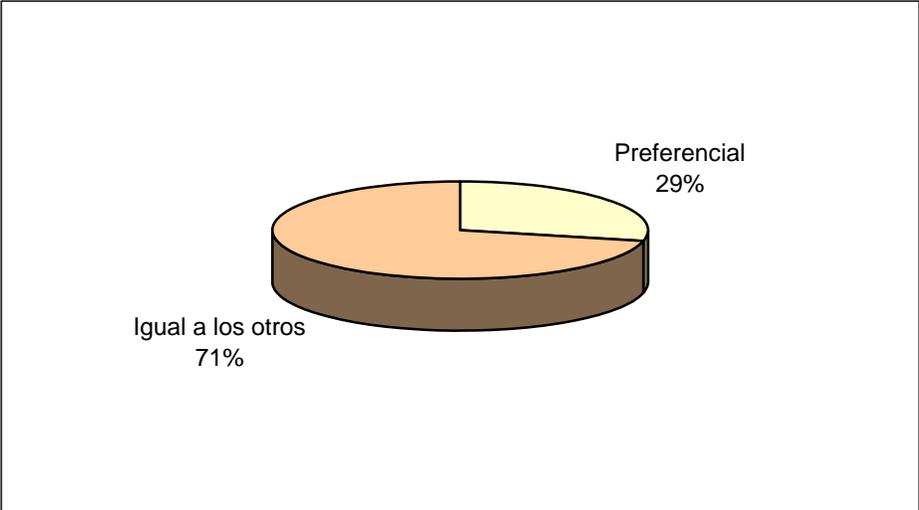


Figura 35. Trato al personal de más de 60 años de edad en la industria nacional

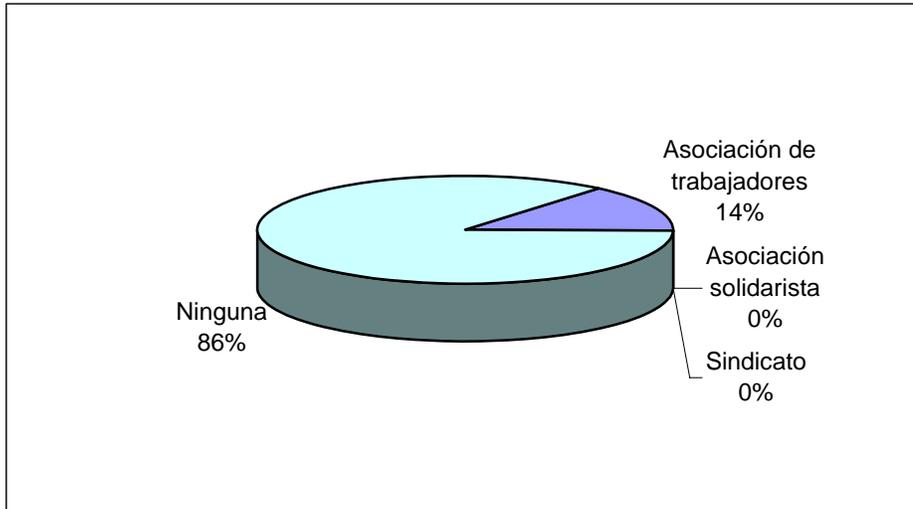


En general el trato a las personas de más de 60 años es igual al de los trabajadores con menos edad, tanto para la industria nacional como transnacional.

Figura36. Trato al personal de más de 60 años de edad en la industria transnacional



Figura 37. Forma en que está organizado el personal en la industria nacional



De acuerdo a las figuras 37 y 39, en la industria de cosméticos nacional como transnacional el personal no cuenta con organización de sindicatos, en la mayoría de éstas no se cuenta con organización alguna y un bajo porcentaje está organizado en asociación de trabajadores.

Figura 38. Forma en que está organizado el personal en la industria transnacional

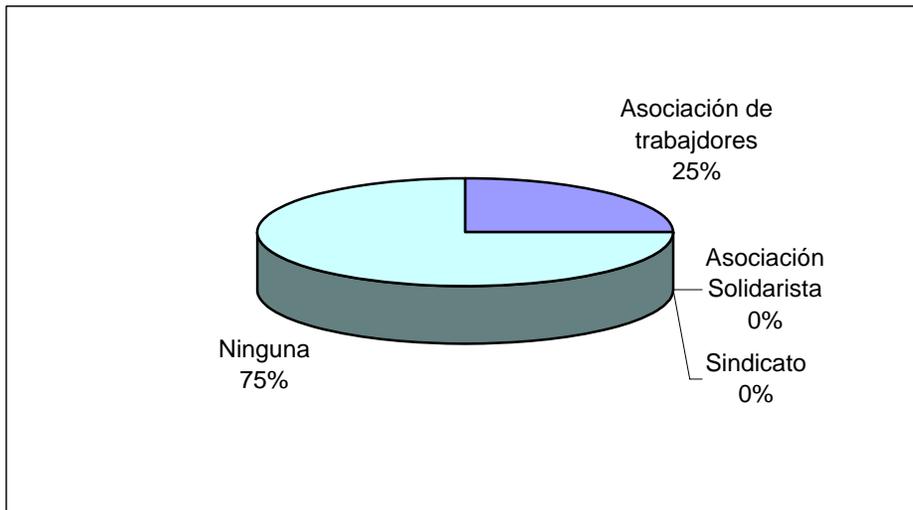
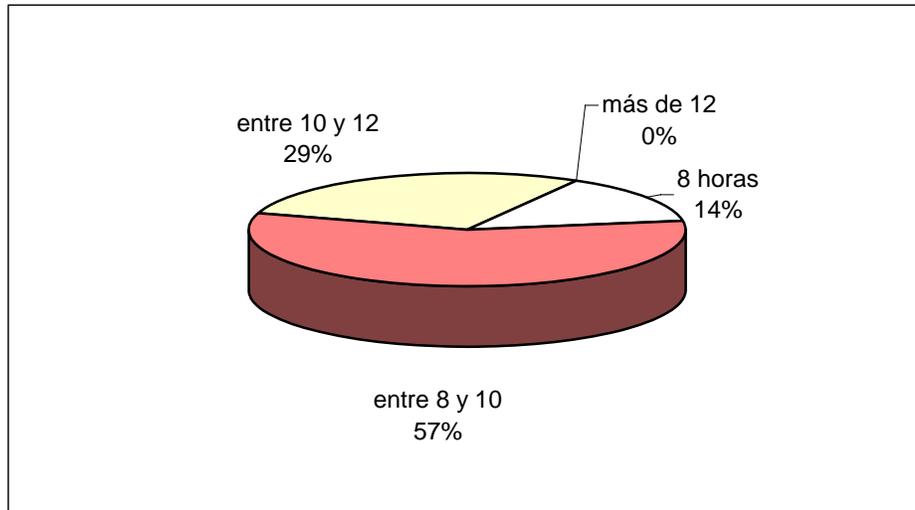


