

UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA

FACULTAD DE AGRONOMÍA

RESPONSABILIDAD SOCIAL DE EMPRESAS FORESTALES

por

**Agustín DE PRADO PIERONI
Matías MUSSELLI MURTEZA**

**TESIS presentada como uno de
los requisitos para obtener el
título de Ingeniero Agrónomo**

**MONTEVIDEO
URUGUAY
2011**

Tesis aprobada por:

Director: -----

Ing. Agr. (Dr.) Gustavo DANILUK MOSQUERA

Dra. Carmen AVILES PALACIOS

Ing. Agr. Fernando IRISITY CASADA

Fecha: 29 de enero de 2011

Autor: -----

Agustín DE PRADO PIERONI

Matías MUSSELLI MURTEZA

AGRADECIMIENTOS

- A las empresas y a las personas responsables de las áreas de RSE que nos brindaron su valioso tiempo para la realización de las encuestas.
- A la Universidad Politécnica de Madrid.
- A Ing. Agr. (Dr) Gustavo Daniluk por su apoyo y tutoría durante la realización de este trabajo.
- Principalmente a nuestras familias y amigos que nos acompañaron durante toda esta etapa universitaria.

TABLA DE CONTENIDO.

	Página
PÁGINA DE APROBACIÓN.....	II
AGRADECIMIENTOS.....	III
LISTA DE CUADROS E ILUSTRACIONES.....	VI
1. <u>INTRODUCCIÓN</u>	1
2. <u>REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA</u>	4
2.1 <u>INTRODUCCIÓN</u>	4
2.2 <u>CERTIFICACIÓN</u>	4
2.2.1 <u>Forest Stewardship Council</u>	5
2.2.1.1 Elementos centrales en la certificación de manejo forestal del FSC.....	6
2.2.1.2 Los grupos de interés social y sus prioridades.....	7
2.2.2 <u>Principios y criterios</u>	8
2.2.3 <u>Estadísticas del FSC</u>	16
2.2.3.1 FSC en el mundo.....	16
2.2.3.2 Impacto social.....	17
2.2.3.3 Caracterización de la forestación en Uruguay y certificación FSC.....	20
2.3 <u>RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL</u>	22
2.3.1 <u>Organización Internacional del Trabajo</u>	22
2.3.2 <u>Introducción a la responsabilidad social corporativa</u>	23
2.3.2.1 Objetivos sociales de la empresa.....	25
2.3.2.2 Condiciones de trabajo y salud.....	26
2.3.2.3 Principios generales.....	26
2.3.3 <u>Relaciones entre responsabilidad social y desarrollo sostenible</u>	27
2.3.4 <u>Norma SA8000 de responsabilidad social empresarial</u>	28
2.3.5 <u>Norma ISO 26000 de responsabilidad social</u>	29
2.3.5.1 El estado y la responsabilidad social.....	29
2.3.5.2 Principios de responsabilidad social.....	30
2.3.6 <u>La responsabilidad social empresarial en el sector forestal</u>	34
2.3.6.1 El futuro de la RSE en el sector forestal.....	34
2.4 <u>CERTIFICACIÓN COMO PUNTO DE PARTIDA PARA LA ADOPCIÓN DE PRÁCTICAS CORPORATIVAS RESPONSABLES</u>	35
2.5 <u>INVESTIGACIÓN CUALITATIVA</u>	36
2.5.1 <u>Introducción</u>	36
2.5.2 <u>Antecedentes de la teoría fundamentada</u>	37
2.5.3 <u>La teoría fundamentada: una propuesta para generar teoría desde los datos a través de un método comparativo constante</u>	40

2.5.4 <u>Muestras teóricas</u>	41
2.5.5 <u>Muestreo teórico</u>	41
3. <u>MATERIALES Y MÉTODOS</u>	46
3.1 ENCUESTAS.....	46
3.2 PROCESAMIENTO DE LOS DATOS.....	47
3.2.1 <u>Resúmenes públicos</u>	47
3.2.2 <u>Encuestas</u>	47
4. <u>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</u>	48
4.1 ANÁLISIS DE SOLICITUDES DE ACCIÓN CORRECTIVA.....	48
4.1.1 <u>SAC totales</u>	48
4.1.2 <u>SAC sociales</u>	50
4.1.3 <u>Principio 4</u>	51
4.1.4 <u>Evolución de las SAC</u>	52
4.1.5 <u>SAC según superficie</u>	53
4.2 ANÁLISIS DE ENCUESTAS.....	55
4.2.1 <u>Caracterización de las empresas</u>	55
4.2.2 <u>Visión de las empresas</u>	57
4.2.3 <u>Implementación de programas y normas por parte de las empresas</u>	60
5. <u>CONCLUSIONES</u>	64
5.1 RESÚMENES PÚBLICOS.....	64
5.2 RSE.....	64
5.3 CONCLUSIONES GENERALES.....	65
6. <u>RESUMEN</u>	66
7. <u>SUMMARY</u>	67
8. <u>BIBLIOGRAFÍA</u>	68
9. <u>ANEXOS</u>	71

LISTA DE CUADROS E ILUSTRACIONES.

Cuadro No.	Página
1. Superficie de Bosques.....	20
2. N° y Porcentaje de SAC por P y C.....	48
3. Evolución de las SAC Totales.....	52
4. Evolución de las SAC no Sociales.....	53
5. Evolución de las SAC Sociales.....	53
6. Empresas encuestadas.....	55
7. Capacitación en las empresas.....	57

Figura No.

1. Extracción de madera.....	2
2. Área de certificación global FSC: por región.....	17
3. Impactos sociales más comunes en la certificación FSC.....	18
4. Superficie de Bosques.....	21
5. Distribución geográfica de las distintas especies.....	22
6. SAC Menores Sociales y no sociales.....	49
7. SAC mayores sociales y no sociales.....	50
8. SAC sociales/Principio y Criterio.....	51
9. Empresas certificadas por año y acumulado.....	52
10. N° de SAC sociales por empresa según superficie.....	54
11. N° de SAC totales por empresa según superficie.....	54
12. Tipos de asociación con empresas extranjeras.....	56
13. Cantidad de empleados.....	56
14. Valoración de las empresas acerca de la RSE en sector.....	58
15. Importancia de las áreas donde actúa la RSE.....	59
16. Responsabilidad en distintos asuntos.....	60
17. Porcentaje de implementación de planes en seguridad, salud, capacitación y apoyo.....	61
18. Porcentaje de implementación de planes en actividades culturales, comunicación y prevención.....	62
19. Porcentaje de adopción de políticas responsables de cuidado del medio ambiente y seguridad vial.....	63

1. INTRODUCCIÓN

La forestación en el Uruguay ha existido desde mediados del siglo XIX (Brussa, 1995) pero en las últimas décadas a dejado de ser solamente una forestación ornamental para pasar a ser una rubro más en el sector agropecuario. Las últimas dos décadas han sido las más importantes en este sector ya que ha crecido a un ritmo muy acelerado, principalmente impulsada por políticas de estado que beneficiaron al sector, y por los buenos rendimientos y cortos turnos de rotación observados en las plantaciones. Se debe destacar que el rubro en el Uruguay tiene una característica particular con respecto a la de otros países, como se dijo anteriormente, son plantaciones, es decir montes implantados con fines comerciales. Esta es una diferencia grande con respecto a otros productores mundiales de madera, ya que los montes naturales existentes en el Uruguay, no han sido talados para la producción de madera, como sucede en otros países. Contrariamente, son tratados como lugares de conservación dentro de los predios, y se siguen determinadas normas para el cuidado de estos que se deben de tener en cuenta al momento de la plantación. Esto significa una ventaja al momento de exportar productos madereros, al ser Uruguay un país productor de madera proveniente de montes artificiales, se sabe que no se deforestan áreas naturales como sucede en otros países.

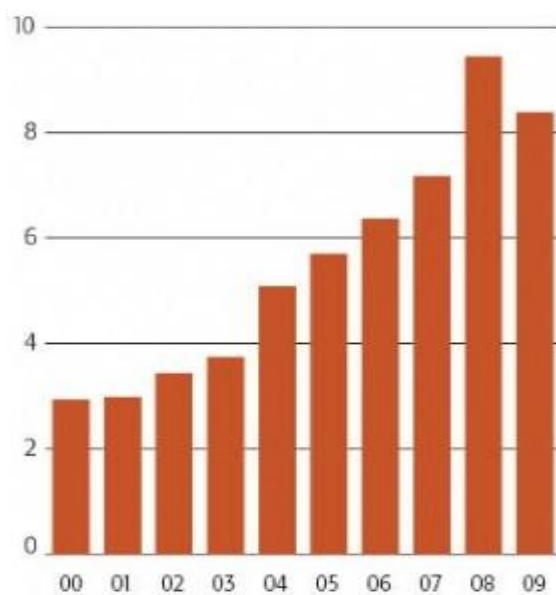
La Ley forestal (Ley No. 15.939) del año 1987, impulsó en gran medida el comienzo de la forestación masiva en nuestro país. Dicha ley exoneraba de impuestos a los predios que estuvieran forestados y que fueran destinados para conservación de recursos o producción, además se proporcionaban subsidios y prestamos para nuevos proyectos, ya fueran estos nuevas plantaciones, implantación de viveros o algún otro proyecto relacionado con el sector. Con esta ley también se regula este rubro, ya que se le da la potestad al Ministerio de Ganadería Agricultura y Pesca, a través de la Dirección General Forestal para controlar y hacer cumplir las normas de la ley. A partir de este momento todo proyecto forestal destinado a la conservación de recursos o a la producción maderera, debía ser presentado ante la Dirección antes mencionada para su aprobación. Fue a partir de esto que comenzó el gran incremento de la forestación, en el que el área de bosque artificiales paso de 38.219 has en 1989 a 953.000 has en 2009 (URUGUAY. MGAP. DGF, 2010).

Los géneros más utilizados a partir de la ley son *Pinus* y *Eucalyptus*. Los pinos plantados en su mayoría en el norte del país, departamentos de Tacuarembó y Rivera, siendo *Pinus elliottii* y *Pinus taeda* las especies más elegidas. Los *Eucalyptus* distribuidos en todo el territorio pero con una marcada diferencia en cuanto a las especies utilizadas en los distintos puntos de país. El género *Pinus* tiene como destino final la obtención de madera de calidad principalmente para aserrado, con rendimientos que se encuentran en el rango de 18 a 20 m³/ha/año y con turnos de rotación de 18 a 20 años. Los *Eucalyptus* igual que en su distribución, tiene variados destinos finales, rolos para exportación para celulosa, rolos para chipeado para celulosa, leña, y madera de

calidad, con rendimientos muy variables pero que en promedio se encuentran entre 20 y 25 m³/ha/año, siendo menor en el sur y mayor en el norte. Los turnos de rotación varían según el destino de la madera, 8 a 10 años cuando es madera para pulpa de celulosa y 18 a 20 años para madera de calidad (Tamosiunas, 2009).

A partir del año 2004, momento en el cual aumenta la extracción de madera de los montes (Figura No. 1), es que comienza el interés y la necesidad de recurrir a certificados de manejo los cuales garanticen que la madera proviene de montes manejados de manera sustentable. Esta garantía es la que a su vez provoca la apertura de nuevos mercados en los cuales insertar los productos. Es así que el Forest Stewardship Council (FSC), uno de los mayores organismos acreditadores a nivel mundial, cobra importancia en el Uruguay.

Figura No. 1: Extracción de madera



De esta manera desde las principales empresas hasta pequeños productores individuales comienzan a certificar sus plantaciones manteniéndose hasta el día de hoy. Se hizo cada vez más necesario, debido a mayores exigencias de los consumidores y mercados impulsados por una conciencia ambiental que cada día va en aumento.

Fuente: URUGUAY. MGAP. DGF (2010)

En los últimos años se ha incrementado de forma persistente el cuestionamiento, principalmente hacia las grandes empresas, del papel que estas juegan dentro de la sociedad en las cuales desarrollan sus actividades y como influyen sobre la misma. Es así que el término Responsabilidad Social Empresarial se ha convertido en un pilar importante dentro de los planes estratégicos de las empresas.

Las empresas forestales uruguayas no han sido ajenas a estos cuestionamientos, lo cual ha motivado el estudio de esta temática dentro del rubro. Un factor preponderante que influye sobre este tema es que la forestación no forma parte de los sectores agropecuarios tradicionales, lo que provoca desconfianza a nivel de la sociedad por el

cambio en el uso de la tierra, y los impactos que esto puede ocasionar. Por otra parte, el ingreso de empresas multinacionales que han adquirido grandes extensiones de tierra acentúa esta preocupación. Ambos factores provocan reticencia lo que incide en que las empresas deban aumentar sus esfuerzos por dar una imagen positiva.

El punto de partida de este estudio es el hecho de que la mayoría de las empresas forestales del Uruguay están certificadas, por lo que se busca determinar si el cumplimiento de los principios y criterios del FSC pueden tomarse como prácticas de Responsabilidad Social Empresarial suficientes o si tan solo constituyen el punto de partida sobre el cual se debe seguir profundizando.

2. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

2.1 INTRODUCCIÓN

En este capítulo se recopiló información relacionada a los temas de interés enfocándose principalmente en la certificación forestal, y en la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Cuando se habla de la certificación forestal se encuentran estándares notoriamente definidos, siguiendo normativas muy claras que indican como proceder en las acciones.

La certificación forestal está enmarcada por Principios y Criterios (P y C) claramente establecidos desde su comienzo a principios de la década de los '90. Por su parte la RSE también ha contado con normas internacionales establecidas como la SA8000, y más recientemente la norma ISO 26000 de Responsabilidad Social, las cuales pautan ciertos principios que se deben cumplir. Esta última aún se encuentra en etapa de discusión por lo cual todavía no se encuentra en vigencia.

2.2 CERTIFICACIÓN

En los últimos años, los temas forestales han suscitado la atención de las esferas políticas en todo el mundo. En los años ochenta, la preocupación por la desaparición de los bosques, particularmente los bosques tropicales, culminó en la formulación del Plan de Acción Forestal Tropical, que despertó el interés de las instancias gubernamentales. También las repercusiones de la contaminación atmosférica transfronteriza sobre los bosques, la desaparición de los bosques y los incendios forestales en los cambios climáticos mundiales, y la reducción de la diversidad biológica despertaron gran preocupación. Los temas forestales se debatieron en la Cumbre para la Tierra, celebrada en Río de Janeiro en 1992, que contó con la participación de un número mayor de jefes de estado y de gobierno que ningún otro acontecimiento anterior, y en la que se buscaron formas de fomentar el desarrollo sostenible a escala mundial, incluido el de todos los bosques del planeta.

Un número cada vez mayor de asociaciones exigen participar en el proceso de adopción de decisiones que afectan a los bosques y en los programas de ordenación. Además de la industria forestal privada, que ha venido participando desde hace tiempo, muchos grupos ecologistas, organizaciones de poblaciones indígenas, comunidades de los bosques y de sus proximidades, asociaciones de deportistas y representaciones de diferentes intereses económicos, como el turismo, el pastoreo, la agricultura, la minería y la energía, muestran interés por los bosques. Ello ha impulsado una serie de procesos participativos que, aunque positivos, han complicado la toma de decisiones y la gestión (Harcharik, 1995).

En la búsqueda de disminuir la tala de los montes tropicales, numerosas organizaciones ambientales propusieron realizar un boicot a la madera proveniente de los mismos. Ante el fracaso de esta iniciativa surgió la idea de certificar aquella madera proveniente de montes manejados sustentablemente con lo que surgieron múltiples certificados en la producción forestal. Luego de un tiempo el mercado demandó unificar dichos certificados para obtener un sello único con parámetros establecidos con los cuales se debe cumplir para obtener la certificación. Es así que a principios de los 90' se crea el FSC como una entidad internacional para acreditar a las organizaciones certificadoras, con el objeto de garantizar la autenticidad de sus certificaciones (Daniluk, 2010).

2.2.1 Forest Stewardship Council

La Propuesta de Valor del FSC identifica las soluciones a través de las cuales FSC contribuirá a lograr su misión. Durante la última década, FSC ha captado a un número creciente de miembros, grupos de interés, operaciones certificadas y socios que comparten su visión y misión. Esta jerarquía de visión, misión y propuesta de valor es el punto de inicio para delinear esta estrategia para la Red Global FSC.

Visión FSC

Los bosques del mundo satisfacen los derechos y necesidades sociales, ecológicas y económicas de las generaciones presentes sin comprometer los de las futuras generaciones.

Misión FSC

El FSC deberá promover un manejo ambientalmente apropiado, socialmente benéfico y económicamente viable de los bosques del mundo.

- El manejo forestal ambientalmente apropiado garantiza que la forma en que se realice la recolección de madera y productos no maderables contribuya a mantener la biodiversidad, la productividad y los procesos ecológicos del bosque.
- El manejo forestal socialmente benéfico contribuye a que tanto las poblaciones locales como la sociedad en su conjunto, disfruten de los beneficios a largo plazo, a la vez que proporciona grandes incentivos para que las comunidades manejen los recursos locales y se involucren con los planes de manejo a largo plazo.
- El manejo forestal económicamente viable implica que las operaciones forestales se estructuren y manejen de modo que sean lo suficientemente rentables, sin que generen ganancias económicas a expensas del recurso forestal, del ecosistema o de las comunidades afectadas. La tensión entre la necesidad de contar con retornos financieros adecuados y los principios de responsabilidad ambiental y social en las operaciones forestales puede reducirse mediante la promoción de productos forestales de mejor calidad y con mayor valor (FSC, 2007).

Según el FSC (2000), es ampliamente aceptado que los recursos forestales, y las tierras relacionadas con ellos deberían ser manejados para atender a las necesidades sociales, económicas, ecológicas, culturales y espirituales de las generaciones presentes y futuras. Asimismo, la creciente toma de conciencia del público acerca de la destrucción y degradación de los bosques, ha llevado a los consumidores a exigir que sus adquisiciones de madera y otros productos forestales no contribuyan a aumentar esta destrucción, sino que más bien ayuden a asegurar los recursos forestales para el futuro. Como respuesta a esta demanda, han proliferado Programas de Certificación y de Autocertificación para productos de madera.

En todos los casos, el proceso de certificación se iniciará voluntariamente por los dueños de los bosques y los responsables del manejo forestal, quienes solicitarán los servicios de una organización certificadora. La meta del FSC es promover un manejo ambiental responsable, socialmente beneficioso y económicamente viable en los bosques del mundo, mediante el establecimiento a nivel mundial de un conjunto de Principios de Manejo Forestal ampliamente reconocido y respetado.

Los Principios y Criterios del FSC son aplicables, según el principio 9, a todos los bosques tropicales, templados y boreales. Muchos de estos principios y criterios también son aplicables a las plantaciones forestales y a los bosques que han sido parcialmente replantados. Los Principios y Criterios han sido incorporados dentro de los sistemas de evaluación y de los estándares de todas las organizaciones certificadoras que buscan la acreditación del FSC. Los Principios y Criterios están diseñados principalmente con referencia a los bosques manejados para la producción de madera; sin embargo, también pueden ser aplicados, en diversos grados, a los bosques manejados para productos forestales no-maderables, y pueden también prestar otros servicios. Los Principios y Criterios conforman un paquete completo que se debe considerar en su totalidad. La secuencia en que se presentan los Principios y Criterios no representa un orden de prioridad.

2.2.1.1 Elementos centrales de la certificación de manejo forestal del FSC

La certificación pretende mejorar el manejo forestal mediante incentivos de mercado. Se basa en la evaluación de los aspectos sociales, ambientales y económicos del manejo de bosques, según los P & C del FSC. La certificación forestal incluye cuatro actividades esenciales y tiene elementos aplicables tanto global como localmente:

- Estandarización
- Acreditación
- La certificación en si, y
- Etiquetado

El proceso de estandarización es el desarrollo de un estándar de manejo forestal con base en el cual se evalúan las operaciones forestales correspondientes. El estándar

debe estar adaptado localmente y ser compatible con principios acordados globalmente. El desarrollo de estándares implica la traducción de una meta general e intangible (bosques bien manejados) en elementos medibles. Esto se hace definiendo lo siguiente:

- principios (elementos o reglas esenciales, globalmente aplicables del manejo forestal)
- criterios (medios para evaluar el cumplimiento de un principio)
- indicadores (parámetros localmente aplicables y localmente mensurables con relación a un criterio, y normas: el umbral o valor de referencia adjudicado a un indicador)

La acreditación es el proceso mediante el cual una entidad con autoridad (en este caso el FSC) reconoce formalmente que una entidad certificadora es competente para desempeñar las tareas de certificación especificadas.

La certificación del manejo forestal es el proceso mediante el cual una tercera parte independiente evalúa si las prácticas de manejo de una unidad forestal específica cumple con una serie de requisitos a nivel nacional, o un estándar. Si la evaluación resulta positiva, se emite un certificado.

La certificación de cadena de custodia implica la verificación de un canal seguro para los productos forestales desde el bosque hasta el usuario final. Esto proporciona una garantía para el usuario final o consumidor de que el origen del producto es un bosque bien manejado.

Los productos de los bosques certificados, según los P & C del FSC, pueden ser etiquetados con el logotipo del árbol y la paloma y se emiten declaraciones sobre el origen del producto (FSC, 2003).

2.2.1.2 Los grupos de interés social y sus prioridades

El Equipo para el Manejo del Cambio en el FSC hizo énfasis en que los esfuerzos del FSC por promover un manejo forestal socialmente benéfico deberían abarcar todo el rango de los grupos de interés forestales. Esto incluye a los propietarios de bosque y manejadores forestales, habitantes dependientes de los bosques, comunidades locales (rurales o no), pueblos indígenas y trabajadores forestales desde el bosque hasta el aserradero.

Sin embargo, los Principios y Criterios del FSC se refieren al papel que desempeñan los grupos indígenas, los trabajadores, y las comunidades locales, de lo que se deriva que son todos grupos sociales que merecen una atención especial. Además, en discusiones sobre los temas sociales del manejo forestal, se han identificado repetidamente a estos grupos, (y también a los intereses forestales pequeños, sea de tipo comercial o no), ya que los mismos enfrentan retos especiales para participar en el proceso de certificación (incluyendo el desarrollo de estándares), para obtener y conservar la certificación de manejo forestal y de cadena de custodia, así como para

hacer realidad los beneficios de la certificación y un manejo forestal mejorado. De hecho, en algunos casos, estos grupos pueden sufrir impactos negativos. Estos son los grupos más marginados o en desventaja frente al sistema del FSC o en cuanto al acceso a los beneficios de la certificación. Pueden estar marginados políticamente, tener dificultades para participar con voz en las mesas de discusión, o no tener acceso a las estructuras de poder. O bien, pueden tener desventajas económicas o logísticas, con problemas para recibir información, cubrir los costos de la participación, o encontrar fondos para organizarse técnica o políticamente. Además, experimentan problemas para vender sus productos. Para los que buscan la certificación forestal, su motivación puede no ser principalmente lo económico (FSC, 2003).

2.2.2 Principios y criterios

Principio 1: Observación de las leyes y los principios del FSC

El manejo forestal deberá respetar todas las leyes nacionales, los tratados y acuerdos internacionales de los que el país es signatario, y deberá cumplir con todos los Principios y Criterios del FSC.

1.1 El manejo forestal deberá respetar todas las leyes nacionales y locales, al igual que todos los requisitos administrativos.

1.2 Todos los honorarios, regalías, impuestos y otros cargos establecidos legalmente y que sean aplicables deberán ser pagados.

1.3 En los países signatarios, deberán respetarse las disposiciones de todos los acuerdos internacionales como CITES, las Convenciones de la OIT, la Convención Internacional de Maderas Tropicales y la Convención sobre Diversidad Biológica.

1.4 Para efectos de certificación, los certificadores y las otras partes involucradas deberán analizar, según cada caso, los conflictos que se presenten entre las leyes y las regulaciones con los Principios y Criterios del FSC.

1.5 Las áreas de manejo forestal deberán ser protegidas de las actividades ilegales de cosecha, asentamientos y otras actividades no autorizadas.

1.6 Los responsables del manejo forestal deberán mostrar un compromiso a largo plazo de adhesión a los Principios y Criterios del FSC.

Principio 2: Derechos y responsabilidades de tenencia y uso

La tenencia y los derechos de uso a largo plazo sobre la tierra y los recursos forestales, deberán estar claramente definidos, documentados y legalmente establecidos.

2.1 Deberá demostrarse clara evidencia del derecho a largo plazo al uso de la tierra (por ejemplo, título de propiedad de la tierra, derechos consuetudinarios, y contratos de arrendamiento).

2.2 Las comunidades locales con derechos legales o consuetudinarios de tenencia o uso, deberán mantener el control necesario sobre las operaciones forestales para proteger sus derechos o recursos, a menos que deleguen este control con el debido conocimiento y de manera voluntaria a otras agencias.

2.3 Deberán emplearse mecanismos apropiados para resolver las disputas sobre los reclamos por tenencia y derechos de uso. Las circunstancias y el estado de cualquier disputa pendiente serán considerados explícitamente durante la evaluación de la certificación. Disputas de magnitudes sustanciales que involucren intereses numerosos y significativos, normalmente descalificarán la certificación de una operación.

Principio 3: Derechos de los pueblos indígenas

Los derechos legales y consuetudinarios de los pueblos indígenas para poseer, usar y manejar sus tierras, territorios y recursos deberán ser reconocidos y respetados.

3.1 Los pueblos indígenas deberán controlar el manejo forestal en sus tierras y territorios, a menos que deleguen este control con el debido conocimiento y de manera voluntaria a otras agencias.

3.2 El manejo forestal no deberá amenazar ni limitar, directa o indirectamente, los recursos y derechos de tenencia de los pueblos indígenas.

3.3 Los lugares de especial significado cultural, ecológico, económico o religioso para los pueblos indígenas deberán ser claramente identificados conjuntamente con dichos pueblos, reconocidos y protegidos por los responsables del manejo forestal.

3.4 Los pueblos indígenas deberán ser recompensados por el uso de su conocimiento tradicional en cuanto al uso de las especies forestales y los sistemas de manejo aplicados en las operaciones forestales. Dicha compensación deberá ser formalmente acordada con el consentimiento de dichos pueblos, con su debido conocimiento y de manera voluntaria antes del comienzo de las operaciones forestales.

Principio 4: Relaciones comunales y derechos de los trabajadores

El manejo forestal deberá mantener o elevar el bienestar social y económico a largo plazo de los trabajadores forestales y de las comunidades locales.

4.1 Las comunidades dentro de, o adyacentes a, las áreas de manejo forestal, deberán tener oportunidades de empleo, capacitación, y otros servicios.

4.2 El manejo forestal deberá cumplir o superar todas las leyes y/o reglamentos aplicables a la salud y la seguridad de los empleados y sus familias.

4.3 Deberán garantizarse los derechos de los trabajadores para organizarse y voluntariamente negociar con sus gerentes, conforme con las Convenciones 87 y 98 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

4.4 La planificación y la implementación del manejo deberán incorporar los resultados de las evaluaciones del impacto social. Se deberá consultar a las poblaciones y grupos directamente afectados por las operaciones de manejo.

4.5 Deberán emplearse mecanismos apropiados para resolver reclamos y para proporcionar una compensación razonable en caso de pérdidas o daños que afecten los derechos legales o los consuetudinarios, los bienes, los recursos o la vida de las poblaciones locales. Se deberán tomar medidas para evitar tales pérdidas o daños.

Principio 5: Beneficios del bosque

El manejo forestal deberá promover el uso eficiente de los múltiples productos y servicios del bosque para asegurar la viabilidad económica y una gama amplia de beneficios ambientales y sociales.

5.1 El manejo forestal deberá orientarse hacia la viabilidad económica, tomando en consideración todos los costos ambientales, sociales y operacionales de la producción, y asegurando las inversiones necesarias para mantener la productividad ecológica del bosque.

5.2 Tanto el manejo forestal como las actividades de mercadeo deberán promover el uso óptimo y el procesamiento local de la diversidad de productos del bosque.

5.3 El manejo forestal deberá minimizar los desperdicios asociados con las operaciones de aprovechamiento y de transformación "in situ," así como evitar el daño a otros recursos forestales.

5.4 El manejo forestal deberá orientarse hacia el fortalecimiento y la diversificación de la economía local, evitando así la dependencia en un solo producto forestal.

5.5 El manejo forestal deberá reconocer, mantener y, cuando sea necesario, incrementar el valor de los recursos y servicios del bosque, tales como las cuencas hidrográficas y los recursos pesqueros.

5.6 La tasa de cosecha de productos forestales no deberá exceder los niveles que puedan ser permanentemente mantenidos.

Principio 6: Impacto ambiental

Todo manejo forestal deberá conservar la diversidad biológica y sus valores asociados, los recursos de agua, los suelos, y los ecosistemas frágiles y únicos, además de los paisajes. Al realizar estos objetivos, las funciones ecológicas y la integridad del bosque podrán ser mantenidas.

6.1 Deberá completarse una evaluación del impacto ambiental -- de acuerdo a la escala y la intensidad del manejo forestal, así como a la peculiaridad de los recursos afectados -- que se deberá incorporar adecuadamente en el sistema de manejo. Dichas valoraciones deberán considerar el paisaje y los impactos causados por los procesos realizados en el lugar. Asimismo, se deberá realizar la evaluación del impacto ambiental antes de iniciar operaciones que puedan afectar el lugar de trabajo.

6.2 Deberán existir medidas para proteger las especies raras, amenazadas y en peligro de extinción, al igual que sus hábitats (por ejemplo, zonas de anidamiento o alimentación). Deberán establecerse zonas de protección y de conservación, de acuerdo a la escala y a la intensidad del manejo forestal, y según la peculiaridad de los recursos afectados. Deberán controlarse las actividades inapropiadas de la caza, captura y recolección.

6.3 Las funciones ecológicas vitales deberán mantenerse intactas, aumentarse o reponerse. Estas incluyen:

- a) La regeneración natural y la sucesión de los bosques.
- b) La diversidad genética de las especies y de los ecosistemas.
- c) Los ciclos naturales que afectan la productividad del ecosistema forestal.

6.4 Las muestras representativas de los ecosistemas existentes en las áreas afectadas deberán protegerse en su estado natural, de acuerdo a la escala y a la intensidad del manejo forestal, y según la peculiaridad de los recursos afectados.

6.5 Deberán prepararse e implementarse guías escritas para el control de la erosión, la disminución de los daños al bosque durante la cosecha, la construcción de caminos, todos los otros disturbios mecánicos, y para la protección de los recursos hidráulicos.

6.6 Los sistemas de manejo deberán promover el desarrollo y la adopción de métodos no químicos para el manejo de las plagas, para no dañar el medio ambiente. Se deberá también evitar el uso de los pesticidas químicos. Además, se prohibirán los pesticidas clasificados como de Tipos 1A y 1B por la Organización de Salud Mundial (WHO); los pesticidas de hidrocarburos, y aquellos compuestos de cloro; pesticidas que son persistentes, tóxicos o cuyos derivados se mantienen biológicamente activos y se acumulan en la cadena alimenticia más allá del uso deseado; y cualquier pesticida prohibido por acuerdos internacionales. Si se deben usar químicos, se proporcionará el equipo y la capacitación adecuada para disminuir los riesgos a la salud y al ambiente.

6.7 Químicos, contenedores, desperdicios inorgánicos, líquidos y sólidos, incluyendo combustibles y lubricantes, deberán ser desechados de una manera ambientalmente apropiada en lugares fuera del sitio de trabajo.

6.8 Se deberá documentar, disminuir, monitorear y controlar estrictamente el uso de agentes de control biológico, de acuerdo con las leyes nacionales y los protocolos científicos aceptados internacionalmente. Se prohibirá el uso de los organismos genéticamente modificados.

6.9 El uso de las especies exóticas deberá ser controlado cuidadosamente y monitoreado rigurosamente para evitar impactos ecológicos adversos.

6.10 No deberá ocurrir la conversión de bosques a plantaciones u otros usos no forestales de la tierra, excepto en circunstancias tales que la conversión:

- a) implica una porción muy limitada de la unidad de manejo forestal; y
- b) no ocurre dentro de áreas de bosques alto valor de conservación; y
- c) permitirá obtener beneficios claros, substanciales, adicionales, seguros y de largo plazo para toda la unidad de manejo forestal.

Principio 7: Plan de manejo

Un plan de manejo -- de acuerdo a la escala y a la intensidad de las operaciones propuestas -- deberá ser escrito, implementado y actualizado. En el mismo se deberán establecer claramente los objetivos del manejo, y los medios para lograr estos objetivos.

7.1 El plan de manejo y los documentos sustentatorios deberán proporcionar:

- a) Los objetivos del manejo.
- b) La descripción de los recursos del bosque que serán manejados, las limitaciones

ambientales, el estado de la propiedad y el uso de la tierra, las condiciones socioeconómicas, y un perfil de las áreas adyacentes.

- c) La descripción del sistema silvicultural y/o otro sistema de manejo, basado en la ecología del bosque y en la información obtenida a través de los inventarios forestales.
- d) La justificación de la tasa de la cosecha anual y de la selección de especies.
- e) Las medidas para el monitoreo del crecimiento y la dinámica del bosque.
- f) Las medidas ambientales preventivas basadas en las evaluaciones ambientales.
- g) Los planes para la identificación y la protección de las especies raras, amenazadas o en peligro de extinción.
- h) Los mapas que describan la base de los recursos forestales, incluyendo las áreas protegidas, las actividades de manejo planeadas y la titulación de la tierra.
- i) La descripción y justificación de las técnicas de cosecha y del equipo a ser usado.

7.2 El plan de manejo deberá ser revisado periódicamente para incorporar los resultados del monitoreo y la nueva información científica y técnica, para responder a los cambios en las circunstancias ambientales, sociales y económicas.

7.3 Los trabajadores forestales deberán recibir una capacitación y supervisión adecuada para asegurar la implementación correcta del plan de manejo.

7.4 Los productores forestales deberán tener un resumen de los elementos principales del plan de manejo, incluyendo aquellos enlistados en el Criterio 7.1. Se respetará la confidencialidad de esta información.

Principio 8: Monitoreo y evaluación

Deberán evaluarse -- de acuerdo a la escala y a la intensidad del manejo forestal - la condición del bosque, el rendimiento de los productos forestales, la cadena de custodia, y la actividad del manejo y sus impactos sociales y ambientales.

8.1 La frecuencia y la intensidad del monitoreo deberán ser determinadas de acuerdo a la escala y a la intensidad de las operaciones del manejo forestal, y según la relativa complejidad y la fragilidad del ambiente afectado. Los procedimientos de monitoreo deberán ser consistentes y replicables a lo largo del tiempo, para permitir la comparación de resultados y la evaluación de los cambios.

8.2 El manejo forestal deberá incluir la investigación y la recolección de datos necesarios para monitorear por lo menos los siguientes indicadores:

- a) El rendimiento de todos los productos forestales cosechados.
 - b) La tasa de crecimiento, regeneración y condición del bosque.
 - c) La composición y los cambios observados en la flora y la fauna.
 - d) Los impactos ambientales y sociales de la cosecha y otras operaciones.
 - e) Los costos, la productividad y la eficiencia del manejo forestal.
- 8.3 La

documentación necesaria deberá ser proporcionada por el productor forestal a los que monitorean, o a las organizaciones certificadoras, para que puedan seguir cada producto forestal desde su origen. Este es un proceso conocido como "la cadena de custodia".

8.4 Los resultados del monitoreo deberán ser incorporados en la implementación y en la revisión del plan de manejo.

8.5 Los productores forestales deberán tener un resumen disponible al público de los resultados de los indicadores de monitoreo, incluyendo aquellos enlistados en el criterio 8.2. Se respetará la confidencialidad de esta información.

Principio 9: Mantenimiento de bosques con alto valor de conservación

Las actividades de manejo en bosques con alto valor de conservación mantendrán o incrementarán los atributos que definen a dichos bosques. Las decisiones referentes a los bosques con alto valor de conservación deberán tomarse siempre dentro del contexto de un enfoque precautorio.

9.1 Se completará una evaluación apropiada a la escala y la intensidad del manejo forestal, para determinar la presencia de atributos consistentes con la de los Bosques con Alto Valor de Conservación.

9.2 La parte consultiva del proceso de certificación debe enfatizar los atributos de conservación que se hayan identificado, así como las opciones que correspondan a su mantenimiento.

9.3 El plan de manejo deberá de incluir y poner en práctica las medidas específicas que aseguren el mantenimiento y/o incremento de los atributos de conservaciones aplicables, consistentes con el enfoque precautorio. Estas medidas se incluirán específicamente en el resumen del plan de manejo accesible al público.

9.4 Se realizará un monitoreo anual para evaluar la efectividad de las medidas usadas para mantener o incrementar los atributos de conservación aplicables.

Principio 10: Plantaciones

Las plantaciones deberán ser planeadas y manejadas de acuerdo con los Principios y Criterios del 1 al 9 y con los Criterios del Principio 10. Si bien las plantaciones pueden proporcionar un arreglo de beneficios sociales y económicos y pueden contribuir en la satisfacción de las necesidades de productos forestales del mundo, éstas deberán complementar el manejo de, reducir la presión sobre y promover la restauración y conservación de los bosques naturales.

10.1 Los objetivos de manejo de la plantación, incluyendo los de conservación y restauración de bosques naturales deberán manifestarse explícitamente en el plan de manejo, y deberán ser claramente demostrados en la implementación del plan.

10.2 El diseño y planeación de las plantaciones deberán promover la protección y conservación de los bosques naturales, y no incrementar las presiones sobre los bosques naturales. Deben tomarse en cuenta para el diseño de la plantación, los corredores de la fauna silvestre, la protección de los cauces de ríos y un mosaico de rodales de diferentes edades y períodos de rotación, además de estar de acuerdo con el tamaño de la operación. La escala y la planeación de los bloques de plantación deben estar de acuerdo con los patrones de los rodales encontrados dentro de su paisaje natural.

10.3 Se prefiere la diversidad en la composición de las plantaciones, para mejorar la estabilidad económica, ecológica y social. Tal diversidad puede incluir el tamaño y la distribución espacial de las unidades de manejo dentro del paisaje, número y composición genética de las especies, clases de edad y estructuras y tipos de productos.

10.4 La selección de especies para plantación debe basarse en las posibilidades generales del sitio y en su conveniencia para los objetivos de manejo. A fin de favorecer la conservación de la diversidad biológica, son preferidas las especies nativas sobre las exóticas en el establecimiento de plantaciones y para la restauración de ecosistemas degradados. Las especies exóticas, las cuales deberán ser usadas sólo cuando su desempeño sea mayor que el de las especies nativas, deberán ser cuidadosamente monitoreadas para detectar la mortalidad inusual, enfermedades o daños por insectos e impactos ecológicos adversos.

10.5 De acuerdo a la escala de la plantación, una proporción del área total de manejo forestal (que será determinada en los estándares regionales) deberá ser manejada de tal forma que se restaure la cubierta forestal natural del sitio.

10.6 Deberán tomarse medidas para mantener o mejorar la estructura del suelo, fertilidad y actividad biológica. Las técnicas y tasa de cosecha, el mantenimiento y construcción de caminos y vías, así como la selección de especies no debe traer como resultado la degradación del suelo a largo plazo o tener impactos adversos en la calidad o cantidad del agua o su distribución.

10.7 Deberán tomarse medidas para minimizar los daños por plagas, enfermedades, fuego y sobre la introducción de plantas invasoras. Un manejo integrado de plagas, debe formar parte esencial del plan de manejo. Siempre que sea posible, los métodos de prevención y control biológico deberán ser usados en lugar de los pesticidas y fertilizantes químicos. La planeación de la plantación deberá esforzarse para no usar pesticidas y fertilizantes químicos, incluyendo su uso en los viveros. El uso de químicos está también cubierto por los criterios 6.6 y 6.7.

10.8 De acuerdo a la escala y diversidad de la operación, el monitoreo de plantaciones deberá incluir una evaluación regular del potencial de los impactos ecológicos y sociales en el sitio y fuera de él, (es decir, los efectos de la regeneración natural sobre los recursos hídricos y la fertilidad del suelo y los impactos sobre el bienestar social y los beneficios sociales) además de los elementos tratados en el principio 8. No deberán plantarse especies a gran escala hasta que las pruebas locales y/o la experiencia hayan mostrado que éstas están ecológicamente bien adaptadas al sitio, que no son invasoras y que no tienen impactos ecológicos negativos significantes sobre otros ecosistemas. Se dará atención especial a los asuntos sociales de la adquisición de tierras para plantaciones, especialmente a la protección de los derechos de los pobladores de la localidad en cuanto a la tenencia, uso o acceso.

10.9 Las plantaciones establecidas en áreas convertidas de bosques naturales después de noviembre de 1994, normalmente no calificarán para la certificación. La certificación podrá permitirse en circunstancias donde se presenten a los certificadores pruebas suficientes de que los administradores/proprietarios no son responsables directa o indirectamente de dicha conversión.

2.2.3 Estadísticas del FSC

2.2.3.1 FSC en el mundo

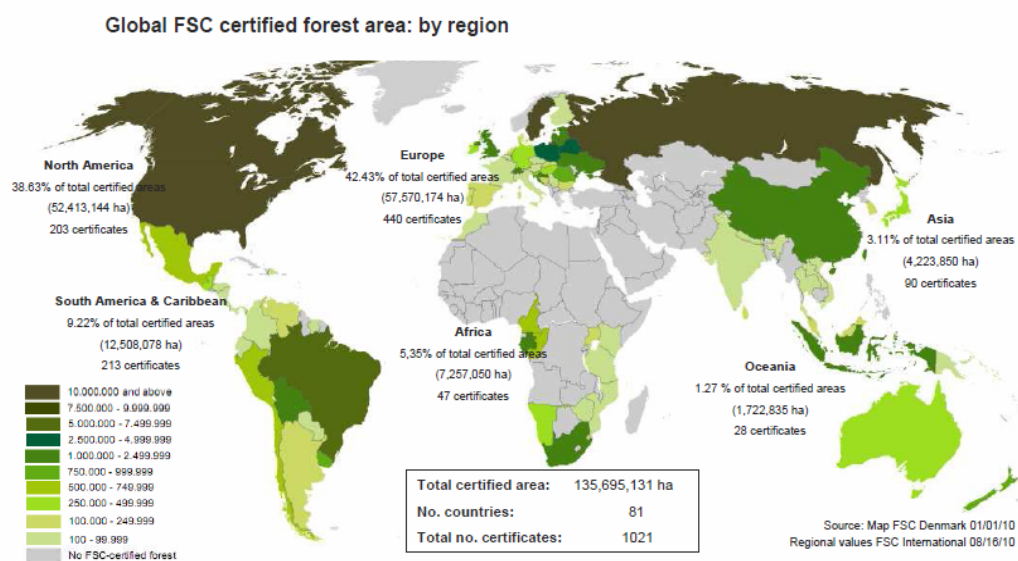
Desde los inicios, FSC se ha extendido a nivel mundial, siendo una de las acreditadoras de mayor prestigio y alcance. La extensión de la misma (FSC, 2010) se distribuye en 81 países a lo largo de todo el mundo, alcanzando 135.695.000 has con un total de 1021 certificados en lo referente al manejo forestal (Figura No. 2). Por otra parte FSC también certifica cadenas de custodia, esto verifica que la madera que llega a distintos puntos de la cadena provenga de montes certificados, contabilizando un total de 18458 certificados en 103 países.

Estos se encuentran divididos en seis regiones: Europa, América del Norte, América del Sur y el Caribe, África, Asia, y Oceanía.

Figura No. 2: Área de certificación global FSC: por región.



Forest Stewardship Council



Fuente: FSC (2010).

A su vez la certificación discrimina según propiedad de la tierra, diferenciando si el área certificada global y el número de certificados es de propiedad de un Estado, concesiones, comunidades, pueblos indígenas, privados, o públicos.

En propiedad de estados hay 5.730.000 has (4.22%) y 26 certificados (2.5%), en manos de concesiones 1.340.000 has (0.98%) y 10 certificados (0.9%), las comunidades 5.630.00 has (4.15%) y 109 certificados (10.6%), pueblos indígenas 100.000 has (0.07%) y 3 certificados (0.2%), privados 54.150.000 has (39.9%) y 626 certificados (61.3%), y finalmente en manos públicas 68.740.000 has (50.65%) y 247 certificados (24.1%).

