

# **RESPONSABILIDAD SOCIAL, Más allá de la teoría**

**Julio Bresso**  
Director de RRHH y Formación - Coordinador General RS

- Contexto Latinoamericano:

En 2010 la pobreza crecerá en la región un 7% más.  
(Fuente OCDE. Diario EL PAÍS, Montevideo 1.12.09)

“Los ciudadanos de AL no sienten que su prosperidad esté unida a la prosperidad de las empresas”  
(Enrique V. Iglesias, Secretario General Iberoamericano)

- Contexto Argentino:

En un año la Tasa de Desempleo habría crecido del 10,6 al 13,6%.  
Sólo el 40% de los trabajadores logran un empleo pleno de derechos.  
(Fuente Observatorio de la Deuda social de la UCA)  
(La Nación, Bs. As. 29.11.09)



MAPFRE es un grupo empresarial español independiente que desarrolla, principalmente, actividades aseguradoras, reaseguradoras y de servicios.



Presente en mas de 44 países\*  
en Europa, Asia, África y América.

\*De forma general, los datos de este documento hacen referencia al cierre del ejercicio 2008

- ✓ Líder del Seguro español.
- ✓ Líder del Seguro No Vida en Latinoamérica.
- ✓ Uno de los líderes europeos de No Vida.
- ✓ Uno de los principales grupos del mundo en Reaseguro y Asistencia.

- ✓ Más de 34.600 empleados.
- ✓ Más de 5.780 oficinas propias.
- ✓ Más de 13 millones de clientes.
- ✓ Más de 83.800 agentes y mediadores.
- ✓ Más de 76 millones de beneficiarios.

# Presencia en el mundo



- No hay modelos universales.
- Un modelo para el equilibrio basado en nuestra cultura, principios y valores.
- Principios y mapa de grupos de interés.

**Un modelo integral de RS**

# La Responsabilidad Social es...

- Una forma distinta de entender la empresa, centrada en valores para generar valor.
- Un sistema de gestión que comprende todos los niveles de la empresa.
- Una respuesta a las nuevas demandas del entorno, no recogidas en las leyes.
- La empresa como comunidad de personas imposible de gestionar sin ética.

**... Cultura MAPFRE**

La ética es la convicción humana de que no todo vale por igual, de que hay razones para preferir un tipo de actuación a otros.

Fernando Savater

El hombre posee inteligencia y libertad, por ende, puede dirigir su conducta hacia uno u otro camino; desde esta perspectiva, **el hombre es un ser ético.**

La ética hace referencia a la **bondad o maldad** de las acciones y a la calidad humana de las personas.

La ética nos permite alcanzar nuestra **finalidad como personas**, nuestro crecimiento en humanidad.

## ¿Qué dice la ética empresarial?

Trata de determinar lo que es correcto, humano y justo en las decisiones y acciones que afectan a otras personas o al propio grupo empresarial



**DECISIONES QUE ASEGUREN EL EQUILIBRIO  
ENTRE las utilidades económicas y las obligaciones  
sociales de la empresa**

→ **Moral** conjunto de **juicios relativos al bien y al mal**, destinados a dirigir la conducta de los humanos. Estos juicios se concretan en **normas de comportamiento** que, adquiridas por cada individuo, regulan sus actos, su práctica diaria.

→ **Ética** reflexión sobre la moral

- se pregunta por qué consideramos válidos unos y no otros comportamientos.
- compara las pautas morales que tienen diferentes personas o sociedades buscando su fundamento y legitimación.
- investiga lo que es específico del comportamiento moral.
- enuncia principios generales o universales inspiradores de toda conducta.

# La actividad empresarial es también una actividad ética

Buenas personas generan buenas empresas

**Valores de la empresa**

Creencias fundamentales o principios.

**Las empresas no pueden**

Definir cuáles son los valores personales de sus empleados.

**Las empresas deben**

Establecer estándares de conducta deseables.

Entrenar a sus empleados respecto de cuáles son dichos estándares.

## Algunas conclusiones

- La ética empresarial no puede consistir solamente en evitar lo malo, sino sobre todo en hacer lo bueno.
- Los principios contenidos en los códigos de conducta de las organizaciones deben plantear una ética como fortaleza, no como costo. Los beneficios se deben obtener a través de una buena gestión.
- Los códigos de conducta de las organizaciones no imponen valores sino que establecen estándares de conducta deseables.
- Es necesario promover un contexto organizacional ético que haga posible:
  - a) La atención de las necesidades de los clientes, procurando el mejor resultado posible y optimizando el uso de los recursos.
  - b) El crecimiento de la organización.
  - c) El desarrollo de las personas.

# Hablamos de.....

- Competitividad.
- Desarrollo económico sostenible.
- Elemento diferenciador.
- Cohesión social.
- Empleo.
- Derechos Humanos.
- Medio Ambiente.