Figura 39. Horas diarias laboradas usualmente en la industria nacional



En la industria de cosméticos en general se labora entre 8 y 10 horas diarias. Ver figuras 39 y 40.

Figura 40. Horas diarias laboradas usualmente en la industria transnacional

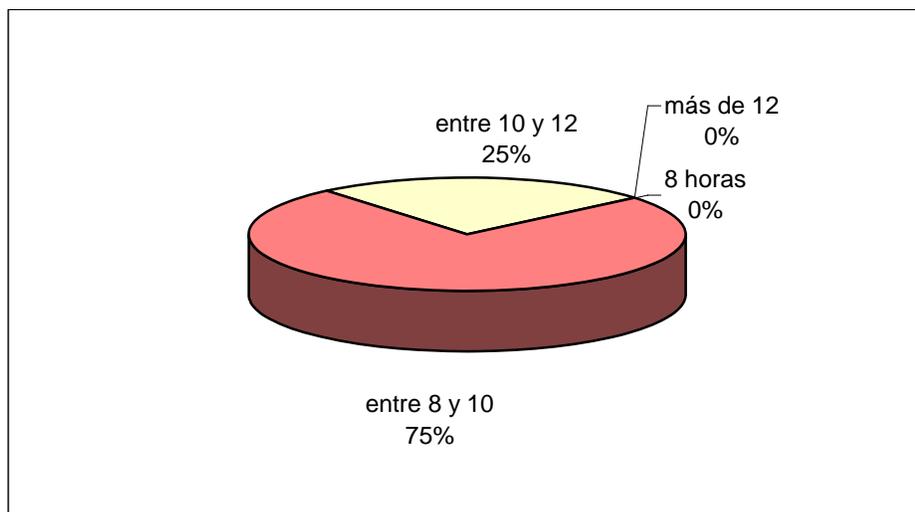
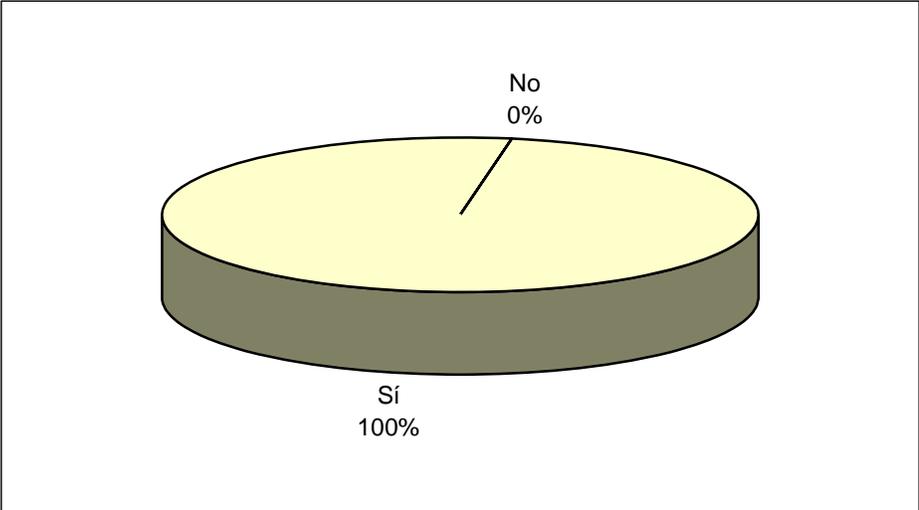


Figura 41. Variación del valor de la hora hombre en la industria nacional



Tanto en la industria nacional como transnacional el valor de la hora hombre varía si se labora fuera del horario normal.