Otra distinción separa los bosques de origen natural, los que son plantados, y los mixtos. Los certificados de bosques de origen natural son 387 (37.9%) con 77.860.000 has (57.37%), los plantados son 242 (23.7%) con 12.630.000 has (9.3%), y finalmente bosques mixtos con 392 (38.3%) con 45.210.000 has (33.31%).

2.2.3.2 Impacto social

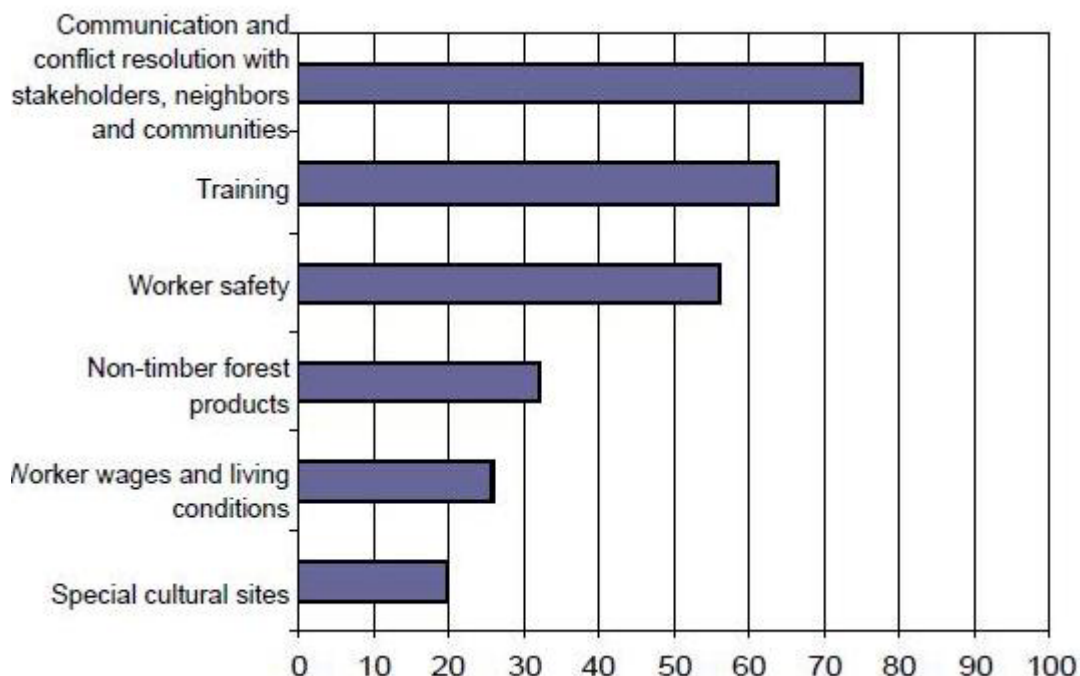
La misión del FSC incluye, entre otros objetivos, promover la gestión forestal socialmente beneficiosa que ayuda a la población local y la sociedad en general para

disfrutar de largo plazo beneficios de la gestión de los bosques de manera responsable. Las normas del FSC del manejo forestal demandan a las empresas que se adhieran a 10 principios y criterios asociados que incluyen los requisitos que promuevan la gestión forestal socialmente beneficiosa.

Según CIFOR el impacto de la certificación FSC en los países en desarrollo ha, entre otros beneficios:

- actuado para reducir el conflicto social en este lugar y alrededores de bosques certificados;
- ayudó a asegurar la tenencia de la tierra y los derechos de usufructo en los bosques comunitarios certificados;
- ayudó a promover la gestión sostenible de los bosques más en general a través del diálogo entre el sector privado, organismos gubernamentales, no gubernamentales organizaciones y la sociedad civil.

Figura No. 3: Impactos sociales más comunes en la certificación FSC.



Fuente: FSC (2009)

La comunicación y resolución de conflictos con los interesados, vecinos y comunidades es el problema social más recurrente en las operaciones forestales durante las auditorías de certificación de FSC, con el 75% de las operaciones certificadas al menos con un problema en esta área (Figura No. 3). Para tratar con estos problemas a veces se requiere una comunicación o poner en marcha un proceso de resolución de conflictos y otras veces requiere las operaciones necesarias para hacer frente a un

problema específico que el equipo de evaluación ha identificado como importante. Para algunas operaciones fueron necesarias desarrollar una política general de resolución de un conflicto, mientras que otros eran necesarios para resolver un conflicto específico. Las demandas de tierra de los pueblos indígenas fue una cuestión específica que a veces se requirió abordar en estas condiciones (FSC, 2009).

- Condiciones de los trabajadores

Con respecto a los trabajadores se hace énfasis en:

- La seguridad y el bienestar.
- El entrenamiento y la capacitación.

El trabajo forestal, especialmente las actividades de tala, es uno de los más peligrosos de todo el mundo. Es por esto que asociaciones de trabajadores forestales, asociaciones internacionales, sindicatos nacionales del trabajo, organizaciones de derecho, así como investigadores, participan directamente en el sistema del FSC, logrando que las normas del FSC sean fuertes en relación a la salud y la seguridad y las condiciones de trabajo. Los P & C del FSC exigen a los gestores forestales:

- Cumplimiento con todas las leyes aplicables
- Mantenimiento o la mejora del largo plazo social y el bienestar económico de los trabajadores forestales y el respeto de los derechos de los trabajadores en el cumplimiento de los convenios con la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

De un análisis de 129 informes de certificación de 21 países: 20 operaciones en América Latina, 10 en Asia / Australia y 89 en América del Norte; cubierta natural y semi- naturales bosques y plantaciones, se desprende:

- La seguridad y el bienestar

Según Smart Wood, citado por FSC (2009) los impactos sociales más frecuentes de la certificación son la formación de los trabajadores y la mejora de la seguridad del trabajador. Las operaciones forestales Tropicales, a menudo se encuentran en regiones con leyes y derechos de los trabajadores más débiles y que operan en márgenes económicos más delgados que sus contrapartes templadas, y experimentaron significativamente más altos impactos sociales. La redacción específica de más de la mitad de los 2.099 CAR dado a las 129 operaciones requirieron que se produjera un cambio sustancial en el terreno.

Requisitos para mejorar la seguridad de los trabajadores se exigió al 56% de las empresas certificadas. Esto a veces involucra cada vez mayor conciencia de las normas de seguridad, como la seguridad ocupacional y los requerimientos de salud, el suministro de equipo de seguridad (y la instrucción en su uso), o un mayor control de los accidentes para el personal y contratistas. En los lugares donde un problema existente

fue notificado, fueron requeridas operaciones para tomar acciones más directas, por ejemplo, implementar un sistema para mejorar el cumplimiento de los requisitos de salud y seguridad por empleados y contratistas. El sistema debe considerar incentivos y sanciones (multas monetarias por ejemplo, o la terminación de los contratos por incumplimientos, Newsom, Hewitt, citados por FSC, 2009).

- Entrenamiento y capacitación

Según Tysiachniouk, citado por FSC (2009) la capacitación del personal fue la segunda cuestión social con mayor frecuencia durante el proceso de certificación, con el 64% de las operaciones con menciones en este ámbito. Por lo general en capacitación participan los problemas técnicos forestales, que van desde la identificación de las especies en peligro de extinción, técnicas de corta dirigida, la gestión de bases de datos, hasta la formación básica en derechos civiles. Estas condiciones requieren a menudo un aumento de la asistencia en los talleres forestales o la creación de folletos y manuales. En un caso, existe la condición que se requiere la traducción de políticas y procedimientos de la empresa de la lengua dominante en una lengua minoritaria hablada por los contratistas y personal de campo. Algunas de las actividades de capacitación fueron dirigidas también hacia las comunidades locales, o, en el caso de una certificación grupal, a propietario de tierras de dicho grupo. Por ejemplo, en una operación de certificación de grupo se requiere educar a todos los miembros y otros tantos que no son miembros.

2.2.3.3 Caracterización de la forestación en Uruguay y certificación FSC

Según URUGUAY. MGAP. DGF (2008) a nivel de Uruguay los números que se observan son los siguientes:

- La extensión ocupada con bosques tanto de carácter natural como artificial es de 1.721.658 has, las cuales se discriminan en 953.000 has de bosques artificiales o plantados y 771.000 has de bosques naturales.
- A su vez dentro de la superficie de bosques plantados la mayor proporción corresponde a especies de *Eucalyptus*, seguidos por *Pinus*, con 71% y 28% respectivamente. (Cuadro No. 1)

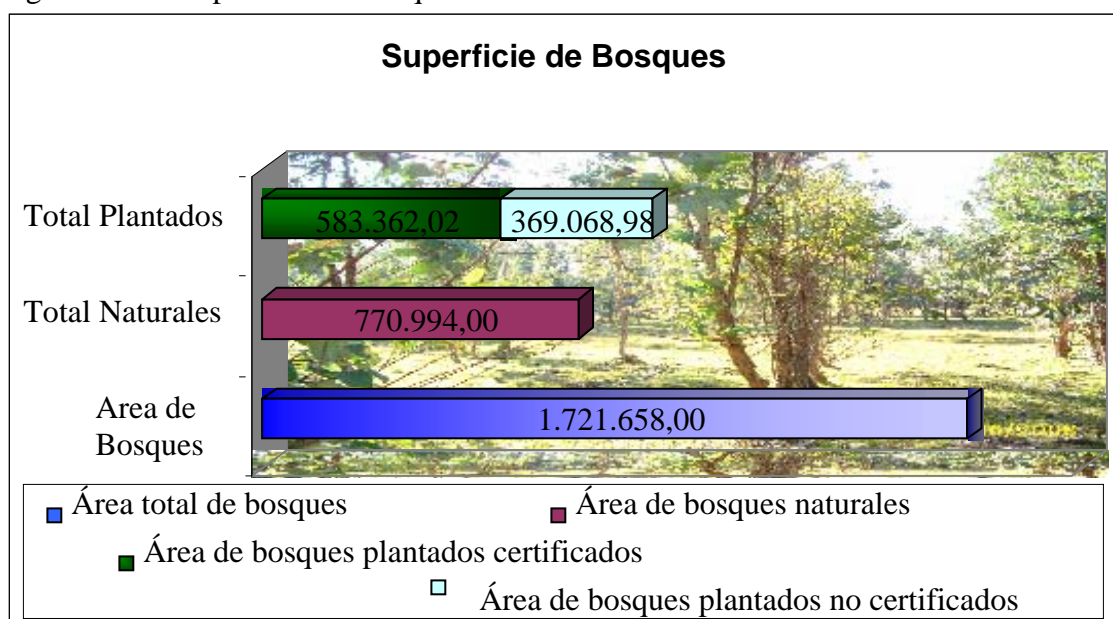
Cuadro No. 1: Superficie de Bosques.

<i>Pinus</i>	<i>Eucalyptus</i>	Salicáceas	Bosque Natural	Parque	Costero	TOTAL
274.568,00	676.096,00	1.767,00	752.158,00	10.011,00	7.058,00	1.721.658,00
		952.431,00			770.994,00	

Fuente: URUGUAY. MGAP. DGF (2010)

En el Uruguay al año 2010 se encuentran 29 empresas con certificación FSC de manejo forestal, sumando entre ellas un total de 583.362 has (elaboración propia en base a SGS, 2010).

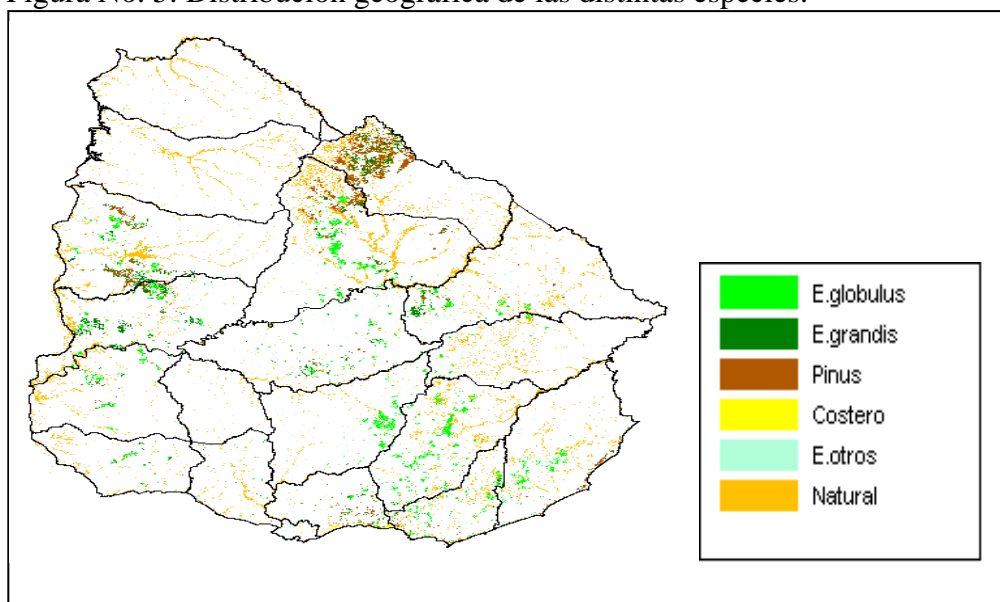
Figura No. 4: Superficie de Bosques



Fuente: URUGUAY. MGAP. DGF (2008)

El 48% del total de los bosques del Uruguay se encuentran concentrados en 6 departamentos. Los mismos por orden descendente de superficie forestada son: Tacuarembó, Rivera, Paysandú, Río Negro, Lavalleja y Cerro Largo. (Figura No. 5)

Figura No. 5: Distribución geográfica de las distintas especies.



Fuente: URUGUAY. MGAP. DGF (2008)

2.3 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE)

2.3.1 Organización Internacional del Trabajo (OIT)

Según la OIT (2006) la RSE es el reflejo de la manera en que las empresas toman en consideración las repercusiones que tienen sus actividades sobre la sociedad, y en la que afirman los principios y valores por los que se rigen, tanto en sus propios métodos y procesos internos como en su relación con los demás actores. La RSE es una iniciativa de carácter voluntario y que sólo depende de la empresa, y se refiere a actividades que se considera rebasan el mero cumplimiento de la legislación.

Existe un importante debate sobre la RSE y sobre el papel de las empresas en la sociedad. Algunos expresan inquietud ante la posibilidad de que las expectativas que despiertan las iniciativas de RSE vayan mucho más allá de lo que cabría considerar como el papel legítimo que corresponde a una empresa en la sociedad: la RSE no puede asumir el papel que corresponde al gobierno. Al mismo tiempo, otros pueden mostrarse de acuerdo con la primacía otorgada a la legislación y su aplicación, y señalan que no debería confundirse la RSE con lo que la sociedad considera como las responsabilidades sociales de las empresas: la RSE es un concepto voluntario, que se refiere a responsabilidades definidas de manera unilateral por la dirección de la empresa.

También se expresan críticas en el sentido de que, en algunos casos, los compromisos de RSE representan poco más que meras declaraciones de intención. Existe inquietud respecto del número y la calidad de las auditorías que llevan a cabo los compradores. Algunos argumentan que, con ello, se está introduciendo en las cadenas de suministro una multiplicidad de demandas y de costos innecesarios, con escaso beneficio para los proveedores en términos de expansión del mercado, o para los trabajadores en términos de la mejora de sus condiciones de trabajo.

2.3.2 Introducción a la responsabilidad social corporativa (R.S.C.)

Según Lopez Quero et al. (2009) la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es un concepto que no puede definirse de una única manera. No obstante, todas las definiciones coinciden en que se trata de una forma de gestionar la empresa teniendo en cuenta los objetivos económicos de la misma compatibilizando los mismos con los impactos sociales y medioambientales. En definitiva, puede considerarse que es una visión de negocios que incorpora a la gestión de la empresa, el respeto por: los valores y principios éticos, las personas, la comunidad y el medio ambiente.

La RSC es vista por las principales empresas líderes como algo más que un conjunto de prácticas puntuales, iniciativas ocasionales o motivadas por el marketing, las relaciones públicas u otros beneficios particulares. Ella es concebida como un amplio conjunto de políticas, prácticas y programas integrados en la operación empresarial, que soportan el proceso de toma de decisiones y son reconocidos explícitamente por la administración.

Este concepto se enlaza con las mejores tradiciones de la Gestión Empresarial y parte de la generalización de las prácticas exitosas de las mejores empresas en todas las regiones del planeta. Es una nueva forma de gestionar la empresa frente a la nueva realidad económica y social de las últimas décadas.

Este proceso se ha visto alentado como resultado de la presión proveniente de los consumidores, los proveedores, la comunidad, los inversionistas, las organizaciones no gubernamentales y otros actores sociales. Si bien el inicio de su implementación se encuentra en los países más desarrollados, hoy se expande en todo el mundo y en particular en América Latina.

Se hace necesario, pues, conseguir que las organizaciones consideren la RSC ya no como parte de su estrategia, sino que sean capaces de que aquella que han definido para alcanzar sus metas sea permeable a los conceptos de RSC.

El concepto de la RSC radica en dejar de pensar en el estado como único administrador del gasto social y responsable de la contención de las desigualdades y se comienza a defender la idea de que la contribución al bienestar y la a calidad de vida

debe ser la meta de todas las instituciones sociales, también de la empresa, sea lucrativa o no.

Al afirmar su responsabilidad social y asumir voluntariamente compromisos que van más allá de las obligaciones reglamentarias y convencionales, que deberían cumplir en cualquier caso, las empresas intentan elevar los niveles de desarrollo social, protección medioambiental y respeto por los derechos humanos y adoptan un modo de gobernanza abierto que reconcilia intereses de diversos agentes en un enfoque global de calidad y viabilidad.

RSC de la empresa se puede definir como:

- El conjunto de obligaciones y compromisos, legales y éticos, nacionales e internacionales, con los grupos de interés, que se derivan de los impactos de la actividad y operaciones de las organizaciones que producen en el ámbito social, laboral, medioambiental y de los derechos humanos.
- La integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores.
- Aquellas decisiones de negocio tomadas de acuerdo a valores éticos, bajo requerimientos legales y respetando la gente, la comunidad y el medio ambiente.

Dicho esto, ser socialmente responsable no significa solamente cumplir plenamente con las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento invirtiendo más en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores. La aplicación de normas más estrictas que los requisitos de la legislación del ámbito social, por ejemplo en materia de formación, condiciones laborales o relaciones entre la dirección y los trabajadores, puede tener un impacto directo en la productividad.

A pesar de que, hasta ahora, el fomento de la responsabilidad social ha correspondido fundamentalmente a algunas grandes empresas multinacionales, ésta es importante en todos los tipos de empresa y todos los sectores de actividad, desde las PYME a las empresas multinacionales. El aumento de su puesta en práctica en las pequeñas y medianas empresas, es fundamental, ya que estas son las que más contribuyen a la economía y a la creación de puestos de trabajo.

La incidencia económica de la responsabilidad social puede desglosarse en efectos directos e indirectos. Se pueden derivar resultados positivos directos de, por ejemplo, un mejor entorno de trabajo que genere un mayor compromiso de los trabajadores e incremente su productividad, o de una utilización eficaz de los recursos naturales. Además se logran efectos indirectos a través del aumento de la atención que prestan a la empresa los consumidores e inversores, que ampliará sus posibilidades en el mercado.

Por tanto la responsabilidad social corporativa afecta la propia gestión de las organizaciones, tanto en sus actividades productivas y comerciales, como en sus relaciones con los grupos de interés.

La gestión de dicha Responsabilidad Social supone el reconocimiento e integración en la gestión y las operaciones de la organización de las preocupaciones sociales, laborales, medioambientales y de respeto a los derechos humanos, que generen políticas, estrategias y procedimientos que satisfagan dichas preocupaciones y configuren sus relaciones con sus interlocutores.

Cuando la responsabilidad social de la empresa constituye un proceso de gestión de sus relaciones con diversos interlocutores que pueden influir realmente en su libertad de funcionamiento, los argumentos comerciales son evidentes. Por tanto, la responsabilidad social debe considerarse una inversión y no un gasto, al igual que la gestión de calidad. Así, pueden adoptar un enfoque financiero, comercial y social integrado, que desemboque en una estrategia a largo plazo que minimice los riesgos relacionados con la incertidumbre. En resumen, las empresas deben asumir su responsabilidad social a lo largo de toda su cadena de producción.

2.3.2.1 Objetivos sociales de la empresa

Muchas veces se identifica este objetivo con que las empresas hagan donaciones a instituciones caritativas o cualquiera otro tipo de práctica que suponga una merma evidente de sus beneficios. Para unos representa una obligación moral de la empresa que actúa como una persona más y que tiene conciencia social. Sin embargo, otro colectivo más escéptico lo interpreta como una forma de obtener beneficios de forma indirecta, ya que si se logra que la sociedad piense bien de la empresa, se le perdonarán determinados daños e incluso se obtendrá mejor trato de las instituciones públicas. Aun se encuentra un tercer grupo que se autodenominan friedmanitas, el cual asegura que el dinero dedicado a actividades de interés general es un robo a los accionistas. El contribuir o no al bien común mediante donaciones, es una decisión individual, que debe tomar cada accionista, no los directivos.

La responsabilidad de la empresa desde el punto de vista político y sociocultural, implica en primer lugar, respeto al espíritu y letra de las leyes; en segundo lugar, respeto a las costumbres sociales y a la herencia cultural; y en tercer lugar, involucrarse en la vida política y cultural.

Los dos primeros aspectos requieren que la empresa acepte los estándares legales y socioculturales de la sociedad en la que operan, tanto externos como internos, salvo que entren en conflicto o sean cuestionables. El tercer aspecto supone un papel más activo de la empresa pero sólo en determinadas actividades. Incluyendo su

participación activa en solventar problemas de la política pública, con iniciativas que mejoran el bienestar general de la sociedad en la que viven (Lopez Quero et al., 2009).

2.3.2.2 Las condiciones de trabajo y de salud

La prevención de riesgos laborales es una materia cuyo creciente interés responde a una realidad social preocupante: los accidentes laborales.

Las normativas que han surgido en distintas partes del mundo con respecto a esta materia tienen como objetivo principal la protección y la prevención de la seguridad y la salud de los trabajadores en el trabajo. Se pretende cambiar la mentalidad de la empresa, y por lo tanto, de los empresarios o gestores de las mismas. El mayor objetivo es conseguir que las empresas tengan integrado dentro de su Plan de Empresa, un Plan de Prevención de Riesgos Laborales dotados de suficientes recursos materiales y humanos. Además vuelca sobre el empresario la responsabilidad última y absoluta sobre esta materia, y es éste quien tiene que organizarla y distribuirla dentro de su organización. Todos los empleados, dentro de sus responsabilidades, han de tener las competencias y responsabilidades definidas en el Plan de Prevención de Riesgos Laborales. Esto implica, por lo tanto, planes de formación, información y comunicación, en materia preventiva principalmente, que consigan la implicación de todos los empleados. Para facilitar este aspecto, especialmente en la comunicación vertical, existen los delegados de prevención y los Comités de Seguridad y Salud. Además todo este Plan ha de estar perfectamente documentado, y la elaboración de esta documentación, puede ser un problema añadido al cumplimiento de la Ley por parte de las empresas (Lopez Quero et al., 2009).

2.3.2.3 Principios generales

Dentro del ámbito de la responsabilidad social corporativa, las empresas deberán, en primer lugar, tener plenamente en cuenta las políticas fijadas por los países en que ejercen su actividad y, consecuentemente, tener en consideración las opiniones de los demás terceros interesados. A este respecto, las empresas deberán:

- Contribuir al progreso económico, social y medioambiental con vistas a lograr un desarrollo sostenible.
- Respetar los derechos humanos de las personas afectadas por sus actividades de conformidad con las obligaciones y compromisos internacionales del gobierno de acogida.
- Estimular la generación de capacidades locales mediante una cooperación estrecha con la comunidad local, incluidos los sectores empresariales locales, desarrollando al mismo tiempo las actividades de la empresa en los mercados interiores y exteriores de una manera compatible con la necesidad de prácticas comerciales saludables.

- Fomentar la formación de capital humano, particularmente mediante la creación de oportunidades de empleo y el ofrecimiento de formación de empleados.
- Abstenerse de buscar o de aceptar exenciones no contempladas en el marco legal o reglamentario relacionadas con el medioambiente, la salud, la seguridad e higiene, el trabajo, la fiscalidad, los incentivos financieros u otras cuestiones varias.
- Apoyar y defender unos correctos principios de gobierno empresarial y desarrollar y aplicar unas buenas practicas de gobierno empresarial.
- Desarrollar y aplicar prácticas autodisciplinarias y sistemas de gestión eficaces que promuevan una relación de confianza reciproca entre las empresas y las sociedades en las que ejercen su actividad.
- Promover el conocimiento de los empleados de las políticas empresariales y su conformidad con ellas, mediante una difusión adecuada de las mismas, incluso a través de programas de formación.
- Abstenerse de tomar medidas discriminatorias o disciplinarias contra los trabajadores que elaboren, de buena fe, informes para la dirección o, en su caso, para las autoridades públicas competentes acerca de prácticas contrarias a la ley, a las Directrices o a las políticas de la empresa.
- Alentar, cuando sea factible, a los socios empresariales, incluidos proveedores y subcontratistas, para que apliquen principios de conducta empresarial compatibles con las Directrices.
- Abstenerse de cualquier ingerencia indebida en actividades políticas locales.

2.3.3 Relaciones entre responsabilidad social y desarrollo sostenible

Aunque muchas personas utilizan los términos responsabilidad social y desarrollo sostenible de manera intercambiable, y existe una relación cercana entre ellos, son conceptos diferentes.

El desarrollo sostenible es un concepto ampliamente aceptado y un objetivo rector que obtuvo reconocimiento internacional después del informe Nuestro Futuro Común de la Comisión Mundial sobre Medioambiente y Desarrollo en 1987, donde se llamó a establecer una agenda global para el cambio. Sus desafiantes metas son la eliminación de la pobreza, salud para todos, justicia social y la satisfacción de las necesidades de la sociedad, respetando los límites ecológicos del planeta y sin menoscabar las necesidades de las generaciones futuras. Desde 1987, diversos foros internacionales han reiterado la importancia de estos objetivos, como la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Medioambiente y Desarrollo en 1992 y la Cumbre Mundial sobre Desarrollo sostenible en 2002. El objetivo del desarrollo sostenible es alcanzar un estado de sostenibilidad.

La responsabilidad social pone su centro de interés en la organización, no en el mundo. Sin embargo, la responsabilidad social, tiene un vínculo cercano con el desarrollo sostenible debido a que el objetivo general de la responsabilidad social de una organización, debería ser contribuir al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad.

Los principios, prácticas y materias fundamentales descritas en los capítulos de esta Norma Internacional, constituyen el fundamento para la aplicación práctica de la responsabilidad social de una organización. Las acciones de una organización socialmente responsable, pueden suponer una contribución significativa al desarrollo sostenible.

Es importante señalar que el desarrollo sostenible, como se describió anteriormente, es un concepto sustancialmente diferente al de la sostenibilidad o viabilidad de una organización individual. La sostenibilidad de una organización individual puede o no ser compatible con la sostenibilidad de la sociedad como conjunto y se logra abordando los aspectos sociales, económicos y medioambientales de manera integral. El consumo sostenido, el uso sostenido de los recursos y el sustento sostenido están asociados a la sostenibilidad de toda la sociedad (ISO, 2010).

2.3.4 Norma SA8000 de RSE

La SA8000 es una certificación voluntaria la cual fue creada por una organización estadounidense llamada Responsabilidad Social Internacional (Social Accountability International - SAI), con el propósito de promover mejores condiciones laborales. La certificación SA8000 se basa en los acuerdos internacionales sobre las condiciones laborales, los cuales incluyen temas tales como justicia social, los derechos de los trabajadores.

La certificación SA8000, básicamente establece condiciones mínimas para alcanzar un ambiente de trabajo seguro y saludable; la libertad de asociación y negociación colectiva; y una estrategia empresarial para tratar los aspectos sociales relacionados con el trabajo. Además, contiene reglas respecto a la duración de la jornada laboral, los salarios, la lucha a la discriminación y al trabajo infantil o forzado (FAO, 2003).

Según SAI (2001), esta 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 a los que la norma SA8000 hace referencia son los siguientes:

- Trabajo infantil.
- Trabajos forzados.
- Salud y seguridad en el trabajo.
- Libertad de asociación y derecho de negociación colectiva.
- Discriminación.
- Medidas disciplinarias.
- Horarios de trabajo.
- Remuneración.
- Sistemas de gestión.

2.3.5 Norma ISO 26000 De Responsabilidad Social

A continuación se presentan algunos de las ideas principales que han llevado a la elaboración de esta norma de RSE y los lineamientos que la misma plantea para cumplir con la misma. Cabe destacar que esta norma ha sido elaborada pero no esta aún vigente para ser acreditada ya que continua en proceso de evaluación y discusión.

2.3.5.1 El estado y la responsabilidad social

Esta Norma Internacional no puede reemplazar, transformar o modificar de ninguna forma la labor del Estado de expresar y obedecer al interés público. El estado tiene el poder único de crear y hacer cumplir las leyes, razón por la cual difiere de las organizaciones. Por ejemplo, la labor del estado de proteger los derechos humanos difiere de las responsabilidades planteadas para las organizaciones en esta Norma Internacional respecto de los derechos humanos.

La responsabilidad social de las organizaciones no es ni puede ser un sustituto de la expresión vigente de las labores y responsabilidades del estado. Esta Norma Internacional no entrega una orientación sobre qué es lo que debería someterse a la regulación jurídica obligatoria. Tampoco pretende dar solución a las interrogantes que sólo pueden resolverse de manera apropiada a través de las instituciones políticas.

No obstante, como cualquier organización, los organismos gubernamentales pueden estar interesados en utilizar esta Norma Internacional para informar sobre sus políticas y acciones relacionadas con ciertos ámbitos de la responsabilidad social (ISO, 2010).

2.3.5.2 Principios de responsabilidad social

Cuando se aborda y ejerce la responsabilidad social, el objetivo primordial para una organización es aumentar al máximo su contribución al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad. Si bien no existe una lista exhaustiva de principios para la responsabilidad social, en este objetivo se plantea que las organizaciones deberían poner en práctica al menos los siete principios que se describen a continuación y los principios específicos.

Las organizaciones deberían basar su comportamiento en normas, guías o reglas de conducta que son reconocidas como morales o correctas en el contexto de situaciones específicas (ISO, 2010).

- Rendición de cuentas

El principio es: una organización debería ser responsable de sus impactos en la sociedad y el medioambiente. Este principio significa que una organización debería aceptar un examen apropiado y, además, aceptar el deber de responder a ese examen.

La rendición de cuentas impone la obligación a los gestores de tener que rendir cuentas a quienes controlan los intereses de la organización y ante las autoridades legales en relación con las leyes y reglamentaciones. La rendición de cuentas implica que la organización debería responder frente a quienes se ven afectados por sus decisiones y actividades, así como ante la sociedad en general, por los impactos globales de sus decisiones y actividades sobre la sociedad.

Ser responsable tendrá un impacto positivo tanto en la organización como en la sociedad. El grado de rendición de cuentas, debería siempre corresponderse con el grado o extensión de la autoridad. Las organizaciones con la máxima responsabilidad son quienes deberían poner más cuidado en la calidad de sus decisiones y su supervisión. La rendición de cuentas, también incluye la aceptación de responsabilidad cuando se cometen errores, tomando las medidas necesarias para reparar los errores, y tomando las acciones para prevenir su repetición.

Una organización debería asumir responsabilidades por:

- los resultados de sus decisiones y actividades, incluyendo las consecuencias significativas, aún cuando éstas fueran no intencionadas o imprevistas; y
- los impactos significativos de sus decisiones y acciones en la sociedad y el medioambiente.

- Transparencia

El principio es: una organización debería ser transparente en aquellas de sus decisiones y actividades que impactan en la sociedad y el medioambiente.

Una organización debería revelar de forma clara, precisa y completa y en un grado razonable y suficiente la información sobre las políticas, decisiones y actividades de las que es responsable, incluyendo sus impactos conocidos y probables sobre la sociedad y el medioambiente. Esta información debería estar fácilmente disponible y directamente accesible para aquellos que han sido o podrían ser afectados de manera significativa por la organización. Debería ser oportuna, basada en hechos y presentada de una manera clara y objetiva, para permitir que las partes interesadas evalúen con exactitud, el impacto de las decisiones y acciones de la organización sobre sus respectivos intereses.

La transparencia no requiere que información registrada se haga pública, tampoco exige que se entregue información legalmente protegida o que pudiera producir incumplimientos de obligaciones legales, comerciales, de seguridad o de privacidad de las personas.

Una organización debería ser transparente en cuanto a:

- el objetivo, la naturaleza y la ubicación de sus actividades;
- La manera en la que toma, implementa y revisa sus decisiones, incluyendo la definición de roles, responsabilidades, formas de rendir cuentas y autoridades en los diferentes niveles de la organización;
- las normas y criterios frente a los cuales la organización evalúa su desempeño en relación con la responsabilidad social;
- los impactos conocidos y probables de sus decisiones y actividades en la sociedad y el medioambiente; y
- la identidad de sus partes interesadas y los criterios y procedimientos utilizados para identificarlos, seleccionarlos y comprometerlos.

- Comportamiento ético

El principio es: una organización debería tener un comportamiento ético en todo momento.

El comportamiento de una organización se debería basar en la ética de la honestidad, equidad e integridad. Esta ética implica la preocupación por las personas, animales y medioambiente, y un compromiso de abordar los intereses de las partes interesadas.

Una organización debería promover activamente una conducta ética:

- desarrollar estructuras de gobernanza que ayuden a promover una conducta ética dentro de la organización y en sus interacciones con otros;
- identificar, adoptar y aplicar sus propias normas de comportamiento ético adecuadas a su propósito y a sus actividades, pero coherentes con los principios descritos en esta Norma Internacional;
- fomentar y promover el cumplimiento de sus normas de comportamiento ético;
- definir y comunicar las normas de comportamiento ético exigibles que se espera de su personal, y particularmente de aquellos que tienen la oportunidad de influir significativamente en los valores, cultura, integridad, estrategia y operación de la organización;
- prevenir o resolver conflictos de interés en toda la organización que podrían conducir a un comportamiento poco ético;
- estableciendo mecanismos de supervisión y controles para hacer seguimiento y hacer cumplir el comportamiento ético;
- establecer mecanismos para facilitar que se informe sobre violaciones de comportamientos éticos sin miedo a represalias; y
- reconociendo y abordando situaciones donde las leyes y reglamentaciones locales no existen o están en conflicto con un comportamiento ético.

- Respeto por los intereses de las partes interesadas

El principio es: una organización debería respetar, considerar y responder a los intereses de sus partes interesadas.

Aunque los objetivos de la organización pueden estar limitados a los intereses de sus respectivos dueños, miembros o constituyentes, otros individuos o grupos, también pueden tener derechos, exigencias o intereses específicos, que deberían ser tomados en cuenta. Colectivamente, estas personas o grupos constituyen las partes interesadas de una organización.

Una organización debería:

- identificar a sus partes interesadas;
- ser conciente y respetuosa de los intereses y necesidades de sus partes interesadas y responder a las inquietudes que manifiestan;
- reconocer los derechos legales y los intereses legítimos de las partes interesadas;
- tener en cuenta la capacidad relativa de las partes interesadas de contactar e involucrarse con la organización;
- tener en cuenta la relación de los intereses de las partes interesadas con los intereses generales de la sociedad y del desarrollo sostenible, así como la naturaleza de la relación de las partes interesadas con la organización; y
- considerar los puntos de vista de las partes interesadas que pueden verse afectados por una decisión, incluso cuando no tengan un rol formal en la gobernanza de la

organización, o no sean concientes de su interés en las decisiones o actividades de la organización.

- Respeto a la ley

El principio es: una organización debería aceptar y respetar el estado de derecho.

El estado de derecho, se refiere a la supremacía de la ley y, en particular, a la idea de que ningún individuo u organización está por encima de la ley y de que los gobiernos también están sujetos a la ley. El estado de derecho contrasta con el ejercicio arbitrario del poder. Generalmente está implícito en el estado de derecho que las leyes estén escritas, difundidas públicamente y se hagan cumplir de manera justa, de acuerdo a procedimientos establecidos. En el contexto de la responsabilidad social, el respeto por el estado de derecho significa que una organización cumple con todas las leyes y reglamentaciones aplicables. Esto implica que una organización debería dar los pasos necesarios para conocer las leyes y regulaciones aplicables, informar a aquellos dentro de la organización que son responsables de su cumplimiento, y vigilar que se cumplan.

Una organización debería:

- cumplir con los requisitos legales y reglamentarios de todas las jurisdicciones en las que opera;
- asegurar que sus relaciones y actividades están dentro del marco legal previsto y pertinente;
- cumplir con sus propias ordenanzas, políticas, reglas y procedimientos, y aplicarlos de manera justa e imparcial;
- mantenerse informada de todas las obligaciones legales; y
- revisar periódicamente su cumplimiento.

- Respeto por la normativa internacional de comportamiento

El principio es: una organización debería respetar las normas internacionales de comportamiento, a la vez que acata el principio de respeto por el estado de derecho.

- En países donde la ley nacional o su implementación no proporcione los resguardos medioambientales o sociales mínimos, una organización debería esforzarse por respetar las normas internacionales de comportamiento.
- En lugares donde la ley nacional o su implementación prohíba a las organizaciones respetar las normas internacionales de comportamiento, una organización debería esforzarse por respetar tales normas en la medida de lo posible.
- En situaciones de conflicto con las normas internacionales de comportamiento y cuando el hecho de no cumplir con estas normas implique consecuencias significativas, una organización debería, según sea posible y pertinente, analizar la naturaleza de sus actividades y relaciones dentro de dicha jurisdicción.

- Una organización debería considerar las oportunidades y canales legítimos para tratar de influir en las organizaciones y autoridades pertinentes, con el fin de resolver cualquier conflicto en relación con la legislación nacional y su implementación.
- Una organización debería evitar ser cómplice en las actividades de otra organización que no cumplan con las normas internacionales de comportamiento.

- Respeto por los derechos humanos

El principio es: una organización debería respetar y reconocer tanto la importancia como la universalidad de los derechos humanos.

Una organización debería:

- respetar y promover los derechos establecidos en la Carta Universal de Derechos Humanos;
- aceptar que estos derechos son universales, esto es, que son aplicables en indivisibles en todos los países, culturas y situaciones;
- en situaciones donde los derechos humanos no se protegen, dar pasos para respetar los derechos humanos y evitar beneficiarse de esas situaciones; y
- en situaciones donde la legislación nacional o su implementación no proporcione la protección adecuada de los derechos humanos, acatar el principio del respeto por las normas internacionales de comportamiento (ISO, 2010).

2.3.6 La responsabilidad social de la empresa en el sector forestal

Como la madera procede de los bosques, y el público considera generalmente los bosques como sitios naturales que deberían permanecer relativamente libres de alteraciones ocasionadas por el hombre, las operaciones realizadas por el sector de los productos madereros han sido objeto de una más profusa vigilancia pública que las operaciones llevadas a cabo por otras industrias extractivas. La certificación forestal y el ecoetiquetado son dos dispositivos importantes que garantizan que la madera haya surgido de bosques que han sido manejados con normas de sostenibilidad; la RSE podría sin embargo, tener un alcance aún mayor.

2.3.6.1 El futuro de la RSE en el sector forestal

Las sociedades se relacionan de diferentes formas con la naturaleza, y la comercialización de productos forestales ha tenido ya ha tenido repercusiones enormes en la relación que muchas comunidades forestales mantienen con aquella. Es por consiguiente esencial que los protocolos de RSE se basen en las aportaciones de las partes interesadas locales y no en una reglamentación introducida desde afuera.

En combinación con la ordenación forestal sostenible, la RSE encierra el potencial de permitir a las empresas mejorar la situación de los bosques del mundo y las

sociedades humanas. No obstante, los conceptos y normas importados se pueden transformar en mera retórica y servir tan solo para reforzar la imagen de una empresa en el seno de la sociedad. Gracias a un enfoque local, la RSE puede convertirse en un instrumento genuino para ayudar a las empresas a definir su función social (Panwar y Hansen, 2008).

2.4 CERTIFICACIÓN COMO PUNTO DE PARTIDA PARA LA ADOPCIÓN DE PRÁCTICAS CORPORATIVAS RESPONSABLES

Vidal y Kozak (2009) plantean que la tendencia global de las empresas que integran iniciativas de sustentabilidad, tanto a nivel de la planificación estratégica como de las operaciones diarias, está bien establecida. Este cambio se llama a menudo responsabilidad corporativa (RC), y estas prácticas se han ido extendiendo en todo el mundo. Mientras la industria forestal se ha enfocado en certificar las prácticas forestales para demostrar su compromiso con la sustentabilidad, las tendencias comerciales globales actuales requieren mucho más que utilizar materiales de fuentes certificadas para asegurar que una compañía tiene credenciales de sustentabilidad transparentes y verificables.

Sin embargo, las inversiones en tiempo y esfuerzo de las compañías forestales con respecto a la certificación forestal pueden ser capaces de proporcionar el apalancamiento necesario para establecer imágenes positivas de RC con solo esfuerzos graduales (incrementales). De hecho, la certificación forestal es generalmente considerada un componente importante en el portafolio de las compañías forestales en las actividades de RC. Este estudio tiene como objetivo identificar si y cómo la certificación forestal puede facilitar a las compañías forestales para dirigirse hacia una transición hacia un conjunto más amplio de actividades de RC. Más específicamente, los objetivos de este estudio fueron: 1) identificar que condiciones y elementos son necesarios para la adopción e implementación de prácticas de RC; y 2) entender si y cómo la certificación forestal influye en la adopción de las prácticas de RC.

Los resultados muestran que hay cuatro factores que influyen en la adopción e implementación de prácticas de RC en las compañías forestales: Propulsores Internos; Estructura organizacional; Atributos de la Práctica; y Procesos Formales. Los resultados también indican que la adopción e implementación de la RC tiene un aspecto de mejoramiento continuo.

2.5 INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

2.5.1 Introducción

En este punto nos proponemos profundizar en el origen y la propuesta de la Teoría fundamentada, o Grounded Theory, en tanto que plan metodológico que pretende respetar la naturaleza del mundo empírico. La teoría fundamentada, es una propuesta para generar teoría desde los datos y fue formulada por Barney Glaser y Anselm Strauss (1967). El núcleo central de la teoría fundamentada se refiere al método para obtener teoría, lo que nos llevará a plantearnos cuestiones referidas a la metodología, tanto en lo que tiene que ver con el contexto de descubrimiento como con la manera de contrastar los datos. Pues, para Glaser y Strauss (1967), *“detrás de la metodología, se esconde la verdadera oferta distintiva de la Sociología en nuestra sociedad, que es la teoría sociológica y no sólo las descripciones de las investigaciones”*.

En el ámbito sociológico, generar teoría puede considerarse como una estrategia para manejar datos en el proceso de investigación. Esa estrategia nos facilita utilizar modos de conceptualización para describir y explicar conductas sociales.

Desde el nacimiento de la Sociología hasta nuestros días, el tipo de teorías que han perseguido los sociólogo/as ha variado considerablemente en su contenido, en su alcance, y en lo que se refiere a las orientaciones metodológicas que implican. Si atendemos a los estilos de investigación de la realidad social que proponen, podemos clasificar las perspectivas teóricas en dos grandes grupos: la positivista y la fenomenológica. Incluso en la recepción de la Sociología, la búsqueda de leyes estadísticas o el intento de comprensión de los fenómenos sociales fueron entendidos como dos maneras legítimas de abordar el acceso a la realidad social.

Ciertamente, hasta los años treinta del siglo XX, los sociólogo/as europeos inspirados en el positivismo intentaron formular macro-teorías que trataban de explicar los procesos sociales fundamentales de la sociedad de su tiempo identificando las causas mediante el uso de técnicas cuantitativas. Esa preocupación por los problemas ‘fundamentales’, por formular la teoría que diagnosticara y permitiera predecir hacia dónde caminaba la sociedad es seguida, entre otros, por los funcionalistas como Parsons o Merton. Merton planteará la necesidad de ir desarrollando teorías de alcance medio que expliquen el funcionamiento de los mecanismos sociales en campos concretos. Pero en Merton todavía sigue prevaleciendo el deseo de obtener conocimientos sobre el funcionamiento general de la sociedad, además de que se sigue defendiendo la necesidad de que dicho conocimiento sea ‘objetivo’, por lo que tiene que verificarse a través de técnicas principalmente cuantitativas. Como contraste, la perspectiva fenomenológica, entendiendo fenomenología en un sentido amplio, abogaría por estudiar el sentido subjetivo que los sujetos otorgan a su acción social. El análisis de documentos históricos, así como la observación participante tiene sus inicios en el siglo XIX.