# Creemos que .....

## Obligaciones de LAS EMPRESAS: (además de cumplir con su “misión”)

- Generar Riqueza/ Resultados.
- Dar trabajo.
- Ser eficiente.
- Ser Competitiva.
- Ser Innovadora.

Y que asuma un  
compromiso con la  
sociedad y con el  
entorno.

## Una definición...

La Responsabilidad Social es el compromiso voluntario y estratégico para, desde un comportamiento ético y transparente, procurar la consecución de los objetivos cumpliendo con su deber (empresarial) y con las leyes, promoviendo el crecimiento sostenible y el desarrollo humano, y profundizando en las relaciones de equidad con sus grupos de interés, asumiendo activamente el protagonismo que la Sociedad demanda para contribuir a las necesidades presentes y futuras.

# El modelo MAPFRE de Responsabilidad Social

## RESPONSABILIDAD SOCIAL

- Relaciones de equidad con los grupos de interés
- Medio Ambiente
- Adhesión al Pacto Mundial y al Protocolo UNEP
- Memoria de Responsabilidad Social conforme a criterios GRI

## BUEN GOBIERNO

- Cumplimiento estricto de las obligaciones legales
- Transparencia en la gestión y en la información
- Ética empresarial

## ACCIÓN SOCIAL

- Destinar recursos empresariales al desarrollo de colectivos desfavorecidos en los países donde MAPFRE está presente, actuando a través de sus fundaciones privadas
- Fundación MAPFRE, con tres líneas de actuación definidas en Acción Social:
  - En España, Programa de becas de formación para la integración laboral de personas con discapacidad y proyectos de integración social dirigidos a este colectivo
  - En Iberoamérica, integración social de niños y adolescentes desfavorecidos, principalmente a través de formación integral
  - Promoción del voluntariado a través del Programa del Voluntariado de Fundación MAPFRE

# Grupos de Interés





# Objetivos de RS

- Cumplimiento de leyes. Adhesión al Pacto Mundial.
- Respeto e igualdad de oportunidades y equidad en las RRLL.
- Promoción de la solidaridad y de la acción social.
- Servicio de calidad para clientes.
- Gestión social y responsable con proveedores.

# Objetivos de RS

- Actuación responsable con el medio ambiente.
- Comunicación veraz, transparente y comprometida con todos los grupos de interés.
- Colaboración honesta con las Administraciones Públicas.
- Actuación respetuosa y leal con la competencia.

# Nuestra Acción Social

## Una definición . . .

Destinar recursos empresariales al desarrollo de colectivos desfavorecidos en los países donde MAPFRE está presente, actuando a través de sus fundaciones privadas.

# Los principales desafíos de la Responsabilidad Social

- Contar con el involucramiento de la Alta Dirección.
- La RS, como sinónimo de Transparencia, Prudencia e Integridad.
- La RS, no es un concepto, es un modo de vivir la empresa.

## El horizonte básico: **La integridad**

- No nos conformemos con una ETICA DE LA LEY, reglas de la conducta.
- Hay una ETICA DE LOS LOGROS, hay un mundo que revela que hay algo que yo debo hacer en él.

# El horizonte de los stakeholders

## La responsabilidad

- Los accionistas, los empleados, proveedores, clientes y comunidad tienen interés en el funcionamiento de la empresa.
- La empresa comparte con ellos la riqueza que ha creado.
- Lo debe cumplir como ciudadano responsable, con honestidad y justicia.

# El horizonte humanista

## La solidaridad

- La empresa como una comunidad de hombre, que actúa como grupo particular al servicio de la comunidad entera. (Juan Pablo II – Centesimus Annus)
- La nota clave de la solidaridad es la gratuidad, lo cual amplía el espacio para hacer el bien a aquellos que no conocemos y cuya devolución no podemos esperar.

# Recapitulación

- La convicción en la RS transforma los horizontes.
- De la Integridad a la Responsabilidad.
- De la Responsabilidad a la Solidaridad.
- Nuestro horizonte ético, como mujeres y hombres de bien, tendrá como medida nuestro compromiso con lo que creemos.
- Ser empresario/ejecutivo es, entonces, responder al llamado de una vocación.

# Nuevas nociones sobre el horizonte ético del empresario.

- No sólo evitar lo que esta mal.
- Reconocerse dentro de una trama de responsabilidades mutuas (empresa y sus stakeholders).
- Procurar el bien dentro de esa trama.

y por último, no olvidar que

**El bien que omitimos es tan grave como el mal que no evitamos.**

# **MUCHAS GRACIAS**

**[jbresso@mapfre.com.ar](mailto:jbresso@mapfre.com.ar)**

**[RSE@mapfre.com.ar](mailto:RSE@mapfre.com.ar)**