Figura 42. Variación del valor de la hora hombre en la industria transnacional

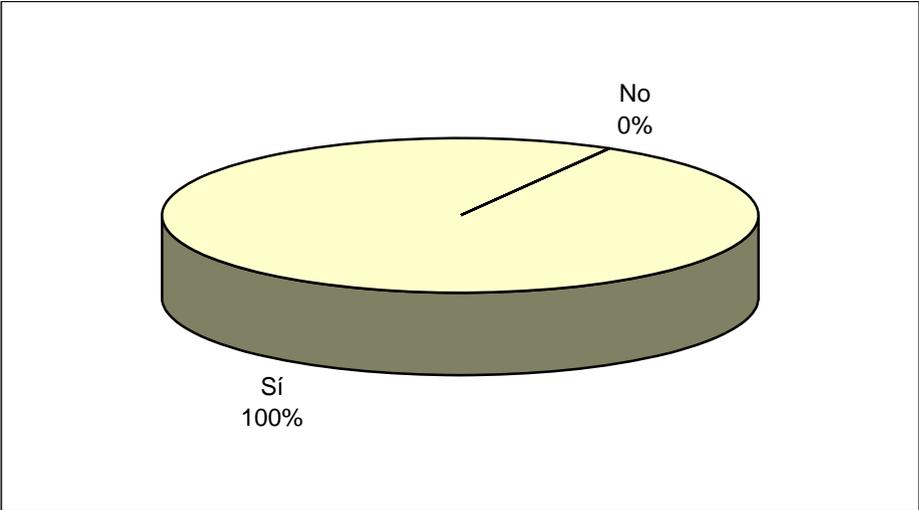
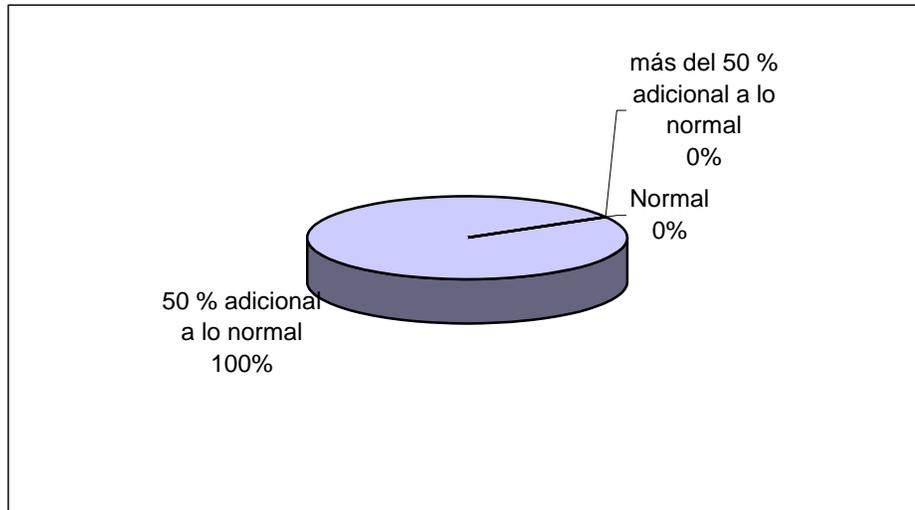


Figura 43. Forma de pago de tiempo extraordinario en la industria nacional



En la industria nacional por lo general el tiempo extraordinario es pagado con un 50 % adicional como establece la ley. En las industrias transnacionales un 25 % paga el tiempo extraordinario de forma normal, esto principalmente en aquellas que no cuentan con planta de producción y su personal administrativo cuenta con salarios por encima del promedio nacional.

Figura 44. Forma de pago de tiempo extraordinario en la industria transnacional

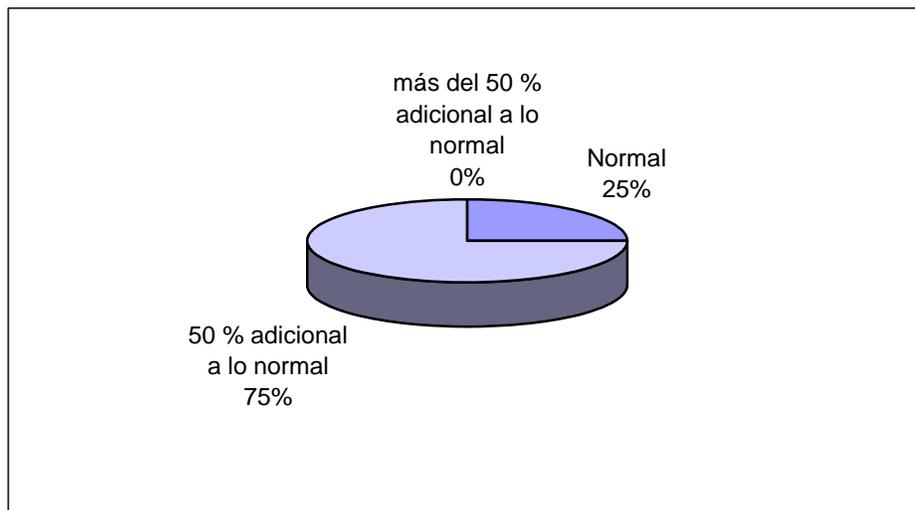
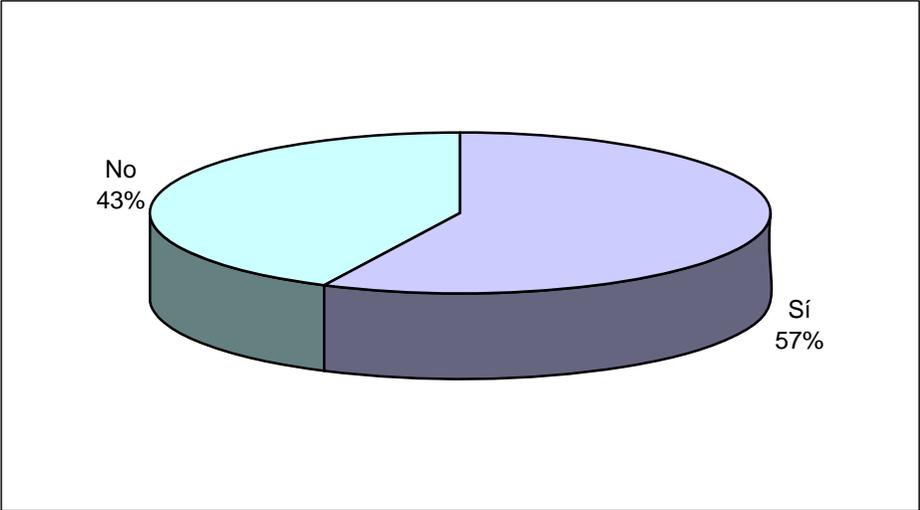


Figura 45. Porcentaje de empresas nacionales que cuentan con programa de salud y seguridad



La totalidad de las empresas transnacionales cuentan con programas de salud y seguridad, mientras que en la industria nacional el 43 % no lo tiene.