Para esta perspectiva, la realidad social que importa es la que percibe el actor. La tradición fenomenológica, en los EEUU, es desarrollada por la conocida Escuela de Chicago. Como señalan Taylor y Bogdan, citados por Corbin y Strauss (1991), “*El interés en la metodología cualitativa declinó hacia el final de la década de 1940 y principios de la de 1950, con la preeminencia creciente de grandes teorías (por ejemplo, Parsons, 1951) y de los métodos cuantitativos*”. La propuesta de uso de orientaciones metodológicas cualitativas resurgirá, de nuevo, en los años sesenta.

2.5.2 Antecedentes de la teoría fundamentada o Grounded Theory

Las tradiciones que emanan de la Escuela de Chicago y del Funcionalismo están representadas en los dos hombres que formulan esta propuesta: Barney G. Glaser y Anselm L. Strauss. Glaser procedía de la Universidad de Columbia, donde había sido influenciado por Lazarsfeld. Su aportación tratará de poner énfasis en la necesidad de hacer comparaciones rigurosas entre los datos para identificar, desarrollar y relacionar conceptos. La tradición positivista de la Universidad de Columbia ponía énfasis también en la necesidad de hacer investigaciones empíricas al mismo tiempo que se desarrolla la teoría.

Strauss se formó en la Universidad de Chicago. Durante sus estudios fue influenciado por los interaccionistas y pragmatistas como Park, Dewey, Mead o Blumer.

Herbert Blumer derivó en la corriente sociológica denominada interaccionismo simbólico. Él mismo fue quien acuñó el término en 1937 y desarrolló su concepción teórica y metodológica constituyéndose como el autor más representativo de dicha corriente. Tres son las ideas en las que Blumer fundamenta el Interaccionismo simbólico:

- las conductas de los individuos están sujetas al significado que le otorguen a los objetos de su mundo de vida;
- lo que signifiquen las cosas para el sujeto depende de su interacción social con otros actores de su entorno;
- y los significados dependen de la experiencia social del sujeto.

Sus puntos principales y sobre los que fundamenta el marco teórico son: el sí-mismo, el actor, la interacción social, los objetos y la acción conjunta. Con ello establece un nexo entre los conceptos de “self” y estructura social a las que comprendía interrelacionadas y recíprocamente influyentes, partes inseparables de la realidad social.

La Interacción Simbólica se refiere a un proceso en el cual los humanos interactúan con símbolos para construir significados. Mediante las interacciones simbólicas adquirimos información e ideas, entendemos nuestras propias experiencias y las de los otros, compartimos sentimientos y conocemos a los demás. Sin símbolos nada de lo anterior podría ocurrir. Nuestro pensamiento y acción serían totalmente restringidos.

De ellos aprendió la necesidad de salir a hacer trabajo de campo como manera de descubrir el funcionamiento de la realidad social, la importancia de basarse en los datos para desarrollar teoría, la complejidad y variabilidad de los fenómenos y de la acción social, la creencia de que las personas son actores que responden de una manera activa a las situaciones problemáticas con las que se encuentran, que las personas actúan según el significado que perciben, la comprensión de que el significado se define y redefine a través de la interacción, la importancia de considerar los procesos y la conciencia de la estrecha relación entre condiciones sociales (estructura), acción (proceso) y consecuencias.

Esas dos tradiciones se funden en la formulación de la Teoría Fundamentada a partir de una crítica a cada una de ellas. Según afirman Glaser y Strauss (1967), la tradición de la escuela de Chicago ha sido incapaz de avanzar un planteamiento suficientemente sistemático e integrado de los datos cualitativos. Por otro lado, la ‘gran teoría’, que en los EEUU de finales de los sesenta sería sinónimo de funcionalismo, está exclusivamente centrada en la metodología de la verificación de teorías de medio rango como la de Merton, mediante las técnicas cuantitativas.

Glaser y Strauss (1967) considerarán que el planteamiento funcionalista no es aceptable desde el momento en que se afirma que los investigadores alinean los datos según las expectativas de la teoría. A su juicio, poca teoría estaría desarrollando un sociólogo/a si se preocupa exclusivamente de hacer encajar los datos en un sistema conceptual previo que ha sido construido de manera especulativa. La queja de Glaser y Strauss sobre el paradigma funcionalista queda expresada a la perfección en el epílogo de la versión de *The Discovery of Grounded Theory* (1967), que aquí estamos manejando. Pues en 1964, pocos meses después de terminar ese manuscrito, Merton lo conoció y publicó unas páginas donde establecía su posición al respecto. Según Glaser y Strauss (1967), la principal objeción de Merton a su propuesta era que la teoría sociológica tiende a ir más allá de la investigación empírica sistemática que, en todo caso, va más lenta. Los que comparten la posición de Merton consideran también que, en primer lugar, la teoría debe generarse desde la especulación y, en segundo lugar, que una investigación ‘sistemática’ sólo puede basarse en métodos cuantitativos.

Argumentan que cuando Merton descalifica la teoría fundamentada, está afirmando que una teoría que se basa en la especulación es mejor que una que se basa en datos cualitativos. Además, arguyen, “Afirmando que la teoría puede ser generada sobre la especulación o reformulación de otras especulaciones, Merton se opone a nuestra posición de que la teoría debe adecuarse a los datos y funcionar, es decir, debe ser relevante para el área que pretende explicar. Desde el punto de vista de Merton, se asume que la teoría especulativa se adecua a los datos y es relevante hasta que se refuta, por lo que debe ser comprobada con datos cuantitativos. Su razonamiento conduce necesariamente a la posición de que los datos deben adecuarse a la teoría, en contraste con nuestra posición de que la teoría debe adecuarse a los datos”.

De manera que, a juicio de Glaser y Strauss (1967), el funcionalismo, o la gran teoría, estaría forzando los datos hasta hacerlos corresponder con la teoría. Eso ocurriría, por ejemplo, cuando el sociólogo/a desarrolla índices que tienen que ver con conceptos previos, y que otorgan un peso específico a una serie de variables.

Pero es que, además, cuando los datos cualitativos no se correspondieran con la teoría, el sociólogo defensor de la Gran Teoría rechazaría esos datos por ser incapaces de refutar la teoría. Por último, y si se tiene en cuenta que las teorías como el funcionalismo usan una cantidad de variables considerables a las que continuamente se le están añadiendo otras, y dada la naturaleza restrictiva de los métodos cuantitativos, sólo sería posible comprobar un pequeño fragmento de la teoría, en el caso, claro está, de que los datos se correspondieran con los conceptos planteados en la teoría.

El problema que se les planteará a Glaser y Strauss (1967) es si es posible una investigación sociológica sin conceptos previos, cuestión de la que después nos ocuparemos. Pero una cosa es reconocer que todos somos seres sociales y otra es quejarse de las rigideces que el funcionalismo imponía a los sociólogo/as. En esa línea, como argumenta Hans Joas, según Rodríguez (2008), el planteamiento de los funcionalistas, desde el mismo Parsons hasta llegar a Merton, terminó pagando la factura de no haber tenido en cuenta tradiciones como la de la Escuela de Chicago. Esta Gran Teoría empezaría a ser sustituida progresivamente por planteamientos que, recurriendo a las tradiciones silenciadas intentarían abrazar planteamientos menos ortodoxos.

Para Glaser y Strauss (1967), la adecuación de una teoría no puede estar divorciada del proceso de investigación en el que se genera, pues, *“muchas hipótesis y conceptos no sólo provienen de los datos, sino que se obtienen en relación con los datos en el curso de la investigación”*. En este caso, estamos hablando de una teoría que se genera en el proceso de investigación, y no de un sistema hipotético-deductivo donde se trabaja a partir de unos presupuestos a priori de los que se deducen lógicamente las hipótesis de trabajo.

La formulación de la teoría fundamentada entronca en ese sentido con la tradición de la Escuela de Chicago, una tradición que, como señala Blumer, puede resumirse en este precepto: respetar la naturaleza del mundo empírico y organizar un plan metodológico que la refleje. Esto significa, entre otras cosas, que el investigador/a no debe abordar sus temas *“en el sentido de aventurar un determinado esquema del mundo empírico, ni tampoco esbozando un conjunto de problemas sobre el mismo, seleccionando los datos o el modo de obtenerlos, prefigurando las líneas de conexión que hay que buscar, bosquejando el marco en el cual encuadrar las interpretaciones ni determinando los conceptos a utilizar, sino que debe enfocarlos con miras a establecer los principios necesarios para llevar a cabo todo lo que antecede, de modo que se respete y luche tenazmente con el carácter obstinado del mundo empírico sometido a estudio”* (Rodríguez, 2008).

2.5.3 La teoría fundamentada: una propuesta para generar teoría desde los datos a través de un método comparativo constante

La teoría fundamentada es un plan metodológico concreto de acercamiento a la experiencia social de personas y grupos sociales, que parte de la recolección de materiales sobre dicha experiencia e intenta comprenderla a través de un método comparativo constante. La aserción central de la teoría fundamentada es que el proceso de generación de teoría no puede estar separado del proceso de investigación general.

La teoría debe surgir del proceso de investigación concreto. Se trata de una formulación concreta del principal precepto que sugería Blumer, de manera que nos hallamos ante un intento consciente de intentar respetar la naturaleza del mundo empírico y organizar un plan metodológico que la refleje, intento que, en su momento, era relativamente poco frecuente.

Glaser y Strauss (1967) no consideran que en su tiempo existiera un exceso de teoría tal y como ellos la sugieren. Al igual que otros sociólogos, creen que algunas tareas de la teoría en la Sociología deberían seguir siendo:

- capaz de predecir y explicar la conducta;
- útil para el avance teórico en la Sociología;
- utilizable en las aplicaciones prácticas, de modo que las explicaciones y predicciones deberían poder ofrecer conocimiento práctico y algún tipo de control de situaciones concretas;
- proveernos de una perspectiva sobre la conducta –una postura que se puede adoptar respecto a los datos;
- guiarnos y proveernos de un estilo para investigar áreas particulares de conducta. Usan la palabra grounded, para subrayar que la teoría formal de la que hablan, debe ser contrastada con la gran teoría generada desde las especulaciones y asunciones lógicas sobre lo que debería ser de la vida social, debe basarse en los datos.

Según ellos, el desarrollo de una teoría debe obedecer también a cánones como por ejemplo la consistencia lógica, la claridad, la densidad, el alcance, la integración, así como la capacidad y habilidad para funcionar. Pero esos rasgos de la teoría no son ajenos, a su juicio, al proceso de generación de la misma. Por eso, afirman, a pesar de lo que puedan decir algunos colegas, nuestra posición no es lógica, es fenomenológica.

No podríamos sugerir un proceso para generar teoría si no creyéramos que la gente que podría usarla no pudiera llegar a resultados que pudieran calificarse como exitosos. Es más, creemos que la teoría fundamentada puede ser más exitosa que otras teorías deducidas lógicamente desde asunciones a priori. Nuestra posición, hay que añadir, no implica para nada que la generación de nueva teoría tenga que hacerlo de una manera aislada, al margen de la teoría fundamentada existente (Rodríguez, 2008).

2.5.4 Muestras teóricas

En los estudios dirigidos a verificar hipótesis, las muestras estadísticas se plantean para obtener una representación de la distribución de la población en torno a determinadas categorías. En la teoría fundamentada, las muestras teóricas se plantean para descubrir categorías y propiedades, y para sugerir sus interrelaciones en una teoría, por lo que no necesitan ser representativas. Las muestras teóricas se establecen seleccionando determinados grupos para poder comparar la experiencia concreta de esos grupos con los ya estudiados. En la teoría fundamentada, el criterio básico que gobierna la selección y comparación de grupos es su relevancia teórica para posteriores desarrollos de las categorías emergentes.

La selección de los grupos de comparación obliga a plantearse por qué se seleccionan grupos y qué tipo de grupos habrá que seleccionar. Los grupos se seleccionan para controlar dos niveles de generalización: a nivel conceptual y en lo que se refiere al alcance poblacional. El tipo de grupos de comparación que se seleccionan son los que proporcionan maximizaciones y minimizaciones simultáneas de las diferencias y similitudes que constituyen las categorías de estudio. Como destacan Glaser y Strauss (1967), “este control sobre las similitudes y diferencias es vital para aclarar las categorías que se están descubriendo, para seleccionar y relacionar sus propiedades teóricas, necesarias para el desarrollo de una teoría emergente.

Maximizando o minimizando diferencias entre los grupos comparativos, el sociólogo puede controlar la relevancia teórica de su colección de datos. Comparando tantas diferencias y similitudes en los datos como sea posible, el sociólogo tiende a forzar el análisis para generar categorías, propiedades e interrelaciones nuevas en la medida en que intenta comprender sus datos (Rodríguez, 2008).

2.5.5 Muestreo teórico

Esta teoría cualitativa fue descubierta por Glaser y Strauss, y consiste en descubrir la teoría desde los datos a través de un método general de análisis comparativo (Glaser y Strauss, 1967). La idea es producir una teoría en base a datos recolectados sobre temas sociales, culturales o psicológicos.

Se trata de relacionar todos estos datos de manera que sus puntos en común ayuden a generar una nueva propuesta. Así, las conclusiones deben ser presentadas como un conjunto de conceptos interrelacionados, y no solo como una simple enumeración de temas (Strauss y Corbin, 1990). Generar una teoría a partir de datos significa que la mayoría de las hipótesis y conceptos no salen solamente de los datos, sino de las relaciones con los demás datos recolectados durante todo el proceso de búsqueda.

En la década del 60, las tradiciones de investigación de la Universidad de Chicago y de la Universidad de Columbia se propusieron hacer investigación que fuera utilizada tanto por audiencias profesionales como por el público en general.

Para ello convocaron a los sociólogos Paul Glaser y Anselm Strauss. Su colaboración en la investigación de pacientes que moría en el hospital les llevó a escribir el libro “Conciencia de morir”.

En esta investigación ellos desarrollaron el método comparativo constante, posteriormente conocido como muestreo teórico. El muestreo teórico fue desarrollado como una metodología sistemática y cuyo nombre refleja la generación de teoría y datos. Cuando se siguen los principios del muestreo teórico, un investigador que aborda esta metodología formula una teoría, ya sea sustantiva o formal, sobre el fenómeno que se está estudiando y que se va a evaluar.

En los estudios cualitativos casi siempre se emplean muestras pequeñas no aleatorias, lo cual no significa que los investigadores no se interesen por la calidad de sus muestras, sino que aplican criterios distintos para seleccionar a los participantes. Debido al pequeño tamaño muestral una de las limitaciones frecuentemente planteada con relación al enfoque cualitativo es que la representatividad de los resultados se pone en duda, pero debemos tener en cuenta que el interés de la investigación cualitativa en ocasiones se centra en un caso que presenta interés intrínseco para descubrir significado o reflejar realidades múltiples, por lo que la generalización no es un objetivo de la investigación (Martín-Crespo y Salamanca, 2007).

Según Glaser y Strauss (1967) una teoría construida desde los datos es una teoría generada de manera inductiva desde los fenómenos que pretende comprender. Contrariamente a la tradición de investigación predominante en el momento de su creación, el método comparativo constante no busca medir el ajuste de la realidad a ciertas variables preestablecidas sino que busca descubrir la teoría que está implícita en la realidad estudiada. En palabras de sus creadores: “*uno comienza con un área de estudio y permite emerger lo que es relevante para esa área*”.

Una de las ventajas del método comparativo constante es que permitió sistematizar los pasos a seguir para la creación de teoría de manera cualitativa. El método comparativo constante trabaja mediante un dispositivo que permite entrelazar los momentos de recogida del dato, su análisis e interpretación. Para ello, como veremos a continuación trabaja de manera dialéctica, espiralada a través de comparaciones sucesivas entre la realidad, el campo, el terreno y la teoría.

Otra virtud radica en que con el método comparativo constante es posible obtener una formulación teórica sólida e integrada de la realidad que está siendo investigada y no solamente un grupo de temas ligeramente conectados como sucede con

otras aproximaciones cualitativas. El método aporta un dispositivo que permite sintetizar, dotar de sentido y de un orden lógico a los datos cualitativos, generalmente profusos y provenientes de fuentes diversas.

Además, el método comparativo constante permite trabajar con las expectativas y prejuicios con los que inevitablemente todo investigador inicia su tarea interpretativa. Así como un artista se acerca a la realidad que va a representar a través de una cierta perspectiva que otorga características propias a la obra que produce, los investigadores científicos tampoco pueden permanecer ajenos al horizonte o marco referencial que traen consigo a la hora de iniciar el proceso investigativo.

El método comparativo constante aporta herramientas para trabajar con la subjetividad del investigador, que no sólo es reconocida sino aceptada como parte fundamental del acto investigativo. El dispositivo trabaja estableciendo una interacción dialéctica entre los sentidos del investigador y el significado del texto o del acto humano que se busca comprender. El método consiste, fundamentalmente, en comparar las conceptualizaciones que provienen de los datos de la realidad. Trabaja con 3 términos fundamentales:

- Incidentes: son los hechos o fragmentos de acción o emisión que se recortan de los materiales recolectados a través de cualquier fuente.
- Categorías: son los conceptos que se van identificando.
- Propiedades: son las características de los conceptos, todo el rango de tipos, dimensiones, condiciones en las que se presentan las categorías.

Estos son los pasos, basados en la teoría de Glaser y Strauss (1967), que se van a seguir para generar una nueva teoría:

- Familiarización: se trata de leer los datos recogidos las veces necesarias para poderlos analizar y determinar el interés que presentan para ser utilizados. Esto permite formular las ideas base y las preguntas que se deban responder.

- Codificación y categorización: es la selección de un pequeño número de variables que caracterizan al fenómeno estudiado en forma de base de datos, concentrando todo el trabajo en esas variables. La categorización es su clasificación en categorías.

Glaser y Strauss (1967) a su vez subdividen estos pasos en cuatro etapas principales en su versión del Muestreo Comparativo Constante e incluyen diferentes pasos en cada etapa. Las etapas se aplican a cada una de las categorías que surgen como una entidad separada. Es decir, una categoría podría estar en la 1era etapa de desarrollo, mientras que en otras podrían estar en una segunda etapa y sin embargo en otra podría estar en una tercera etapa.

Etapa 1: Comparación de incidentes aplicables a cada categoría: Los incidentes son codificados en fichas de la manera como el investigador le parezca apropiado. Los incidentes (observaciones, entrevistas, documentos) se colocan bajo categorías que aun no tienen nombre o categorías tácitas, de acuerdo a lo que se sienta o parezca correcto, tratando de encontrar unidades de sentido y un código (o categoría) que identifique fragmentos que compartan la misma idea. Es crucial que antes de la ubicación se comparen los incidentes con aquellos que ya están ubicados en cada nueva categoría.

Después de un tiempo no especificado, el investigador experimenta un conflicto, con relación a la colocación de un incidente. El investigador resuelve el conflicto detallando en un memo de investigación, las cualidades de las categorías, al hacer esto, hace explícitas las categorías tácitas.

A medida que se escriben más memos se despliega una historia de desarrollo que capacita al investigador a escribir una definición provisional de la categoría y reglas provisionales de qué debe ser incluido. Las definiciones para las categorías provisionales y las reglas continúan desarrollándose hasta que la gran mayoría de los nuevos incidentes sean descritos con las definiciones y las reglas existentes.

Etapa 2: Integración de categorías y sus propiedades: Los incidentes se colocan ahora en categorías de acuerdo a reglas provisionales, en vez de por intuición. Las reglas provisionales les da nueva forma a medida que los nuevos incidentes se coloquen en las categorías, las propiedades de las categorías se hacen más explícitas y las reglas menos provisionales.

Etapa 3: Delimitación de la Teoría: Un número menor de cambios se hacen en las reglas y ubicación de incidentes. El investigador integra las categorías superpuestas y el número de categorías de trabajo disminuye. La versión final de la regla de la categoría emerge, es decir, conceptos teóricos surgen de los datos.

Etapa 4: Redacción de la Teoría: Dos criterios: - economía científica (máxima explicación y comprensión en mínimos conceptos y formulaciones). – Alcance (ampliar el campo de aplicación de la teoría sin deslindarse de la base empírica de partida).

Según Glaser y Strauss (1967) “*Aunque este método es un proceso de crecimiento continuo –cada estadio después de un tiempo se transforma en el siguiente- los estadios previos permanecen operativos a lo largo del análisis y proporcionan desarrollo continuo al estadio siguiente hasta que el análisis se termine*”. Esto significa que, en el MCC, se produce un entrelazamiento de las operaciones de obtención de datos, codificación, análisis e interpretación de las información a lo largo de todo el proceso, lo cual, refleja de algún modo, el carácter holístico de la investigación cualitativa.

El material codificado no se relega al olvido después de su clasificación, sino que se integra continuamente en el proceso posterior de comparación.

Cuando el proceso comparativo continúa, también habrá categorías que se podrán integrar o agrupar en una categoría más amplia y comprehensiva. Es decir, varios conceptos pueden subsumirse o integrarse en uno más abarcativo y de mayor nivel de abstracción. La integración de categorías permite reducir grandes cantidades de conceptos en un número menor de unidades analíticas más fácil de manejar y con mayor fuerza comprensiva.

Strauss y Corbin (1990) llaman a este proceso “codificación axial”, debido que la categoría más abarcativa constituye un eje de relaciones que nuclea a las categorías menores. La codificación continúa entonces en un análisis intenso de estas categorías centrales que van descubriéndose como aglutinadoras del significado.

Este proceso comparativo se detiene cuando se llega a la “saturación teórica” de las categorías, esto es, cuando los datos analizados ya no producen información adicional sobre la categoría en cuestión con la cual identificar nuevas propiedades.

3. MATERIALES Y MÉTODOS

Para la realización de la tesis de Responsabilidad Social de Empresas Forestales se seleccionó la herramienta de muestro teórico, la cual consiste en el manejo de datos cualitativos los cuales se obtuvieron mediante la realización de encuestas a determinadas empresas certificadas con FSC con el objetivo de abarcar el espectro mas amplio posible en cuanto a tamaño, posibilidades y área en la cual desarrollan su actividad.

Previo a la realización de las encuestas el estudio constó de la revisión de los últimos resúmenes públicos disponibles de cada empresa, surgidos de las auditorias que realiza el organismo certificador en nombre del organismo acreditador, en este caso SGS Uruguay para FSC. Es a partir de estas auditorias que se determina si una empresa cumple con los requisitos necesarios para obtener y/o mantener su sello de certificación.

Estos resúmenes públicos se encuentran disponibles en la página Web del organismo certificador.

Durante el estudio de estos resúmenes se fueron cuantificando las solicitudes de acción correctiva (SAC) en su totalidad para luego discriminar las relacionadas a principios y criterios cuyos componentes sean de índole social.

Estos principios y criterios son:

- 1.2
- 2.1 – 2.2 – 2.3
- 3.1 – 3.2 – 3.3 – 3.4
- 4.1 – 4.2 – 4.3 – 4.4 – 4.5
- 5.1 – 5.2 – 5.4
- 7.3 – 7.4
- 8.1 – 8.2 – 8.5

A partir de estos últimos se realizaron comparaciones entre los distintos principios y criterios, el año en que las SAC fueron abiertas y cerradas, la magnitud de las mismas, además de evaluarse el motivo por el cual fueron abiertas y cuales fueron las medidas que se tomaron para el cierre de las mismas.

3.1 ENCUESTAS

Utilizando la metodología de muestreo teórico se seleccionaron determinadas empresas, a partir de esto se realizaron las mencionadas encuestas en forma personal con los encargados del área de Responsabilidad Social Empresarial o su exponente más cercano de cada una de las mismas. Dicha encuesta, de elaboración propia, se realizó en base a los lineamientos de la RSE, comenzando con los aspectos de caracterización de

las empresas hasta la adopción de programas o políticas relacionados con la temática de interés.

La duración aproximada de las mismas fue de una hora donde se realizaron las 74 preguntas de la encuesta, además de recopilar la información general de la empresa, y obtener las opiniones y pensamientos de las personas encuestadas.

Las empresas seleccionadas fueron representativas de la categorización que realiza FSC en relación al tamaño de las mismas, de modo de tener por lo menos una en cada categoría.

FSC divide según tamaño en:

- 0 – 100 has
- 100 – 1000 has
- 1000 – 10000 has
- + 10000 has

3.2 PROCESAMIENTO DE LOS DATOS

3.2.1 Resúmenes públicos

Luego de obtener los resúmenes públicos de las empresas, se analizaron los datos principalmente por medio de graficas comparativas, mediante las cuales se buscaba encontrar patrones en cuanto a las SAC. Evidenciando la recurrencia de los principios y criterios, su distribución dentro del periodo de certificación, la duración de cada una de las mismas, relación entre SAC sociales y SAC totales, tanto de las mayores como de las menores.

3.2.2 Encuestas

Luego de tener todas las encuestas realizadas se codificaron los datos en categorías como lo indica el muestreo teórico. Esta categorización se realizo con una planilla Excel en donde se discriminaron las repuestas mediante una codificación numérica

Finalmente se conjugaron los datos obtenidos a partir de los resúmenes públicos con los datos de las encuestas para poder comparar las acciones de las distintas empresas con los estándares de la Norma ISO 26000.

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este punto ilustraremos los principales resultados surgidas posteriores al estudio y análisis de los datos.

4.1 ANÁLISIS DE SOLICITUDES DE ACCIÓN CORRECTIVA

4.1.1 SAC totales

Del análisis de los resúmenes públicos se constató que se encuentran SAC, con distinto grado de incidencia, en 41 criterios distribuidos dentro de cada uno de los 10 principios de FSC, totalizando 360 SAC.

Un dato relevante es que dentro de los 41 criterios encontrados el 42 % de las SAC se concentran en 5 de ellos, y además 4 de ellos son de índole social. A su vez esto esta provocado por el hecho que un criterio de componente social abarca el 18% de las SAC totales (Cuadro No. 2).

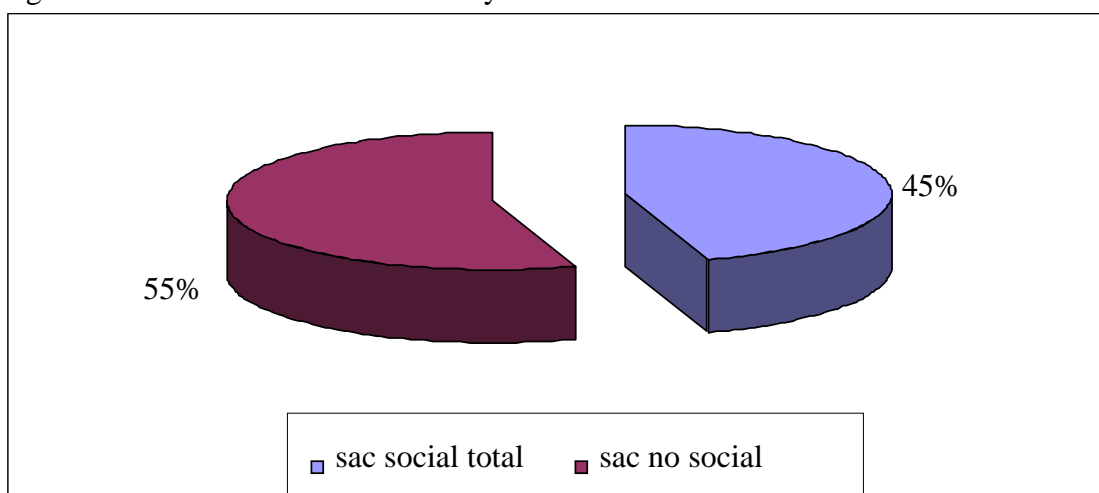
Cuadro No. 2: No y Porcentaje de SAC por P y C

P y C	N° de SAC	% de SAC	P&C	N° de SAC	% de SAC
4.2	65	18,06	10.6	5	1,39
8.1	24	6,67	5.1	4	1,11
4.4	23	6,39	5.6	3	0,83
7.3	20	5,56	10.7	3	0,83
4.1	18	5,00	1.3	2	0,56
6.1	17	4,72	1.5	2	0,56
7.1	17	4,72	6.3	2	0,56
6.5	16	4,44	6.4	2	0,56
6.6	16	4,44	7.2	2	0,56
7.4	13	3,61	9.4	2	0,56
8.2	13	3,61	10.4	2	0,56
1.6	12	3,33	10.5	2	0,56
5.3	12	3,33	1.2	1	0,28
6.2	10	2,78	2.1	1	0,28
1.1	9	2,50	3.3	1	0,28
6.7	9	2,50	4.3	1	0,28
8.3	8	2,22	4.5	1	0,28
8.5	8	2,22	6.8	1	0,28
10.2	5	1,39	6.9	1	0,28
10.3	5	1,39	6.10	1	0,28
			9.1	1	0,28

Fuente: elaboración propia en base a FSC (2010)

No obstante esta relación no se mantiene en la totalidad de los criterios, ya que de la totalidad de las SAC más del 33% son de índole social lo que representa más que el promedio si tenemos en cuenta que además del componente social se encuentran los productivos y los ambientales (Figura No. 6).

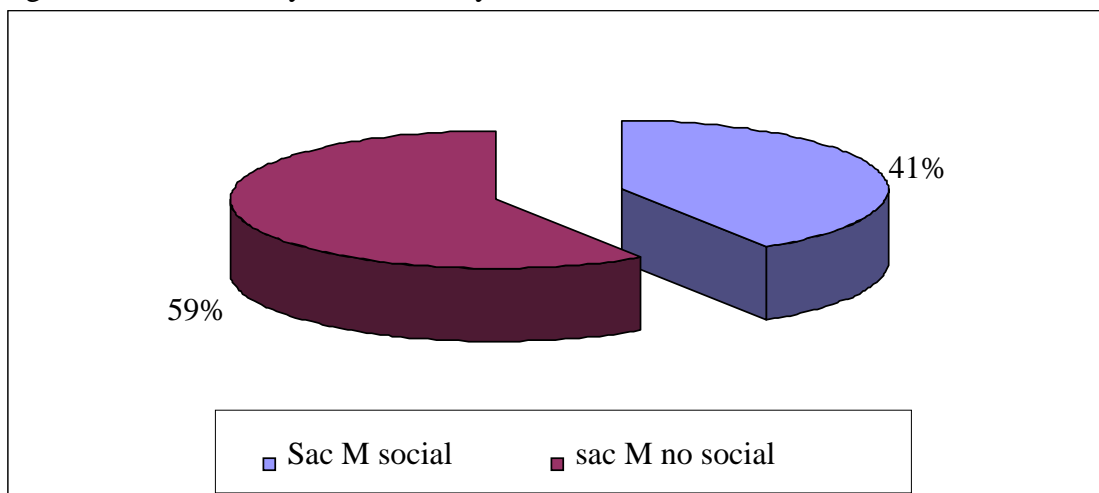
Figura No. 6: SAC Menores Sociales y no sociales



Fuente: elaboración propia en base a FSC (2010)

La relación evidenciada en la figura No 6 se mantiene también cuando nos referimos a las SAC mayores (Figura No. 7). En la totalidad de las SAC estas representan el 7,5%, lo cual es algo positivo, dado que las SAC mayores surgen cuando no se toman las medidas necesarias para cerrar una SAC menor, o cuando se comenten faltas graves.

Figura No. 7: SAC mayores sociales y no sociales.

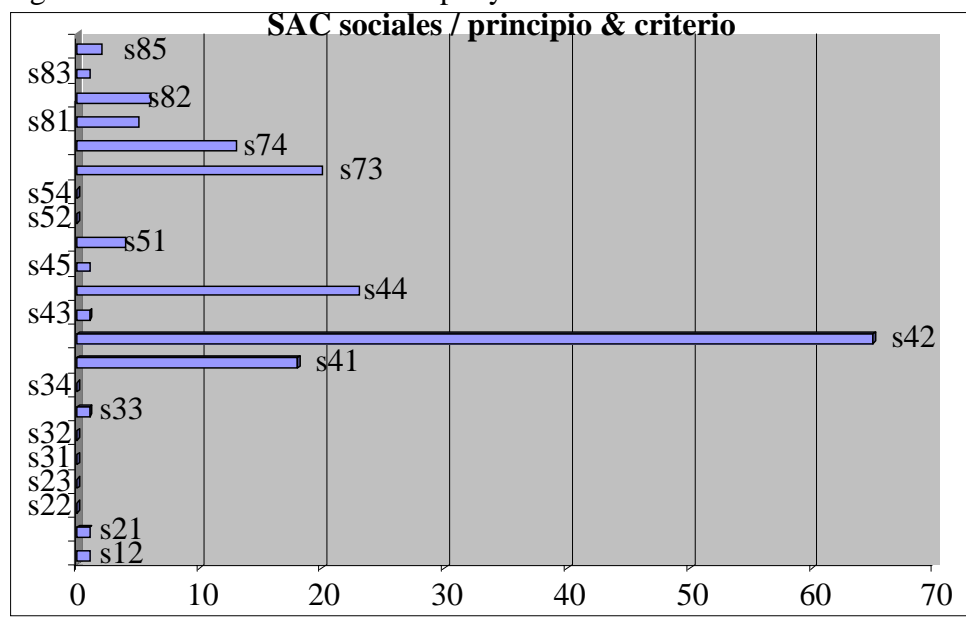


Fuente: elaboración propia en base a FSC (2010)

4.1.2 SAC sociales

Cuando se analizaron las SAC sociales, se encontraron 162 distribuidas en 7 principios y 22 criterios (Figura No. 8). Dentro de los datos resalta el número de SAC comprendidas dentro del principio 4, el cual contiene 108 SAC las cuales representan 2/3 del total, esto se debe a que todos los criterios dentro de este principio hacen referencia a elementos sociales (El manejo forestal deberá mantener o elevar el bienestar social y económico a largo plazo de los trabajadores forestales y de las comunidades locales), mientras que los restantes principios analizados solo algunos criterios abarcan componentes sociales.

Figura No. 8: SAC sociales/Principio y Criterio



Fuente: elaboración propia en base a FSC (2010)

Seguido al principio 4 se encuentra el principio 7 donde se evidenciaron 33 SAC representando el 20%, debido a que en este principio solo hay 2 criterios de los 4 que hacen el total que contienen aspectos sociales.

4.1.3 Principio 4

Este principio, al comprender en su totalidad aspectos sociales, merece especial atención. Dentro de este, encontramos 3 criterios que se destacan, en los cuales se incluyen la mayoría de las SAC.

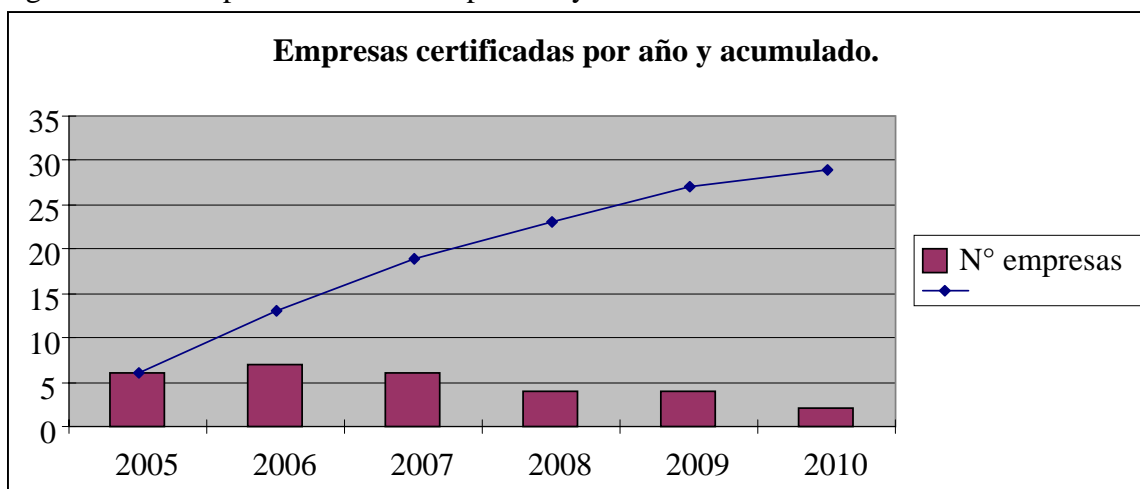
En primer lugar se encuentra el criterio 4.2 con 65 SAC, el mismo hace referencia al cumplimiento de las leyes y reglamentos relacionados a la salud y seguridad de los trabajadores y sus familias. Luego se encuentra el criterio 4.4 con 23 SAC, relacionado a la incorporación de resultados de evaluaciones de impacto social dentro de la planificación y el manejo forestal. Por último se encuentra el criterio 4.1 con 18 SAC, el cual está referido a la inserción de las comunidades adyacentes en las áreas de manejo forestal.

Resalta la alta proporción de SAC que abarcan estos 3 criterios, encontrándose además en estos 8 de las 11 SAC mayores encontradas dentro de las sociales.

4.1.4 Evolución de las SAC

A continuación se evaluará la evolución de la totalidad de las SAC en el período de certificación, el cual es tomado desde el 2005 cuando comenzaron los primeros procesos de certificación hasta la fecha, incluyendo los últimos resúmenes públicos presentados (Figura No. 9).

Figura No. 9: Empresas certificadas por año y acumulado.



Fuente: elaboración propia en base a FSC (2010)

En el análisis de la evolución de las SAC se observa una tendencia a presentar un número mayor de las mismas en los comienzos de la certificación con un paulatino descenso en los años posteriores. Este hecho puede considerarse normal, en los comienzos de los procesos de certificación las empresas no poseen la experiencia ni los mecanismos necesarios para no presentar SAC. Con el tiempo las empresas comienzan a tomar la certificación como un proceso rutinario hacia el cual adaptan sus prácticas, provocando así una menor cantidad de SAC en su contra (Cuadro No. 3).

Cuadro No. 3: Evolución de las SAC Totales

Inicio de la certificación	Año de apertura de las SAC					
	2005	2006	2007	2008	2009	2010
2005	35	20	28	9	2	
2006		64	24	15	19	
2007			19	19	4	
2008				37	10	
2009					47	
2010						6

Fuente: elaboración propia en base a FSC (2010)

Luego de observar los datos llama la atención como sin importar el año de inicio de la certificación las empresas siempre presentan un elevado número de SAC, esto nos hace pensar que cada empresa actúa independientemente del resto, por lo que en cada año los procesos de certificación comienzan sin una base establecida a partir de la experiencia de los demás. Los datos que se obtiene para el año 2010 no son completos, ya que el relevamiento se realizó al comienzo del mismo, por esto no se visualiza la evolución de las empresas hasta este año, ni tampoco permite ver la evolución de las empresas que comenzaron su certificación en 2010.

Cuadro No. 4: Evolución de las SAC no Sociales

Inicio de la certificación	Año de apertura de las SAC					
	2005	2006	2007	2008	2009	2010
2005	25	11	18	6	2	
2006		32	12	6	8	
2007			7	13	4	
2008				16	4	
2009					27	
2010						5

Fuente: elaboración propia en base a FSC (2010)

Cuadro No. 5: Evolución de las SAC Sociales

Inicio de la Certificación	Año de apertura de las SAC					
	2005	2006	2007	2008	2009	2010
2005	10	9	10	3	0	
2006		32	12	9	11	
2007			12	6	0	
2008				21	6	
2009					20	
2010						1

Fuente: elaboración propia en base a FSC (2010)

La evolución mencionada anteriormente, se da tanto en las SAC sociales como en las no sociales, observándose una tendencia mas pronunciada en las SAC sociales, debido a que en las no sociales se observan variaciones en el No de SAC, contrariamente a lo que sucede para las SAC sociales, donde el descenso es continuo (Cuadro No. 4 y 5).

4.1.5 Solicitudes de acción correctiva según superficie

Aunque se esperaba encontrar una relación entre la superficie de cada empresa y el número de SAC, esto no es así, no se encontró ningún tipo de correlación entre los factores. Para esto se graficó el área de cada empresa contra el numero de SAC. Todas

4.2 ANÁLISIS DE ENCUESTAS

A partir del análisis de las encuestas realizadas se hicieron agrupaciones de elementos comunes los cuales se cuantificaron y en algunos casos se graficaron para evaluar las acciones de las empresas en su conjunto con respecto a determinados temas.

En total se encuestaron 12 empresas del total de las 29 que presentan certificación de manejo forestal por parte de FSC, esto representa un 41 % del total (Cuadro No. 6). A su vez no se pudo cumplir con la premisa de encuestar empresas de todos los estratos definidos por FSC en relación a su superficie, ya que algunas empresas por diversas razones no colaboraron con el trabajo. No obstante, logramos un número representativo del total de las empresas.

Cuadro No. 6: Empresas encuestadas.

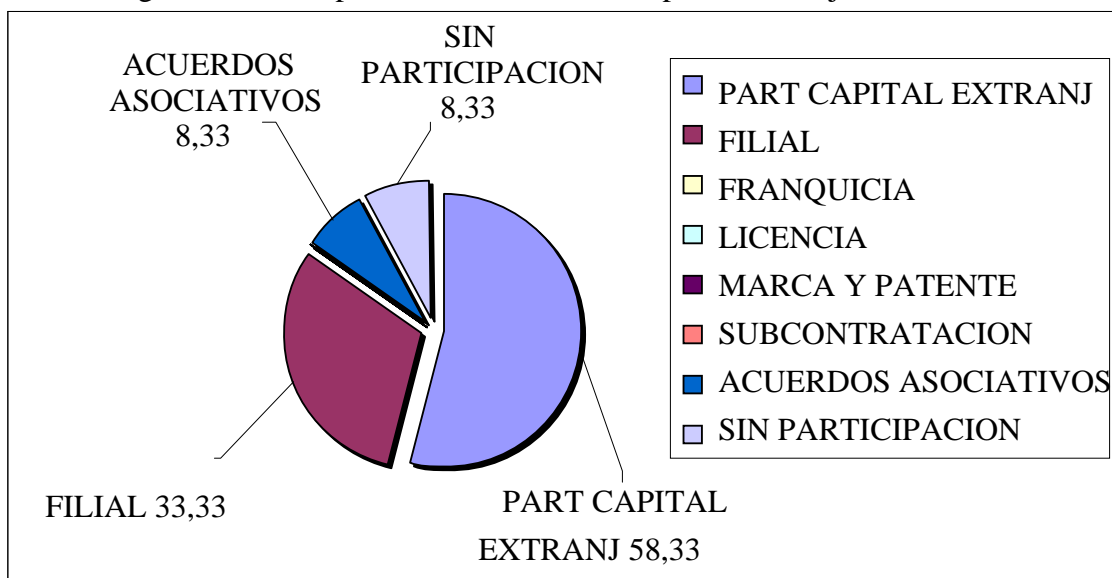
Estrato (has)	No. de empresas	Empresas encuestadas
0 – 100	1	0
101 - 1000	4	0
1001 - 10000	14	6
> 10000	10	6
	29	12

Fuente: elaboración propia en base a FSC (2010)

4.2.1 Caracterización de empresas

En este primer punto se busca definir el tipo de empresas que se encuentran en el estudio, desde el punto de vista del acuerdo asociativo que tengan así como también el número de empleados. A partir de esto se observará si las empresas en cuestión cuentan con un respaldo desde el exterior, así como también poder determinar según el número de empleados el tamaño de las mismas.