Figura 46. Porcentaje de empresas transnacionales que cuentan con programa de salud y seguridad

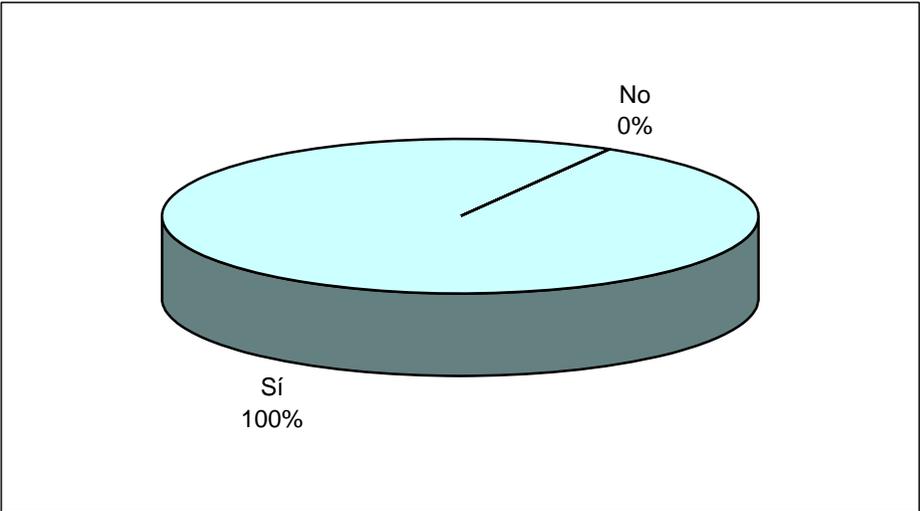
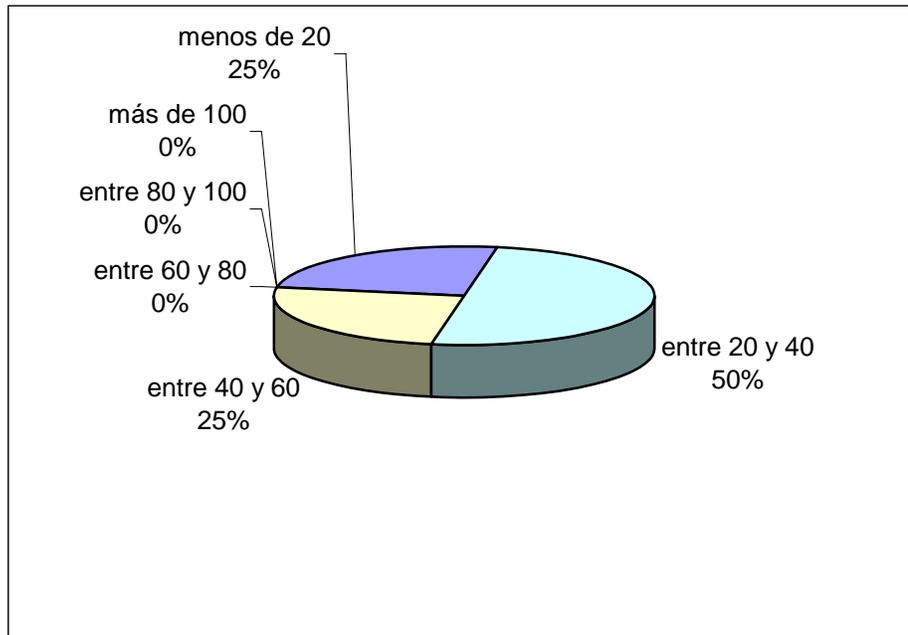


Figura 47. Presupuesto asignado para el programa de salud y seguridad industrial en industrias nacionales (valor en miles de quetzales)



El presupuesto para salud y seguridad industrial es más grande en las empresas transnacionales, mientras en la industria nacional en la mayoría de los casos es modesto.

Figura 48. Presupuesto asignado para el programa de seguridad industrial en industrias transnacionales (valor en miles de quetzales)

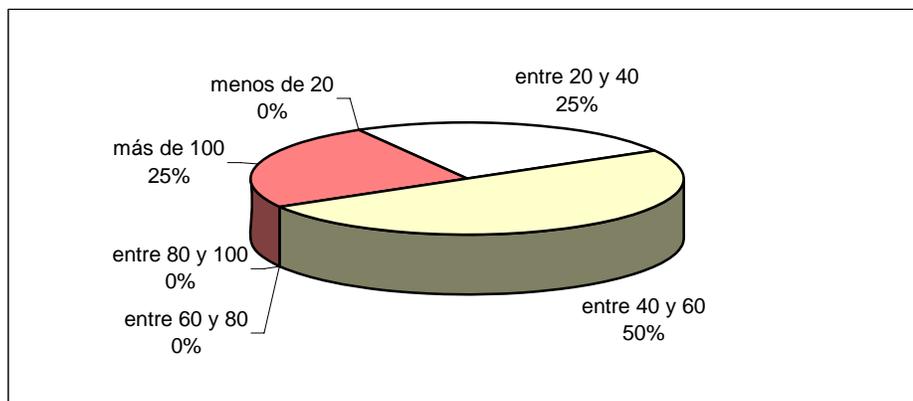
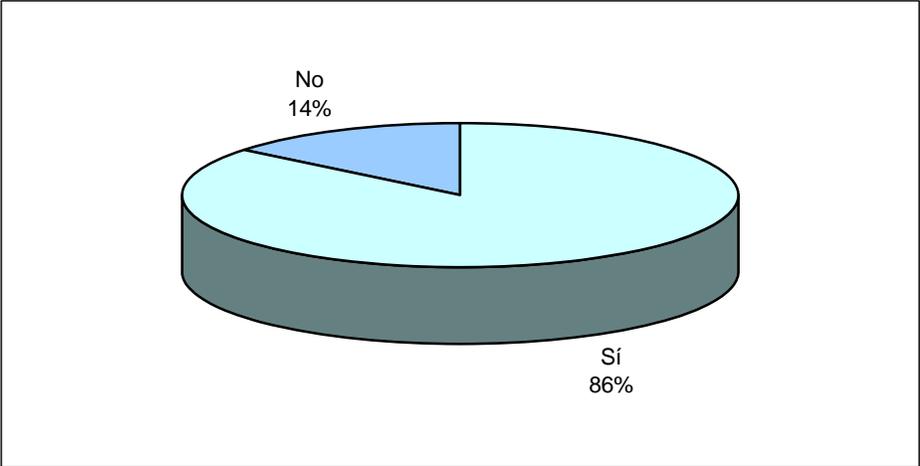


Figura 49. Porcentaje de industrias nacionales que cuentan con procedimientos disciplinarios



Por lo general, en la industria nacional como transnacional se cuenta con procedimientos disciplinarios establecidos.

Figura 50. Porcentaje de industrias transnacionales que cuentan con procedimientos disciplinarios

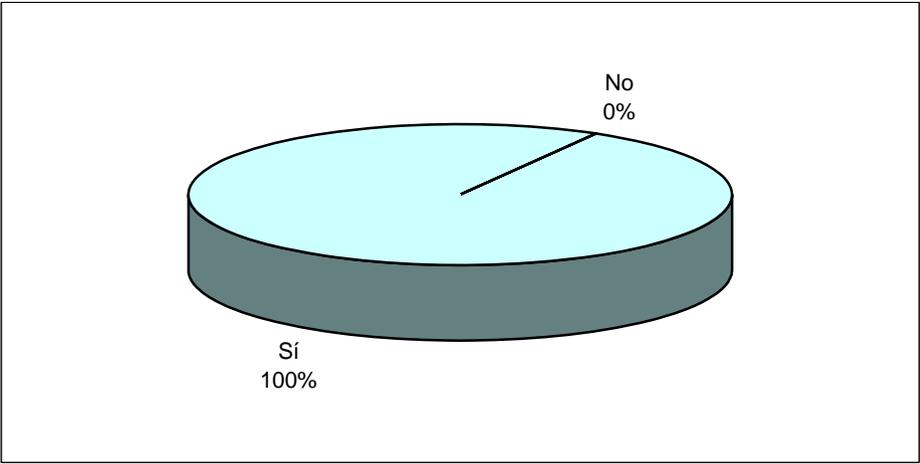
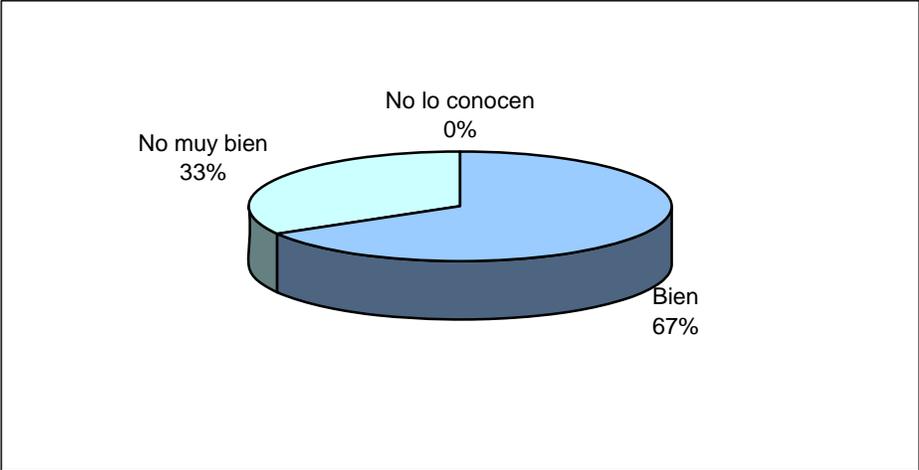


Figura 51. Conocimiento del procedimiento disciplinario en la industria nacional



En la industria nacional, aunque existe un procedimiento disciplinario, no siempre es del conocimiento del trabajador (ver figura 51), no así en la industria transnacional en donde es dado a conocer y se conoce bien.