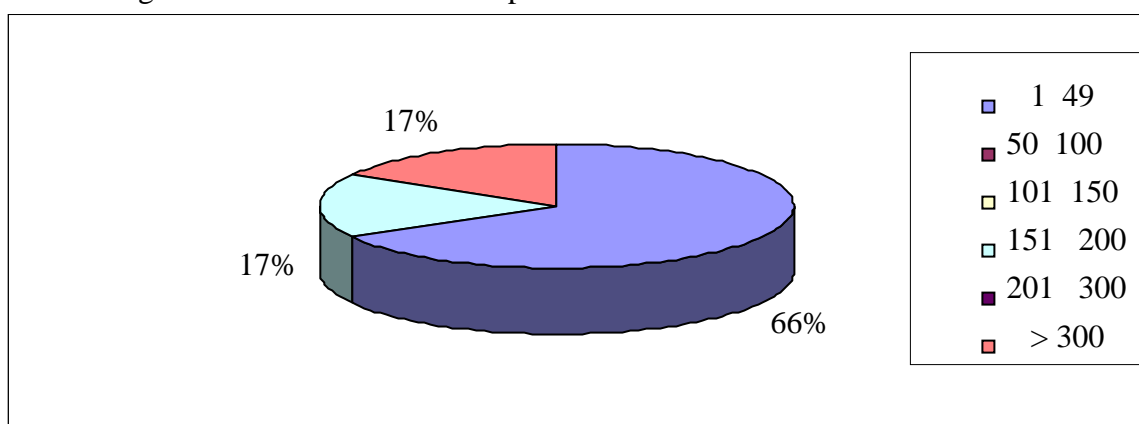
Figura No. 12: Tipos de asociación con empresas extranjeras.



Fuente: elaboración propia en base a encuesta (2010)

Como se ve en la Figura No. 12, el 92 % de las empresas cuentan con algún grado de asociación con empresas extranjeras, siendo en su mayoría participación de capitales extranjeros, seguido de filiales de empresas extranjeras. Esta participación extranjera es característica del sector.

Figura No. 13: Cantidad de empleados.



Fuente: elaboración propia en base a encuesta (2010)

Es interesante destacar que gran parte de las empresas poseen menos de 50 empleados propios (Figura No. 13). Esto es un dato interesante ya que evidencia el alto grado de tercerización del sector y la participación de empresas contratistas. La mayoría de los trabajos silvicultura lees son de carácter zafral los cuales son llevados a cabo por

dichas empresas, como por ejemplo las tareas de plantación, poda, raleos y cosecha, las cuales ocupan gran cantidad de mano de obra.

En el siguiente cuadro se expondrá datos relevantes en lo referido a la capacitación de los empleados y servicios brindados por la empresa. En un primer análisis se evaluó las empresas que poseen la cuantificación de los datos en cuestión, y en una segunda etapa el promedio de los datos en dichas empresas.

Cuadro No. 7: Capacitación en las empresas.

	Promedio	% de empresas
% ANUAL EMPLEADOS CAPACITADOS	88,33	50,00
Hs CAPACITACIÓN ANUALES/empleado	41,50	33,33
PASANTES	3,00	8,33
PLANES DE RETIRO	NC	33,33
No. MUJERES GERENCIALES	2,13	66,67
Servicio atención al cliente	NC	83,33

Fuente: elaboración propia en base a encuesta (2010)

En el análisis del cuadro se observa que la mitad de las empresas encuestadas tienen conocimiento de la proporción de empleados que reciben capacitación, con un promedio del 88% de los mismos. Por otra parte solo un 1/3 de las empresas tiene cuantificado las horas anuales que lo empleados reciben capacitación, con un promedio de 41,50 hs/año.

4.2.2 Visión de las empresas

Se desprende del análisis de las encuestas que dentro de las empresas hay distintas acepciones acerca de los conceptos de RSE y Certificación.

En cuanto a la RSE se encuentran tres ideas distintas:

- El 16,66% la define como una empresa socialmente benéfica, ambientalmente adecuada y económicamente viable.
- 66,67% como el compromiso con la comunidad y los trabajadores.
- 16,66% restante como trabajo digno, sano y bien remunerado.

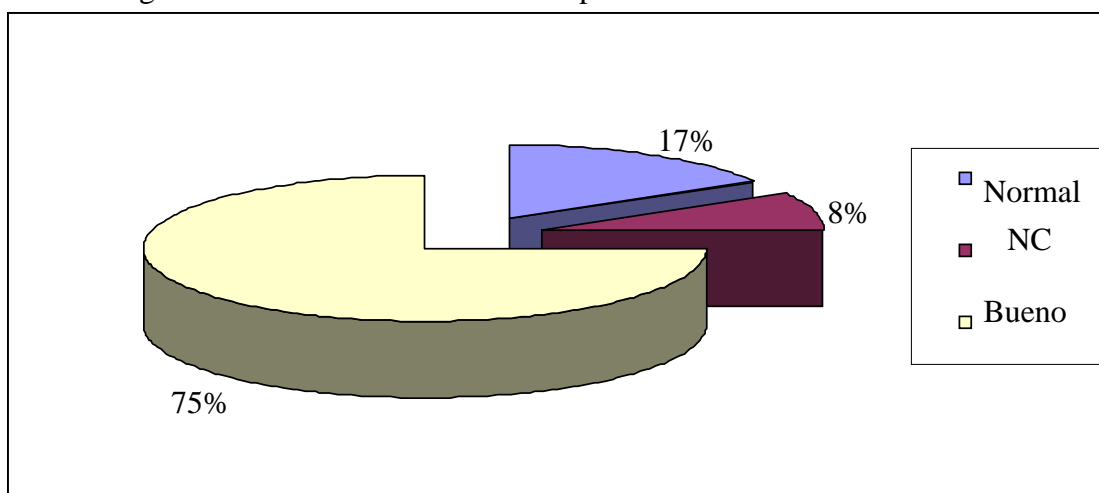
Acerca del concepto de certificación se encontraron las siguientes ideas:

- Un 58,33% se refiere a empresas socialmente benéficas, económicamente viables y ambientalmente adecuadas.

- El 25% piensa que es un aval de un ente externo relacionado al manejo forestal de la empresa.
- 8,33% la define como un apoyo a la sustentabilidad ambiental y social.
- Finalmente un 8,33% la define enfocada principalmente a la parte productiva y económica.

A partir de la siguiente definición de RSE, “el comportamiento responsable y comprometido de la empresa con respecto a los empleados, clientes, proveedores, accionistas, la comunidad y el medio ambiente donde ésta produce y/o vende sus productos y/o servicios”, se consulto a los encuestados como calificarían el desempeño de las empresas forestales establecidas en Uruguay con respecto a la misma (Figura No 14). Según esta definición, el 75% de los encuestados consideran que su desempeño es bueno.

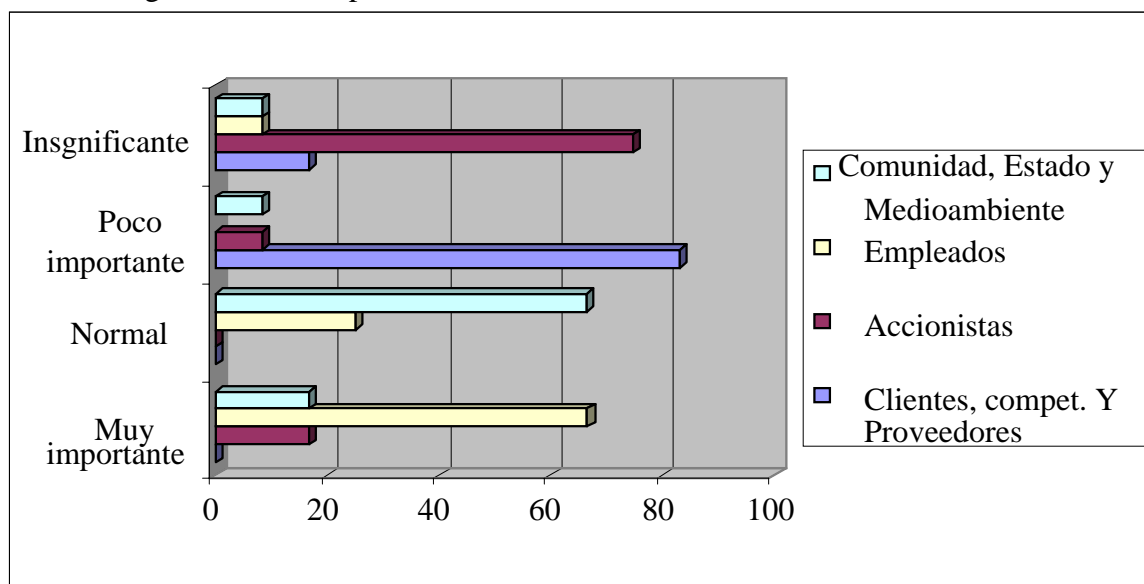
Figura No. 14: Valoración de las empresas acerca de la RSE en sector.



Fuente: elaboración propia en base a encuesta (2010)

La Figura No. 15 muestra cual es el orden de importancia que le dan las empresas a las diferentes áreas en que pueden actuar para mejorar la RSE.

Figura No. 15: Importancia de las áreas donde actúa la RSE.



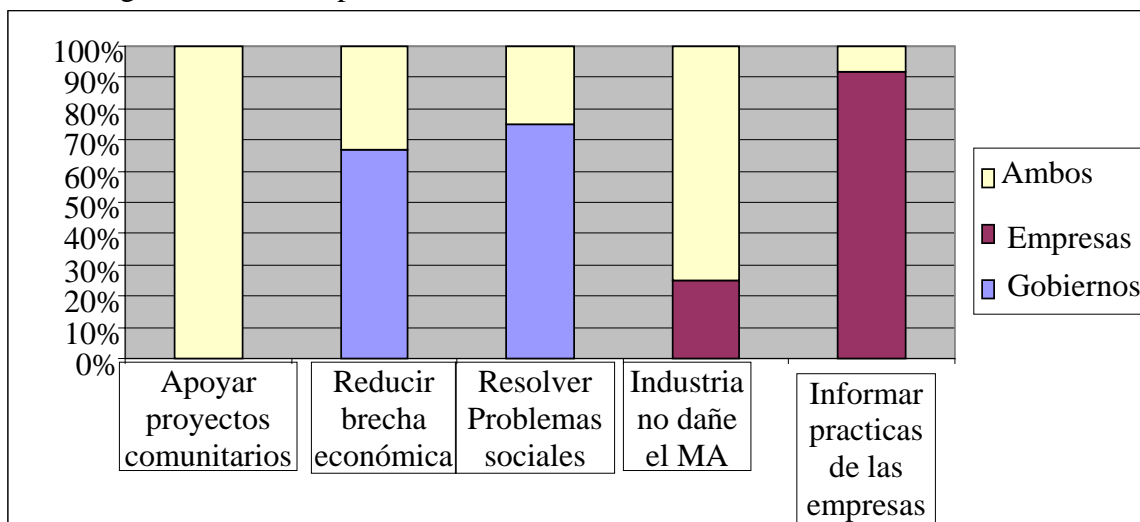
Fuente: elaboración propia en base a encuesta (2010)

En este caso los resultados son claros en cuanto a que hay una supremacía de opiniones coincidentes entre las empresas en que los empleados es el área de mayor importancia hacia la cual la RSE debe estar dirigida. En el otro extremo las empresas coinciden en su mayoría que el área de menor importancia hacia la cual deben dirigir las acciones de RSE son los accionistas. Encontrándose en una escala de importancia media las comunidad, el estado, el medioambiente, los clientes, competidores y proveedores.

A continuación se presentan los resultados de la opinión de las empresas en relación a qué actores deben ser los principales responsables en diversos asuntos.

En la misma se observa que en todas las afirmaciones las empresas coinciden en más de un 60%. Siendo además que en ninguna de las afirmaciones se hayan posturas contrarias, es decir, nunca se encontró para una misma afirmación un que una empresa considerara al gobierno exclusivamente como responsable y que otra reconociera a las empresas como responsables (Figura No. 16).

Figura No. 16: Responsabilidad en distintos asuntos.



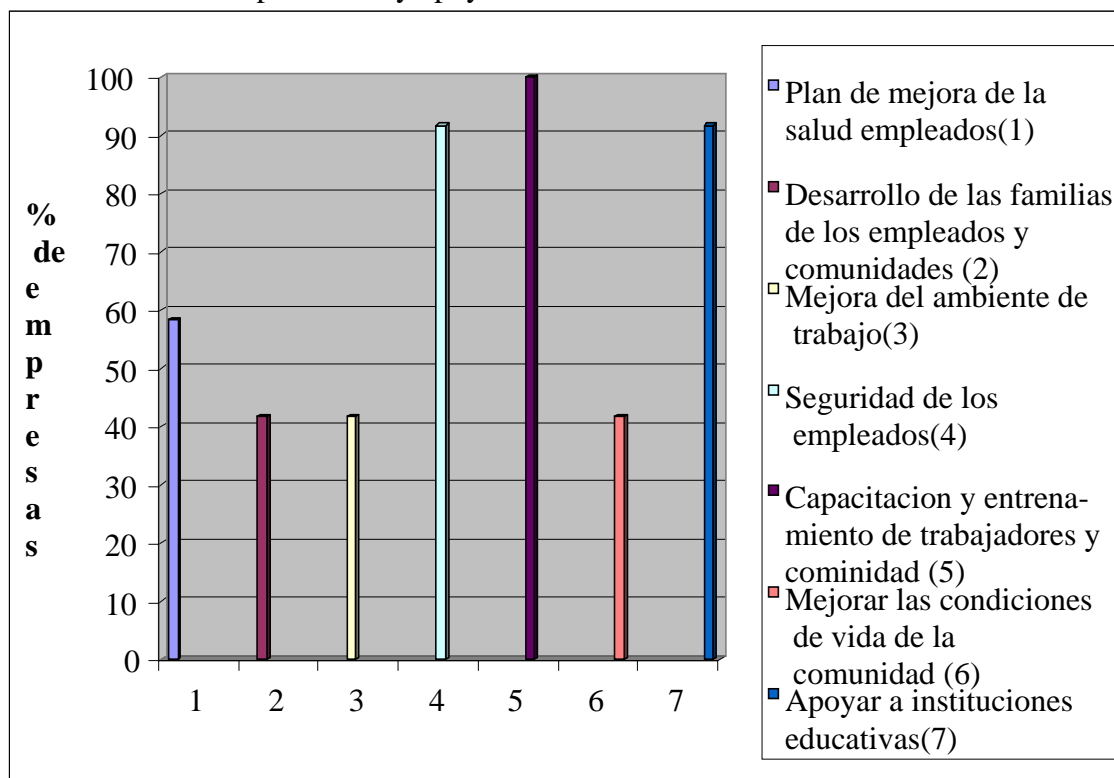
Fuente: elaboración propia en base a encuesta (2010)

4.2.3 Implementación de programas y normas por parte de las empresas

Cuando los encuestados fueron consultados sobre la implementación de planes para los empleados y las comunidades en diferentes áreas, se encontró que en cada uno nunca se registro un 0% de implementación.

Con respecto a planes relacionados con seguridad, salud, capacitación y apoyo se destacan tres planes en los cuales se encuentra un 90% o más de implementación por parte de las empresas. Estos son plan de capacitación y entrenamiento de trabajadores y comunidad, plan de seguridad de los empleados y apoyo de instituciones educativas (Figura No. 17).

Figura No. 17: Porcentaje de implementación de planes en seguridad, salud, capacitación y apoyo.



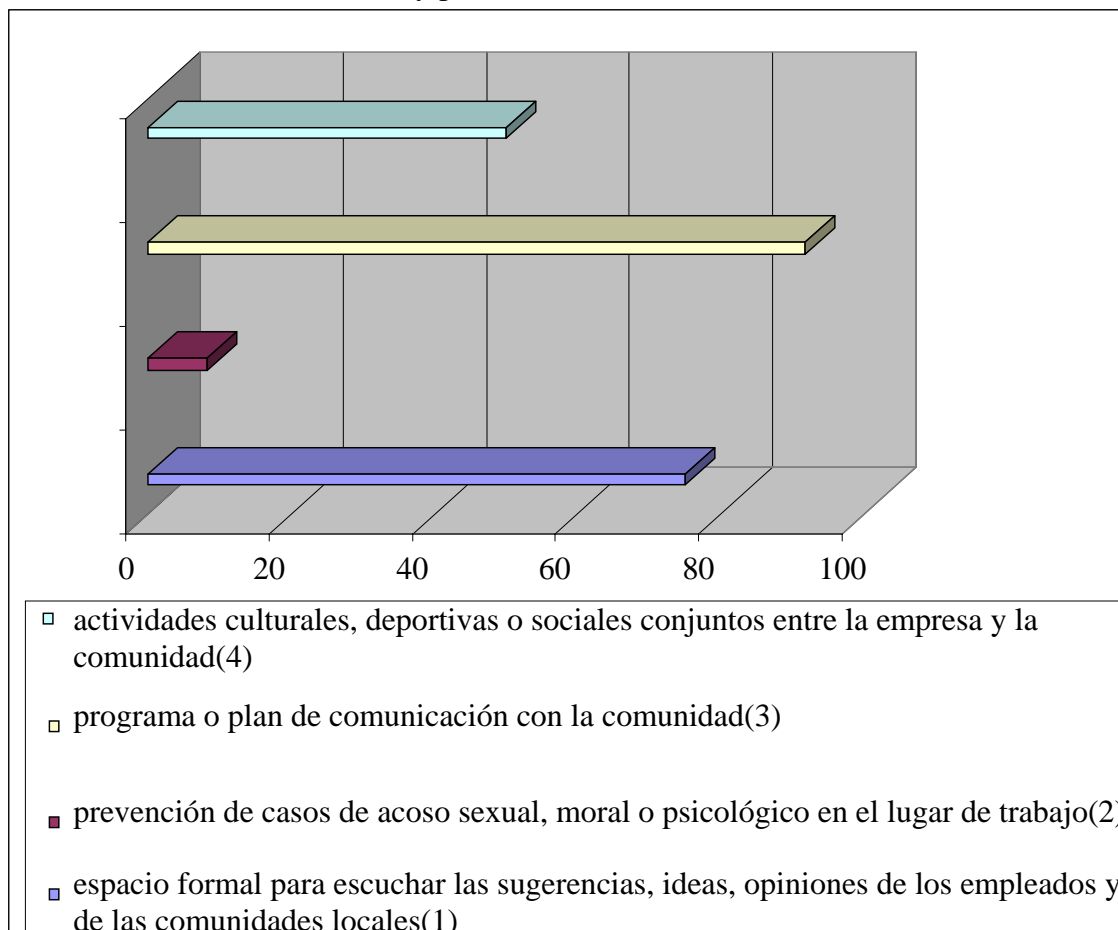
Fuente: elaboración propia en base a encuesta (2010)

En el punto de capacitación y entrenamiento de trabajadores y comunidad se alcanzó un 100% de aplicación por parte de las empresas, esta capacitación está dirigida hacia trabajos zafrales como los vinculados a las actividades de cosecha y plantación, y hacia la seguridad, como por ejemplo cursos de primeros auxilios y de prevención de incendios.

A partir de la Figura No. 18 se observa que hay grandes esfuerzos por parte de las empresas dirigidos a la buena comunicación y relacionamiento con las comunidades adyacentes así como también con los trabajadores propios.

Una alta proporción de empresas establece la comunicación con las comunidades de forma directa a través de reuniones periódicas generalmente realizadas en escuelas y liceos, ya que muchas veces estos son considerados como los lugares de referencia de los pequeños pueblos. En menor proporción la comunicación con la comunidad se realiza a través de la prensa o la radio, forma por la cual la empresa comunica sus diferentes actividades.

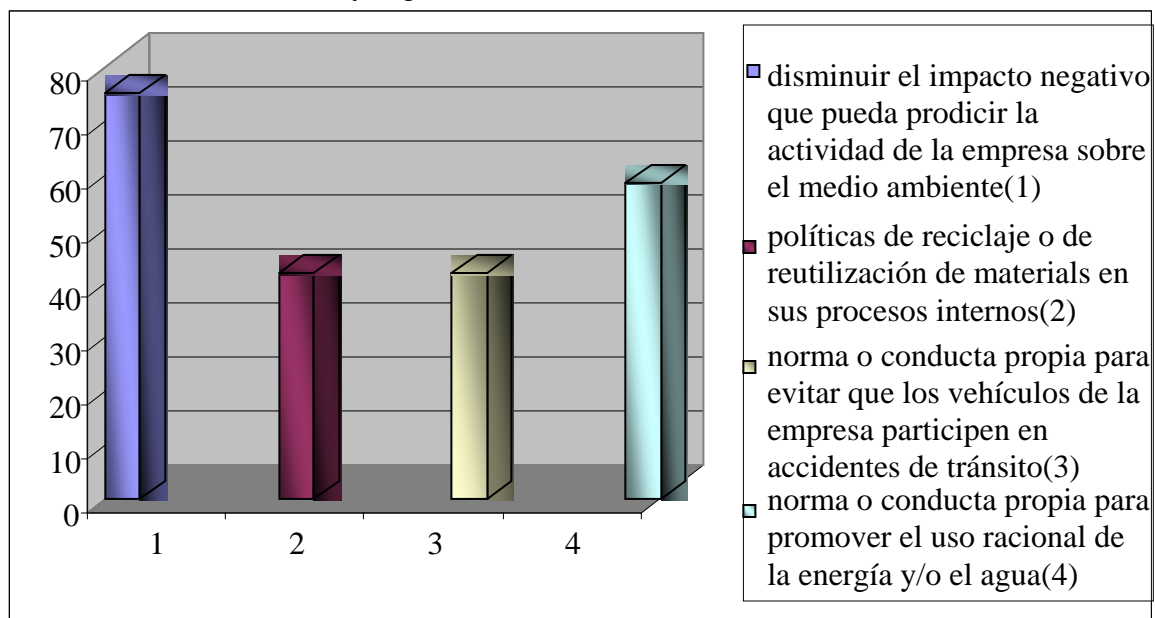
Figura No. 18: Porcentaje de implementación de planes en actividades culturales, comunicación y prevención.



Fuente: elaboración propia en base a encuesta (2010)

En la siguiente figura (No. 19) se aprecia el porcentaje de adopción por parte de las empresas de políticas o normas relacionadas a la protección del medio ambiente y la seguridad vial, como por ejemplo el uso responsable de los recursos naturales así como evitar que sus vehículos participen en accidentes de tránsito.

Figura No. 19: Porcentaje de adopción de políticas responsables de cuidado del medio ambiente y seguridad vial.



Fuente: elaboración propia en base a encuesta (2010)

Como se pudo observar casi el 80% de las empresas posee normas que minimicen los efectos de sus actividades sobre el medio ambiente, en términos generales las respuestas hacían referencia a la disminución del impacto sobre el suelo y los recursos hídricos, en tanto que un 65% adoptan conductas para el uso racional de la energía y/o el agua. En el caso de la energía, las empresas con fase industrial con grandes requerimientos energéticos han adoptado medidas de autoabastecimiento a partir de sus propios residuos. En menor grado, la adopción de políticas de reciclaje de materiales así como las normas que eviten accidentes de tránsito en los vehículos de las empresas se adoptan en casi un 40% de las mismas. Por ejemplo en este último punto las respuestas más comunes fueron los cursos de manejo defensivo para los empleados así como el mantenimiento exhaustivo de la flota de vehículos.

5. CONCLUSIONES

5.1 RESÚMENES PÚBLICOS

- En los 5 años analizados de certificación de FSC en Uruguay, las empresas certificadas se incrementaron en un 600%, reafirmando de esta manera la necesidad comercial de contar con un aval de un organismo.
- Las mayores debilidades de las empresas se evidencian en factores sociales.
 - Salud y Seguridad de los trabajadores y sus familias.
 - Falta de resultados de evaluaciones de impacto social en planes de manejo.
 - No inserción de comunidades adyacentes en el área de manejo forestal.
 - Falta de supervisión y capacitación para asegurar la implementación del plan de manejo.
- Al inicio del proceso de certificación las empresas presentan diversos problemas al momento de cumplir con los estándares, los cuales disminuyen en el correr de los años.
- Las empresas no toman en consideración los procesos de certificación de otras empresas para corregir o comenzar a implementar determinadas prácticas, previo al inicio de la certificación propia.
- La evolución de las no conformidades tanto sociales como no sociales posee la misma tendencia, evidenciando que las no conformidades (SAC) que se presentan son debidas al inicio de un nuevo proceso y no relacionados a una temática en particular.
- No se evidenció correlación entre la cantidad de SAC y la superficie de las empresas.

5.2 RSE

- La mitad de las empresas cuantifican el porcentaje de empleados que reciben capacitación, no obstante el 88% de los empleados recibe capacitación.
- El 33% de las empresas cuantifican la capacitación anual. El promedio es de 41,5 hs.
- Con respecto a los conceptos de RSE y certificación, el 16% de las empresas no los diferencian. A su vez otro 16% relaciona el concepto de RSE solo con el trabajo de los empleados.
- En referencia a la actuación del sector en cuanto a la RSE, el 75% de las empresas posee una valoración “Buena”.
- Hay una acepción general de que la RSE debe ir dirigida en primer lugar hacia los propios trabajadores y luego a la comunidad.

- En general los planes de RSE están enfocados a la mejora de la gestión de la empresa.
- En menor grado se centran en el desarrollo y mejora en condiciones de vida de las comunidades, así como programas de salud ocupacional.
- A nivel general las empresas disponen de vías de comunicación con las comunidades, sin embargo falta desarrollar una vinculación más estrecha con las mismas.
- Se percibe un buen nivel de adopción de planes referidos a la mitigación de impactos sobre el medio ambiente.

5.3 CONCLUSIONES GENERALES

A nivel general, si bien el sector adopta medidas y políticas que poseen muchos puntos de coincidencia con los lineamientos de la RSE, las mismas se basan en las exigencias normativas de los procesos de certificación, los cuales no coinciden totalmente.

Las empresas presentan deficiencias en la implementación de programas de desarrollo de las comunidades, puesto que la mayoría de los ejemplos presentados se basan en donaciones puntuales a centros considerados prioritarios, como por ejemplo escuelas y centros de salud entre otros.

La mayor parte de las actividades vinculadas a RSE de las empresas se encuentran dirigidas en su conjunto al aumento de la productividad de las mismas, y no al conjunto de la sociedad que integran. Evidenciado en la gran adopción de capacitación interna del personal propio y/o tercerizado, y no así en programas que desarrollen a las comunidades indiferentemente de los cometidos de la misma. Los programas de capacitación que se realizan en las comunidades apuntan a cubrir empleos zafrales de bajo nivel técnico y de baja inversión para la empresa.

Considerando que las empresas analizadas eran certificadas FSC, se concluye que esta es un pilar importante en los lineamientos de RSE que guían a las empresas. No obstante que actúa como base sobre la cual se debe seguir profundizando en la adopción de medidas complementarias a sus estándares para que las empresas del sector forestal en Uruguay cumplan con los lineamientos de RSE de la Norma ISO 26.000.

6. RESUMEN

Como consecuencia de la gran expansión del rubro forestal en el Uruguay se han presentado desafíos cada vez mayores para las empresas que integran el sector. Uno de los primeros desafíos fue la certificación forestal, a la cual las empresas debieron adecuarse por ser esta un requisito para la colocación de sus productos en determinados mercados. Esta certificación está sustentada en tres pilares básicos: producción ambientalmente adecuada, socialmente benéfica y económicamente viable. En nuestro país se llegó a esta certificación a través del Forest Stewardship Council (FSC), la cual es una de las acreditadas de mayor prestigio a nivel mundial. La misma exige el cumplimiento de un estándar claramente definido regido por 56 criterios agrupados en 10 principios. Para lograr la certificación las empresas forestales en Uruguay han tenido que adoptar determinadas prácticas de manejo ambiental y social que cumplan con el estándar. Otro desafío planteado para muchas empresas, al cual las empresas forestales no han sido ajenas, es la Responsabilidad Social Empresarial. La cual contiene lineamientos definidos sobre los cuales se continúa trabajando para la elaboración de nuevos estándares. El objetivo principal que este trabajo plantea es determinar si el cumplimiento de los estándares de certificación FSC es suficiente para considerar una empresa socialmente responsable. En una primera etapa se revisaron los resúmenes públicos de certificación y se relevaron las Solicitudes de Acción Correctiva (SAC) y se evaluó que criterios contenían las mayores proporciones y su evolución en el tiempo, haciendo énfasis en las de índole social. Seguidamente, se elaboró una encuesta con componentes relacionados a la responsabilidad social la cual se le realizó a empresas certificadas, utilizando la metodología de muestro teórico, un método de investigación cualitativa. Con las respuestas obtenidas se confeccionó una base de datos para facilitar el análisis de los resultados, y determinar si la globalidad de las empresas cumplen con el objetivo planteado. A nivel general, si bien el sector adopta medidas y políticas que poseen muchos puntos de coincidencia con los lineamientos de la RSE, aún no son suficientes para calificar al sector como socialmente responsable. Dicho esto y tratándose de empresas certificadas FSC, se puede concluir que esta es un pilar importante en los lineamientos de RSE ya que actúa como base sobre la cual se debe seguir profundizando en la adopción de medidas complementarias a sus estándares para que las empresas del sector forestal en Uruguay sean consideradas socialmente responsables.

Palabras clave: Certificación forestal; Responsabilidad social; Investigación cualitativa; Estándar.

7. SUMMARY

As a consequence of the great expansion of the forest industry in Uruguay, the enterprises that make up the sector have been facing ever-increasing challenges. One of the first challenges was forest certification, to which the companies had to adapt, this being a requirement to place their products in certain markets. This certification is sustained on three basic pillars: environmentally adequate, socially beneficial and economically viable production. This certification arrived in our country through the Forest Stewardship Council (FSC), which is one of the worldwide more prestigious accreditation representatives. This organization requires the compliance with a clearly defined standard, ruled by 56 criteria grouped in 10 principles. In order to obtain such certification, Uruguay's forest companies have had to adopt certain environmental and social management practices that meet the standard. Another challenge posed to many companies, including forest companies, is Corporate Social Responsibility, which contains defined guidelines on which they are still working in order to elaborate new standards. The main objective this task poses is to determine whether the compliance of the FSC certification standards is enough to consider a company as socially responsible. In the first stage the public certification summaries were reviewed and the Corrective Action Requests (CAR) were collected, and the criteria that contained the higher proportions and their evolution over time were evaluated, making emphasis on those of social nature. Immediately after, a survey was elaborated with components related to social responsibility, and this survey was made to certified companies, using the theoretical sample methodology, a qualitative research method. With the answers obtained, a database was elaborated to facilitate the analysis of the results, and to determine whether the totality of the companies comply with the suggested objective. In general, even though the sector adopts measures and policies that have many points coinciding with RSE guidelines, they are not enough yet to qualify the sector as socially responsible. This having been said, and dealing with FSC certified companies, the conclusion is that this is an important pillar in RSE guidelines, since it acts as a basis on to go more deeply for the adoption of complementary measures to their standards, so that the forest sector companies in Uruguay might be considered as socially responsible.

Key words: Forest certification; Social responsibility; Qualitative research; Standard.

8. BIBLIOGRAFÍA

1. BRUSSA, C. 2001. Eucalyptus. Montevideo, Hemisferio Sur. 328 p.
2. CORBIN, J.; STRAUSS, A. 1991. Conceptos básicos en investigación cualitativa. Antioquia, Universidad de Antioquia. 306 p.
3. DANILUK, G. 2010. Curso de certificación de gestión forestal sostenible; interpretación de principios y criterios del Forest Stewardship Council. Montevideo, Facultad de Agronomía. s.p.
4. FAO, 2003. ¿Qué es la certificación SA8000? Roma. s.p. (Series de publicaciones RUTA. Material de capacitación).
5. FOREST STEWARDSHIP COUNCIL. 1996. FSC principles and criteria for Forest Stewardship. (en línea). s.l. pp. 1-13. Consultado 16 abr. 2010. Disponible en http://www.fsc.org/fileadmin/web-data/public/document_center/international_FSC_policies/standards/FSC_STD_01_001_V4_0_EN_FSC_Principles_and_Criteria.pdf
6. _____. 2000. Principios y criterios para el manejo forestal. Documento 1.2. (en línea). s.n.t. s.p. Consultado 15 jun. 2010. Disponible en <http://www.fsc-spain.org/PyC.htm>
7. _____. 2003. Estrategia Social de FSC; construcción e implementación de una agenda social. (en línea). s.n.t. v. 2.1. pp. 5 – 11. Consultado 29 set. 2010. Disponible en http://www.fsc-spain.org/documentos/Estrategia_Social_del_FSC_Version_2.1.pdf
8. _____. 2007. Fortaleciendo la conservación forestal, las comunidades y los mercados. (en línea). s.n.t. pp. 3 – 4. Consultado 20 set. 2010. Disponible en http://www.fscspain.org/documentos/FSC_Global_Strategy_Spanish_Low_res_Read.pdf
9. _____. 2009. FSC Impacts and outcomes. (en línea). s.n.t. pp. 1 -9. Consultado 5 set. 2010. Disponible en http://www.fsc.org/fileadmin/web-data/public/document_center/publications/FSC_Policy_Series/Impacts_lit_review_summary_EN.PDF
10. _____. 2010. Global FSC certificates; type and distribution. (en línea). s.n.t. pp.1-19. Consultado 10 oct. 2010. Disponible en

http://www.fsc.org/fileadmin/web-data/public/document_center/powerpoints_graphs/facts_figures/Global-FSC-Certificates-2010-10-15-EN.pdf

11. GLASER, B.; STRAUSS, A. 1967. The discovery of grounded theory. Strategic for qualitative research. New York, Aldine. 274 p.
12. HANSEN, E.; PANWAR, R. 2008. La responsabilidad social de la empresa en el sector forestal. Unasyuva. 230: 45 – 48.
13. HARCHARIK, D. 1995. La FAO y una Silvicultura que cambia. Unasyuva. 46: 3 – 7.
14. INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO). 2010. Guidance on social responsibility. (en línea). s.l. pp. 10 – 14. Consultado 24 ago. 2010. Disponible en http://www.lsd.lt/typo_new/fileadmin/Failai/N172_ISO_DIS_26000_E_.pdf
15. LÓPEZ, M.; GARCÍA, M.; AVILES, C.; DANILUK, G.; GONZÁLEZ, M. 2009. Introducción a la responsabilidad social corporativa (R.S.C.). Madrid, Universidad Politécnica de Madrid. s.p.
16. MARTÍN-CRESPO, M.; SALAMANCA, A. 2007. El muestreo en la investigación cualitativa. Nure Investigación. no. 27: 1-4.
17. MARTÍNEZ, M. 2004. Ciencia y arte en la metodología cualitativa. s.l., Trillas. 350 p.
18. MONTEVERDE, A. 2003. El análisis cualitativo. Ejemplo de los diferentes procedimientos utilizados en el método comparativo constante de Glaser y Strauss. Montevideo, Facultad de Agronomía. s.p.
19. ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. 2006. Iniciativa in focus sobre responsabilidad social de la empresa. Ginebra. 5 p.
20. RODRÍGUEZ, G.; GIL, J.; GARCÍA, E. 1996. Metodología de la investigación cualitativa. Málaga, s.e. 378 p.
21. RODRÍGUEZ, P. 2008. La teoría fundamentada: un plan metodológico para respetar la naturaleza del mundo empírico. Praxis Sociológica. 12: 1-36.

22. SANTESMASES, M. 1997. Diseño y análisis de encuestas en investigación social y de mercados. Madrid, Pirámide. 343 p.
23. SANTOS, M. A. 1990. Hacer visible lo cotidiano; teoría y práctica de la evaluación cualitativa de centros escolares. Madrid, Akal. 209 p.
24. SOCIAL ACCOUNTABILITY INTERNATIONAL. 2001. Responsabilidad social 8000. Norma SA8000. (en línea). s.n.t. pp.1 – 9. Consultado 22 nov. 2010. Disponible en <http://www.oei.es/salactsi/rtsc8000.pdf>
25. TAMOSIUNAS, M. 2009. Curso de gestión forestal. Montevideo, Facultad de Agronomía. s.p.
26. URUGUAY. MINISTERIO DE GANADERÍA, AGRICULTURA Y PESCA. DIRECCIÓN GENERAL FORESTAL. 2008. Distribución geográfica de bosques; estadísticas. Montevideo. s.p.
27. _____, _____. 2010. Plantaciones registradas en DGF; estadísticas. Montevideo. s.p.

9. ANEXOS

ANEXO No. 1: Relevamiento de SAC por empresa

Empresa	Año de Inicio de Certificación	SAC	Principio	Año de Apertura	Año de Cierre
Agroempresa Forestal	2007	1	62	2007	2008
Agroempresa Forestal	2007	5	65	2008	2009
Agroempresa Forestal	2007	3	83	2007	2008
Agroempresa Forestal	2007	6	83	2008	2009
Agroempresa Forestal	2007	4	85	2007	2008
Agroempresa Forestal	2007	2	s74	2007	2008
Bosques del Sur	2010	2	53	2009	
Bosques del Sur	2010	3	61	2009	
Bosques del Sur	2010	1	s42	2009	2009
Caja Notarial	2009	5	61	2008	2009
Caja Notarial	2009	8	65	2008	2009
Caja Notarial	2009	6	67	2008	2009
Caja Notarial	2009	12	67	2009	
Caja Notarial	2009	11	83	2009	
Caja Notarial	2009	1	s42	2008	2009
Caja Notarial	2009	2	s42	2008	2009
Caja Notarial	2009	10	s42	2009	2009
Caja Notarial	2009	3	s44	2008	2009
Caja Notarial	2009	4	s73	2008	2009
Caja Notarial	2009	9	s73	2008	2009
Caja de Jubilaciones Bancarias	2006	1	16	2006	2007
Caja de Jubilaciones Bancarias	2006	10	53	2007	2008
Caja de Jubilaciones Bancarias	2006	13	53	2009	
Caja de Jubilaciones Bancarias	2006	4	61	2006	2007
Caja de Jubilaciones Bancarias	2006	12	64	2008	2009
Caja de Jubilaciones Bancarias	2006	5	67	2006	2007
Caja de Jubilaciones Bancarias	2006	9	71	2007	2008
Caja de Jubilaciones Bancarias	2006	6	106	2006	2007
Caja de Jubilaciones Bancarias	2006	7	107	2006	2007
Caja de Jubilaciones Bancarias	2006	2	s41	2006	2008
Caja de Jubilaciones Bancarias	2006	14	s41	2009	
Caja de Jubilaciones Bancarias	2006	3	s42	2006	2007
Caja de Jubilaciones Bancarias	2006	8	s42	2007	2008
Caja de Jubilaciones Bancarias	2006	11	s44	2008	2009
Caja de Jubilaciones Bancarias- El	2007	2	610	2008	

Carmen					
Caja de Jubilaciones Bancarias- El Carmen	2007	1	s42	2007	2008
Cofusa	2006	15	16	2006	2006
Cofusa	2006		16	2006	2006
Cofusa	2006	4	66	2009	
Cofusa	2006	6	71	2009	
Cofusa	2006	16	102	2006	2006
Cofusa	2006	5	s42	2009	
Cofusa	2006	2	s44	2007	2008
Cofusa	2006	3	s82	2008	2009
Cofusa	2006	1	s85	2006	2007
Durafor	2006	2	11	2006	2006
Durafor	2006	18	13	2007	2008
Durafor	2006		13	2007	2008
Durafor	2006	12	16	2006	
Durafor	2006	12	16	2006	2007
Durafor	2006	22	53	2008	2009
Durafor	2006	25	56	2009	
Durafor	2006	4	61	2006	
Durafor	2006	4	61	2006	2007
Durafor	2006	5	62	2006	
Durafor	2006	5	62	2006	2008
Durafor	2006	14	65	2006	
Durafor	2006	14	65	2006	2008
Durafor	2006	7	66	2006	
Durafor	2006	7	66	2006	2007
Durafor	2006	16	66	2007	2007
Durafor	2006	20	67	2008	2009
Durafor	2006	1	68	2006	2006
Durafor	2006	8	71	2006	
Durafor	2006	8	71	2006	2007
Durafor	2006	32	71	2009	
Durafor	2006	31	72	2009	
Durafor	2006	19	81	2007	2008
Durafor	2006	33	81	2009	
Durafor	2006		81		
Durafor	2006		81		
Durafor	2006	9	82	2006	
Durafor	2006	15	82	2006	
Durafor	2006	15	82	2006	2008

Durafor	2006		102	2006	
Durafor	2006		102	2006	2007
Durafor	2006		106	2006	
Durafor	2006		106	2006	2007
Durafor	2006	24	s12	2008	2009
Durafor	2006	1	s41	2006	
Durafor	2006	1	s41	2006	2008
Durafor	2006	26	s41	2009	
Durafor	2006	30	s41	2009	
Durafor	2006		s41	2006	
Durafor	2006		s41	2006	
Durafor	2006		s41	2006	2008
Durafor	2006		s41	2006	2008
Durafor	2006	2	s42	2006	
Durafor	2006	2	s42	2006	2007
Durafor	2006	11	s42	2006	
Durafor	2006	11	s42	2006	2007
Durafor	2006	17	s42	2007	2007
Durafor	2006	27	s42	2009	
Durafor	2006	28	s42	2009	
Durafor	2006		s42	2006	
Durafor	2006		s42	2006	2007
Durafor	2006		s42	2007	2007
Durafor	2006	21	s43	2008	2009
Durafor	2006	3	s44	2006	
Durafor	2006	3	s44	2006	2008
Durafor	2006	13	s44	2006	
Durafor	2006	13	s44	2006	2007
Durafor	2006	29	s44	2009	
Durafor	2006	23	s51	2008	2009
Durafor	2006	10	s73	2006	
Durafor	2006	10	s73	2006	2007
Durafor	2006		s73	2006	
Durafor	2006		s73	2006	2007
Durafor	2006		s73	2007	2007
Durafor	2006	6	s74	2006	
Durafor	2006	6	s74	2006	2007
Durafor	2006	9	s82	2006	2007
El Fogón	2007	4	53	2008	2009
El Fogón	2007	6	53	2008	2009
El Fogón	2007	9	65	2008	2009

El Fogón	2007	8	66	2008	2009
El Fogón	2007	3	71	2007	2008
El Fogón	2007	7	106	2008	2009
El Fogón	2007	1	s42	2007	2008
El Fogón	2007	5	s42	2008	2009
El Fogón	2007	2	s51	2007	2008
El Fogón	2007	10	s73	2008	
El Fogón	2007	11	s82	2008	
El Paraíso	2005	2	53	2007	2008
El Paraíso	2005	3	71	2007	2009
El Paraíso	2005	4	81	2007	2009
El Paraíso	2005	5	81	2009	
El Paraíso	2005		82	2007	2009
El Paraíso	2005	1	s42	2005	2007
Eufores	2009	45	11	2008	2009
Eufores	2009	1	53	2009	
Eufores	2009	44	61	2008	2009
Eufores	2009	46	62	2008	2009
Eufores	2009	43	s42	2008	2009
Eufores	2009	2	s44	2009	
Eufores	2009	4	s73	2009	
Eufores	2009	3	s82	2009	
Euskar Forestal	2005	7	11	2006	2007
Euskar Forestal	2005	1	56	2005	2006
Euskar Forestal	2005	5	61	2005	2006
Euskar Forestal	2005	6	61	2006	2007
Euskar Forestal	2005	12	65	2007	2008
Euskar Forestal	2005	8	66	2006	2007
Euskar Forestal	2005	11	69	2007	2008
Euskar Forestal	2005	10	85	2007	2008
Euskar Forestal	2005	13	102	2009	
Euskar Forestal	2005	3	105	2005	2006
Euskar Forestal	2005	4	s42	2005	2006
Euskar Forestal	2005		s42	2006	2007
Euskar Forestal	2005	2	s74	2005	2006
Euskar Forestal	2005	9	s74	2007	2008
Forestal Atlántico Sur	2007	3	71	2008	2009
Forestal Atlántico Sur	2007	5	71	2008	2009
Forestal Atlántico Sur	2007	6	71	2009	2009
Forestal Atlántico Sur	2007	7	81	2009	
Forestal Atlántico Sur	2007	8	91	2009	

Forestal Atlántico Sur	2007	1	s42	2007	2007
Forestal Atlántico Sur	2007	4	s42	2008	2009
Forestal Atlántico Sur	2007	2	s74	2007	2007
Forestal Oriental	2005	3	15	2005	
Forestal Oriental	2005	23	15	2008	
Forestal Oriental	2005	1	16	2005	
Forestal Oriental	2005	26	62	2008	
Forestal Oriental	2005	11	65	2007	
Forestal Oriental	2005	17	65	2007	
Forestal Oriental	2005		65	2007	
Forestal Oriental	2005	6	66	2005	
Forestal Oriental	2005	12	66	2007	
Forestal Oriental	2005	24	67	2008	
Forestal Oriental	2005	10	71	2006	
Forestal Oriental	2005	20	71	2007	
Forestal Oriental	2005	2	81	2005	
Forestal Oriental	2005	5	81	2005	
Forestal Oriental	2005	19	81	2007	
Forestal Oriental	2005	27	81	2008	
Forestal Oriental	2005		81	2005	
Forestal Oriental	2005	28	82	2008	
Forestal Oriental	2005		85	2005	
Forestal Oriental	2005		94	2005	
Forestal Oriental	2005	15	104	2007	
Forestal Oriental	2005	14	s41	2007	
Forestal Oriental	2005	7	s42	2006	
Forestal Oriental	2005	8	s42	2006	
Forestal Oriental	2005	13	s42	2007	
Forestal Oriental	2005	22	s42	2008	
Forestal Oriental	2005	25	s42	2008	
Forestal Oriental	2005	18	s44	2007	
Forestal Oriental	2005	16	s73	2007	
Forestal Oriental	2005	4	s74	2005	
Forestal Oriental	2005	21	s74	2007	
Forestal Oriental	2005	9	s82	2006	
Grupo Forestal Oriental	2005	5	16	2005	2006
Grupo Forestal Oriental	2005	12	16	2006	2008
Grupo Forestal Oriental	2005	15	61	2007	2008
Grupo Forestal Oriental	2005	16	61	2007	2008
Grupo Forestal Oriental	2005	9	62	2006	2007
Grupo Forestal Oriental	2005	4	66	2005	2006

Grupo Forestal Oriental	2005	6	71	2005	2006
Grupo Forestal Oriental	2005	18	71	2008	
Grupo Forestal Oriental	2005	7	81	2005	2006
Grupo Forestal Oriental	2005	13	81	2007	2008
Grupo Forestal Oriental	2005	8	103	2005	2006
Grupo Forestal Oriental	2005	17	s21	2008	
Grupo Forestal Oriental	2005	1	s42	2005	2006
Grupo Forestal Oriental	2005	2	s42	2005	2006
Grupo Forestal Oriental	2005	10	s42	2006	2007
Grupo Forestal Oriental	2005	14	s44	2007	2008
Grupo Forestal Oriental	2005	3	s73	2005	2006
Grupo Forestal Oriental	2005	11	s74	2006	2007
Guanare	2006	5	66	2007	2008
Guanare	2006	7	81	2007	2009
Guanare	2006	4	s41	2007	2007
Guanare	2006	1	s42	2006	2007
Guanare	2006	3	s42	2007	2007
Guanare	2006	8	s42	2007	2008
Guanare	2006	9	s42	2007	2008
Guanare	2006	6	s73	2007	2008
Guanare	2006	2	s74	2006	2007
Guanare	2006	10	s82	2008	2008
Idalen	2006	3	61	2007	2009
Idalen	2006	7	67	2009	
Idalen	2006	2	85	2007	2009
Idalen	2006	1	107	2006	2007
Idalen	2006	5	s42	2009	2009
Idalen	2006	6	s42	2009	2009
Idalen	2006	4	s74	2009	2009
Los Eucalyptus	2008	3	65	2009	
Los Eucalyptus	2008	1	s42	2008	2009
Los Eucalyptus	2008	2	s42	2009	
Mario Zylberberg	2007	5	71	2009	
Mario Zylberberg	2007	4	s42	2008	2009
Mario Zylberberg	2007	3	s44	2007	2008
Mario Zylberberg	2007		s44	2007	2008
Mario Zylberberg	2007	2	s45	2007	2008
Mario Zylberberg	2007	1	s51	2007	2008
Madelur	2009	1	11	2008	2008
Madelur	2009	16	11	2009	
Madelur	2009	19	61	2009	

Madelur	2009	6	62	2008	2009
Madelur	2009	18	63	2009	
Madelur	2009	5	65	2008	2009
Madelur	2009	15	65	2009	
Madelur	2009	17	65	2009	
Madelur	2009	7	71	2008	2009
Madelur	2009	9	81	2008	2009
Madelur	2009	10	82	2008	2009
Madelur	2009	11	83	2008	2009
Madelur	2009	12	83	2008	2009
Madelur	2009	13	85	2008	2008
Madelur	2009	2	s41	2008	2009
Madelur	2009	3	s42	2008	2009
Madelur	2009	4	s42	2008	2009
Madelur	2009	14	s42	2009	
Madelur	2009	8	s73	2008	2009
Madelur	2009	20	s73	2009	
Monte Fresnos	2008	2	16	2008	2008
Monte Fresnos	2008	9	53	2009	
Monte Fresnos	2008	5	103	2008	
Monte Fresnos	2008	1	s42	2008	2008
Monte Fresnos	2008	8	s42	2008	2008
Monte Fresnos	2008	6	s44	2008	
Monte Fresnos	2008		s44	2008	
Monte Fresnos	2008	4	s73	2008	2009
Monte Fresnos	2008	3	s81	2008	
Monte Fresnos	2008	7	s81	2008	2008
Mundial Forestación	2005	1	11	2005	
Mundial Forestación	2005	3	63	2005	
Mundial Forestación	2005	4	64	2005	
Mundial Forestación	2005	5	65	2005	
Mundial Forestación	2005		65	2005	
Mundial Forestación	2005		102	2005	
Mundial Forestación	2005	2	s41	2005	
Ponte Tresa	2008	3	16	2008	2008
Ponte Tresa	2008	4	81	2008	2008
Ponte Tresa	2008	7	81	2008	2009
Ponte Tresa	2008	6	103	2008	2009
Ponte Tresa	2008	10	103	2009	2009
Ponte Tresa	2008	11	s41	2009	
Ponte Tresa	2008	1	s42	2008	2008

Ponte Tresa	2008	8	s42	2008	2008
Ponte Tresa	2008	12	s42	2009	2009
Ponte Tresa	2008	2	s44	2008	2009
Ponte Tresa	2008	5	s73	2008	2008
Ponte Tresa	2008	9	s81	2009	
Profodes	2007	8	53	2008	
Profodes	2007	9	62	2008	
Profodes	2007	4	65	2007	2008
Profodes	2007	7	67	2008	
Profodes	2007	3	106	2007	2008
Profodes	2007	5	107	2007	2008
Profodes	2007	2	s42	2007	2008
Profodes	2007	1	s73	2007	2008
Profodes	2007	6	s83	2008	
Ralten	2006	3	67	2005	
Ralten	2006	1	s33	2005	
Ralten	2006	4	s41	2005	
Ralten	2006	2	s42	2005	
Rivermol	2006	8	16	2008	2009
Rivermol	2006	4	61	2007	2008
Rivermol	2006	2	66	2006	2007
Rivermol	2006	11	72	2008	2009
Rivermol	2006	5	83	2007	2008
Rivermol	2006	7	85	2008	2009
Rivermol	2006	6	s41	2008	2009
Rivermol	2006	1	s42	2006	2007
Rivermol	2006	3	s42	2007	2008
Rivermol	2006	12	s42	2009	
Rivermol	2006		s42	2007	2008
Rivermol	2006	9	s44	2008	2009
Rivermol	2006	10	s44	2008	2009
Sierras Calmas	2009	45	11	2008	2009
Sierras Calmas	2009	1	53	2009	
Sierras Calmas	2009	44	61	2008	2009
Sierras Calmas	2009	46	62	2008	2009
Sierras Calmas	2009	43	s42	2008	2009
Sierras Calmas	2009	2	s44	2009	
Sierras Calmas	2009	3	s44	2009	
Sierras Calmas	2009	4	s73	2009	
Taurion	2008	3	16	2008	2008
Taurion	2008	13	53	2008	2008

Taurion	2008	12	61	2008	2008
Taurion	2008	17	61	2008	
Taurion	2008	15	62	2008	
Taurion	2008	9	66	2008	2008
Taurion	2008	20	66	2009	2009
Taurion	2008	10	67	2008	2008
Taurion	2008	11	71	2008	2008
Taurion	2008	14	82	2008	2009
Taurion	2008	6	103	2008	
Taurion	2008	21	s41	2009	
Taurion	2008	1	s42	2008	2008
Taurion	2008	16	s42	2008	2008
Taurion	2008	19	s42	2008	
Taurion	2008	22	s42	2009	
Taurion	2008	2	s44	2008	2008
Taurion	2008	7	s44	2008	2008
Taurion	2008	18	s51	2008	2009
Taurion	2008	5	s73	2008	2008
Taurion	2008	4	s81	2008	
Taurion	2008	8	s81	2008	2008
Uruguay Forestal	2005	9	11	2006	2007
Uruguay Forestal	2005	10	11	2006	2007
Uruguay Forestal	2005	2	56	2005	2006
Uruguay Forestal	2005	8	61	2006	2007
Uruguay Forestal	2005	5	66	2005	2006
Uruguay Forestal	2005	6	66	2006	2007
Uruguay Forestal	2005	7	66	2006	2007
Uruguay Forestal	2005	14	83	2007	2008
Uruguay Forestal	2005	4	105	2005	2006
Uruguay Forestal	2005	11	s42	2007	2008
Uruguay Forestal	2005		s42	2006	2007
Uruguay Forestal	2005		s42	2006	2007
Uruguay Forestal	2005	1	s44	2005	2006
Uruguay Forestal	2005		s73	2006	2007
Uruguay Forestal	2005	3	s74	2005	2006
Uruguay Forestal	2005	12	s74	2007	2008
Uruguay Forestal	2005	13	s85	2007	2008
Weyerhaeuser	2010	3	81	2010	
Weyerhaeuser	2010	1	94	2009	
Weyerhaeuser	2010	2	104	2009	

s: Principio de índole social

ANEXO No. 2: Área certificada y No. de SAC por empresa

	Área certificada (has)	SAC totales	SAC sociales
Agroempresa Forestal	24,24	6	1
Bosques del Sur	1207,57	3	1
Caja de Jubilaciones Bancaria	9518	11	6
Caja de Jubilaciones Bancaria - El Carmen	5790,18	14	5
Caja Notarial	12748	2	1
COFUSA	50629	9	4
Durafor	12863	67	32
El Fogón	599,95	11	5
El Paraíso	438	6	1
Eufores	161789	8	4
Euskar	4493,81	14	4
Forestal Atlántico Sur	10782,14	8	3
Forestal Oriental	162427,29	32	11
Grupo Forestal Oriental	14553,7	18	7
Guarane	4789,67	10	8
Idalen	136,6	7	3
Los Eucaliptus	9982,57	3	2
Madelur	9062,7	6	5
Mario Zylberberg	504,4	20	6
Monte Fresnos	4254,17	10	7
Mundial Forestación	11875,5	7	1
Ponte Tresa	10505,9	12	7
Profodes	1254,12	9	3
Ralten	1830	4	3
Rivermol	8607	13	7
Sierras Calmas	27863	8	4
Taurión	28161	22	11
Uruguay Forestal	1925,41	17	8
Wayerhaeuser	14746,1	3	0
Total	583362,02	360	160

ANEXO No. 3: Cuestionario



La Universidad de la República de Uruguay y la Universidad Politécnica de Madrid están realizando un estudio conjunto sobre la RSC y los códigos de buenas prácticas en empresas forestales uruguayas. En el marco de esta investigación han elaborado este cuestionario con el que se pretende conocer cual es el grado de conocimiento e implementación de la RSC y de CBP en su empresa. Toda la información que nos proporcione será tratada de manera confidencial. Si así lo desea, se le hará llegar el informe con los resultados y conclusiones de este estudio.

Le agradecemos de antemano su colaboración.

Datos de la Empresa

Nombre de la Empresa

.....

Dirección

.....

Teléfono Fax E-mail

Web.....

77. Rama de actividad

.....

78. Año de inicio de actividades.....

79. Esta empresa tiene algún tipo de asociación con empresas extranjeras
[Marque con una cruz] SI NO NS/NC

1. Participación de capitales extranjeros
2. Filial de multinacional
3. Franquicia
4. Licencias
5. Marcas y patentes
6. Subcontratación
7. Acuerdos asociativos para producción y/o comercialización

8. Otros

Nombre del
encuestado.....

Cargo del encuestado
.....

Antigüedad en la empresa.....

Cantidad de empleados a diciembre de 2009

1. Entre 1 y 49
2. Entre 50 y 100
3. Entre 101 y 150
4. Entre 151 y 200
5. Entre 201 y 300
6. Más de 301

Total de horas de capacitación por empleado en el 2009

Número de aprendices, pasantes o alumnos en práctica contratados en el 2009

¿La empresa tiene planes de retiro o jubilación?

Número de mujeres en cargos directivos y gerenciales a diciembre de 2009

% de empleados que asisten a cursos de capacitación en el año 2009 (1)

¿Tiene servicio de atención al cliente?

Identifíquelo en ¿tercerizado (T) o propio (P)?

1. ¿Quién cree Ud. que debería ser el principal responsable de las siguientes afirmaciones?

1. Los gobiernos deberían ser principalmente responsables
2. Las grandes empresas deberían ser las principalmente responsables
3. Ambos deberían ser igualmente responsables

1. Apoyar proyectos comunitarios y de caridad
2. Ayudar a reducir la brecha entre ricos y pobres

- 3. Resolver problemas sociales como el crimen, la pobreza y la falta de educación
- 4. Asegurar que la industria no dañe el medio ambiente
- 5. Informar al público de las prácticas sociales y medioambientales de las empresas

2. Usando sus propias palabras, ¿qué entiende Ud. por “Responsabilidad Social de las Empresas” y por “Certificación Forestal”?

3. Hay muchas definiciones de Responsabilidad Social de las Empresas. Una de esas definiciones es entenderla como el comportamiento responsable y comprometido de la empresa con respecto a los empleados, clientes, proveedores, accionistas, la comunidad y el medio ambiente donde ésta produce y/o vende sus productos y/o servicios.

Sabemos que generalizar resulta difícil, pero usando esta definición, ¿cómo calificaría a las empresas forestales que están establecidas en Uruguay en cuanto a su desempeño en el área de Responsabilidad Social, usando una escala del 1 al 5, donde 1 significa “deficiente” y 5 significa “excelente”?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. Hay muchas áreas en las cuales las empresas pueden actuar para mejorar su Responsabilidad Social. Por favor, ordene las siguientes áreas, ubicando en primer lugar aquella que según su opinión debería ser el área más importante para la RS. En segundo lugar el área que le sigue en importancia y así hasta llegar al área menos importante para la RS de las empresas.

- 1. Clientes, Proveedores y Competidores
- 2. Accionistas
- 3. Empleados
- 4. Comunidad, Estado y Medioambiente

1	2	3	4

[Marque con una cruz]

SI NO NS/NC

1. Comunicados internos
2. Reuniones
3. Publicaciones especiales
4. Otros, [especifique]

12. ¿En el año 2009, con qué frecuencia la Dirección de la empresa informó a los accionistas o socios?

1. Mensual
2. Trimestral
3. Semestral
4. Anual
5. Otros [especifique]

13. ¿Actualmente la empresa tiene o está gestionando algún certificado de gestión forestal sostenible, de mejora de gestión de la calidad y/o mejora continua?

1. Sí, ¿qué tipo de certificado?
2. No
3. No sabe

14. En el año 2009, ¿se desarrolló algún plan específico para reclutar

[Marque con una cruz]

SI NO NS/NC

1. personas con discapacidades físicas y/o síquicas?
2. personas con problemas de inserción laboral?
3. jóvenes sin experiencia laboral?

15. ¿En el año 2009, la empresa ha tenido que realizar despidos debido a la necesidad de reducir costos?

1. Sí. ¿Cuántos? _____
2. No [Pase a pregunta 17]
3. No sabe

16. ¿ En el año 2009 se desarrolló algún programa o plan de ...

[Marque con una cruz]

SI NO NS/NC

1. capacitación de trabajadores despedidos?
2. reubicación de trabajadores despedidos?
3. capacitación a comunidades?

[Si marcó si en la 16.1 16.2y/o 16.3], ¿Podría mencionar algún ejemplo de ...

1. programa/plan de capacitación de trabajadores despedidos?

2. programa/plan de reubicación de trabajadores despedidos?

3. capacitación a comunidades.

17. ¿ En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para mejorar la salud de los empleados?

1. Si
2. No
3. No sabe

18. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

.....
.....
.....

19. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de ayuda y/o desarrollo de la familia de los empleados y/o comunidades locales?

1. Si
2. No
3. No sabe

20. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

21. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de mejora del ambiente en el lugar de trabajo?

1. Si
2. No
3. No sabe

22. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

23. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para mejorar la seguridad de los empleados en el trabajo?

1. Si
2. No
3. No sabe

24. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

25. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de capacitación y/o entrenamiento de los trabajadores y comunidades locales?

1. Si
2. No
3. No sabe

26. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

27. Y con anterioridad a la certificación, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de capacitación y/o entrenamiento de las comunidades locales?

1. Si
2. No [*Pase a pregunta 29*]
3. No sabe [*Pase a pregunta 29*]

28. ¿Podría mencionar algún ejemplo de estos programas y el año en el que se realizó?

Programa.....
.....
Año.....
.....

29. ¿ En el año 2009, la empresa abrió algún espacio formal para escuchar las sugerencias, ideas, opiniones de los empleados y de las comunidades locales?

1. Si
2. No
3. No sabe

30. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

31. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para la prevención de casos de acoso sexual, moral o psicológico en el lugar de trabajo?

1. Si
2. No
3. No sabe

32. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

33. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa de distribución o coparticipación de los resultados de la empresa?

1. Si, para algunos empleados
2. Si, para todos
3. No
4. No sabe

34. ¿En el año 2009, la empresa brindó algún tipo de premio a los trabajadores de acuerdo a su productividad o rendimiento?

1. Si
2. No
3. No sabe

35. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

36. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para promover la participación, el involucramiento y/o el sentido de pertenencia del personal?

1. Si
2. No
3. No sabe

37. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

38. ¿Actualmente la empresa comunica por escrito a cada empleado la descripción de sus tareas y/o responsabilidades en su puesto trabajo?

1. Si
2. No
3. No sabe

39. ¿Actualmente la empresa cuenta con un sistema de evaluación formal del desempeño de los trabajadores?

1. Si
2. No [*Pase a pregunta 41*]
3. No sabe

40. ¿Actualmente cómo se comunican los resultados de esta evaluación a los trabajadores?

[*Marque con una cruz*]

SI NO NS/NC

1. Por escrito (en privado)
2. Se publica

3. Oralmente en reunión general
4. Oralmente en reunión privada
5. Otros, *[especifique]*

41. ¿Existe actualmente en la empresa alguna asociación, gremio, sindicato de empleados o estos están afiliados a algún sindicato de la rama?

1. Si
2. No
3. No sabe

42. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún plan de comunicación con sus clientes (NO PUBLICITARIO) del tipo de.....?

[Marque con una cruz] SI NO NS/NC

1. Línea telefónica 0-800
2. Página web
3. Publicación regular (revista, folleto, etc...)
4. Espacio en radio/TV
5. Otros, *[especifique]*

43. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de comunicación con la comunidad?

1. Si
2. No
3. No sabe

44. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

45. ¿En el año 2009, la empresa realizó algún estudio para medir el nivel de satisfacción de sus consumidores y clientes?

1. Si
2. No *[Pase a pregunta 47]*
3. No sabe *[Pase a pregunta 47]*

46. ¿Qué tipo de estudio(s) realizaron en el 2009?

[Marque con una cruz] SI NO NS/NC

1. Estudio(s) realizado por una consultora externa
2. Estudio(s) realizado el personal de la empresa
3. Otros *[especificar]*
4. No sabe

47. ¿Actualmente, la empresa tiene algún sistema de atención post-venta?

1. Si

- 2. No
- 3. No sabe

48. ¿Actualmente, la empresa tiene algún acuerdo de cooperación y colaboración con los competidores para el desarrollo y la mejora de la competitividad de su sector?

- 1. Si
- 2. No [*Pase a pregunta 50*]
- 3. No sabe

49. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

50. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para mejorar las condiciones de vida de la comunidad?

- 1. Si
- 2. No
- 3. No sabe

51. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

52. ¿En el año 2009, se realizó/implementó algún programa o plan de actividades culturales, deportivas o sociales conjuntos entre la empresa y la comunidad?

- 1. Si
- 2. No
- 3. No sabe

53. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

54. ¿En el año 2009, se realizó/implementó algún programa social conjunto con una ONG?

- 1. Si
- 2. No [*Pase a pregunta 56*]
- 3. No sabe [*Pase a pregunta 56*]

55. ¿Podría mencionar algún ejemplo? Por favor indique programa y ONG

Programa.....

.....

ONG.....

.....

56. ¿Y con anterioridad al año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa social conjunto con una ONG?

1. Si
2. No [*Pase a pregunta 58*]
3. No sabe [*Pase a pregunta 58*]

57. ¿Podría mencionar algún ejemplo? Por favor mencione programa, ONG y año en que se realizó.

Programa.....

.....

ONG.....

.....

Año

.....

.....

58. En general, de acuerdo a su experiencia profesional (no sólo en esta empresa), ¿Cómo calificaría usted la implementación de programas sociales conjuntos entre empresas y ONG's?

¿Usted diría que son muy eficientes, eficientes, poco eficientes o nada eficientes?

1. Muy eficientes
2. Eficientes
3. Poco eficientes
4. Nada eficientes
5. No sabe

59. ¿En el año 2009, se realizó/implementó algún programa o plan para apoyar a instituciones educativas como universidades, institutos tecnológicos, escuelas, liceos, etc?

1. Si
2. No
3. No sabe

60. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

61. ¿En el año 2009, se realizó/implementó algún programa o plan para disminuir el impacto negativo que pueda producir la actividad de la empresa sobre el medio ambiente?

1. Si
2. No [*Pase a pregunta 64*]
3. No sabe [*Pase a pregunta 64*]

4. La empresa no realiza actividad contaminante [*Pase a pregunta 64*]

62. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

63. En este programa/actividad que acaba de mencionar, ¿participó la comunidad?

1. Si,
¿de que forma participó?
2. No
3. No sabe

64. ¿Y con anterioridad al año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para disminuir el impacto negativo sobre el medio ambiente?

1. Si
2. No [*Pase a pregunta 66*]
3. No sabe [*Pase a pregunta 66*]

65. ¿Podría mencionar algún ejemplo?. Por favor mencione programa y año en que se realizó.

66. ¿ En el año 2009, la empresa apoyó algún programa social del Estado?

1. Si
2. No
3. No sabe

67. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

68. ¿Actualmente, la empresa tiene políticas de reciclaje o de reutilización de materiales en sus procesos internos?

1. Si
2. No
3. No sabe

69. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

70. ¿La empresa ha establecido alguna norma o conducta propia para evitar que los vehículos de la empresa participen en accidentes de tránsito?

1. Si

2. No
3. No sabe

71. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

72. ¿La empresa ha establecido alguna norma o conducta propia para promover el uso racional de la energía y/o el agua?

1. Si
2. No
3. No sabe

73. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

74. ¿La empresa dispone de mecanismo para atender quejas de comunidades?

1. Si
2. No
3. No sabe

75. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

ANEXO No. 4: Encuestas

Empresa 1

77. Rama de actividad ...Plantación, Aserrado, Chiperas.....

78. Año de inicio de actividades.....2009 (Como Sierras Calmas, previamente era ENCE).....

79. Esta empresa tiene algún tipo de asociación con empresas extranjeras
[Marque con una cruz] SI NO NS/NC

- 1. Participación de capitales extranjeros
- 2. Filial de multinacional **X**
- 3. Franquicia
- 4. Licencias
- 5. Marcas y patentes
- 6. Subcontratación
- 7. Acuerdos asociativos para producción y/o comercialización
- 8. Otros

Cargo del encuestadoResponsable de Sistemas de Gestión.....

Cantidad de empleados a diciembre de 2009

- 1. Entre 1 y 49
- 2. Entre 50 y 100
- 3. Entre 101 y 150
- 4. Entre 151 y 200 **X**
- 5. Entre 201 y 300
- 6. Más de 301

Total de horas de capacitación por empleado en el 2009

- Ns

Número de aprendices, pasantes o alumnos en práctica contratados en el 2009

- 0

¿La empresa tiene planes de retiro o jubilación?

- No

Número de mujeres en cargos directivos y gerenciales a diciembre de 2009

- 0

% de empleados que asisten a cursos de capacitación en el año 2009 (1)

- Ns

¿Tiene servicio de atención al cliente?

Identifíquelo en ¿tercerizado (T) o propio (P)?

Si(P)

1. ¿Quién cree Ud. que debería ser el principal responsable de las siguientes afirmaciones?

1. Los gobiernos deberían ser principalmente responsables
2. Las grandes empresas deberían ser las principalmente responsables
3. Ambos deberían ser igualmente responsables

1. Apoyar proyectos comunitarios y de caridad **3**
2. Ayudar a reducir la brecha entre ricos y pobres **1**
3. Resolver problemas sociales como el crimen, la pobreza y la falta de educación **1**
4. Asegurar que la industria no dañe el medio ambiente **3**
5. Informar al público de las prácticas sociales y medioambientales de las empresas **2**

2. Usando sus propias palabras, ¿qué entiende Ud. por “Responsabilidad Social de las Empresas” y por “Certificación Forestal”?

- Certificación. Empresa socialmente benéfica, económicamente viable y ambientalmente adecuada.

- RSE. Responder a los 3 criterios de las normas a las que adhieren. Ayuda a las comunidades locales, capacitación. Buenas relaciones con la comunidad y los empleados.

3. Hay muchas definiciones de Responsabilidad Social de las Empresas. Una de esas definiciones es entenderla como el comportamiento responsable y comprometido de la empresa con respecto a los empleados, clientes, proveedores, accionistas, la comunidad y el medio ambiente donde ésta produce y/o vende sus productos y/o servicios.

Sabemos que generalizar resulta difícil, pero usando esta definición, ¿cómo calificaría a las empresas forestales que están establecidas en Uruguay en cuanto a su desempeño en el área de Responsabilidad Social, usando una escala del 1 al 5, donde 1 significa “deficiente” y 5 significa “excelente”?

1	2	3 X	4	5
---	---	-----	---	---

4. Hay muchas áreas en las cuales las empresas pueden actuar para mejorar su Responsabilidad Social. Por favor, ordene las siguientes áreas, ubicando en primer

lugar aquella que según su opinión debería ser el área más importante para la RS. En segundo lugar el área que le sigue en importancia y así hasta llegar al área menos importante para la RS de las empresas.

1. Clientes, Proveedores y Competidores
2. Accionistas
3. Empleados
4. Comunidad, Estado y Medioambiente

1	2	3	4
3	4	1	2

5. ¿La empresa cuenta con un documento donde establezca su Visión y Misión?

1. Si
2. No [*Pase a Pregunta 8*]
3. No sabe

6. ¿La Visión y Misión de la empresa han sido comunicadas al personal y contratistas?

1. Si
2. No [*Pase a pregunta 8*]
3. No sabe

7. Por qué medio se ha comunicado la Visión y Misión al personal de la empresa?

- [Marque con una cruz]*
- | | SI | NO | NS/NC |
|--|-------------------------------------|-------------------------------------|-------|
| 1. Publicaciones/documentos internos | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 2. Reuniones | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 3. Exhibidos en el local de la empresa | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 4. Otros, [<i>especifique</i>] | | | |

8. ¿La empresa actúa sobre la base de un plan de negocios o plan estratégico?

1. Si
2. No
3. No sabe

9. ¿En el año 2009, la empresa brindó alguna información al personal y terceras partes sobre resultados obtenidos?

1. Si
2. No
3. No sabe

10. ¿En el año 2009, la empresa brindó alguna información a los accionistas o socios sobre resultados obtenidos?

1. Si **X**
2. No [*Pase a pregunta 13*]
3. No sabe
4. Los socios-accionistas son parte de la gestión de la empresa [*Pase a pregunta 13*]

11. ¿En el año 2009, a través de que medios la Dirección de la empresa informó a los accionistas y/o socios?

- [*Marque con una cruz*]
- | | <i>SI</i> | <i>NO</i> | <i>NS/NC</i> |
|----------------------------------|-----------|-----------|--------------|
| 1. Comunicados internos | | X | |
| 2. Reuniones | X | | |
| 3. Publicaciones especiales | | X | |
| 4. Otros, [<i>especifique</i>] | | | |

12. ¿En el año 2009, con qué frecuencia la Dirección de la empresa informó a los accionistas o socios?

1. Mensual
2. Trimestral
3. Semestral **X**
4. Anual
5. Otros [*especifique*]

13. ¿Actualmente la empresa tiene o está gestionando algún certificado de gestión forestal sostenible, de mejora de gestión de la calidad y/o mejora continua?

1. Sí, ¿qué tipo de certificado?FSC, UNIT 1152.....
2. No
3. No sabe

14. En el año 2009, ¿se desarrolló algún plan específico para reclutar

- [*Marque con una cruz*]
- | | <i>SI</i> | <i>NO</i> | <i>NS/NC</i> |
|--|-----------|-----------|--------------|
| 1. personas con discapacidades físicas y/o síquicas? | | | X |
| 2. personas con problemas de inserción laboral? | | | X |
| 3. jóvenes sin experiencia laboral? | | X | |

15. ¿En el año 2009, la empresa ha tenido que realizar despidos debido a la necesidad de reducir costos?

1. Sí. ¿Cuántos? _____
2. No [*Pase a pregunta 17*] **X**
3. No sabe

16. ¿ En el año 2009 se desarrolló algún programa o plan de ...

[Marque con una cruz] *SI* *NO* *NS/NC*

- 1. capacitación de trabajadores despedidos?
- 2. reubicación de trabajadores despedidos?
- 3. capacitación a comunidades?

[Si marcó si en la 16.1 16.2y/o 16.3], ¿Podría mencionar algún ejemplo de ...

- 1. programa/plan de capacitación de trabajadores despedidos?

- 2. programa/plan de reubicación de trabajadores despedidos?

- 3. capacitación a comunidades.

17. ¿ En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para mejorar la salud de los empleados?

- 1. Si
- 2. No **X**
- 3. No sabe

18. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

.....
.....
.....

19. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de ayuda y/o desarrollo de la familia de los empleados y/o comunidades locales?

- 1. Si
- 2. No **X**
- 3. No sabe

20. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

21. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de mejora del ambiente en el lugar de trabajo?

- 1. Si **X**
- 2. No
- 3. No sabe

22. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Arreglo de vestuarios en la planta de chipeado y comedores en el aserradero.

23. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para mejorar la seguridad de los empleados en el trabajo?

- 1. Si
- 2. No
- 3. No sabe

24. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Asesoramiento de un técnico prevencionista que evalúa y propone mejoras.

25. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de capacitación y/o entrenamiento de los trabajadores y comunidades locales?

- 1. Si
- 2. No
- 3. No sabe

26. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Capacitación en primeros auxilios y en tareas forestales varias en comunidad y empleados.

27. Y con anterioridad a la certificación, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de capacitación y/o entrenamiento de las comunidades locales?

- 1. Si
- 2. No [*Pase a pregunta 29*] (Cuando comenzó Sierras Calmas las plantaciones ya tenían los certificados de Eufores.
- 3. No sabe [*Pase a pregunta 29*]

28. ¿Podría mencionar algún ejemplo de estos programas y el año en el que se realizó?

Programa.....
.....
Año.....
.....

29. ¿ En el año 2009, la empresa abrió algún espacio formal para escuchar las sugerencias, ideas, opiniones de los empleados y de las comunidades locales?

- 1. Si
- 2. No
- 3. No sabe

30. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

31. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para la prevención de casos de acoso sexual, moral o psicológico en el lugar de trabajo?

1. Si
2. No
3. No sabe

32. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

33. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa de distribución o coparticipación de los resultados de la empresa?

1. Si, para algunos empleados
2. Si, para todos
3. No
4. No sabe

34. ¿En el año 2009, la empresa brindó algún tipo de premio a los trabajadores de acuerdo a su productividad o rendimiento?

1. Si
2. No
3. No sabe

35. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Para algunos empleados se premia según el cumplimiento de objetivos.

36. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para promover la participación, el involucramiento y/o el sentido de pertenencia del personal?

1. Si
2. No
3. No sabe

37. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Reuniones, Comidas.

38. ¿Actualmente la empresa comunica por escrito a cada empleado la descripción de sus tareas y/o responsabilidades en su puesto trabajo?

1. Si
2. No
3. No sabe

39. ¿Actualmente la empresa cuenta con un sistema de evaluación formal del desempeño de los trabajadores?

- 1. Si
- 2. No [*Pase a pregunta 41*]
- 3. No sabe

40. ¿Actualmente cómo se comunican los resultados de esta evaluación a los trabajadores?

- [*Marque con una cruz*]
- | | SI | NO | NS/NC |
|----------------------------------|-------------------------------------|----|-------|
| 1. Por escrito (en privado) | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 2. Se publica | | | |
| 3. Oralmente en reunión general | | | |
| 4. Oralmente en reunión privada | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 5. Otros, [<i>especifique</i>] | | | |

41. ¿Existe actualmente en la empresa alguna asociación, gremio, sindicato de empleados o estos están afiliados a algún sindicato de la rama?

- 1. Si
- 2. No
- 3. No sabe

42. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún plan de comunicación con sus clientes (NO PUBLICITARIO) del tipo de.....?

- [*Marque con una cruz*]
- | | SI | NO | NS/NC |
|---|----|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 1. Línea telefónica 0-800 | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 2. Página web | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 3. Publicación regular (revista, folleto, etc...) | | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 4. Espacio en radio/TV | | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 5. Otros, [<i>especifique</i>] | | | |

43. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de comunicación con la comunidad?

- 1. Si
- 2. No
- 3. No sabe

44. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Información escrita (folletos).

45. ¿En el año 2009, la empresa realizó algún estudio para medir el nivel de satisfacción de sus consumidores y clientes?

- 1. Si
- 2. No [*Pase a pregunta 47*]

3. No sabe [*Pase a pregunta 47*]

46. ¿Qué tipo de estudio(s) realizaron en el 2009?

[*Marque con una cruz*]

SI NO NS/NC

1. Estudio(s) realizado por una consultora externa
2. Estudio(s) realizado el personal de la empresa
3. Otros [*especificar*]
4. No sabe

47. ¿Actualmente, la empresa tiene algún sistema de atención post-venta?

1. Si
2. No
3. No sabe

48. ¿Actualmente, la empresa tiene algún acuerdo de cooperación y colaboración con los competidores para el desarrollo y la mejora de la competitividad de su sector?

1. Si
2. No [*Pase a pregunta 50*]
3. No sabe

49. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

50. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para mejorar las condiciones de vida de la comunidad?

1. Si
2. No
3. No sabe

51. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

52. ¿En el año 2009, se realizó/implementó algún programa o plan de actividades culturales, deportivas o sociales conjuntos entre la empresa y la comunidad?

1. Si
2. No
3. No sabe

53. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

54. ¿En el año 2009, se realizó/implementó algún programa social conjunto con una ONG?

1. Si
2. No [*Pase a pregunta 56*]
3. No sabe [*Pase a pregunta 56*]

55. ¿Podría mencionar algún ejemplo? Por favor indique programa y ONG

Programa.....

.....

ONG.....

.....

56. ¿Y con anterioridad al año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa social conjunto con una ONG?

1. Si
2. No [*Pase a pregunta 58*]
3. No sabe [*Pase a pregunta 58*]

57. ¿Podría mencionar algún ejemplo? Por favor mencione programa, ONG y año en que se realizó.

Programa.....

.....

ONG.....

.....

Año

.....

.....

58. En general, de acuerdo a su experiencia profesional (no sólo en esta empresa), ¿Cómo calificaría usted la implementación de programas sociales conjuntos entre empresas y ONG's?

¿Usted diría que son muy eficientes, eficientes, poco eficientes o nada eficientes?

1. Muy eficientes
2. Eficientes
3. Poco eficientes
4. Nada eficientes
5. No sabe

59. ¿En el año 2009, se realizó/implementó algún programa o plan para apoyar a instituciones educativas como universidades, institutos tecnológicos, escuelas, liceos, etc?

1. Si
2. No
3. No sabe

60. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

61. ¿En el año 2009, se realizó/implementó algún programa o plan para disminuir el impacto negativo que pueda producir la actividad de la empresa sobre el medio ambiente?

1. Si
2. No [*Pase a pregunta 64*]
3. No sabe [*Pase a pregunta 64*]
4. La empresa no realiza actividad contaminante [*Pase a pregunta 64*] **X**

62. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

63. En este programa/actividad que acaba de mencionar, ¿participó la comunidad?

1. Si,
¿de que forma participó?
2. No
3. No sabe

64. ¿Y con anterioridad al año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para disminuir el impacto negativo sobre el medio ambiente?

1. Si
2. No [*Pase a pregunta 66*] **X**
3. No sabe [*Pase a pregunta 66*]

65. ¿Podría mencionar algún ejemplo?. Por favor mencione programa y año en que se realizó.

66. ¿ En el año 2009, la empresa apoyó algún programa social del Estado?

1. Si
2. No **X**
3. No sabe

67. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

68. ¿Actualmente, la empresa tiene políticas de reciclaje o de reutilización de materiales en sus procesos internos?

1. Si **X**
2. No

3. No sabe

69. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Tanques de depósito de químicos para su posterior reciclaje.

70. ¿La empresa ha establecido alguna norma o conducta propia para evitar que los vehículos de la empresa participen en accidentes de tránsito?

1. Si X

2. No

3. No sabe

71. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Normativa en el uso de vehículos. Curso de manejo defensivo.

72. ¿La empresa ha establecido alguna norma o conducta propia para promover el uso racional de la energía y/o el agua?

1. Si X

2. No

3. No sabe

73. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Ahorro energético, apagado de aparatos eléctricos. Agua, arreglo de pérdidas en canillas y caños, cierre de canillas cuando no se usan.

74. ¿La empresa dispone de mecanismo para atender quejas de comunidades?

1. Si X

2. No

3. No sabe

75. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Formulario de quejas. Capacitación a las comunidades de cómo proceder cuando se tiene una queja.

Empresa 2

77. Rama de actividadVivero, Plantaciones, Cosecha, Extracción, Industria (Pulpa).....

78. Año de inicio de actividades....1990.....

79. Esta empresa tiene algún tipo de asociación con empresas extranjeras

[Marque con una cruz]

SI NO NS/NC

1. Participación de capitales extranjeros
2. Filial de multinacional **X**
3. Franquicia
4. Licencias
5. Marcas y patentes
6. Subcontratación
7. Acuerdos asociativos para producción y/o comercialización
8. Otros

Cargo del encuestadoGerente de Comunicaciones y RSE.....

Cantidad de empleados a diciembre de 2009

1. Entre 1 y 49
2. Entre 50 y 100
3. Entre 101 y 150
4. Entre 151 y 200
5. Entre 201 y 300
6. Más de 301 **X**

Total de horas de capacitación por empleado en el 2009

- NS

Número de aprendices, pasantes o alumnos en práctica contratados en el 2009

- 0

¿La empresa tiene planes de retiro o jubilación?

- No.

Número de mujeres en cargos directivos y gerenciales a diciembre de 2009

- 2

% de empleados que asisten a cursos de capacitación en el año 2009 (1)

- NS

¿Tiene servicio de atención al cliente?

Identifíquelo en ¿tercerizado (T) o propio (P)?

Si(P)

1. ¿Quién cree Ud. que debería ser el principal responsable de las siguientes afirmaciones?

1. Los gobiernos deberían ser principalmente responsables
2. Las grandes empresas deberían ser las principalmente responsables
3. Ambos deberían ser igualmente responsables

1. Apoyar proyectos comunitarios y de caridad **3**
2. Ayudar a reducir la brecha entre ricos y pobres **1**
3. Resolver problemas sociales como el crimen, la pobreza y la falta de educación **1**
4. Asegurar que la industria no dañe el medio ambiente **2**
5. Informar al público de las prácticas sociales y medioambientales de las empresas **2**

2. Usando sus propias palabras, ¿qué entiende Ud. por “Responsabilidad Social de las Empresas” y por “Certificación Forestal”?

- RSE. Conjunto de prácticas que cruzan a toda la empresa. Empresa socialmente benéfica, ambientalmente adecuada y económicamente viable.
- Certificación. Aval de un ente externo de cómo son los manejos forestales de la empresa.

3. Hay muchas definiciones de Responsabilidad Social de las Empresas. Una de esas definiciones es entenderla como el comportamiento responsable y comprometido de la empresa con respecto a los empleados, clientes, proveedores, accionistas, la comunidad y el medio ambiente donde ésta produce y/o vende sus productos y/o servicios.

Sabemos que generalizar resulta difícil, pero usando esta definición, ¿cómo calificaría a las empresas forestales que están establecidas en Uruguay en cuanto a su desempeño en el área de Responsabilidad Social, usando una escala del 1 al 5, donde 1 significa “deficiente” y 5 significa “excelente”?

1	2	3	4 X	5
---	---	---	------------	---

4. Hay muchas áreas en las cuales las empresas pueden actuar para mejorar su Responsabilidad Social. Por favor, ordene las siguientes áreas, ubicando en primer lugar aquella que según su opinión debería ser el área más importante para la RS. En segundo lugar el área que le sigue en importancia y así hasta llegar al área menos importante para la RS de las empresas.

1. Clientes, Proveedores y Competidores
2. Accionistas
3. Empleados
4. Comunidad, Estado y Medioambiente

1	2	3	4
3	4	1	4

5. ¿La empresa cuenta con un documento donde establezca su Visión y Misión?

1. Si
2. No [*Pase a Pregunta 8*]
3. No sabe

6. ¿La Visión y Misión de la empresa han sido comunicadas al personal y contratistas?

1. Si
2. No [*Pase a pregunta 8*]
3. No sabe

7. Por qué medio se ha comunicado la Visión y Misión al personal de la empresa?

- [*Marque con una cruz*]
- | | | | |
|--|-------------------------------------|----|-------|
| | SI | NO | NS/NC |
| 1. Publicaciones/documentos internos | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 2. Reuniones | | | |
| 3. Exhibidos en el local de la empresa | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 4. Otros, [<i>especifique</i>] | | | |

8. ¿La empresa actúa sobre la base de un plan de negocios o plan estratégico?

1. Si
2. No
3. No sabe

9. ¿En el año 2009, la empresa brindó alguna información al personal y terceras partes sobre resultados obtenidos?

1. Si
2. No
3. No sabe

10. ¿En el año 2009, la empresa brindó alguna información a los accionistas o socios sobre resultados obtenidos?

1. Si
2. No [*Pase a pregunta 13*]
3. No sabe
4. Los socios-accionistas son parte de la gestión de la empresa [*Pase a pregunta 13*]

11. ¿En el año 2009, a través de que medios la Dirección de la empresa informó a los accionistas y/o socios?

- [*Marque con una cruz*]
- | | <i>SI</i> | <i>NO</i> | <i>NS/NC</i> |
|----------------------------------|-------------------------------------|-----------|--------------|
| 1. Comunicados internos | | | |
| 2. Reuniones | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 3. Publicaciones especiales | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 4. Otros, [<i>especifique</i>] | | | |

12. ¿En el año 2009, con qué frecuencia la Dirección de la empresa informó a los accionistas o socios?

1. Mensual
2. Trimestral
3. Semestral
4. Anual
5. Otros [*especifique*]

13. ¿Actualmente la empresa tiene o está gestionando algún certificado de gestión forestal sostenible, de mejora de gestión de la calidad y/o mejora continua?

1. Sí, ¿qué tipo de certificado?ISO , FSC, OHSAS.....
2. No
3. No sabe

14. En el año 2009, ¿se desarrolló algún plan específico para reclutar

- [*Marque con una cruz*]
- | | <i>SI</i> | <i>NO</i> | <i>NS/NC</i> |
|--|-------------------------------------|-----------|-------------------------------------|
| 1. personas con discapacidades físicas y/o síquicas? | | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 2. personas con problemas de inserción laboral? | | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 3. jóvenes sin experiencia laboral? | <input checked="" type="checkbox"/> | | |

15. ¿En el año 2009, la empresa ha tenido que realizar despidos debido a la necesidad de reducir costos?

1. Sí. ¿Cuántos? _____
2. No [*Pase a pregunta 17*]
3. No sabe

16. ¿ En el año 2009 se desarrolló algún programa o plan de ...

[Marque con una cruz]

SI NO NS/NC

1. capacitación de trabajadores despedidos?
2. reubicación de trabajadores despedidos?
3. capacitación a comunidades?