Figura 52. Conocimiento del procedimiento disciplinario en la industria transnacional

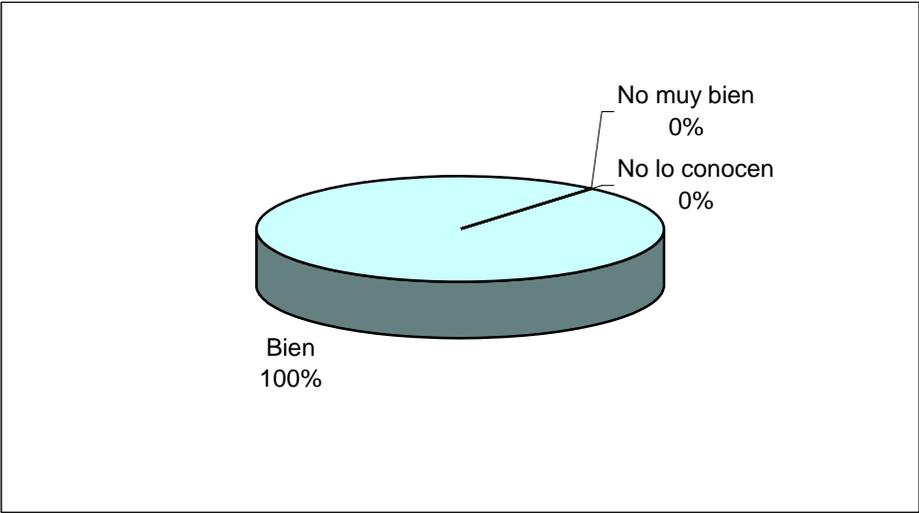
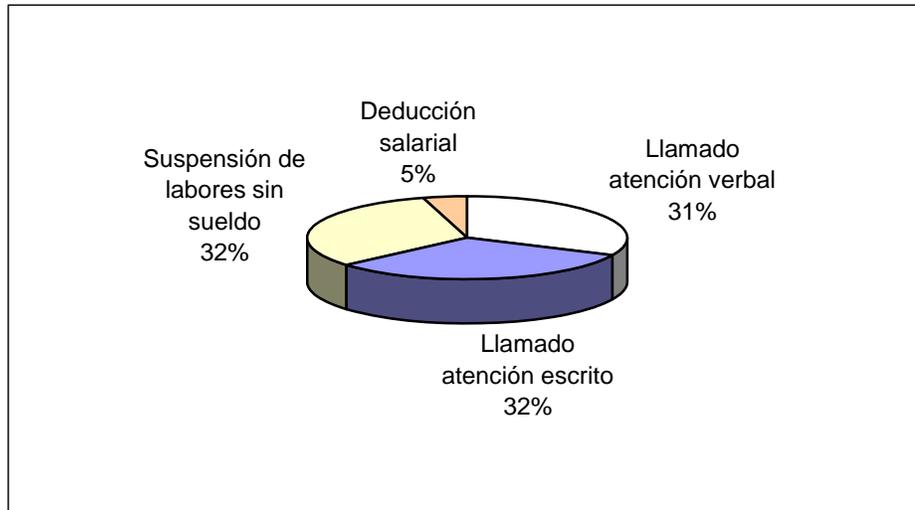


Figura 53. Medidas disciplinarias aplicadas en la industria nacional



Tanto en la industria nacional como transnacional se aplica el llamado de atención verbal como una primera instancia, el escrito como segunda instancia y la suspensión de labores sin goce de sueldo como una última instancia previa al despido. También en menor grado se efectúan deducciones salariales. Ver figuras 53 y 54.

Figura 54. Medidas disciplinarias aplicadas en la industria transnacional

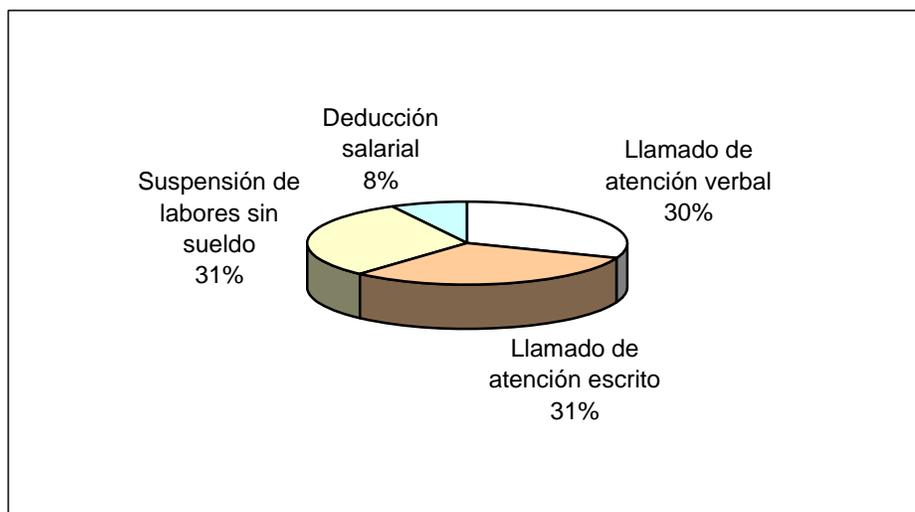
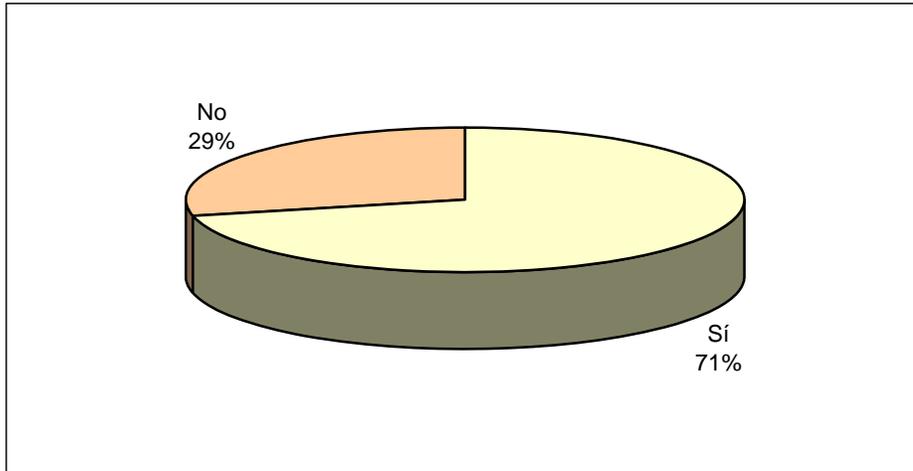


Figura 55. Porcentaje de industrias nacionales que tienen una política de ética definida para calificar a proveedores



No toda la industria nacional se preocupa y cuenta con una política de ética para calificar a sus proveedores. Sin embargo, las empresas transnacionales sí le dan importancia a cómo se manejan sus proveedores, si cumplen las normativas básicas en materia laboral y si sus transacciones comerciales son lícitas. Ver figuras 55 y 56.

Figura 56. Porcentaje de industrias transnacionales que tienen una política de ética definida para calificar a proveedores

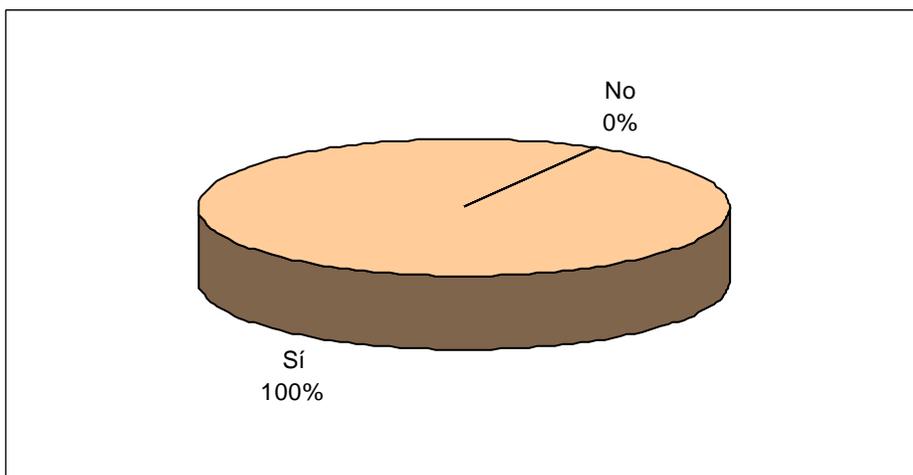
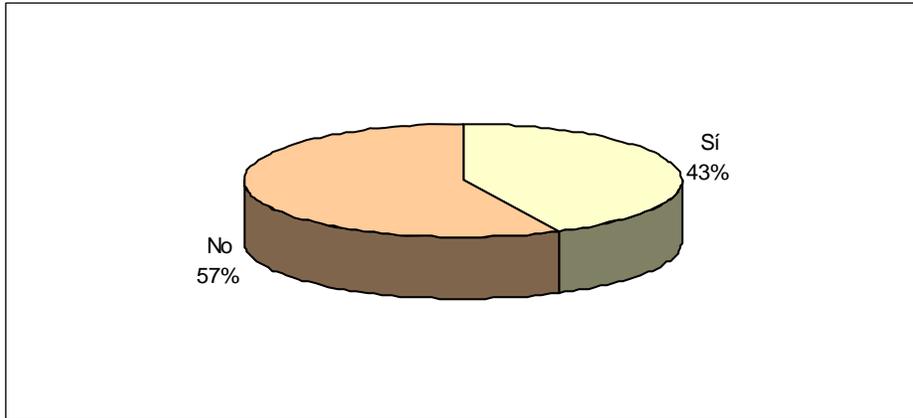
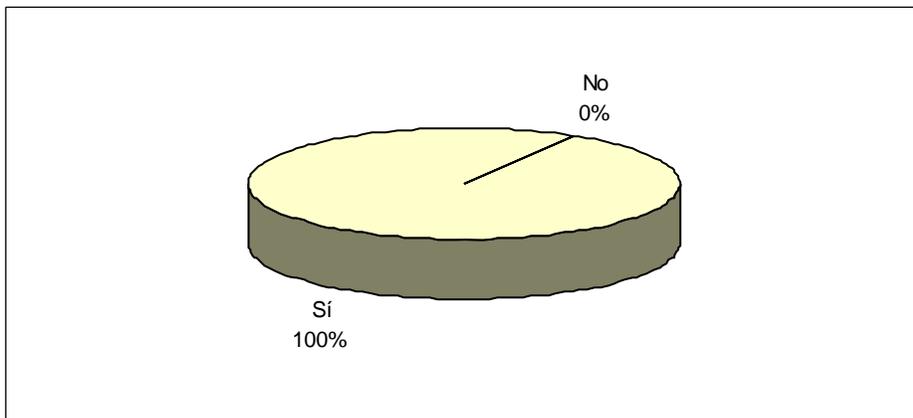


Figura 57. Porcentaje de industrias nacionales que tienen una política de ética definida para calificar a sus clientes



En la calificación hacia los clientes se es más benevolente que con los proveedores como se puede apreciar en la figura 57, muchas veces lo que interesa es vender y si el cliente es buena paga, es el criterio que prevalece. La industria transnacional es más celosa de todos estos aspectos, tal vez porque en otros países se es sujeto de demandas millonarias, lo cual hace que también analicen a sus clientes tanto ética como comercialmente.