[Si marcó si en la 16.1 16.2y/o 16.3], ¿Podría mencionar algún ejemplo de ...

1. programa/plan de capacitación de trabajadores despedidos?

2. programa/plan de reubicación de trabajadores despedidos?

3. capacitación a comunidades.

17. ¿ En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para mejorar la salud de los empleados?

1. Si
2. No
3. No sabe

18. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

.....Se contrató un médico para trabajar la parte de ergonomía de los trabajadores en la plantación, y también para el manejo y riesgos de los productos químicos en el vivero.....

19. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de ayuda y/o desarrollo de la familia de los empleados y/o comunidades locales?

1. Si
2. No
3. No sabe

20. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Fundación UPM de ayuda a las comunidades donde opera Forestal Oriental.

21. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de mejora del ambiente en el lugar de trabajo?

1. Si
2. No
3. No sabe

22. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

23. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para mejorar la seguridad de los empleados en el trabajo?

1. Si
2. No
3. No sabe

24. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Son planes continuos. Plan de seguridad en el tránsito, seguridad en la aplicación de químicos, seguridad en cosecha.

25. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de capacitación y/o entrenamiento de los trabajadores y comunidades locales?

1. Si
2. No
3. No sabe

26. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Primeros auxilios, Capacitación junto a bomberos ante incendios, Capacitación de aplicaciones de productos.

27. Y con anterioridad a la certificación, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de capacitación y/o entrenamiento de las comunidades locales?

1. Si
2. No [*Pase a pregunta 29*]
3. No sabe [*Pase a pregunta 29*]

28. ¿Podría mencionar algún ejemplo de estos programas y el año en el que se realizó?

Programa.....Capacitación en tareas específicas a nivel forestal.....

Año.....Desde 1990 en adelante.....

29. ¿ En el año 2009, la empresa abrió algún espacio formal para escuchar las sugerencias, ideas, opiniones de los empleados y de las comunidades locales?

1. Si
2. No
3. No sabe

30. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Buzones en las comunidades, días abiertos, web, callcenter.

31. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para la prevención de casos de acoso sexual, moral o psicológico en el lugar de trabajo?

1. Si
2. No
3. No sabe

32. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

33. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa de distribución o coparticipación de los resultados de la empresa?

1. Si, para algunos empleados
2. Si, para todos
3. No
4. No sabe

34. ¿En el año 2009, la empresa brindó algún tipo de premio a los trabajadores de acuerdo a su productividad o rendimiento?

1. Si
2. No
3. No sabe

35. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Bonos, según objetivos de la empresa y objetivos personales.

36. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para promover la participación, el involucramiento y/o el sentido de pertenencia del personal?

1. Si
2. No
3. No sabe

37. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Jornadas solidarias de ayuda a comunidades con el personal de la empresa.

38. ¿Actualmente la empresa comunica por escrito a cada empleado la descripción de sus tareas y/o responsabilidades en su puesto trabajo?

1. Si
2. No
3. No sabe

39. ¿Actualmente la empresa cuenta con un sistema de evaluación formal del desempeño de los trabajadores?

1. Si
2. No [*Pase a pregunta 41*]
3. No sabe

40. ¿Actualmente cómo se comunican los resultados de esta evaluación a los trabajadores?

- [*Marque con una cruz*]
- | | SI | NO | NS/NC |
|----------------------------------|-------------------------------------|----|-------|
| 1. Por escrito (en privado) | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 2. Se publica | | | |
| 3. Oralmente en reunión general | | | |
| 4. Oralmente en reunión privada | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 5. Otros, [<i>especifique</i>] | | | |

41. ¿Existe actualmente en la empresa alguna asociación, gremio, sindicato de empleados o estos están afiliados a algún sindicato de la rama?

1. Si
2. No
3. No sabe

42. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún plan de comunicación con sus clientes (NO PUBLICITARIO) del tipo de.....?

- [*Marque con una cruz*]
- | | SI | NO | NS/NC |
|---|-------------------------------------|-------------------------------------|--|
| 1. Línea telefónica 0-800 | | | |
| 2. Página web | | | |
| 3. Publicación regular (revista, folleto, etc...) | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 4. Espacio en radio/TV | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 5. Otros, [<i>especifique</i>] | | | <input checked="" type="checkbox"/> (eventos con los clientes) |

43. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de comunicación con la comunidad?

1. Si
2. No
3. No sabe

44. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Días abiertos, se "abre" la empresa y se invita a la comunidad a visitarla.

45. ¿En el año 2009, la empresa realizó algún estudio para medir el nivel de satisfacción de sus consumidores y clientes?

1. Si
2. No [*Pase a pregunta 47*]
3. No sabe [*Pase a pregunta 47*]

46. ¿Qué tipo de estudio(s) realizaron en el 2009?

[Marque con una cruz]

SI NO NS/NC

1. Estudio(s) realizado por una consultora externa
2. Estudio(s) realizado el personal de la empresa
3. Otros *[especificar]*
4. No sabe

47. ¿Actualmente, la empresa tiene algún sistema de atención post-venta?

1. Si
2. No
3. No sabe

48. ¿Actualmente, la empresa tiene algún acuerdo de cooperación y colaboración con los competidores para el desarrollo y la mejora de la competitividad de su sector?

1. Si
2. No *[Pase a pregunta 50]*
3. No sabe

49. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Intercambios en la Sociedad de Productores Forestales. Mejoras logísticas. Aspectos de comunicación del sector hacia la sociedad en general.

50. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para mejorar las condiciones de vida de la comunidad?

1. Si
2. No
3. No sabe

51. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Curso de elaboración y envasado de hongos comestibles, Fortalecimiento técnico para grupo de productores.

52. ¿En el año 2009, se realizó/implementó algún programa o plan de actividades culturales, deportivas o sociales conjuntos entre la empresa y la comunidad?

1. Si
2. No
3. No sabe

53. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

54. ¿En el año 2009, se realizó/implementó algún programa social conjunto con una ONG?

1. Si
2. No [*Pase a pregunta 56*]
3. No sabe [*Pase a pregunta 56*]

55. ¿Podría mencionar algún ejemplo? Por favor indique programa y ONG

Programa - Desarrollo comunidad de Sauce Batoví en Tbó, enseñan cooperativismo a los productores.....

.....
 ONG.....BioUruguay.....

56. ¿Y con anterioridad al año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa social conjunto con una ONG?

1. Si
2. No [*Pase a pregunta 58*]
3. No sabe [*Pase a pregunta 58*]

57. ¿Podría mencionar algún ejemplo? Por favor mencione programa, ONG y año en que se realizó.

Programa...Habilidades para la vida.....

...
 ONG.....RedSenda.....

Año2008.....

58. En general, de acuerdo a su experiencia profesional (no sólo en esta empresa), ¿Cómo calificaría usted la implementación de programas sociales conjuntos entre empresas y ONG's?

¿Usted diría que son muy eficientes, eficientes, poco eficientes o nada eficientes?

1. Muy eficientes
2. Eficientes
3. Poco eficientes
4. Nada eficientes
5. No sabe

59. ¿En el año 2009, se realizó/implementó algún programa o plan para apoyar a instituciones educativas como universidades, institutos tecnológicos, escuelas, liceos, etc?

1. Si

2. No
3. No sabe

60. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Donaciones a escuelas, Jornadas solidarias de apoyo, Desem

61. ¿En el año 2009, se realizó/implementó algún programa o plan para disminuir el impacto negativo que pueda producir la actividad de la empresa sobre el medio ambiente?

1. Si
2. No [*Pase a pregunta 64*] **X**
3. No sabe [*Pase a pregunta 64*]
4. La empresa no realiza actividad contaminante [*Pase a pregunta 64*]

62. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

63. En este programa/actividad que acaba de mencionar, ¿participó la comunidad?

1. Si,
¿de que forma participó?
2. No
3. No sabe

64. ¿Y con anterioridad al año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para disminuir el impacto negativo sobre el medio ambiente?

1. Si **X**
2. No [*Pase a pregunta 66*]
3. No sabe [*Pase a pregunta 66*]

65. ¿Podría mencionar algún ejemplo?. Por favor mencione programa y año en que se realizó.

- Programa de contingencia sobre accidentes que puedan ocurrir. Desde el comienzo de las actividades.

66. ¿ En el año 2009, la empresa apoyó algún programa social del Estado?

1. Si
2. No **X**
3. No sabe

67. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

68. ¿Actualmente, la empresa tiene políticas de reciclaje o de reutilización de materiales en sus procesos internos?

1. Si
2. No
3. No sabe

69. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Reciclaje de sustancias químicas a nivel de industria. Residuos madereros de la planta industrial son devueltos al campo.

70. ¿La empresa ha establecido alguna norma o conducta propia para evitar que los vehículos de la empresa participen en accidentes de tránsito?

1. Si
2. No
3. No sabe

71. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Todos deben tener el curso de manejo defensivo.

72. ¿La empresa ha establecido alguna norma o conducta propia para promover el uso racional de la energía y/o el agua?

1. Si
2. No
3. No sabe

73. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Energía: timers para apagar aparatos eléctricos, lámparas de bajo consumo.

74. ¿La empresa dispone de mecanismo para atender quejas de comunidades?

1. Si
2. No
3. No sabe

75. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Buzones.

Empresa 3

77. Rama de actividadForestación y exportación de madera rolliza y chips de eucaliptus.....

78. Año de inicio de actividades.....2006.....

79. Esta empresa tiene algún tipo de asociación con empresas extranjeras

[Marque con una cruz]

SI NO NS/NC

1. Participación de capitales extranjeros **X**
2. Filial de multinacional
3. Franquicia
4. Licencias
5. Marcas y patentes
6. Subcontratación
7. Acuerdos asociativos para producción y/o comercialización
8. Otros

Cargo del encuestadoGerente
General.....

Cantidad de empleados a diciembre de 2009

1. Entre 1 y 49 **X**
2. Entre 50 y 100
3. Entre 101 y 150
4. Entre 151 y 200
5. Entre 201 y 300
6. Más de 301

Total de horas de capacitación por empleado en el 2009

- Ns

Número de aprendices, pasantes o alumnos en práctica contratados en el 2009

- 0

¿La empresa tiene planes de retiro o jubilación?

- No

Número de mujeres en cargos directivos y gerenciales a diciembre de 2009

- 0

% de empleados que asisten a cursos de capacitación en el año 2009 (1)

- 100%

¿Tiene servicio de atención al cliente?

Identifíquelo en ¿tercerizado (T) o propio (P)?

-No

1. ¿Quién cree Ud. que debería ser el principal responsable de las siguientes afirmaciones?

1. Los gobiernos deberían ser principalmente responsables
2. Las grandes empresas deberían ser las principalmente responsables
3. Ambos deberían ser igualmente responsables

1. Apoyar proyectos comunitarios y de caridad **3**
2. Ayudar a reducir la brecha entre ricos y pobres **3**
3. Resolver problemas sociales como el crimen, la pobreza y la falta de educación
1
4. Asegurar que la industria no dañe el medio ambiente **3**
5. Informar al público de las prácticas sociales y medioambientales de las empresas
2

2. Usando sus propias palabras, ¿qué entiende Ud. por “Responsabilidad Social de las Empresas” y por “Certificación Forestal”?

- RSE. Compromiso que asume la empresa con referencia a las personal que la integran y el entorno social donde esta desarrollando sus actividades.

- Certificación. Categorización que recibe la empresa de parte de un organismo (nacional o internacional) para el desarrollo de cierta actividad conforme a un estándar definido de gestión.

3. Hay muchas definiciones de Responsabilidad Social de las Empresas. Una de esas definiciones es entenderla como el comportamiento responsable y comprometido de la empresa con respecto a los empleados, clientes, proveedores, accionistas, la comunidad y el medio ambiente donde ésta produce y/o vende sus productos y/o servicios.

Sabemos que generalizar resulta difícil, pero usando esta definición, ¿cómo calificaría a las empresas forestales que están establecidas en Uruguay en cuanto a su desempeño en el área de Responsabilidad Social, usando una escala del 1 al 5, donde 1 significa “deficiente” y 5 significa “excelente”?

1	2	3	4 X	5
---	---	---	------------	---

4. Hay muchas áreas en las cuales las empresas pueden actuar para mejorar su Responsabilidad Social. Por favor, ordene las siguientes áreas, ubicando en primer lugar aquella que según su opinión debería ser el área más importante para la RS. En segundo lugar el área que le sigue en importancia y así hasta llegar al área menos importante para la RS de las empresas.

1. Clientes, Proveedores y Competidores
2. Accionistas
3. Empleados
4. Comunidad, Estado y Medioambiente

1	2	3	4
3	1	4	2

5. ¿La empresa cuenta con un documento donde establezca su Visión y Misión?

1. Si
2. No [*Pase a Pregunta 8*]
3. No sabe

6. ¿La Visión y Misión de la empresa han sido comunicadas al personal y contratistas?

1. Si
2. No [*Pase a pregunta 8*]
3. No sabe

7. Por qué medio se ha comunicado la Visión y Misión al personal de la empresa?

[*Marque con una cruz*]

SI NO NS/NC

1. Publicaciones/documentos internos
2. Reuniones
3. Exhibidos en el local de la empresa
4. Otros, [*especifique*]

8. ¿La empresa actúa sobre la base de un plan de negocios o plan estratégico?

1. Si
2. No
3. No sabe

9. ¿En el año 2009, la empresa brindó alguna información al personal y terceras partes sobre resultados obtenidos?

- 1. Si
- 2. No
- 3. No sabe

10. ¿En el año 2009, la empresa brindó alguna información a los accionistas o socios sobre resultados obtenidos?

- 1. Si
- 2. No [*Pase a pregunta 13*]
- 3. No sabe
- 4. Los socios-accionistas son parte de la gestión de la empresa [*Pase a pregunta 13*]

11. ¿En el año 2009, a través de que medios la Dirección de la empresa informó a los accionistas y/o socios?

- [*Marque con una cruz*]
- | | <i>SI</i> | <i>NO</i> | <i>NS/NC</i> |
|----------------------------------|-------------------------------------|-----------|--------------|
| 1. Comunicados internos | | | |
| 2. Reuniones | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 3. Publicaciones especiales | | | |
| 4. Otros, [<i>especifique</i>] | | | |

12. ¿En el año 2009, con qué frecuencia la Dirección de la empresa informó a los accionistas o socios?

- 1. Mensual
- 2. Trimestral
- 3. Semestral
- 4. Anual
- 5. Otros [*especifique*]

13. ¿Actualmente la empresa tiene o está gestionando algún certificado de gestión forestal sostenible, de mejora de gestión de la calidad y/o mejora continua?

- 1. Si, ¿qué tipo de certificado?FSC, gestionando PEFC.....
- 2. No
- 3. No sabe

14. En el año 2009, ¿se desarrolló algún plan específico para reclutar

- [*Marque con una cruz*]
- | | <i>SI</i> | <i>NO</i> | <i>NS/NC</i> |
|--|-------------------------------------|-----------|-------------------------------------|
| 1. personas con discapacidades físicas y/o síquicas? | | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 2. personas con problemas de inserción laboral? | | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 3. jóvenes sin experiencia laboral? | <input checked="" type="checkbox"/> | | |

15. ¿En el año 2009, la empresa ha tenido que realizar despidos debido a la necesidad de reducir costos?

- 1. Sí. ¿Cuántos? _____
- 2. No [*Pase a pregunta 17*] **X**
- 3. No sabe

16. ¿ En el año 2009 se desarrolló algún programa o plan de ...

[*Marque con una cruz*] SI NO NS/NC

- 1. capacitación de trabajadores despedidos?
- 2. reubicación de trabajadores despedidos?
- 3. capacitación a comunidades?

[*Si marcó si en la 16.1 16.2y/o 16.3*], ¿Podría mencionar algún ejemplo de ...

- 1. programa/plan de capacitación de trabajadores despedidos?

- 2. programa/plan de reubicación de trabajadores despedidos?

- 3. capacitación a comunidades.

17. ¿ En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para mejorar la salud de los empleados?

- 1. Si
- 2. No **X**
- 3. No sabe

18. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

.....
.....
.....

19. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de ayuda y/o desarrollo de la familia de los empleados y/o comunidades locales?

- 1. Si **X**
- 2. No
- 3. No sabe

20. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

21. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de mejora del ambiente en el lugar de trabajo?

- 1. Si
- 2. No
- 3. No sabe

22. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

23. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para mejorar la seguridad de los empleados en el trabajo?

- 1. Si
- 2. No
- 3. No sabe

24. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Plan de mejora continua de la seguridad y salud en el trabajo.

25. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de capacitación y/o entrenamiento de los trabajadores y comunidades locales?

- 1. Si
- 2. No
- 3. No sabe

26. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- No recuerda.

27. Y con anterioridad a la certificación, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de capacitación y/o entrenamiento de las comunidades locales?

- 1. Si
- 2. No [*Pase a pregunta 29*] (Siempre estuvieron certificados)
- 3. No sabe [*Pase a pregunta 29*]

28. ¿Podría mencionar algún ejemplo de estos programas y el año en el que se realizó?

Programa.....
.....

Año.....
.....

29. ¿ En el año 2009, la empresa abrió algún espacio formal para escuchar las sugerencias, ideas, opiniones de los empleados y de las comunidades locales?

- 1. Si

- 2. No
- 3. No sabe

30. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

31. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para la prevención de casos de acoso sexual, moral o psicológico en el lugar de trabajo?

- 1. Si
- 2. No
- 3. No sabe

32. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

33. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa de distribución o coparticipación de los resultados de la empresa?

- 1. Si, para algunos empleados
- 2. Si, para todos
- 3. No
- 4. No sabe

34. ¿En el año 2009, la empresa brindó algún tipo de premio a los trabajadores de acuerdo a su productividad o rendimiento?

- 1. Si
- 2. No
- 3. No sabe

35. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Bonos por rendimiento.

36. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para promover la participación, el involucramiento y/o el sentido de pertenencia del personal?

- 1. Si
- 2. No
- 3. No sabe

37. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

38. ¿Actualmente la empresa comunica por escrito a cada empleado la descripción de sus tareas y/o responsabilidades en su puesto trabajo?

1. Si
2. No
3. No sabe

39. ¿Actualmente la empresa cuenta con un sistema de evaluación formal del desempeño de los trabajadores?

1. Si
2. No [*Pase a pregunta 41*]
3. No sabe

40. ¿Actualmente cómo se comunican los resultados de esta evaluación a los trabajadores?

- [*Marque con una cruz*]
- | | SI | NO | NS/NC |
|----------------------------------|----|----|-------|
| 1. Por escrito (en privado) | | | |
| 2. Se publica | | | |
| 3. Oralmente en reunión general | | | |
| 4. Oralmente en reunión privada | | | |
| 5. Otros, [<i>especifique</i>] | | | |

41. ¿Existe actualmente en la empresa alguna asociación, gremio, sindicato de empleados o estos están afiliados a algún sindicato de la rama?

1. Si
2. No
3. No sabe

42. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún plan de comunicación con sus clientes (NO PUBLICITARIO) del tipo de.....?

- [*Marque con una cruz*]
- | | SI | NO | NS/NC |
|---|----|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 1. Línea telefónica 0-800 | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 2. Página web | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 3. Publicación regular (revista, folleto, etc...) | | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 4. Espacio en radio/TV | | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 5. Otros, [<i>especifique</i>] | | | <input checked="" type="checkbox"/> |

43. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de comunicación con la comunidad?

1. Si
2. No
3. No sabe

44. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- A través de visitas de asistentes sociales.
- Folleteria.

45. ¿En el año 2009, la empresa realizó algún estudio para medir el nivel de satisfacción de sus consumidores y clientes?

- 1. Si
- 2. No [*Pase a pregunta 47*] **X**
- 3. No sabe [*Pase a pregunta 47*]

46. ¿Qué tipo de estudio(s) realizaron en el 2009?

[*Marque con una cruz*] SI NO NS/NC

- 1. Estudio(s) realizado por una consultora externa
- 2. Estudio(s) realizado el personal de la empresa
- 3. Otros [*especificar*]
- 4. No sabe

47. ¿Actualmente, la empresa tiene algún sistema de atención post-venta?

- 1. Si **X**
- 2. No
- 3. No sabe

48. ¿Actualmente, la empresa tiene algún acuerdo de cooperación y colaboración con los competidores para el desarrollo y la mejora de la competitividad de su sector?

- 1. Si
- 2. No [*Pase a pregunta 50*] **X**
- 3. No sabe

49. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

50. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para mejorar las condiciones de vida de la comunidad?

- 1. Si
- 2. No **X**
- 3. No sabe

51. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

52. ¿En el año 2009, se realizó/implementó algún programa o plan de actividades culturales, deportivas o sociales conjuntos entre la empresa y la comunidad?

- 1. Si **X**
- 2. No
- 3. No sabe

53. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Invitación a escuelas a visitar la plata de chipeado.
- La empresa asiste a fiestas de las comunidades.

54. ¿En el año 2009, se realizó/implementó algún programa social conjunto con una ONG?

1. Si
2. No [*Pase a pregunta 56*] **X**
3. No sabe [*Pase a pregunta 56*]

55. ¿Podría mencionar algún ejemplo? Por favor indique programa y ONG

Programa.....

.....

ONG.....

.....

56. ¿Y con anterioridad al año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa social conjunto con una ONG?

1. Si
2. No [*Pase a pregunta 58*] **X**
3. No sabe [*Pase a pregunta 58*]

57. ¿Podría mencionar algún ejemplo? Por favor mencione programa, ONG y año en que se realizó.

Programa.....

.....

ONG.....

.....

Año

.....

.....

58. En general, de acuerdo a su experiencia profesional (no sólo en esta empresa), ¿Cómo calificaría usted la implementación de programas sociales conjuntos entre empresas y ONG's?

¿Usted diría que son muy eficientes, eficientes, poco eficientes o nada eficientes?

1. Muy eficientes
2. Eficientes
3. Poco eficientes **X**
4. Nada eficientes
5. No sabe

59. ¿En el año 2009, se realizó/implementó algún programa o plan para apoyar a instituciones educativas como universidades, institutos tecnológicos, escuelas, liceos, etc?

1. Si
2. No
3. No sabe

60. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Apoyo a escuelas con materiales de diversa índole.
- Financiamiento de tesis en la UdelaR.

61. ¿En el año 2009, se realizó/implementó algún programa o plan para disminuir el impacto negativo que pueda producir la actividad de la empresa sobre el medio ambiente?

1. Si
2. No [*Pase a pregunta 64*]
3. No sabe [*Pase a pregunta 64*]
4. La empresa no realiza actividad contaminante [*Pase a pregunta 64*]

62. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Programa permanente de cuidado del medio ambiente en las distintas actividades.

63. En este programa/actividad que acaba de mencionar, ¿participó la comunidad?

1. Si,
¿de que forma participó?
2. No
3. No sabe

64. ¿Y con anterioridad al año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para disminuir el impacto negativo sobre el medio ambiente?

1. Si
2. No [*Pase a pregunta 66*]
3. No sabe [*Pase a pregunta 66*]

65. ¿Podría mencionar algún ejemplo?. Por favor mencione programa y año en que se realizó.

- Programa permanente de cuidado del medio ambiente en las distintas actividades.

66. ¿ En el año 2009, la empresa apoyó algún programa social del Estado?

1. Si
2. No

3. No sabe

67. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

68. ¿Actualmente, la empresa tiene políticas de reciclaje o de reutilización de materiales en sus procesos internos?

1. Si

2. No

3. No sabe

69. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

70. ¿La empresa ha establecido alguna norma o conducta propia para evitar que los vehículos de la empresa participen en accidentes de tránsito?

1. Si

2. No

3. No sabe

71. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

72. ¿La empresa ha establecido alguna norma o conducta propia para promover el uso racional de la energía y/o el agua?

1. Si

2. No

3. No sabe

73. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

74. ¿La empresa dispone de mecanismo para atender quejas de comunidades?

1. Si

2. No

3. No sabe

75. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Visitas de asistentes sociales, los cuales también reciben las quejas que estas tengan.

Empresa 4

77. Rama de actividadPlantación e industrialización

78. Año de inicio de actividades.....1996.....

79. Esta empresa tiene algún tipo de asociación con empresas extranjeras

[Marque con una cruz] SI NO NS/NC

1. Participación de capitales extranjeros

2. Filial de multinacional X

3. Franquicia

4. Licencias

5. Marcas y patentes

6. Subcontratación

7. Acuerdos asociativos para producción y/o comercialización

8. Otros

Cargo del encuestadoGerente de Nuevos Negocios.....

Cantidad de empleados a diciembre de 2009

1. Entre 1 y 49

2. Entre 50 y 100

3. Entre 101 y 150

4. Entre 151 y 200

5. Entre 201 y 300

6. Más de 301 X

Total de horas de capacitación por empleado en el 2009

- **80 (aprox)**

Número de aprendices, pasantes o alumnos en práctica contratados en el 2009

- **0**

¿La empresa tiene planes de retiro o jubilación?

- **Si**

Número de mujeres en cargos directivos y gerenciales a diciembre de 2009

- **8**

% de empleados que asisten a cursos de capacitación en el año 2009 (1)

- **100% (en seguridad). En tareas especializadas no posee el dato.**

¿Tiene servicio de atención al cliente?

Identifíquelo en ¿tercerizado (T) o propio (P)?

SI(P)

1. ¿Quién cree Ud. que debería ser el principal responsable de las siguientes afirmaciones?

1. Los gobiernos deberían ser principalmente responsables
2. Las grandes empresas deberían ser las principalmente responsables
3. Ambos deberían ser igualmente responsables

1. Apoyar proyectos comunitarios y de caridad **3**
2. Ayudar a reducir la brecha entre ricos y pobres **1**
3. Resolver problemas sociales como el crimen, la pobreza y la falta de educación **1**
4. Asegurar que la industria no dañe el medio ambiente **3**
5. Informar al público de las prácticas sociales y medioambientales de las empresas **3**

2. Usando sus propias palabras, ¿qué entiende Ud. por “Responsabilidad Social de las Empresas” y por “Certificación Forestal”?

Certificación – “Apoyar la sustentabilidad ambiental y social. Lo ambiental también influye en lo social, a partir de la producción de alimentos y la disponibilidad de recursos como el agua limpia.”

RSE – “Desarrollar herramientas para que las comunidades puedan explotarlas. Enseñar, que sean autosuficientes, motivar el trabajo y desarrollo. Seguridad en los empleados.”

3. Hay muchas definiciones de Responsabilidad Social de las Empresas. Una de esas definiciones es entenderla como el comportamiento responsable y comprometido de la empresa con respecto a los empleados, clientes, proveedores, accionistas, la comunidad y el medio ambiente donde ésta produce y/o vende sus productos y/o servicios.

Sabemos que generalizar resulta difícil, pero usando esta definición, ¿cómo calificaría a las empresas forestales que están establecidas en Uruguay en cuanto a su desempeño en el área de Responsabilidad Social, usando una escala del 1 al 5, donde 1 significa “deficiente” y 5 significa “excelente”?

1	2	3	4 X	5
---	---	---	------------	---

4. Hay muchas áreas en las cuales las empresas pueden actuar para mejorar su Responsabilidad Social. Por favor, ordene las siguientes áreas, ubicando en primer lugar aquella que según su opinión debería ser el área más importante para la RS.

En segundo lugar el área que le sigue en importancia y así hasta llegar al área menos importante para la RS de las empresas.

1. Clientes, Proveedores y Competidores
2. Accionistas
3. Empleados
4. Comunidad, Estado y Medioambiente

1	2	3	4
4	3	1	2

5. ¿La empresa cuenta con un documento donde establezca su Visión y Misión?

1. Si
2. No [*Pase a Pregunta 8*]
3. No sabe

6. ¿La Visión y Misión de la empresa han sido comunicadas al personal y contratistas?

1. Si
2. No [*Pase a pregunta 8*]
3. No sabe

7. Por qué medio se ha comunicado la Visión y Misión al personal de la empresa?

[*Marque con una cruz*]

- | | | | |
|--|-------------------------------------|-------------------------------------|-------|
| | SI | NO | NS/NC |
| 1. Publicaciones/documentos internos | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 2. Reuniones | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 3. Exhibidos en el local de la empresa | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 4. Otros, [<i>especifique</i>] | | | |

8. ¿La empresa actúa sobre la base de un plan de negocios o plan estratégico?

1. Si
2. No
3. No sabe

9. ¿En el año 2009, la empresa brindó alguna información al personal y terceras partes sobre resultados obtenidos?

1. Si
2. No
3. No sabe

10. ¿En el año 2009, la empresa brindó alguna información a los accionistas o socios sobre resultados obtenidos?

1. Si
2. No [*Pase a pregunta 13*]
3. No sabe
4. Los socios-accionistas son parte de la gestión de la empresa [*Pase a pregunta 13*]

11. ¿En el año 2009, a través de que medios la Dirección de la empresa informó a los accionistas y/o socios?

[*Marque con una cruz*]

- | | <i>SI</i> | <i>NO</i> | <i>NS/NC</i> |
|----------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| 1. Comunicados internos | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 2. Reuniones | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 3. Publicaciones especiales | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 4. Otros, [<i>especifique</i>] | | <input checked="" type="checkbox"/> | Web, TV (Bloomberg, CNN) |

12. ¿En el año 2009, con qué frecuencia la Dirección de la empresa informó a los accionistas o socios?

1. Mensual
2. Trimestral
3. Semestral
4. Anual
5. Otros [*especifique*]

13. ¿Actualmente la empresa tiene o está gestionando algún certificado de gestión forestal sostenible, de mejora de gestión de la calidad y/o mejora continua?

1. Si, ¿qué tipo de certificado? ...PEPFC , SFI , FSC , ISO.....
2. No
3. No sabe

14. En el año 2009, ¿se desarrolló algún plan específico para reclutar

[*Marque con una cruz*]

- | | <i>SI</i> | <i>NO</i> | <i>NS/NC</i> |
|--|-----------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 1. personas con discapacidades físicas y/o síquicas? | | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 2. personas con problemas de inserción laboral? | | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 3. jóvenes sin experiencia laboral? | | <input checked="" type="checkbox"/> | |

15. ¿En el año 2009, la empresa ha tenido que realizar despidos debido a la necesidad de reducir costos?

1. Sí. ¿Cuántos? _____
2. No [*Pase a pregunta 17*]
3. No sabe

16. ¿ En el año 2009 se desarrolló algún programa o plan de ...

[Marque con una cruz] SI NO NS/NC

1. capacitación de trabajadores despedidos?
2. reubicación de trabajadores despedidos?
3. capacitación a comunidades?

[Si marcó si en la 16.1 16.2y/o 16.3], ¿Podría mencionar algún ejemplo de ...

1. programa/plan de capacitación de trabajadores despedidos?

2. programa/plan de reubicación de trabajadores despedidos?

3. capacitación a comunidades.

17. ¿ En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para mejorar la salud de los empleados?

1. Si
2. No
3. No sabe

18. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

.....Fomentar ejercicio, buena alimentación, no consumir sustancias nocivas (alcohol, tabaco). Plan dental.....

19. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de ayuda y/o desarrollo de la familia de los empleados y/o comunidades locales?

1. Si
2. No
3. No sabe

20. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Programas de desarrollo de comunidades locales.

21. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de mejora del ambiente en el lugar de trabajo?

1. Si
2. No
3. No sabe

22. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Limpieza y arreglos de los lugares de trabajo. Procedimientos establecidos de "convivencia".

23. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para mejorar la seguridad de los empleados en el trabajo?

- 1. Si
- 2. No
- 3. No sabe

24. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Safestart (cada Gte. Debe elaborar un plan propio de seguridad de su sector el cual se fomenta mediante bonificaciones), Radar, Programas de capacitación para la reducción del riesgo.

25. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de capacitación y/o entrenamiento de los trabajadores y comunidades locales?

- 1. Si
- 2. No
- 3. No sabe

26. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Capacitación en grapo y en motosierra para las comunidades.

27. Y con anterioridad a la certificación, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de capacitación y/o entrenamiento de las comunidades locales?

- 1. Si
- 2. No [*Pase a pregunta 29*]
- 3. No sabe [*Pase a pregunta 29*]

28. ¿Podría mencionar algún ejemplo de estos programas y el año en el que se realizó?

Programa.....

.....

Año.....

.....

29. ¿ En el año 2009, la empresa abrió algún espacio formal para escuchar las sugerencias, ideas, opiniones de los empleados y de las comunidades locales?

- 1. Si
- 2. No
- 3. No sabe

30. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Día abierto de RSE para escuchar ideas de ONG's y recibir por escrito ideas de las comunidades locales.

31. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para la prevención de casos de acoso sexual, moral o psicológico en el lugar de trabajo?

1. Si
2. No
3. No sabe

32. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Hay una política específica para reportarlo, prevenirlo y definirlo.

33. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa de distribución o coparticipación de los resultados de la empresa?

1. Si, para algunos empleados
2. Si, para todos
3. No
4. No sabe

34. ¿En el año 2009, la empresa brindó algún tipo de premio a los trabajadores de acuerdo a su productividad o rendimiento?

1. Si
2. No
3. No sabe

35. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

36. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para promover la participación, el involucramiento y/o el sentido de pertenencia del personal?

1. Si
2. No
3. No sabe

37. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Reuniones de grupo con inquietudes, ideas, problema. Luego se reúnen los supervisores y analizan.

38. ¿Actualmente la empresa comunica por escrito a cada empleado la descripción de sus tareas y/o responsabilidades en su puesto trabajo?

1. Si
2. No
3. No sabe

39. ¿Actualmente la empresa cuenta con un sistema de evaluación formal del desempeño de los trabajadores?

1. Si
2. No [*Pase a pregunta 41*]
3. No sabe

40. ¿Actualmente cómo se comunican los resultados de esta evaluación a los trabajadores?

- [*Marque con una cruz*]
- | | SI | NO | NS/NC |
|----------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------|
| 1. Por escrito (en privado) | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 2. Se publica | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 3. Oralmente en reunión general | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 4. Oralmente en reunión privada | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 5. Otros, [<i>especifique</i>] | | | |

41. ¿Existe actualmente en la empresa alguna asociación, gremio, sindicato de empleados o estos están afiliados a algún sindicato de la rama?

1. Si
2. No
3. No sabe

42. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún plan de comunicación con sus clientes (NO PUBLICITARIO) del tipo de.....?

- [*Marque con una cruz*]
- | | SI | NO | NS/NC |
|---|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 1. Línea telefónica 0-800 | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 2. Página web | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 3. Publicación regular (revista, folleto, etc...) | | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 4. Espacio en radio/TV | | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 5. Otros, [<i>especifique</i>] | | | |

43. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de comunicación con la comunidad?

1. Si
2. No
3. No sabe

44. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Publicaciones en los diarios de Tacuarembó y Cerro Largo. Radio a nivel nacional.

45. ¿En el año 2009, la empresa realizó algún estudio para medir el nivel de satisfacción de sus consumidores y clientes?

1. Si
2. No [*Pase a pregunta 47*]

3. No sabe [*Pase a pregunta 47*]

46. ¿Qué tipo de estudio(s) realizaron en el 2009?

[*Marque con una cruz*]

SI NO NS/NC

1. Estudio(s) realizado por una consultora externa
2. Estudio(s) realizado el personal de la empresa
3. Otros [*especificar*]
4. No sabe

47. ¿Actualmente, la empresa tiene algún sistema de atención post-venta?

1. Si
2. No
3. No sabe

48. ¿Actualmente, la empresa tiene algún acuerdo de cooperación y colaboración con los competidores para el desarrollo y la mejora de la competitividad de su sector?

1. Si
2. No [*Pase a pregunta 50*]
3. No sabe

49. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Logística (no hay apoyo del gobierno).

50. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para mejorar las condiciones de vida de la comunidad?

1. Si
2. No
3. No sabe

51. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Donaciones de madera y voluntarios para “Un techo para mi país”
Programas de capacitación conjuntos con UTU.

52. ¿En el año 2009, se realizó/implementó algún programa o plan de actividades culturales, deportivas o sociales conjuntos entre la empresa y la comunidad?

1. Si
2. No
3. No sabe

53. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Patrocinio de Festival de jazz, Patria Gaucha, Rural de Melo.

60. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Capacitación con UTU, Investigación con UdelaR, Donaciones a escuelas, Becas para estudios en EEUU con Universidad de Montevideo.

61. ¿En el año 2009, se realizó/implementó algún programa o plan para disminuir el impacto negativo que pueda producir la actividad de la empresa sobre el medio ambiente?

1. Si **X**
2. No [*Pase a pregunta 64*]
3. No sabe [*Pase a pregunta 64*]
4. La empresa no realiza actividad contaminante [*Pase a pregunta 64*]

62. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Normas ambientales de la empresa, cuidado de RR. Hídricos, cuidado de la erosión del suelo. Norma más exigente que la de FSC.

63. En este programa/actividad que acaba de mencionar, ¿participó la comunidad?

1. Si,
¿de qué forma participó?
2. No **X**
3. No sabe

64. ¿Y con anterioridad al año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para disminuir el impacto negativo sobre el medio ambiente?

1. Si **X**
2. No [*Pase a pregunta 66*]
3. No sabe [*Pase a pregunta 66*]

65. ¿Podría mencionar algún ejemplo?. Por favor mencione programa y año en que se realizó.

- Mismo programas de normas ambientales que se viene aplicando desde el año 1996.

66. ¿ En el año 2009, la empresa apoyó algún programa social del Estado?

1. Si
2. No
3. No sabe **X**

67. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

68. ¿Actualmente, la empresa tiene políticas de reciclaje o de reutilización de materiales en sus procesos internos?

1. Si
2. No
3. No sabe

69. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Energía renovable mediante residuos de madera (suficiente para 90.000 personas).
Reciclaje de papel, aluminio y plástico.

70. ¿La empresa ha establecido alguna norma o conducta propia para evitar que los vehículos de la empresa participen en accidentes de tránsito?

1. Si
2. No
3. No sabe

71. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Entrenamiento de Buenas Prácticas de Conducción. Evitar manejar de noche.
Mantenimiento de vehículos. Se toman medidas correctivas a partir de los accidentes.

72. ¿La empresa ha establecido alguna norma o conducta propia para promover el uso racional de la energía y/o el agua?

1. Si
2. No
3. No sabe

73. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Auditorias en el uso racional del agua y energía en el proceso productivo. Se buscan puntos débiles para mejorar.

74. ¿La empresa dispone de mecanismo para atender quejas de comunidades?

1. Si
2. No
3. No sabe

75. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- 3 oficinas en el interior y una en Montevideo abiertas a recibir las quejas de las comunidades.

Empresa 5

77. Rama de actividad: Foresto-Industrial

78. Año de inicio de actividades: 1963

79. Esta empresa tiene algún tipo de asociación con empresas extranjeras

[Marque con una cruz] SI NOx NS/NC

1. Participación de capitales extranjeros
2. Filial de multinacional
3. Franquicia
4. Licencias
5. Marcas y patentes
6. Subcontratación
7. Acuerdos asociativos para producción y/o comercialización
8. Otros

Cargo del encuestado: Director General

Cantidad de empleados a diciembre de 2009

1. Entre 1 y 49
2. Entre 50 y 100
3. Entre 101 y 150
4. Entre 151 y 200 x
5. Entre 201 y 300
6. Más de 301

Total de horas de capacitación por empleado en el 2009

No sabe

Número de aprendices, pasantes o alumnos en práctica contratados en el 2009

0

¿La empresa tiene planes de retiro o jubilación?

No

Número de mujeres en cargos directivos y gerenciales a diciembre de 2009

0

% de empleados que asisten a cursos de capacitación en el año 2009 (1)

40 %

¿Tiene servicio de atención al cliente?

Identifíquelo en ¿tercerizado (T) o propio (P)?

Si P

1. ¿Quién cree Ud. que debería ser el principal responsable de las siguientes afirmaciones?

1. Los gobiernos deberían ser principalmente responsables
2. Las grandes empresas deberían ser las principalmente responsables
3. Ambos deberían ser igualmente responsables

1. Apoyar proyectos comunitarios y de caridad 3
2. Ayudar a reducir la brecha entre ricos y pobres 1
3. Resolver problemas sociales como el crimen, la pobreza y la falta de educación 1
4. Asegurar que la industria no dañe el medio ambiente 2
5. Informar al público de las prácticas sociales y medioambientales de las empresas 2

2. Usando sus propias palabras, ¿qué entiende Ud. por “Responsabilidad Social de las Empresas” y por “Certificación Forestal”?

Certificación Forestal: está enfocada más a la parte productiva y económica tomando en cuenta lo social pero en forma general.

RSE: toma en cuenta lo productivo y lo económico y hace énfasis en lo social más que nada en los trabajadores de la empresa.

3. Hay muchas definiciones de Responsabilidad Social de las Empresas. Una de esas definiciones es entenderla como el comportamiento responsable y comprometido de la empresa con respecto a los empleados, clientes, proveedores, accionistas, la comunidad y el medio ambiente donde ésta produce y/o vende sus productos y/o servicios.

Sabemos que generalizar resulta difícil, pero usando esta definición, ¿cómo calificaría a las empresas forestales que están establecidas en Uruguay en cuanto a su desempeño en el área de Responsabilidad Social, usando una escala del 1 al 5, donde 1 significa “deficiente” y 5 significa “excelente”?

1	2	3 x	4	5
---	---	-----	---	---

4. Hay muchas áreas en las cuales las empresas pueden actuar para mejorar su Responsabilidad Social. Por favor, ordene las siguientes áreas, ubicando en primer lugar aquella que según su opinión debería ser el área más importante para la RS. En segundo lugar el área que le sigue en importancia y así hasta llegar al área menos importante para la RS de las empresas.

1. Clientes, Proveedores y Competidores
2. Accionistas

4. Los socios-accionistas son parte de la gestión de la empresa [Pase a pregunta 13]

11. ¿En el año 2009, a través de que medios la Dirección de la empresa informó a los accionistas y/o socios?

[Marque con una cruz]

SI x NO NS/NC

1. Comunicados internos x
2. Reuniones x El Balance anual se publica en la web
3. Publicaciones especiales x
4. Otros, [especifique]

12. ¿En el año 2009, con qué frecuencia la Dirección de la empresa informó a los accionistas o socios?

1. Mensual x
2. Trimestral
3. Semestral
4. Anual
5. Otros [especifique]

13. ¿Actualmente la empresa tiene o está gestionando algún certificado de gestión forestal sostenible, de mejora de gestión de la calidad y/o mejora continua?

1. Sí, ¿qué tipo de certificado? FSC: Manejo Forestal y Cadena de Custodia
2. No
3. No sabe

14. En el año 2009, ¿se desarrolló algún plan específico para reclutar

[Marque con una cruz]

SI NO x NS/NC

1. personas con discapacidades físicas y/o síquicas?
2. personas con problemas de inserción laboral?
3. jóvenes sin experiencia laboral?

15. ¿En el año 2009, la empresa ha tenido que realizar despidos debido a la necesidad de reducir costos?

1. Sí. ¿Cuántos? _____
2. No [Pase a pregunta 17] x
3. No sabe

16. ¿ En el año 2009 se desarrolló algún programa o plan de ...

[Marque con una cruz]

SI NO NS/NC

1. capacitación de trabajadores despedidos?
2. reubicación de trabajadores despedidos?
3. capacitación a comunidades?

[Si marcó si en la 16.1 16.2y/o 16.3], ¿Podría mencionar algún ejemplo de ...

1. programa/plan de capacitación de trabajadores despedidos?

2. programa/plan de reubicación de trabajadores despedidos?

3. capacitación a comunidades.

17. ¿ En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para mejorar la salud de los empleados?

1. Si x

2. No

3. No sabe

18. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

Charlas por parte de la doctora de la empresa, Planes nutricionales y Visuales-Auditivos

19. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de ayuda y/o desarrollo de la familia de los empleados y/o comunidades locales?

1. Si

2. No x

3. No sabe

20. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

21. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de mejora del ambiente en el lugar de trabajo?

1. Si x

2. No

3. No sabe

22. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

Seguridad e higiene- Por un prevencionista

23. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para mejorar la seguridad de los empleados en el trabajo?

1. Si x

2. No

3. No sabe

24. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

25. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de capacitación y/o entrenamiento de los trabajadores y comunidades locales?

1. Si x
2. No
3. No sabe

26. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

Campaña de la pila, Curso a contratistas de la zona

27. Y con anterioridad a la certificación, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de capacitación y/o entrenamiento de las comunidades locales?