Figura 58. Porcentaje de industrias transnacionales que tienen una política de ética definida para calificar a sus clientes



CONCLUSIONES

1. El 100 % de las empresas nacionales de cosméticos, encuestadas, está exportando parte de sus productos, principalmente al resto de países de Centroamérica. De éstas, más de la mitad (el 57 %) tiene relación comercial con compañías transnacionales, ya sea maquilándoles o vendiéndoles productos y/o servicios.
2. En general, en la industria de cosméticos en Guatemala, tanto nacional como transnacional, existe desconocimiento de la norma SA8000 de responsabilidad social, y por lo tanto poca aplicación como tal. Sin embargo, aunque no se conoce, este sector de la industria cumple con el marco legal y la mayoría de los aspectos que dicha normativa exige.
3. Aunque en un bajo porcentaje, ya existen empresas transnacionales que están exigiendo el cumplimiento y la aplicación de la norma SA8000 de responsabilidad social a sus proveedores en Guatemala, sin que esto signifique por el momento una obligatoriedad de certificarse. Y por lo tanto, hay empresas nacionales que ya pasaron por el proceso de auditoría y cuentan con una aprobación de cumplimiento de la norma SA8000 de responsabilidad social.
4. Los costos del proceso de certificación y su mantenimiento, bajo la norma SA8000 son elevados, lo que constituye un obstáculo para las empresas nacionales del sector cosmético. Ya que la certificación cuesta alrededor de los USD\$. 40,000.00 y el mantenerla tiene un costo de USD\$. 10,000.00 anuales aproximadamente.

5. En la industria nacional de cosméticos, por lo general, los presupuestos para el desarrollo, la salud y la seguridad de los trabajadores son relativamente bajos. En contraparte con las transnacionales, en donde se tiene mayor inversión al respecto.
6. El nivel salarial del personal operativo en la industria nacional de cosméticos se basa en los salarios mínimos establecidos por la legislación del país. Por su parte en las industrias transnacionales de este mismo sector, los niveles salariales están muy por encima del mínimo establecido.
7. En la industria nacional de cosméticos, aunque de alguna manera se aplican medidas disciplinarias, por lo general no se tienen bien establecidos los procedimientos adecuados y no se hacen del conocimiento de los trabajadores, lo que puede desencadenar en conflictos.
8. En la industria nacional de cosméticos no se cuenta con políticas para calificar la actuación ética-comercial tanto de sus proveedores como de sus clientes. En contra parte, la industria transnacional de cosméticos sí le da mucha importancia a estos aspectos.
9. En la actualidad el consumidor cada vez es más exigente y pone atención en el precio y la calidad de los productos, pero también es sensible y se siente defraudado si sabe que la empresa productora no actúa éticamente o está involucrada en acciones anómalas o dudosas.

RECOMENDACIONES

1. Estar al tanto de las nuevas exigencias que en el mercado global se están dando, principalmente en materia de normativas, tanto obligatorias como voluntarias.
2. Conocer la normativa SA8000 de responsabilidad social. Su marco de acción y sus aplicaciones.
3. Implementar la normativa SA8000 de responsabilidad social, aunque no necesariamente se proceda a certificarse, con la finalidad de tener un instrumento de verificación y garantía de que la empresa es socialmente responsable de acuerdo a lo estipulado por ésta.
4. Evaluar los cuerpos acreditadores, de manera que estén debidamente reconocidos en el mercado al cual se quiere exportar y/o por los clientes de interés, tomando en cuenta la cercanía y facilidad de transporte hacia Guatemala, con el fin de optimizar los costos tanto de las auditorías iniciales como de las de seguimiento.
5. Mejorar los presupuestos en las áreas de desarrollo, la salud y la seguridad de los trabajadores.
6. Establecer métodos que permitan mejorar el nivel salarial del personal operativo en la industria de cosméticos nacional, con base en la productividad.
7. Establecer procedimientos disciplinarios claros y sencillos para los trabajadores. Hacerlos del conocimiento del personal de manera periódica.

8. Establecer políticas que permitan calificar la actuación ética-comercial de los proveedores y clientes de la empresa, con el fin de cimentar la imagen de la misma hacia el público en general.
9. Fortalecer la imagen de la empresa a través del cumplimiento y aplicación de estándares como SA8000.

BIBLIOGRAFIA

1. CentraRSE. **Indicadores de Responsabilidad social empresarial 2004 de CentraRSE**. Indicarse 2004.pdf. www.centrase.org
2. Fabian, Teresa. *CEP's researcher*, january 1998. **Social Accountability 8000 (SA8000)-the first auditable, global standard for ethical sourcing driven by CEPAA**.
www.citinv.it/associazioni/CNMS/archivio/lavoro/Presentazione_SA8000.html
3. Jeffcott,Bob/Yanz, Linda. **Códigos voluntarios de conducta**. Traducción de Anibal Viton, MSN, Oct. 1999. www.web.net/msn/s5codes3.htm
4. Kearney, Neil, 2000. **Nuevas reglas para el nuevo milenio**. Conferencia.
www.cepaa.org/sai_conferences.htm
5. Martín Duran, Ramón. **El estándar social SA8000**. Artículo 2.
www.debate.iteso.mx/numero_2/articulos/standarsocial.htm
6. Maside, José Manuel. *Revistaeca*. No.57. **Nuevos marcos para la contabilidad y la auditoría social**. www.aeca1.org
7. Mugarra Elorriaga, Aitziber. 2001. **Responsabilidad y balance social hoy en día**. Ciriec-España, *Revista de economía social y cooperativa*, No. 39.
8. *SAI Social Accountability International*. **Responsabilidad Social 8000, Norma SA8000**. SAI New York, U.S.A. 2001. info@sai.org, www.cepaa.org
9. *Sins of the secular missionaries*. **The Economist**, Reino Unido, p.85. 29 de enero de 2000.
10. *The world's view of multinationals*. **The Economist**, Reino Unido, p.21, 29 de enero de 2000.