1. Si x
2. No [*Pase a pregunta 29*]
3. No sabe [*Pase a pregunta 29*]

28. ¿Podría mencionar algún ejemplo de estos programas y el año en el que se realizó?

Programa: no sabe

Año.....
.....

29. ¿ En el año 2009, la empresa abrió algún espacio formal para escuchar las sugerencias, ideas, opiniones de los empleados y de las comunidades locales?

1. Si x
2. No
3. No sabe

30. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

Fuerza Social de Piedras Coloradas, integrada por el Comisario, Directores de Escuela, UTU y Liceo, Jefe de Correo, Responsable de Policlinicas y personal de la empresa.

31. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para la prevención de casos de acoso sexual, moral o psicológico en el lugar de trabajo?

1. Si
2. No x
3. No sabe

32. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

No hay un programa específico, las quejas s reciben en la oficina de RRHH

33. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa de distribución o coparticipación de los resultados de la empresa?

1. Si, para algunos empleados
2. Si, para todos
3. No x
4. No sabe

34. ¿En el año 2009, la empresa brindó algún tipo de premio a los trabajadores de acuerdo a su productividad o rendimiento?

1. Si
2. No x
3. No sabe

35. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

36. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para promover la participación, el involucramiento y/o el sentido de pertenencia del personal?

1. Si x
2. No
3. No sabe

37. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

Recalcando lo que la empresa significa para el pueblo

38. ¿Actualmente la empresa comunica por escrito a cada empleado la descripción de sus tareas y/o responsabilidades en su puesto trabajo?

1. Si x
2. No
3. No sabe

39. ¿Actualmente la empresa cuenta con un sistema de evaluación formal del desempeño de los trabajadores?

1. Si x
2. No [*Pase a pregunta 41*]
3. No sabe

40. ¿Actualmente cómo se comunican los resultados de esta evaluación a los trabajadores?

[*Marque con una cruz*]

SI x NO NS/NC

1. Por escrito (en privado)
2. Se publica

3. Oralmente en reunión general
4. Oralmente en reunión privada x Por parte de Supervisores
5. Otros, *[especifique]*

41. ¿Existe actualmente en la empresa alguna asociación, gremio, sindicato de empleados o estos están afiliados a algún sindicato de la rama?

1. Si x Asociación de Trabajadores de Caja Bancaria (ATBC)
2. No
3. No sabe

42. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún plan de comunicación con sus clientes (NO PUBLICITARIO) del tipo de.....?

[Marque con una cruz] SI NO x NS/NC

1. Línea telefónica 0-800
2. Página web
3. Publicación regular (revista, folleto, etc...)
4. Espacio en radio/TV
5. Otros, *[especifique]*

43. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de comunicación con la comunidad?

1. Si x
2. No
3. No sabe

44. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

Fuerza Social de Piedras Coloradas

45. ¿En el año 2009, la empresa realizó algún estudio para medir el nivel de satisfacción de sus consumidores y clientes?

1. Si
2. No *[Pase a pregunta 47]* x
3. No sabe *[Pase a pregunta 47]*

46. ¿Qué tipo de estudio(s) realizaron en el 2009?

[Marque con una cruz] SI NO NS/NC

1. Estudio(s) realizado por una consultora externa
2. Estudio(s) realizado el personal de la empresa
3. Otros *[especificar]*
4. No sabe

47. ¿Actualmente, la empresa tiene algún sistema de atención post-venta?

1. Si x Departamento Comercial

- 2. No
- 3. No sabe

48. ¿Actualmente, la empresa tiene algún acuerdo de cooperación y colaboración con los competidores para el desarrollo y la mejora de la competitividad de su sector?

- 1. Si x
- 2. No [*Pase a pregunta 50*]
- 3. No sabe

49. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

Preservación de madera con MATRA

50. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para mejorar las condiciones de vida de la comunidad?

- 1. Si
- 2. No x
- 3. No sabe

51. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

52. ¿En el año 2009, se realizó/implementó algún programa o plan de actividades culturales, deportivas o sociales conjuntos entre la empresa y la comunidad?

- 1. Si x
- 2. No
- 3. No sabe

53. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

Fiesta de la Madera

Olimpiadas de Piedras Coloradas

54. ¿En el año 2009, se realizó/implementó algún programa social conjunto con una ONG?

- 1. Si
- 2. No [*Pase a pregunta 56*] x
- 3. No sabe [*Pase a pregunta 56*]

55. ¿Podría mencionar algún ejemplo? Por favor indique programa y ONG

Programa.....

.....

ONG.....

.....

56. ¿Y con anterioridad al año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa social conjunto con una ONG?

1. Si
2. No [*Pase a pregunta 58*] x
3. No sabe [*Pase a pregunta 58*]

57. ¿Podría mencionar algún ejemplo? Por favor mencione programa, ONG y año en que se realizó.

Programa.....

.....

ONG.....

.....

Año

.....

.....

58. En general, de acuerdo a su experiencia profesional (no sólo en esta empresa), ¿Cómo calificaría usted la implementación de programas sociales conjuntos entre empresas y ONG's?

¿Usted diría que son muy eficientes, eficientes, poco eficientes o nada eficientes?

1. Muy eficientes
2. Eficientes x
3. Poco eficientes
4. Nada eficientes
5. No sabe

59. ¿En el año 2009, se realizó/implementó algún programa o plan para apoyar a instituciones educativas como universidades, institutos tecnológicos, escuelas, liceos, etc?

1. Si x
2. No
3. No sabe

60. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

Curso de Prevención de incendios, Curso de Ajedrez en la escuela

61. ¿En el año 2009, se realizó/implementó algún programa o plan para disminuir el impacto negativo que pueda producir la actividad de la empresa sobre el medio ambiente?

1. Si x
2. No [*Pase a pregunta 64*]
3. No sabe [*Pase a pregunta 64*]

4. La empresa no realiza actividad contaminante [*Pase a pregunta 64*]

62. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

P&C del FSC

63. En este programa/actividad que acaba de mencionar, ¿participó la comunidad?

1. Si, x

¿de que forma participó? A través de la Fuerza Social de Piedras Coloradas

2. No

3. No sabe

64. ¿Y con anterioridad al año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para disminuir el impacto negativo sobre el medio ambiente?

1. Si x

2. No [*Pase a pregunta 66*]

3. No sabe [*Pase a pregunta 66*]

65. ¿Podría mencionar algún ejemplo?. Por favor mencione programa y año en que se realizó.

Fuerzas Sociales de Piedras Coloradas desde 1963

66. ¿ En el año 2009, la empresa apoyó algún programa social del Estado?

1. Si

2. No x

3. No sabe

67. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

68. ¿Actualmente, la empresa tiene políticas de reciclaje o de reutilización de materiales en sus procesos internos?

1. Si x

2. No

3. No sabe

69. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

Aserrín del aserradero utilizado en las calderas

70. ¿La empresa ha establecido alguna norma o conducta propia para evitar que los vehículos de la empresa participen en accidentes de tránsito?

1. Si x

2. No
3. No sabe

71. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

Curso de Manejo Defensivo

72. ¿La empresa ha establecido alguna norma o conducta propia para promover el uso racional de la energía y/o el agua?

1. Si x
2. No
3. No sabe

73. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

A través de cartelería en la empresa

74. ¿La empresa dispone de mecanismo para atender quejas de comunidades?

1. Si x
2. No
3. No sabe

75. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

A través de la Fuerza Social de Piedras Coloradas

Empresa 6

77. Rama de actividad Producción – Comercialización

78. Año de inicio de actividades 2003

79. Esta empresa tiene algún tipo de asociación con empresas extranjeras

[Marque con una cruz] SI NO x NS/NC

1. Participación de capitales extranjeros
2. Filial de multinacional
3. Franquicia
4. Licencias
5. Marcas y patentes
6. Subcontratación
7. Acuerdos asociativos para producción y/o comercialización x
8. Otros

Cargo del encuestado: Gerente

Cantidad de empleados a diciembre de 2009

1. Entre 1 y 49 x
2. Entre 50 y 100
3. Entre 101 y 150
4. Entre 151 y 200
5. Entre 201 y 300
6. Más de 301

Total de horas de capacitación por empleado en el 2009 0

Número de aprendices, pasantes o alumnos en práctica contratados en el 2009 0

¿La empresa tiene planes de retiro o jubilación? no

Número de mujeres en cargos directivos y gerenciales a diciembre de 2009 2

% de empleados que asisten a cursos de capacitación en el año 2009 (1) 0

¿Tiene servicio de atención al cliente?

Identifíquelo en ¿tercerizado (T) o propio (P)? Si P

1. ¿Quién cree Ud. que debería ser el principal responsable de las siguientes afirmaciones?

1. Los gobiernos deberían ser principalmente responsables
2. Las grandes empresas deberían ser las principalmente responsables
3. Ambos deberían ser igualmente responsables

1. Apoyar proyectos comunitarios y de caridad 2
2. Ayudar a reducir la brecha entre ricos y pobres 1
3. Resolver problemas sociales como el crimen, la pobreza y la falta de educación 1
4. Asegurar que la industria no dañe el medio ambiente 3
5. Informar al público de las prácticas sociales y medioambientales de las empresas 2

2. Usando sus propias palabras, ¿qué entiende Ud. por “Responsabilidad Social de las Empresas” y por “Certificación Forestal”?

RSE: producción segura cumpliendo con las normativas y haciendo énfasis en la ayuda a trabajadores y comunidades

FSC: Producción ambiental, social y económicamente justa

3. Hay muchas definiciones de Responsabilidad Social de las Empresas. Una de esas definiciones es entenderla como el comportamiento responsable y comprometido de la empresa con respecto a los empleados, clientes, proveedores, accionistas, la comunidad y el medio ambiente donde ésta produce y/o vende sus productos y/o servicios.

Sabemos que generalizar resulta difícil, pero usando esta definición, ¿cómo calificaría a las empresas forestales que están establecidas en Uruguay en cuanto a su desempeño en el área de Responsabilidad Social, usando una escala del 1 al 5, donde 1 significa “deficiente” y 5 significa “excelente”?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. Hay muchas áreas en las cuales las empresas pueden actuar para mejorar su Responsabilidad Social. Por favor, ordene las siguientes áreas, ubicando en primer lugar aquella que según su opinión debería ser el área más importante para la RS. En segundo lugar el área que le sigue en importancia y así hasta llegar al área menos importante para la RS de las empresas.

1. Clientes, Proveedores y Competidores
2. Accionistas

4. Los socios-accionistas son parte de la gestión de la empresa [*Pase a pregunta 13*]

11. ¿En el año 2009, a través de que medios la Dirección de la empresa informó a los accionistas y/o socios?

[*Marque con una cruz*]

SI NO NS/NC

1. Comunicados internos
2. Reuniones
3. Publicaciones especiales
4. Otros, [*especifique*]

12. ¿En el año 2009, con qué frecuencia la Dirección de la empresa informó a los accionistas o socios?

1. Mensual
2. Trimestral
3. Semestral
4. Anual
5. Otros [*especifique*]

13. ¿Actualmente la empresa tiene o está gestionando algún certificado de gestión forestal sostenible, de mejora de gestión de la calidad y/o mejora continua?

1. Sí, ¿qué tipo de certificado? FSC: Manejo forestal y cadena de custodia
2. No
3. No sabe

14. En el año 2009, ¿se desarrolló algún plan específico para reclutar

[*Marque con una cruz*]

SI NO x NS/NC

1. personas con discapacidades físicas y/o síquicas?
2. personas con problemas de inserción laboral?
3. jóvenes sin experiencia laboral?

15. ¿En el año 2009, la empresa ha tenido que realizar despidos debido a la necesidad de reducir costos?

1. Sí. ¿Cuántos? _____
2. No [*Pase a pregunta 17*] x
3. No sabe

16. ¿ En el año 2009 se desarrolló algún programa o plan de ...

[*Marque con una cruz*]

SI NO NS/NC

1. capacitación de trabajadores despedidos?
2. reubicación de trabajadores despedidos?
3. capacitación a comunidades?

[Si marcó si en la 16.1 16.2y/o 16.3], ¿Podría mencionar algún ejemplo de ...

1. programa/plan de capacitación de trabajadores despedidos?

2. programa/plan de reubicación de trabajadores despedidos?

3. capacitación a comunidades.

17. ¿ En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para mejorar la salud de los empleados?

- 1. Si
- 2. No x
- 3. No sabe

18. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

.....
.....
.....

19. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de ayuda y/o desarrollo de la familia de los empleados y/o comunidades locales?

- 1. Si x
- 2. No
- 3. No sabe

20. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

Préstamo para compra de vivienda

21. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de mejora del ambiente en el lugar de trabajo?

- 1. Si
- 2. No x
- 3. No sabe

22. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

23. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para mejorar la seguridad de los empleados en el trabajo?

- 1. Si
- 2. No x

3. No sabe

24. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

25. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de capacitación y/o entrenamiento de los trabajadores y comunidades locales?

- 1. Si x
- 2. No
- 3. No sabe

26. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

Primeros auxilios

27. Y con anterioridad a la certificación, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de capacitación y/o entrenamiento de las comunidades locales?

- 1. Si
- 2. No [*Pase a pregunta 29*] x
- 3. No sabe [*Pase a pregunta 29*]

28. ¿Podría mencionar algún ejemplo de estos programas y el año en el que se realizó?

Programa.....

.....

Año.....

.....

29. ¿ En el año 2009, la empresa abrió algún espacio formal para escuchar las sugerencias, ideas, opiniones de los empleados y de las comunidades locales?

- 1. Si x
- 2. No
- 3. No sabe

30. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

Atención al cliente

31. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para la prevención de casos de acoso sexual, moral o psicológico en el lugar de trabajo?

- 1. Si
- 2. No x
- 3. No sabe

32. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

33. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa de distribución o coparticipación de los resultados de la empresa?

1. Si, para algunos empleados
2. Si, para todos
3. No x
4. No sabe

34. ¿En el año 2009, la empresa brindó algún tipo de premio a los trabajadores de acuerdo a su productividad o rendimiento?

1. Si x
2. No
3. No sabe

35. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

Esporádico, a algún empleado

36. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para promover la participación, el involucramiento y/o el sentido de pertenencia del personal?

1. Si
2. No x
3. No sabe

37. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

38. ¿Actualmente la empresa comunica por escrito a cada empleado la descripción de sus tareas y/o responsabilidades en su puesto trabajo?

1. Si x
2. No
3. No sabe

39. ¿Actualmente la empresa cuenta con un sistema de evaluación formal del desempeño de los trabajadores?

1. Si
2. No [*Pase a pregunta 41*] x
3. No sabe

40. ¿Actualmente cómo se comunican los resultados de esta evaluación a los trabajadores?

[*Marque con una cruz*]

SI NO NS/NC

1. Por escrito (en privado)
2. Se publica

3. Oralmente en reunión general
4. Oralmente en reunión privada
5. Otros, *[especifique]*

41. ¿Existe actualmente en la empresa alguna asociación, gremio, sindicato de empleados o estos están afiliados a algún sindicato de la rama?

1. Si
2. No x
3. No sabe

42. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún plan de comunicación con sus clientes (NO PUBLICITARIO) del tipo de.....?

[Marque con una cruz] SI NO x NS/NC

1. Línea telefónica 0-800
2. Página web
3. Publicación regular (revista, folleto, etc...)
4. Espacio en radio/TV
5. Otros, *[especifique]*

43. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de comunicación con la comunidad?

1. Si
2. No x
3. No sabe

44. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

45. ¿En el año 2009, la empresa realizó algún estudio para medir el nivel de satisfacción de sus consumidores y clientes?

1. Si
2. No *[Pase a pregunta 47]* x
3. No sabe *[Pase a pregunta 47]*

46. ¿Qué tipo de estudio(s) realizaron en el 2009?

[Marque con una cruz] SI NO NS/NC

1. Estudio(s) realizado por una consultora externa
2. Estudio(s) realizado el personal de la empresa
3. Otros *[especificar]*
4. No sabe

47. ¿Actualmente, la empresa tiene algún sistema de atención post-venta?

1. Si

- 2. No x
- 3. No sabe

48. ¿Actualmente, la empresa tiene algún acuerdo de cooperación y colaboración con los competidores para el desarrollo y la mejora de la competitividad de su sector?

- 1. Si
- 2. No [*Pase a pregunta 50*] x
- 3. No sabe

49. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

50. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para mejorar las condiciones de vida de la comunidad?

- 1. Si
- 2. No x
- 3. No sabe

51. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

52. ¿En el año 2009, se realizó/implementó algún programa o plan de actividades culturales, deportivas o sociales conjuntos entre la empresa y la comunidad?

- 1. Si
- 2. No x
- 3. No sabe

53. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

54. ¿En el año 2009, se realizó/implementó algún programa social conjunto con una ONG?

- 1. Si
- 2. No [*Pase a pregunta 56*] x
- 3. No sabe [*Pase a pregunta 56*]

55. ¿Podría mencionar algún ejemplo? Por favor indique programa y ONG

Programa.....
.....
ONG.....
.....

56. ¿Y con anterioridad al año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa social conjunto con una ONG?

1. Si
2. No [*Pase a pregunta 58*] x
3. No sabe [*Pase a pregunta 58*]

57. ¿Podría mencionar algún ejemplo? Por favor mencione programa, ONG y año en que se realizó.

Programa.....

.....

ONG.....

.....

Año

.....

.....

58. En general, de acuerdo a su experiencia profesional (no sólo en esta empresa), ¿Cómo calificaría usted la implementación de programas sociales conjuntos entre empresas y ONG's?

¿Usted diría que son muy eficientes, eficientes, poco eficientes o nada eficientes?

1. Muy eficientes
2. Eficientes x
3. Poco eficientes
4. Nada eficientes
5. No sabe

59. ¿En el año 2009, se realizó/implementó algún programa o plan para apoyar a instituciones educativas como universidades, institutos tecnológicos, escuelas, liceos, etc?

1. Si x
2. No
3. No sabe

60. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

Aporte de Materiales Diversos (Art. Eléctricos, Pintura)

61. ¿En el año 2009, se realizó/implementó algún programa o plan para disminuir el impacto negativo que pueda producir la actividad de la empresa sobre el medio ambiente?

1. Si
2. No [*Pase a pregunta 64*] x
3. No sabe [*Pase a pregunta 64*]
4. La empresa no realiza actividad contaminante [*Pase a pregunta 64*]

62. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

63. En este programa/actividad que acaba de mencionar, ¿participó la comunidad?

1. Si,

¿de que forma participó?

2. No

3. No sabe

64. ¿Y con anterioridad al año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para disminuir el impacto negativo sobre el medio ambiente?

1. Si

2. No [*Pase a pregunta 66*] x

3. No sabe [*Pase a pregunta 66*]

65. ¿Podría mencionar algún ejemplo?. Por favor mencione programa y año en que se realizó.

66. ¿ En el año 2009, la empresa apoyó algún programa social del Estado?

1. Si

2. No x

3. No sabe

67. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

68. ¿Actualmente, la empresa tiene políticas de reciclaje o de reutilización de materiales en sus procesos internos?

1. Si

2. No x

3. No sabe

69. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

70. ¿La empresa ha establecido alguna norma o conducta propia para evitar que los vehículos de la empresa participen en accidentes de tránsito?

1. Si

2. No x

3. No sabe

71. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

72. ¿La empresa ha establecido alguna norma o conducta propia para promover el uso racional de la energía y/o el agua?

1. Si x
2. No
3. No sabe

73. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

Cartelería

74. ¿La empresa dispone de mecanismo para atender quejas de comunidades?

1. Si x
2. No
3. No sabe

75. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

Linea directa a la empresa

Empresa 7

77. Rama de actividad: Manejo Forestal

78. Año de inicio de actividades: 1992

79. Esta empresa tiene algún tipo de asociación con empresas extranjeras

[*Marque con una cruz*] SI x NO NS/NC

1. Participación de capitales extranjeros x
2. Filial de multinacional
3. Franquicia
4. Licencias
5. Marcas y patentes
6. Subcontratación
7. Acuerdos asociativos para producción y/o comercialización
8. Otros

Cargo del encuestado: Tecnico Responsable

Cantidad de empleados a diciembre de 2009

1. Entre 1 y 49 x
2. Entre 50 y 100
3. Entre 101 y 150
4. Entre 151 y 200
5. Entre 201 y 300
6. Más de 301

Total de horas de capacitación por empleado en el 2009 24 - 30

Número de aprendices, pasantes o alumnos en práctica contratados en el 2009 0

¿La empresa tiene planes de retiro o jubilación? no

Número de mujeres en cargos directivos y gerenciales a diciembre de 2009 1

% de empleados que asisten a cursos de capacitación en el año 2009 (1) 100

¿Tiene servicio de atención al cliente?

Identifíquelo en ¿tercerizado (T) o propio (P)? No como tal, directamente con la encuestada

1. ¿Quién cree Ud. que debería ser el principal responsable de las siguientes afirmaciones?

1. Los gobiernos deberían ser principalmente responsables
2. Las grandes empresas deberían ser las principalmente responsables
3. Ambos deberían ser igualmente responsables

1. Apoyar proyectos comunitarios y de caridad 3
2. Ayudar a reducir la brecha entre ricos y pobres 3
3. Resolver problemas sociales como el crimen, la pobreza y la falta de educación 3
4. Asegurar que la industria no dañe el medio ambiente 3
5. Informar al público de las prácticas sociales y medioambientales de las empresas 2

2. Usando sus propias palabras, ¿qué entiende Ud. por “Responsabilidad Social de las Empresas” y por “Certificación Forestal”?

RSE: Trabajo digno, sano y bien remunerado.

FSC: Manejo de la plantación social, económica y ambientalmente aceptable.

3. Hay muchas definiciones de Responsabilidad Social de las Empresas. Una de esas definiciones es entenderla como el comportamiento responsable y comprometido de la empresa con respecto a los empleados, clientes, proveedores, accionistas, la comunidad y el medio ambiente donde ésta produce y/o vende sus productos y/o servicios.

Sabemos que generalizar resulta difícil, pero usando esta definición, ¿cómo calificaría a las empresas forestales que están establecidas en Uruguay en cuanto a su desempeño en el área de Responsabilidad Social, usando una escala del 1 al 5, donde 1 significa “deficiente” y 5 significa “excelente”?

1	2	3	4 x	5
---	---	---	-----	---

4. Hay muchas áreas en las cuales las empresas pueden actuar para mejorar su Responsabilidad Social. Por favor, ordene las siguientes áreas, ubicando en primer lugar aquella que según su opinión debería ser el área más importante para la RS. En segundo lugar el área que le sigue en importancia y así hasta llegar al área menos importante para la RS de las empresas.

1. Clientes, Proveedores y Competidores
2. Accionistas
3. Empleados
4. Comunidad, Estado y Medioambiente

1	2	3	4
---	---	---	---

3	4	2	1
---	---	---	---

5. ¿La empresa cuenta con un documento donde establezca su Visión y Misión?

1. Si x
2. No [*Pase a Pregunta 8*]
3. No sabe

6. ¿La Visión y Misión de la empresa han sido comunicadas al personal y contratistas?

1. Si x
2. No [*Pase a pregunta 8*]
3. No sabe

7. Por qué medio se ha comunicado la Visión y Misión al personal de la empresa?

[*Marque con una cruz*] SI NO NS/NC

1. Publicaciones/documentos internos x
2. Reuniones
3. Exhibidos en el local de la empresa x
4. Otros, [*especifique*]

8. ¿La empresa actúa sobre la base de un plan de negocios o plan estratégico?

1. Si x
2. No
3. No sabe

9. ¿En el año 2009, la empresa brindó alguna información al personal y terceras partes sobre resultados obtenidos?

1. Si x
2. No
3. No sabe

10. ¿En el año 2009, la empresa brindó alguna información a los accionistas o socios sobre resultados obtenidos?

1. Si x
2. No [*Pase a pregunta 13*]
3. No sabe
4. Los socios-accionistas son parte de la gestión de la empresa [*Pase a pregunta 13*]

11. ¿En el año 2009, a través de que medios la Dirección de la empresa informó a los accionistas y/o socios?

[Marque con una cruz]

SI NO NS/NC

1. Comunicados internos
2. Reuniones x
3. Publicaciones especiales
4. Otros, *[especifique]*

12. ¿En el año 2009, con qué frecuencia la Dirección de la empresa informó a los accionistas o socios?

1. Mensual
2. Trimestral
3. Semestral
4. Anual x
5. Otros *[especifique]*

13. ¿Actualmente la empresa tiene o está gestionando algún certificado de gestión forestal sostenible, de mejora de gestión de la calidad y/o mejora continua?

1. Si, ¿qué tipo de certificado? FSC
2. No
3. No sabe

14. En el año 2009, ¿se desarrolló algún plan específico para reclutar

[Marque con una cruz]

SI NO x NS/NC

1. personas con discapacidades físicas y/o síquicas?
2. personas con problemas de inserción laboral?
3. jóvenes sin experiencia laboral?

15. ¿En el año 2009, la empresa ha tenido que realizar despidos debido a la necesidad de reducir costos?

1. Sí. ¿Cuántos? _____
2. No *[Pase a pregunta 17]* x
3. No sabe

16. ¿ En el año 2009 se desarrolló algún programa o plan de ...

[Marque con una cruz]

SI NO NS/NC

1. capacitación de trabajadores despedidos?
2. reubicación de trabajadores despedidos?
3. capacitación a comunidades?

[Si marcó si en la 16.1 16.2y/o 16.3], ¿Podría mencionar algún ejemplo de ...

1. programa/plan de capacitación de trabajadores despedidos?

2. programa/plan de reubicación de trabajadores despedidos?

3. capacitación a comunidades.

17. ¿ En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para mejorar la salud de los empleados?

- 1. Si
- 2. No x
- 3. No sabe

18. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

.....
.....
.....

19. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de ayuda y/o desarrollo de la familia de los empleados y/o comunidades locales?

- 1. Si
- 2. No x
- 3. No sabe

20. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

21. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de mejora del ambiente en el lugar de trabajo?

- 1. Si x
- 2. No
- 3. No sabe

22. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

Control de limpieza y orden con cartelería

23. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para mejorar la seguridad de los empleados en el trabajo?

- 1. Si x
- 2. No
- 3. No sabe

24. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

Curso de Prevención en Seguridad

25. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de capacitación y/o entrenamiento de los trabajadores y comunidades locales?

1. Si x
2. No
3. No sabe

26. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

Primeros auxilios – Prevención en seguridad – Prevención de incendios

27. Y con anterioridad a la certificación, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de capacitación y/o entrenamiento de las comunidades locales?

1. Si x
2. No [*Pase a pregunta 29*]
3. No sabe [*Pase a pregunta 29*]

28. ¿Podría mencionar algún ejemplo de estos programas y el año en el que se realizó?

Programa: Prevención de Incendios

Año desde 1992

29. ¿ En el año 2009, la empresa abrió algún espacio formal para escuchar las sugerencias, ideas, opiniones de los empleados y de las comunidades locales?

1. Si
2. No x
3. No sabe

30. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

31. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para la prevención de casos de acoso sexual, moral o psicológico en el lugar de trabajo?

1. Si
2. No x
3. No sabe

32. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

33. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa de distribución o coparticipación de los resultados de la empresa?

1. Si, para algunos empleados
2. Sí, para todos x
3. No
4. No sabe

34. ¿En el año 2009, la empresa brindó algún tipo de premio a los trabajadores de acuerdo a su productividad o rendimiento?

1. Si
2. No x
3. No sabe

35. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

36. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para promover la participación, el involucramiento y/o el sentido de pertenencia del personal?

1. Si
2. No x
3. No sabe

37. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

38. ¿Actualmente la empresa comunica por escrito a cada empleado la descripción de sus tareas y/o responsabilidades en su puesto trabajo?

1. Si x
2. No
3. No sabe

39. ¿Actualmente la empresa cuenta con un sistema de evaluación formal del desempeño de los trabajadores?

1. Si x
2. No [*Pase a pregunta 41*]
3. No sabe

40. ¿Actualmente cómo se comunican los resultados de esta evaluación a los trabajadores?

- [*Marque con una cruz*]
- | | | | |
|--|----|----|-------|
| | SI | NO | NS/NC |
|--|----|----|-------|
1. Por escrito (en privado)
 2. Se publica
 3. Oralmente en reunión general
 4. Oralmente en reunión privada x
 5. Otros, [*especifique*]

41. ¿Existe actualmente en la empresa alguna asociación, gremio, sindicato de empleados o estos están afiliados a algún sindicato de la rama?

1. Si
2. No x
3. No sabe

42. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún plan de comunicación con sus clientes (NO PUBLICITARIO) del tipo de.....?

[Marque con una cruz] SI NO x NS/NC

1. Línea telefónica 0-800
2. Página web
3. Publicación regular (revista, folleto, etc...)
4. Espacio en radio/TV
5. Otros, *[especifique]*

43. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de comunicación con la comunidad?

1. Si x
2. No
3. No sabe

44. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

Reuniones periódicas en escuela y liceo

45. ¿En el año 2009, la empresa realizó algún estudio para medir el nivel de satisfacción de sus consumidores y clientes?

1. Si
2. No *[Pase a pregunta 47]* x
3. No sabe *[Pase a pregunta 47]*

46. ¿Qué tipo de estudio(s) realizaron en el 2009?

[Marque con una cruz] SI NO NS/NC

1. Estudio(s) realizado por una consultora externa
2. Estudio(s) realizado el personal de la empresa
3. Otros *[especificar]*
4. No sabe

47. ¿Actualmente, la empresa tiene algún sistema de atención post-venta?

1. Si
2. No x
3. No sabe

48. ¿Actualmente, la empresa tiene algún acuerdo de cooperación y colaboración con los competidores para el desarrollo y la mejora de la competitividad de su sector?

1. Si x
2. No *[Pase a pregunta 50]*
3. No sabe

49. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

Estudio en el uso del Fipronil y/o sustitutos

50. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para mejorar las condiciones de vida de la comunidad?

1. Si
2. No x
3. No sabe

51. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

52. ¿En el año 2009, se realizó/implementó algún programa o plan de actividades culturales, deportivas o sociales conjuntos entre la empresa y la comunidad?

1. Si
2. No x
3. No sabe

53. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

54. ¿En el año 2009, se realizó/implementó algún programa social conjunto con una ONG?

1. Si x
2. No [*Pase a pregunta 56*]
3. No sabe [*Pase a pregunta 56*]

55. ¿Podría mencionar algún ejemplo? Por favor indique programa y ONG

Programa: Comedor infantil de Cerro Colorado

ONG: no recuerda nombre

56. ¿Y con anterioridad al año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa social conjunto con una ONG?

1. Si
2. No [*Pase a pregunta 58*] x
3. No sabe [*Pase a pregunta 58*]

57. ¿Podría mencionar algún ejemplo? Por favor mencione programa, ONG y año en que se realizó.

Programa.....

.....

ONG.....

.....

Año

.....
.....

58. En general, de acuerdo a su experiencia profesional (no sólo en esta empresa), ¿Cómo calificaría usted la implementación de programas sociales conjuntos entre empresas y ONG's?

¿Usted diría que son muy eficientes, eficientes, poco eficientes o nada eficientes?

1. Muy eficientes
2. Eficientes x
3. Poco eficientes
4. Nada eficientes
5. No sabe

59. ¿En el año 2009, se realizó/implementó algún programa o plan para apoyar a instituciones educativas como universidades, institutos tecnológicos, escuelas, liceos, etc?

1. Si x
2. No
3. No sabe

60. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

Aporte de leña para la escuela
Mantenimiento de patio de escuela

61. ¿En el año 2009, se realizó/implementó algún programa o plan para disminuir el impacto negativo que pueda producir la actividad de la empresa sobre el medio ambiente?

1. Si x
2. No [*Pase a pregunta 64*]
3. No sabe [*Pase a pregunta 64*]
4. La empresa no realiza actividad contaminante [*Pase a pregunta 64*]

62. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

Análisis y monitoreo de aguas de cañadas y arroyos y de agua potable.
Análisis de suelos desde el inicio de plantaciones. Plan de cierre de canteras

63. En este programa/actividad que acaba de mencionar, ¿participó la comunidad?

1. Si,
¿de que forma participó?
2. No x
3. No sabe

64. ¿Y con anterioridad al año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para disminuir el impacto negativo sobre el medio ambiente?

1. Si x
2. No [*Pase a pregunta 66*]
3. No sabe [*Pase a pregunta 66*]

65. ¿Podría mencionar algún ejemplo?. Por favor mencione programa y año en que se realizó.

Análisis y monitoreo de aguas de cañadas y arroyos y de agua potable.
Análisis de suelos desde el inicio de plantaciones.

66. ¿ En el año 2009, la empresa apoyó algún programa social del Estado?

1. Si
2. No x
3. No sabe

67. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

68. ¿Actualmente, la empresa tiene políticas de reciclaje o de reutilización de materiales en sus procesos internos?

1. Si
2. No x
3. No sabe

69. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

70. ¿La empresa ha establecido alguna norma o conducta propia para evitar que los vehículos de la empresa participen en accidentes de tránsito?

1. Si
2. No x
3. No sabe

71. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

72. ¿La empresa ha establecido alguna norma o conducta propia para promover el uso racional de la energía y/o el agua?

1. Si x
2. No
3. No sabe

73. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

Cartelería y charlas

74. ¿La empresa dispone de mecanismo para atender quejas de comunidades?

1. Si x
2. No
3. No sabe

75. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

Línea directa con la encuestada

Empresa 8

77. Rama de actividad Forestal (silvicultura, producción primaria, consultorias de manejo forestal y aserraderos)

78. Año de inicio de actividades 2002

79. Esta empresa tiene algún tipo de asociación con empresas extranjeras

[Marque con una cruz] SI NO NS/NC

1. Participación de capitales extranjeros – SI, fondos de pensiones americanos y europeos
2. Filial de multinacional - SI, casa matriz en Chile
3. Franquicia
4. Licencias
5. Marcas y patentes
6. Subcontratación
7. Acuerdos asociativos para producción y/o comercialización
8. Otros

Cargo del encuestado Gerente Técnico y de Planificación

Cantidad de empleados a diciembre de 2009

1. Entre 1 y 49
2. Entre 50 y 100 X empleados directos, 26 en Chile y 30 Uruguay
3. Entre 101 y 150
4. Entre 151 y 200
5. Entre 201 y 300
6. Más de 301 X subcontratados, para tareas en campo (aprox 300 en Chile y 450 Uruguay)

Total de horas de capacitación por empleado en el 2009 : 32 hrs/año para empleados directos

Número de aprendices, pasantes o alumnos en práctica contratados en el 2009 : 4, 1 en Chile y 3 en Uruguay

¿La empresa tiene planes de retiro o jubilación? NO, porque existen fondos de pensiones en cada país

Número de mujeres en cargos directivos y gerenciales a diciembre de 2009 : 1, en Chile Gerente Técnico y de Planificación, 0 en Uruguay

% de empleados que asisten a cursos de capacitación en el año 2009 (1) : 90%

¿Tiene servicio de atención al cliente? : No
Identifíquelo en ¿tercerizado (T) o propio (P)?

1. ¿Quién cree Ud. que debería ser el principal responsable de las siguientes afirmaciones?

1. Los gobiernos deberían ser principalmente responsables
2. Las grandes empresas deberían ser las principalmente responsables
3. Ambos deberían ser igualmente responsables

1. Apoyar proyectos comunitarios y de caridad 3
2. Ayudar a reducir la brecha entre ricos y pobres 3
3. Resolver problemas sociales como el crimen, la pobreza y la falta de educación 3
4. Asegurar que la industria no dañe el medio ambiente 2
5. Informar al público de las prácticas sociales y medioambientales de las empresas 2

2. Usando sus propias palabras, ¿qué entiende Ud. por “Responsabilidad Social de las Empresas” y por “Certificación Forestal”?

Responsabilidad social significa mantener relaciones sanas entre la empresa y su entorno (accionistas, empleados, clientes, proveedores, contratistas, vecinos, estado, ONGs), por relación sana entendemos cultivar la comunicación fluida y el entendimiento entre las partes, sin recurrir a medios no éticos para conseguir resultados, ser buen vecino en los lugares donde estamos establecidos, sin caer en la beneficencia y que las actividades de la empresa no perjudiquen al entorno y si es posible generen un impacto positivo.

Por certificación forestal entendemos que es un sistema que permite asegurar a terceras partes (clientes, competencia, proveedores, etc) que la empresa realiza un manejo sustentable de sus recursos, reconociendo la importancia del cuidado del medioambiente natural, social y laboral, realizando acciones para cumplir con estándares definidos por la ley y los entes certificadores, sin perder de vista el negocio y lucro de la empresa.

3. Hay muchas definiciones de Responsabilidad Social de las Empresas. Una de esas definiciones es entenderla como el comportamiento responsable y comprometido de la empresa con respecto a los empleados, clientes, proveedores, accionistas, la comunidad y el medio ambiente donde ésta produce y/o vende sus productos y/o servicios.

Sabemos que generalizar resulta difícil, pero usando esta definición, ¿cómo calificaría a las empresas forestales que están establecidas en Uruguay en cuanto a su desempeño en el área de Responsabilidad Social, usando una escala del 1 al 5, donde 1 significa “deficiente” y 5 significa “excelente”?

1	2	3	xx 4 xx	5
---	---	---	---------	---

4. Hay muchas áreas en las cuales las empresas pueden actuar para mejorar su Responsabilidad Social. Por favor, ordene las siguientes áreas, ubicando en primer lugar aquella que según su opinión debería ser el área más importante para la RS. En segundo lugar el área que le sigue en importancia y así hasta llegar al área menos importante para la RS de las empresas.

1. Clientes, Proveedores y Competidores
2. Accionistas
3. Empleados
4. Comunidad, Estado y Medioambiente

1	2	3	4
2	3	4	1

5. ¿La empresa cuenta con un documento donde establezca su Visión y Misión?

1. Si x Política de la empresa
2. No [*Pase a Pregunta 8*]
3. No sabe

6. ¿La Visión y Misión de la empresa han sido comunicadas al personal y contratistas?

1. Si x
2. No [*Pase a pregunta 8*]
3. No sabe

7. Por qué medio se ha comunicado la Visión y Misión al personal de la empresa?

[*Marque con una cruz*]

SI NO NS/NC

1. Publicaciones/documentos internos x
2. Reuniones x
3. Exhibidos en el local de la empresa x
4. Otros, [*especifique*]

8. ¿La empresa actúa sobre la base de un plan de negocios o plan estratégico?

1. Si x
2. No
3. No sabe

9. ¿En el año 2009, la empresa brindó alguna información al personal y terceras partes sobre resultados obtenidos?

1. Si x
2. No
3. No sabe

10. ¿En el año 2009, la empresa brindó alguna información a los accionistas o socios sobre resultados obtenidos?

1. Si x
2. No [*Pase a pregunta 13*]
3. No sabe
4. Los socios-accionistas son parte de la gestión de la empresa [*Pase a pregunta 13*]

11. ¿En el año 2009, a través de que medios la Dirección de la empresa informó a los accionistas y/o socios?

- [*Marque con una cruz*]
- | | | | |
|--|-----------|-----------|--------------|
| | <i>SI</i> | <i>NO</i> | <i>NS/NC</i> |
|--|-----------|-----------|--------------|
1. Comunicados internos x
 2. Reuniones x
 3. Publicaciones especiales
 4. Otros, [*especifique*]

12. ¿En el año 2009, con qué frecuencia la Dirección de la empresa informó a los accionistas o socios?

1. Mensual x
2. Trimestral
3. Semestral
4. Anual
5. Otros [*especifique*]

13. ¿Actualmente la empresa tiene o está gestionando algún certificado de gestión forestal sostenible, de mejora de gestión de la calidad y/o mejora continua?

1. Si, ¿qué tipo de certificado? .FSC
2. No
3. No sabe

14. En el año 2009, ¿se desarrolló algún plan específico para reclutar

- [*Marque con una cruz*]
- | | | | |
|--|-----------|-----------|--------------|
| | <i>SI</i> | <i>NO</i> | <i>NS/NC</i> |
|--|-----------|-----------|--------------|

1. personas con discapacidades físicas y/o síquicas? no
2. personas con problemas de inserción laboral? no
3. jóvenes sin experiencia laboral? no

15. ¿En el año 2009, la empresa ha tenido que realizar despidos debido a la necesidad de reducir costos?

1. Sí. ¿Cuántos? _____
2. No [*Pase a pregunta 17*]
3. No sabe

16. ¿ En el año 2009 se desarrolló algún programa o plan de ...

[*Marque con una cruz*] *SI* *NO* *NS/NC*

1. capacitación de trabajadores despedidos?
2. reubicación de trabajadores despedidos?
3. capacitación a comunidades?

[*Si marcó si en la 16.1 16.2y/o 16.3*], ¿Podría mencionar algún ejemplo de ...

1. programa/plan de capacitación de trabajadores despedidos?

2. programa/plan de reubicación de trabajadores despedidos?

3. capacitación a comunidades.

17. ¿ En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para mejorar la salud de los empleados?

1. Si x
2. No
3. No sabe

18. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

Educacion en alimentacion sana
Taller de autoconocimiento

19. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de ayuda y/o desarrollo de la familia de los empleados y/o comunidades locales?

1. Si x
2. No
3. No sabe

20. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

Contacto permanente con escuelas vecinas a los campos administrados, colaboracion en cubrir necesidades materiales y talleres a los alumnos sobre forestacion

21. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de mejora del ambiente en el lugar de trabajo?

1. Si
2. No x
3. No sabe

22. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

23. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para mejorar la seguridad de los empleados en el trabajo?

1. Si x
2. No
3. No sabe

24. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

Cursos de motosierrista, primeros auxilios, investigacion de accidentes, aplicación de agroquímicos

Auditorias constantes que verifican cumplimiento de procedimientos de seguridad

25. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de capacitación y/o entrenamiento de los trabajadores y comunidades locales?

1. Si x
2. No
3. No sabe

26. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

Cursos de motosierrista, primeros auxilios, investigacion de accidentes, aplicación de agroquímicos

27. Y con anterioridad a la certificación, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de capacitación y/o entrenamiento de las comunidades locales?

1. Si x
2. No [*Pase a pregunta 29*]
3. No sabe [*Pase a pregunta 29*]

28. ¿Podría mencionar algún ejemplo de estos programas y el año en el que se realizó?

Programa...Investigacion de accidentes, cursos de motosierrista, primeros auxilios
Año.2008

29. ¿ En el año 2009, la empresa abrió algún espacio formal para escuchar las sugerencias, ideas, opiniones de los empleados y de las comunidades locales?

1. Si x
2. No
3. No sabe

30. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

Cada supervisor de area es responsable del contacto con vecinos y contratistas y canaliza las inquietudes

Existe un registro de comunicaciones sociales, administrado por el auditor del sistema de gestión

31. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para la prevención de casos de acoso sexual, moral o psicológico en el lugar de trabajo?

1. Si
2. No x
3. No sabe

32. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

33. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa de distribución o coparticipación de los resultados de la empresa?

1. Si, para algunos empleados
2. Sí, para todos x
3. No
4. No sabe

34. ¿En el año 2009, la empresa brindó algún tipo de premio a los trabajadores de acuerdo a su productividad o rendimiento?

1. Si x
2. No
3. No sabe

35. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

Bono anual según desempeño

36. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para promover la participación, el involucramiento y/o el sentido de pertenencia del personal?

1. Si x
2. No
3. No sabe

37. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

Taller de autoconocimiento, reuniones constantes

38. ¿Actualmente la empresa comunica por escrito a cada empleado la descripción de sus tareas y/o responsabilidades en su puesto trabajo?

1. Si x
2. No
3. No sabe

39. ¿Actualmente la empresa cuenta con un sistema de evaluación formal del desempeño de los trabajadores?

1. Si x
2. No [*Pase a pregunta 41*]
3. No sabe

40. ¿Actualmente cómo se comunican los resultados de esta evaluación a los trabajadores?

[*Marque con una cruz*] SI NO NS/NC

1. Por escrito (en privado) x
2. Se publica
3. Oralmente en reunión general
4. Oralmente en reunión privada x
5. Otros, [*especifique*]

41. ¿Existe actualmente en la empresa alguna asociación, gremio, sindicato de empleados o estos están afiliados a algún sindicato de la rama?

1. Si
2. No x
3. No sabe

42. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún plan de comunicación con sus clientes (NO PUBLICITARIO) del tipo de.....?

[*Marque con una cruz*] SI NO NS/NC

1. Línea telefónica 0-800 no
2. Página web no
3. Publicación regular (revista, folleto, etc...) no

- 4. Espacio en radio/TV no
- 5. Otros, *[especifique]* no

43. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de comunicación con la comunidad?

- 1. Si x
- 2. No
- 3. No sabe

44. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

Contacto permanente del supervisor de campo con vecinos, relacion de buen vecino

45. ¿En el año 2009, la empresa realizó algún estudio para medir el nivel de satisfacción de sus consumidores y clientes?

- 1. Si
- 2. No *[Pase a pregunta 47]* x
- 3. No sabe *[Pase a pregunta 47]*

46. ¿Qué tipo de estudio(s) realizaron en el 2009?

[Marque con una cruz] SI NO NS/NC

- 1. Estudio(s) realizado por una consultora externa
- 2. Estudio(s) realizado el personal de la empresa
- 3. Otros *[especificar]*
- 4. No sabe

47. ¿Actualmente, la empresa tiene algún sistema de atención post-venta?

- 1. Si
- 2. No x
- 3. No sabe

48. ¿Actualmente, la empresa tiene algún acuerdo de cooperación y colaboración con los competidores para el desarrollo y la mejora de la competitividad de su sector?

- 1. Si x
- 2. No *[Pase a pregunta 50]*
- 3. No sabe

49. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

Programas de investigación conjunta en plagas y enfermedades forestales
Programa conjunto de derogacion de productos hormiguicidas con FSC
Participación en SPF, asociacion gremial de productores forestales

50. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para mejorar las condiciones de vida de la comunidad?

1. Si
2. No x
3. No sabe

51. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

52. ¿En el año 2009, se realizó/implementó algún programa o plan de actividades culturales, deportivas o sociales conjuntos entre la empresa y la comunidad?

1. Si
2. No x
3. No sabe

53. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

54. ¿En el año 2009, se realizó/implementó algún programa social conjunto con una ONG?

1. Si
2. No [*Pase a pregunta 56*] x
3. No sabe [*Pase a pregunta 56*]

55. ¿Podría mencionar algún ejemplo? Por favor indique programa y ONG

Programa
ONG

56. ¿Y con anterioridad al año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa social conjunto con una ONG?

1. Si
2. No [*Pase a pregunta 58*] x
3. No sabe [*Pase a pregunta 58*]

57. ¿Podría mencionar algún ejemplo? Por favor mencione programa, ONG y año en que se realizó.

Programa
ONG
Año

58. En general, de acuerdo a su experiencia profesional (no sólo en esta empresa), ¿Cómo calificaría usted la implementación de programas sociales conjuntos entre empresas y ONG's?

¿Usted diría que son muy eficientes, eficientes, poco eficientes o nada eficientes?

1. Muy eficientes
2. Eficientes x
3. Poco eficientes
4. Nada eficientes
5. No sabe

59. ¿En el año 2009, se realizó/implementó algún programa o plan para apoyar a instituciones educativas como universidades, institutos tecnológicos, escuelas, liceos, etc?

1. Si x
2. No
3. No sabe

60. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

Desarrollo de tesis de grado de ingenieros agronomos forestales
Recepcion de pasantes, Institutos de formación técnica Carden e IGAP de Tacuarembó

61. ¿En el año 2009, se realizó/implementó algún programa o plan para disminuir el impacto negativo que pueda producir la actividad de la empresa sobre el medio ambiente?

1. Si x
2. No [*Pase a pregunta 64*]
3. No sabe [*Pase a pregunta 64*]
4. La empresa no realiza actividad contaminante [*Pase a pregunta 64*]

62. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

Mejora en prácticas de laboreo del suelo
Prohibición de caza en los campos

63. En este programa/actividad que acaba de mencionar, ¿participó la comunidad?

1. Si,
¿de que forma participó?
2. No x
3. No sabe

64. ¿Y con anterioridad al año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para disminuir el impacto negativo sobre el medio ambiente?

1. Si
2. No [*Pase a pregunta 66*] x
3. No sabe [*Pase a pregunta 66*]

65. ¿Podría mencionar algún ejemplo?. Por favor mencione programa y año en que se realizó.

66. ¿ En el año 2009, la empresa apoyó algún programa social del Estado?

1. Si
2. No x
3. No sabe

67. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

68. ¿Actualmente, la empresa tiene políticas de reciclaje o de reutilización de materiales en sus procesos internos?

1. Si x
2. No
3. No sabe

69. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

Envases de agroquímicos

70. ¿La empresa ha establecido alguna norma o conducta propia para evitar que los vehículos de la empresa participen en accidentes de tránsito?

1. Si x
2. No
3. No sabe

71. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

Curso de manejo defensivo

72. ¿La empresa ha establecido alguna norma o conducta propia para promover el uso racional de la energía y/o el agua?

1. Si
2. No x
3. No sabe

73. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

74. ¿La empresa dispone de mecanismo para atender quejas de comunidades?

1. Si x
2. No
3. No sabe

75. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

Contacto permanente del supervisor de campo con vecinos, relacion de buen vecino

Empresa 9

77. Rama de actividad: Manejo Forestal

78. Año de inicio de actividades: 1992

79. Esta empresa tiene algún tipo de asociación con empresas extranjeras

[*Marque con una cruz*] SI x NO NS/NC

1. Participación de capitales extranjeros x
2. Filial de multinacional
3. Franquicia
4. Licencias
5. Marcas y patentes
6. Subcontratación
7. Acuerdos asociativos para producción y/o comercialización
8. Otros

Cargo del encuestado: Tecnico Responsable

Cantidad de empleados a diciembre de 2009

1. Entre 1 y 49 x
2. Entre 50 y 100
3. Entre 101 y 150
4. Entre 151 y 200
5. Entre 201 y 300
6. Más de 301

Total de horas de capacitación por empleado en el 2009 24 - 30

Número de aprendices, pasantes o alumnos en práctica contratados en el 2009 0

¿La empresa tiene planes de retiro o jubilación? no

Número de mujeres en cargos directivos y gerenciales a diciembre de 2009 1

% de empleados que asisten a cursos de capacitación en el año 2009 (1) 100

¿Tiene servicio de atención al cliente?

Identifíquelo en ¿tercerizado (T) o propio (P)? No como tal, directamente con la encuestada

1. ¿Quién cree Ud. que debería ser el principal responsable de las siguientes afirmaciones?

1. Los gobiernos deberían ser principalmente responsables
2. Las grandes empresas deberían ser las principalmente responsables
3. Ambos deberían ser igualmente responsables

1. Apoyar proyectos comunitarios y de caridad 3
2. Ayudar a reducir la brecha entre ricos y pobres 3
3. Resolver problemas sociales como el crimen, la pobreza y la falta de educación 3
4. Asegurar que la industria no dañe el medio ambiente 3
5. Informar al público de las prácticas sociales y medioambientales de las empresas 2

2. Usando sus propias palabras, ¿qué entiende Ud. por “Responsabilidad Social de las Empresas” y por “Certificación Forestal”?

RSE: Trabajo digno, sano y bien remunerado.

FSC: Manejo de la plantación social, económica y ambientalmente aceptable.

3. Hay muchas definiciones de Responsabilidad Social de las Empresas. Una de esas definiciones es entenderla como el comportamiento responsable y comprometido de la empresa con respecto a los empleados, clientes, proveedores, accionistas, la comunidad y el medio ambiente donde ésta produce y/o vende sus productos y/o servicios.

Sabemos que generalizar resulta difícil, pero usando esta definición, ¿cómo calificaría a las empresas forestales que están establecidas en Uruguay en cuanto a su desempeño en el área de Responsabilidad Social, usando una escala del 1 al 5, donde 1 significa “deficiente” y 5 significa “excelente”?

1	2	3	4 x	5
---	---	---	-----	---

4. Hay muchas áreas en las cuales las empresas pueden actuar para mejorar su Responsabilidad Social. Por favor, ordene las siguientes áreas, ubicando en primer lugar aquella que según su opinión debería ser el área más importante para la RS. En segundo lugar el área que le sigue en importancia y así hasta llegar al área menos importante para la RS de las empresas.

1. Clientes, Proveedores y Competidores
2. Accionistas
3. Empleados
4. Comunidad, Estado y Medioambiente

1	2	3	4
3	4	2	1

5. ¿La empresa cuenta con un documento donde establezca su Visión y Misión?

1. Si x
2. No [*Pase a Pregunta 8*]
3. No sabe

6. ¿La Visión y Misión de la empresa han sido comunicadas al personal y contratistas?

1. Si x
2. No [*Pase a pregunta 8*]
3. No sabe

7. Por qué medio se ha comunicado la Visión y Misión al personal de la empresa?

[*Marque con una cruz*]

SI NO NS/NC

1. Publicaciones/documentos internos x
2. Reuniones
3. Exhibidos en el local de la empresa x
4. Otros, [*especifique*]

8. ¿La empresa actúa sobre la base de un plan de negocios o plan estratégico?

1. Si x
2. No
3. No sabe

9. ¿En el año 2009, la empresa brindó alguna información al personal y terceras partes sobre resultados obtenidos?

1. Si x
2. No
3. No sabe

10. ¿En el año 2009, la empresa brindó alguna información a los accionistas o socios sobre resultados obtenidos?

1. Si x
2. No [*Pase a pregunta 13*]
3. No sabe
4. Los socios-accionistas son parte de la gestión de la empresa [*Pase a pregunta 13*]

11. ¿En el año 2009, a través de que medios la Dirección de la empresa informó a los accionistas y/o socios?

[Marque con una cruz]

SI NO NS/NC

1. Comunicados internos
2. Reuniones x
3. Publicaciones especiales
4. Otros, *[especifique]*

12. ¿En el año 2009, con qué frecuencia la Dirección de la empresa informó a los accionistas o socios?

1. Mensual
2. Trimestral
3. Semestral
4. Anual x
5. Otros *[especifique]*

13. ¿Actualmente la empresa tiene o está gestionando algún certificado de gestión forestal sostenible, de mejora de gestión de la calidad y/o mejora continua?

1. Sí, ¿qué tipo de certificado? FSC
2. No
3. No sabe

14. En el año 2009, ¿se desarrolló algún plan específico para reclutar

[Marque con una cruz]

SI NO x NS/NC

1. personas con discapacidades físicas y/o síquicas?
2. personas con problemas de inserción laboral?
3. jóvenes sin experiencia laboral?

15. ¿En el año 2009, la empresa ha tenido que realizar despidos debido a la necesidad de reducir costos?

1. Sí. ¿Cuántos? _____
2. No *[Pase a pregunta 17]* x
3. No sabe

16. ¿ En el año 2009 se desarrolló algún programa o plan de ...

[Marque con una cruz]

SI NO NS/NC

1. capacitación de trabajadores despedidos?
2. reubicación de trabajadores despedidos?
3. capacitación a comunidades?

[Si marcó si en la 16.1 16.2y/o 16.3], ¿Podría mencionar algún ejemplo de ...

1. programa/plan de recapitación de trabajadores despedidos?

2. programa/plan de reubicación de trabajadores despedidos?

3. capacitación a comunidades.

17. ¿ En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para mejorar la salud de los empleados?

- 1. Si
- 2. No x
- 3. No sabe

18. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

.....
.....
.....

19. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de ayuda y/o desarrollo de la familia de los empleados y/o comunidades locales?

- 1. Si
- 2. No x
- 3. No sabe

20. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

21. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de mejora del ambiente en el lugar de trabajo?

- 1. Si x
- 2. No
- 3. No sabe

22. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

Control de limpieza y orden con cartelería

23. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para mejorar la seguridad de los empleados en el trabajo?

- 1. Si x
- 2. No
- 3. No sabe

24. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

Curso de Prevención en Seguridad

25. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de capacitación y/o entrenamiento de los trabajadores y comunidades locales?

1. Si x
2. No
3. No sabe

26. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

Primeros auxilios – Prevención en seguridad – Prevención de incendios

27. Y con anterioridad a la certificación, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de capacitación y/o entrenamiento de las comunidades locales?

1. Si x
2. No [*Pase a pregunta 29*]
3. No sabe [*Pase a pregunta 29*]

28. ¿Podría mencionar algún ejemplo de estos programas y el año en el que se realizó?

Programa: Prevención de Incendios

Año desde 1992

29. ¿ En el año 2009, la empresa abrió algún espacio formal para escuchar las sugerencias, ideas, opiniones de los empleados y de las comunidades locales?

1. Si
2. No x
3. No sabe

30. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

31. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para la prevención de casos de acoso sexual, moral o psicológico en el lugar de trabajo?

1. Si
2. No x
3. No sabe

32. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

33. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa de distribución o coparticipación de los resultados de la empresa?

1. Si, para algunos empleados
2. Si, para todos x
3. No
4. No sabe

34. ¿En el año 2009, la empresa brindó algún tipo de premio a los trabajadores de acuerdo a su productividad o rendimiento?

1. Si
2. No x
3. No sabe

35. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

36. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para promover la participación, el involucramiento y/o el sentido de pertenencia del personal?

1. Si
2. No x
3. No sabe

37. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

38. ¿Actualmente la empresa comunica por escrito a cada empleado la descripción de sus tareas y/o responsabilidades en su puesto trabajo?

1. Si x
2. No
3. No sabe

39. ¿Actualmente la empresa cuenta con un sistema de evaluación formal del desempeño de los trabajadores?

1. Si x
2. No [*Pase a pregunta 41*]
3. No sabe

40. ¿Actualmente cómo se comunican los resultados de esta evaluación a los trabajadores?

[*Marque con una cruz*]

SI NO NS/NC

1. Por escrito (en privado)
2. Se publica

3. Oralmente en reunión general
4. Oralmente en reunión privada x
5. Otros, *[especifique]*

41. ¿Existe actualmente en la empresa alguna asociación, gremio, sindicato de empleados o estos están afiliados a algún sindicato de la rama?

1. Si
2. No x
3. No sabe

42. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún plan de comunicación con sus clientes (NO PUBLICITARIO) del tipo de.....?

[Marque con una cruz] SI NO x NS/NC

1. Línea telefónica 0-800
2. Página web
3. Publicación regular (revista, folleto, etc...)
4. Espacio en radio/TV
5. Otros, *[especifique]*

43. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de comunicación con la comunidad?

1. Si x
2. No
3. No sabe

44. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

Reuniones periódicas en escuela y liceo

45. ¿En el año 2009, la empresa realizó algún estudio para medir el nivel de satisfacción de sus consumidores y clientes?

1. Si
2. No *[Pase a pregunta 47]* x
3. No sabe *[Pase a pregunta 47]*

46. ¿Qué tipo de estudio(s) realizaron en el 2009?

[Marque con una cruz] SI NO NS/NC

1. Estudio(s) realizado por una consultora externa
2. Estudio(s) realizado el personal de la empresa
3. Otros *[especificar]*
4. No sabe

47. ¿Actualmente, la empresa tiene algún sistema de atención post-venta?

1. Si

2. No x
3. No sabe

48. ¿Actualmente, la empresa tiene algún acuerdo de cooperación y colaboración con los competidores para el desarrollo y la mejora de la competitividad de su sector?

1. Si x
2. No [*Pase a pregunta 50*]
3. No sabe

49. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

Estudio en el uso del Fipronil y/o sustitutos

50. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para mejorar las condiciones de vida de la comunidad?

1. Si
2. No x
3. No sabe

51. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

52. ¿En el año 2009, se realizó/implementó algún programa o plan de actividades culturales, deportivas o sociales conjuntos entre la empresa y la comunidad?

1. Si
2. No x
3. No sabe

53. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

54. ¿En el año 2009, se realizó/implementó algún programa social conjunto con una ONG?

1. Si x
2. No [*Pase a pregunta 56*]
3. No sabe [*Pase a pregunta 56*]

55. ¿Podría mencionar algún ejemplo? Por favor indique programa y ONG

Programa: Comedor infantil de Cerro Colorado

ONG: no recuerda nombre

56. ¿Y con anterioridad al año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa social conjunto con una ONG?

1. Si

- 2. No [Pase a pregunta 58] x
- 3. No sabe [Pase a pregunta 58]

57. ¿Podría mencionar algún ejemplo? Por favor mencione programa, ONG y año en que se realizó.

Programa.....
.....

ONG.....
.....

Año
.....
.....

58. En general, de acuerdo a su experiencia profesional (no sólo en esta empresa), ¿Cómo calificaría usted la implementación de programas sociales conjuntos entre empresas y ONG's?

¿Usted diría que son muy eficientes, eficientes, poco eficientes o nada eficientes?

- 1. Muy eficientes
- 2. Eficientes x
- 3. Poco eficientes
- 4. Nada eficientes
- 5. No sabe

59. ¿En el año 2009, se realizó/implementó algún programa o plan para apoyar a instituciones educativas como universidades, institutos tecnológicos, escuelas, liceos, etc?

- 1. Si x
- 2. No
- 3. No sabe

60. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

Aporte de leña para la escuela
Mantenimiento de patio de escuela

61. ¿En el año 2009, se realizó/implementó algún programa o plan para disminuir el impacto negativo que pueda producir la actividad de la empresa sobre el medio ambiente?

- 1. Si x
- 2. No [Pase a pregunta 64]
- 3. No sabe [Pase a pregunta 64]
- 4. La empresa no realiza actividad contaminante [Pase a pregunta 64]

62. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

Análisis y monitoreo de aguas de cañadas y arroyos y de agua potable.
Análisis de suelos desde el inicio de plantaciones. Plan de cierre de canteras

63. En este programa/actividad que acaba de mencionar, ¿participó la comunidad?

1. Si,
¿de que forma participó?
2. No x
3. No sabe

64. ¿Y con anterioridad al año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para disminuir el impacto negativo sobre el medio ambiente?

1. Si x
2. No [*Pase a pregunta 66*]
3. No sabe [*Pase a pregunta 66*]

65. ¿Podría mencionar algún ejemplo?. Por favor mencione programa y año en que se realizó.

Análisis y monitoreo de aguas de cañadas y arroyos y de agua potable.
Análisis de suelos desde el inicio de plantaciones.

66. ¿ En el año 2009, la empresa apoyó algún programa social del Estado?

1. Si
2. No x
3. No sabe

67. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

68. ¿Actualmente, la empresa tiene políticas de reciclaje o de reutilización de materiales en sus procesos internos?

1. Si
2. No x
3. No sabe

69. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

70. ¿La empresa ha establecido alguna norma o conducta propia para evitar que los vehículos de la empresa participen en accidentes de tránsito?

1. Si
2. No x
3. No sabe

71. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

72. ¿La empresa ha establecido alguna norma o conducta propia para promover el uso racional de la energía y/o el agua?

1. Si x
2. No
3. No sabe

73. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

Cartelería y charlas

74. ¿La empresa dispone de mecanismo para atender quejas de comunidades?

1. Si x
2. No
3. No sabe

75. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

Línea directa con la encuestada

Empresa 10

77. Rama de actividad Fase Productiva
(Primaria).....

78. Año de inicio de actividades.....2005.....

79. Esta empresa tiene algún tipo de asociación con empresas extranjeras

[Marque con una cruz]

SI NO NS/NC

- | | | |
|--|---|--|
| 1. Participación de capitales extranjeros | X | |
| 2. Filial de multinacional | | |
| 3. Franquicia | | |
| 4. Licencias | | |
| 5. Marcas y patentes | | |
| 6. Subcontratación | | |
| 7. Acuerdos asociativos para producción y/o comercialización | | |
| 8. Otros | | |

Cargo del encuestadoGerente Uruguay.....

Cantidad de empleados a diciembre de 2009

- | | |
|--------------------|---|
| 1. Entre 1 y 49 | X |
| 2. Entre 50 y 100 | |
| 3. Entre 101 y 150 | |
| 4. Entre 151 y 200 | |
| 5. Entre 201 y 300 | |
| 6. Más de 301 | |

Total de horas de capacitación por empleado en el 2009

- Ns

Número de aprendices, pasantes o alumnos en práctica contratados en el 2009

- 0

¿La empresa tiene planes de retiro o jubilación?

- Si

Número de mujeres en cargos directivos y gerenciales a diciembre de 2009

- 1

% de empleados que asisten a cursos de capacitación en el año 2009 (1)

- Ns

¿Tiene servicio de atención al cliente?

Identifíquelo en ¿tercerizado (T) o propio (P)?

Si(P)

1. ¿Quién cree Ud. que debería ser el principal responsable de las siguientes afirmaciones?

1. Los gobiernos deberían ser principalmente responsables
2. Las grandes empresas deberían ser las principalmente responsables
3. Ambos deberían ser igualmente responsables

1. Apoyar proyectos comunitarios y de caridad 3
2. Ayudar a reducir la brecha entre ricos y pobres 1
3. Resolver problemas sociales como el crimen, la pobreza y la falta de educación 1
4. Asegurar que la industria no dañe el medio ambiente 3
5. Informar al público de las prácticas sociales y medioambientales de las empresas 2

2. Usando sus propias palabras, ¿qué entiende Ud. por “Responsabilidad Social de las Empresas” y por “Certificación Forestal”?

RSE – Gestionar recursos en forma responsable con las comunidades circundantes y los trabajadores de la empresa.

Certificación – Gestión de recurso forestal en forma responsable desde el punto de vista social, ambiental, silvicultural y económico.

3. Hay muchas definiciones de Responsabilidad Social de las Empresas. Una de esas definiciones es entenderla como el comportamiento responsable y comprometido de la empresa con respecto a los empleados, clientes, proveedores, accionistas, la comunidad y el medio ambiente donde ésta produce y/o vende sus productos y/o servicios.

Sabemos que generalizar resulta difícil, pero usando esta definición, ¿cómo calificaría a las empresas forestales que están establecidas en Uruguay en cuanto a su desempeño en el área de Responsabilidad Social, usando una escala del 1 al 5, donde 1 significa “deficiente” y 5 significa “excelente”?

1	2	3	4 X	5
---	---	---	-----	---

4. Hay muchas áreas en las cuales las empresas pueden actuar para mejorar su Responsabilidad Social. Por favor, ordene las siguientes áreas, ubicando en primer lugar aquella que según su opinión debería ser el área más importante para la RS. En segundo lugar el área que le sigue en importancia y así hasta llegar al área menos importante para la RS de las empresas.

1. Clientes, Proveedores y Competidores
2. Accionistas
3. Empleados
4. Comunidad, Estado y Medioambiente

1	2	3	4
3	4	1	4

5. ¿La empresa cuenta con un documento donde establezca su Visión y Misión?

1. Si
2. No [*Pase a Pregunta 8*]
3. No sabe

6. ¿La Visión y Misión de la empresa han sido comunicadas al personal y contratistas?

1. Si
2. No [*Pase a pregunta 8*]
3. No sabe

7. Por qué medio se ha comunicado la Visión y Misión al personal de la empresa?

- [Marque con una cruz]*
- | | SI | NO | NS/NC |
|--|----|----|-------|
| 1. Publicaciones/documentos internos | | X | |
| 2. Reuniones | X | | |
| 3. Exhibidos en el local de la empresa | | X | |
| 4. Otros, [<i>especifique</i>] | | | |

8. ¿La empresa actúa sobre la base de un plan de negocios o plan estratégico?

1. Si
2. No
3. No sabe

9. ¿En el año 2009, la empresa brindó alguna información al personal y terceras partes sobre resultados obtenidos?

1. Si
2. No
3. No sabe

10. ¿En el año 2009, la empresa brindó alguna información a los accionistas o socios sobre resultados obtenidos?

1. Si
2. No [*Pase a pregunta 13*]
3. No sabe
4. Los socios-accionistas son parte de la gestión de la empresa [*Pase a pregunta 13*]

11. ¿En el año 2009, a través de que medios la Dirección de la empresa informó a los accionistas y/o socios?

- [*Marque con una cruz*]
- | | <i>SI</i> | <i>NO</i> | <i>NS/NC</i> |
|----------------------------------|-------------------------------------|-----------|--------------|
| 1. Comunicados internos | | | |
| 2. Reuniones | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 3. Publicaciones especiales | | | |
| 4. Otros, [<i>especifique</i>] | | | |

12. ¿En el año 2009, con qué frecuencia la Dirección de la empresa informó a los accionistas o socios?

1. Mensual
2. Trimestral
3. Semestral
4. Anual
5. Otros [*especifique*]

13. ¿Actualmente la empresa tiene o está gestionando algún certificado de gestión forestal sostenible, de mejora de gestión de la calidad y/o mejora continua?

1. Sí, ¿qué tipo de certificado?FSC.....
2. No
3. No sabe

14. En el año 2009, ¿se desarrolló algún plan específico para reclutar

- [*Marque con una cruz*]
- | | <i>SI</i> | <i>NO</i> | <i>NS/NC</i> |
|--|-----------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 1. personas con discapacidades físicas y/o síquicas? | | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 2. personas con problemas de inserción laboral? | | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 3. jóvenes sin experiencia laboral? | | <input checked="" type="checkbox"/> | |

15. ¿En el año 2009, la empresa ha tenido que realizar despidos debido a la necesidad de reducir costos?

1. Sí. ¿Cuántos? _____
2. No [*Pase a pregunta 17*]
3. No sabe

16. ¿ En el año 2009 se desarrolló algún programa o plan de ...

- [*Marque con una cruz*]
- | | <i>SI</i> | <i>NO</i> | <i>NS/NC</i> |
|--|-----------|-----------|--------------|
| | | | |

1. recapitación de trabajadores despedidos?
2. reubicación de trabajadores despedidos?
3. capacitación a comunidades?

[Si marcó si en la 16.1 16.2y/o 16.3], ¿Podría mencionar algún ejemplo de ...

1. programa/plan de capacitación de trabajadores despedidos?

2. programa/plan de reubicación de trabajadores despedidos?

3. capacitación a comunidades.

17. ¿ En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para mejorar la salud de los empleados?

1. Si
2. No
3. No sabe

18. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

.....Cursos Primeros Auxilios, Cursos sobre enfermedades endémicas
.....

19. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de ayuda y/o desarrollo de la familia de los empleados y/o comunidades locales?

1. Si
2. No
3. No sabe

20. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

21. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de mejora del ambiente en el lugar de trabajo?

1. Si
2. No
3. No sabe

22. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

23. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para mejorar la seguridad de los empleados en el trabajo?

1. Si X
2. No
3. No sabe

24. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Mejora de seguridad laboral y salud ocupacional.

25. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de capacitación y/o entrenamiento de los trabajadores y comunidades locales?

1. Si X
2. No
3. No sabe

26. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Aplicación de químicos, motosierristas.

27. Y con anterioridad a la certificación, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de capacitación y/o entrenamiento de las comunidades locales?

1. Si
2. No [*Pase a pregunta 29*] X (Empezaron con certificación)
3. No sabe [*Pase a pregunta 29*]

28. ¿Podría mencionar algún ejemplo de estos programas y el año en el que se realizó?

Programa.....

.....

Año.....

.....

29. ¿ En el año 2009, la empresa abrió algún espacio formal para escuchar las sugerencias, ideas, opiniones de los empleados y de las comunidades locales?

1. Si
2. No X
3. No sabe

30. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

31. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para la prevención de casos de acoso sexual, moral o psicológico en el lugar de trabajo?

1. Si
2. No X
3. No sabe

32. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

33. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa de distribución o coparticipación de los resultados de la empresa?

1. Si, para algunos empleados
2. Si, para todos
3. No X
4. No sabe

34. ¿En el año 2009, la empresa brindó algún tipo de premio a los trabajadores de acuerdo a su productividad o rendimiento?

1. Si
2. No X
3. No sabe

35. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

36. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para promover la participación, el involucramiento y/o el sentido de pertenencia del personal?

1. Si X
2. No
3. No sabe

37. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Comidas con el personal.

38. ¿Actualmente la empresa comunica por escrito a cada empleado la descripción de sus tareas y/o responsabilidades en su puesto trabajo?

1. Si X
2. No
3. No sabe

39. ¿Actualmente la empresa cuenta con un sistema de evaluación formal del desempeño de los trabajadores?

1. Si X
2. No [*Pase a pregunta 41*]
3. No sabe

40. ¿Actualmente cómo se comunican los resultados de esta evaluación a los trabajadores?

[Marque con una cruz] SI NO NS/NC

1. Por escrito (en privado)
2. Se publica
3. Oralmente en reunión general
4. Oralmente en reunión privada X
5. Otros, *[especifique]*

41. ¿Existe actualmente en la empresa alguna asociación, gremio, sindicato de empleados o estos están afiliados a algún sindicato de la rama?

1. Si
2. No X
3. No sabe

42. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún plan de comunicación con sus clientes (NO PUBLICITARIO) del tipo de.....?

[Marque con una cruz] SI NO NS/NC

1. Línea telefónica 0-800
2. Página web X
3. Publicación regular (revista, folleto, etc...) X
4. Espacio en radio/TV
5. Otros, *[especifique]*

43. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de comunicación con la comunidad?

1. Si X
2. No
3. No sabe

44. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Reuniones permanentes.

45. ¿En el año 2009, la empresa realizó algún estudio para medir el nivel de satisfacción de sus consumidores y clientes?

1. Si
2. No *[Pase a pregunta 47]* X
3. No sabe *[Pase a pregunta 47]*

46. ¿Qué tipo de estudio(s) realizaron en el 2009?

[Marque con una cruz] SI NO NS/NC

1. Estudio(s) realizado por una consultora externa
2. Estudio(s) realizado el personal de la empresa

3. Otros *[especificar]*
4. No sabe

47. ¿Actualmente, la empresa tiene algún sistema de atención post-venta?

1. Si
2. No X
3. No sabe

48. ¿Actualmente, la empresa tiene algún acuerdo de cooperación y colaboración con los competidores para el desarrollo y la mejora de la competitividad de su sector?

1. Si X
2. No *[Pase a pregunta 50]*
3. No sabe

49. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Prevención de incendios, sanidad, acciones sociales, comunicación, infraestructura.

50. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para mejorar las condiciones de vida de la comunidad?

1. Si X
2. No
3. No sabe

51. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Programa de ayuda a las comunidades (se evalúan las necesidades de la comunidad y se procede con la ayuda).

52. ¿En el año 2009, se realizó/implementó algún programa o plan de actividades culturales, deportivas o sociales conjuntos entre la empresa y la comunidad?

1. Si X
2. No
3. No sabe

53. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Patrocinio de actividades deportivas desarrolladas por los empleados.

54. ¿En el año 2009, se realizó/implementó algún programa social conjunto con una ONG?

1. Si X
2. No *[Pase a pregunta 56]*
3. No sabe *[Pase a pregunta 56]*

55. ¿Podría mencionar algún ejemplo? Por favor indique programa y ONG

Programa.....Conservación Palmares Pindó en
Rocha.....
ONG.....
.....

56. ¿Y con anterioridad al año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa social conjunto con una ONG?

1. Si
2. No [*Pase a pregunta 58*] X
3. No sabe [*Pase a pregunta 58*]

57. ¿Podría mencionar algún ejemplo? Por favor mencione programa, ONG y año en que se realizó.

Programa.....
.....

ONG.....
.....

Año
.....
.....

58. En general, de acuerdo a su experiencia profesional (no sólo en esta empresa), ¿Cómo calificaría usted la implementación de programas sociales conjuntos entre empresas y ONG's?

¿Usted diría que son muy eficientes, eficientes, poco eficientes o nada eficientes?

1. Muy eficientes
2. Eficientes
3. Poco eficientes X
4. Nada eficientes
5. No sabe

59. ¿En el año 2009, se realizó/implementó algún programa o plan para apoyar a instituciones educativas como universidades, institutos tecnológicos, escuelas, liceos, etc?

1. Si X
2. No
3. No sabe

60. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Ayuda a escuelas rurales (equipamiento, materiales, construcciones, salidas).

61. ¿En el año 2009, se realizó/implementó algún programa o plan para disminuir el impacto negativo que pueda producir la actividad de la empresa sobre el medio ambiente?

1. Si
2. No [*Pase a pregunta 64*]
3. No sabe [*Pase a pregunta 64*]
4. La empresa no realiza actividad contaminante [*Pase a pregunta 64*]

62. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Plan de mitigación sobre impacto en los RRNN.

63. En este programa/actividad que acaba de mencionar, ¿participó la comunidad?

1. Si,
¿de que forma participó?
2. No
3. No sabe

64. ¿Y con anterioridad al año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para disminuir el impacto negativo sobre el medio ambiente?

1. Si
2. No [*Pase a pregunta 66*]
3. No sabe [*Pase a pregunta 66*]

65. ¿Podría mencionar algún ejemplo?. Por favor mencione programa y año en que se realizó.

- Plan de mitigación sobre impacto en los RRNN, 2005 – 2010.

66. ¿ En el año 2009, la empresa apoyó algún programa social del Estado?

1. Si
2. No
3. No sabe

67. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

68. ¿Actualmente, la empresa tiene políticas de reciclaje o de reutilización de materiales en sus procesos internos?

1. Si
2. No
3. No sabe

69. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

70. ¿La empresa ha establecido alguna norma o conducta propia para evitar que los vehículos de la empresa participen en accidentes de tránsito?

1. Si
2. No
3. No sabe

71. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

72. ¿La empresa ha establecido alguna norma o conducta propia para promover el uso racional de la energía y/o el agua?

1. Si
2. No
3. No sabe

73. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

74. ¿La empresa dispone de mecanismo para atender quejas de comunidades?

1. Si
2. No
3. No sabe

75. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Registro de quejas para proceder a resolverlas.

Empresa 11

77. Rama de actividad Fase Productiva
(Primaria).....

78. Año de inicio de actividades.....2005.....

79. Esta empresa tiene algún tipo de asociación con empresas extranjeras

[Marque con una cruz]

SI NO NS/NC

- | | | |
|--|---|--|
| 1. Participación de capitales extranjeros | X | |
| 2. Filial de multinacional | | |
| 3. Franquicia | | |
| 4. Licencias | | |
| 5. Marcas y patentes | | |
| 6. Subcontratación | | |
| 7. Acuerdos asociativos para producción y/o comercialización | | |
| 8. Otros | | |

Cargo del encuestadoGerente Uruguay.....

Cantidad de empleados a diciembre de 2009

- | | |
|--------------------|---|
| 1. Entre 1 y 49 | X |
| 2. Entre 50 y 100 | |
| 3. Entre 101 y 150 | |
| 4. Entre 151 y 200 | |
| 5. Entre 201 y 300 | |
| 6. Más de 301 | |

Total de horas de capacitación por empleado en el 2009

- Ns

Número de aprendices, pasantes o alumnos en práctica contratados en el 2009

- 0

¿La empresa tiene planes de retiro o jubilación?

- Si

Número de mujeres en cargos directivos y gerenciales a diciembre de 2009

- 1

% de empleados que asisten a cursos de capacitación en el año 2009 (1)

- Ns

¿Tiene servicio de atención al cliente?

Identifíquelo en ¿tercerizado (T) o propio (P)?

Si(P)

1. ¿Quién cree Ud. que debería ser el principal responsable de las siguientes afirmaciones?

1. Los gobiernos deberían ser principalmente responsables
2. Las grandes empresas deberían ser las principalmente responsables
3. Ambos deberían ser igualmente responsables

1. Apoyar proyectos comunitarios y de caridad 3
2. Ayudar a reducir la brecha entre ricos y pobres 1
3. Resolver problemas sociales como el crimen, la pobreza y la falta de educación 1
4. Asegurar que la industria no dañe el medio ambiente 3
5. Informar al público de las prácticas sociales y medioambientales de las empresas 2

2. Usando sus propias palabras, ¿qué entiende Ud. por “Responsabilidad Social de las Empresas” y por “Certificación Forestal”?

RSE – Gestionar recursos en forma responsable con las comunidades circundantes y los trabajadores de la empresa.

Certificación – Gestión de recurso forestal en forma responsable desde el punto de vista social, ambiental, silvicultural y económico.

3. Hay muchas definiciones de Responsabilidad Social de las Empresas. Una de esas definiciones es entenderla como el comportamiento responsable y comprometido de la empresa con respecto a los empleados, clientes, proveedores, accionistas, la comunidad y el medio ambiente donde ésta produce y/o vende sus productos y/o servicios.

Sabemos que generalizar resulta difícil, pero usando esta definición, ¿cómo calificaría a las empresas forestales que están establecidas en Uruguay en cuanto a su desempeño en el área de Responsabilidad Social, usando una escala del 1 al 5, donde 1 significa “deficiente” y 5 significa “excelente”?

1	2	3	4 X	5
---	---	---	-----	---

4. Hay muchas áreas en las cuales las empresas pueden actuar para mejorar su Responsabilidad Social. Por favor, ordene las siguientes áreas, ubicando en primer lugar aquella que según su opinión debería ser el área más importante para la RS. En segundo lugar el área que le sigue en importancia y así hasta llegar al área menos importante para la RS de las empresas.

1. Clientes, Proveedores y Competidores
2. Accionistas
3. Empleados
4. Comunidad, Estado y Medioambiente

1	2	3	4
3	4	1	4

5. ¿La empresa cuenta con un documento donde establezca su Visión y Misión?

1. Si
2. No [*Pase a Pregunta 8*]
3. No sabe

6. ¿La Visión y Misión de la empresa han sido comunicadas al personal y contratistas?

1. Si
2. No [*Pase a pregunta 8*]
3. No sabe

7. Por qué medio se ha comunicado la Visión y Misión al personal de la empresa?

- [Marque con una cruz]*
- | | SI | NO | NS/NC |
|--|-------------------------------------|-------------------------------------|-------|
| 1. Publicaciones/documentos internos | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 2. Reuniones | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 3. Exhibidos en el local de la empresa | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 4. Otros, [<i>especifique</i>] | | | |

8. ¿La empresa actúa sobre la base de un plan de negocios o plan estratégico?

1. Si
2. No
3. No sabe

9. ¿En el año 2009, la empresa brindó alguna información al personal y terceras partes sobre resultados obtenidos?

1. Si
2. No
3. No sabe

10. ¿En el año 2009, la empresa brindó alguna información a los accionistas o socios sobre resultados obtenidos?

1. Si X
2. No [*Pase a pregunta 13*]
3. No sabe
4. Los socios-accionistas son parte de la gestión de la empresa [*Pase a pregunta 13*]

11. ¿En el año 2009, a través de que medios la Dirección de la empresa informó a los accionistas y/o socios?

- [*Marque con una cruz*]
- | | <i>SI</i> | <i>NO</i> | <i>NS/NC</i> |
|----------------------------------|---------------------------------------|-----------|--------------|
| 1. Comunicados internos | | | |
| 2. Reuniones | <input checked="" type="checkbox"/> X | | |
| 3. Publicaciones especiales | | | |
| 4. Otros, [<i>especifique</i>] | | | |

12. ¿En el año 2009, con qué frecuencia la Dirección de la empresa informó a los accionistas o socios?

1. Mensual
2. Trimestral X
3. Semestral
4. Anual
5. Otros [*especifique*]

13. ¿Actualmente la empresa tiene o está gestionando algún certificado de gestión forestal sostenible, de mejora de gestión de la calidad y/o mejora continua?

1. Sí, ¿qué tipo de certificado?FSC.....
2. No
3. No sabe

14. En el año 2009, ¿se desarrolló algún plan específico para reclutar

- [*Marque con una cruz*]
- | | <i>SI</i> | <i>NO</i> | <i>NS/NC</i> |
|--|---------------------------------------|-----------|---------------------------------------|
| 1. personas con discapacidades físicas y/o síquicas? | | | <input checked="" type="checkbox"/> X |
| 2. personas con problemas de inserción laboral? | | | <input checked="" type="checkbox"/> X |
| 3. jóvenes sin experiencia laboral? | <input checked="" type="checkbox"/> X | | |

15. ¿En el año 2009, la empresa ha tenido que realizar despidos debido a la necesidad de reducir costos?

1. Sí. ¿Cuántos? _____
2. No [*Pase a pregunta 17*] X
3. No sabe

16. ¿ En el año 2009 se desarrolló algún programa o plan de ...

- [*Marque con una cruz*]
- | | <i>SI</i> | <i>NO</i> | <i>NS/NC</i> |
|--|-----------|-----------|--------------|
| | | | |

1. capacitación de trabajadores despedidos?
2. reubicación de trabajadores despedidos?
3. capacitación a comunidades?

[Si marcó si en la 16.1 16.2 y/o 16.3], ¿Podría mencionar algún ejemplo de ...

1. programa/plan de capacitación de trabajadores despedidos?

2. programa/plan de reubicación de trabajadores despedidos?

3. capacitación a comunidades.

17. ¿ En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para mejorar la salud de los empleados?

1. Si
2. No
3. No sabe

18. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

.....Cursos Primeros Auxilios, Cursos sobre enfermedades endémicas
.....

19. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de ayuda y/o desarrollo de la familia de los empleados y/o comunidades locales?

1. Si
2. No
3. No sabe

20. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

21. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de mejora del ambiente en el lugar de trabajo?

1. Si
2. No
3. No sabe

22. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

23. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para mejorar la seguridad de los empleados en el trabajo?

1. Si
2. No
3. No sabe

24. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Mejora de seguridad laboral y salud ocupacional.

25. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de capacitación y/o entrenamiento de los trabajadores y comunidades locales?

1. Si
2. No
3. No sabe

26. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Aplicación de químicos, motosierristas.

27. Y con anterioridad a la certificación, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de capacitación y/o entrenamiento de las comunidades locales?

1. Si
2. No [*Pase a pregunta 29*] (Empezaron con certificación)
3. No sabe [*Pase a pregunta 29*]

28. ¿Podría mencionar algún ejemplo de estos programas y el año en el que se realizó?

Programa.....

.....

Año.....

.....

29. ¿ En el año 2009, la empresa abrió algún espacio formal para escuchar las sugerencias, ideas, opiniones de los empleados y de las comunidades locales?

1. Si
2. No
3. No sabe

30. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

31. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para la prevención de casos de acoso sexual, moral o psicológico en el lugar de trabajo?

1. Si
2. No
3. No sabe

32. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

33. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa de distribución o coparticipación de los resultados de la empresa?

1. Si, para algunos empleados
2. Si, para todos
3. No X
4. No sabe

34. ¿En el año 2009, la empresa brindó algún tipo de premio a los trabajadores de acuerdo a su productividad o rendimiento?

1. Si
2. No X
3. No sabe

35. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

36. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para promover la participación, el involucramiento y/o el sentido de pertenencia del personal?

1. Si X
2. No
3. No sabe

37. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Comidas con el personal.

38. ¿Actualmente la empresa comunica por escrito a cada empleado la descripción de sus tareas y/o responsabilidades en su puesto trabajo?

1. Si X
2. No
3. No sabe

39. ¿Actualmente la empresa cuenta con un sistema de evaluación formal del desempeño de los trabajadores?

1. Si X
2. No [*Pase a pregunta 41*]
3. No sabe

3. Otros *[especificar]*
4. No sabe

47. ¿Actualmente, la empresa tiene algún sistema de atención post-venta?

1. Si
2. No X
3. No sabe

48. ¿Actualmente, la empresa tiene algún acuerdo de cooperación y colaboración con los competidores para el desarrollo y la mejora de la competitividad de su sector?

1. Si X
2. No *[Pase a pregunta 50]*
3. No sabe

49. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Prevención de incendios, sanidad, acciones sociales, comunicación, infraestructura.

50. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para mejorar las condiciones de vida de la comunidad?

1. Si X
2. No
3. No sabe

51. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Programa de ayuda a las comunidades (se evalúan las necesidades de la comunidad y se procede con la ayuda).

52. ¿En el año 2009, se realizó/implementó algún programa o plan de actividades culturales, deportivas o sociales conjuntos entre la empresa y la comunidad?

1. Si X
2. No
3. No sabe

53. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Patrocinio de actividades deportivas desarrolladas por los empleados.

54. ¿En el año 2009, se realizó/implementó algún programa social conjunto con una ONG?

1. Si X
2. No *[Pase a pregunta 56]*
3. No sabe *[Pase a pregunta 56]*

55. ¿Podría mencionar algún ejemplo? Por favor indique programa y ONG

Programa.....Conservación Palmares Pindó en
Rocha.....
ONG.....
.....

56. ¿Y con anterioridad al año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa social conjunto con una ONG?

1. Si
2. No [*Pase a pregunta 58*] X
3. No sabe [*Pase a pregunta 58*]

57. ¿Podría mencionar algún ejemplo? Por favor mencione programa, ONG y año en que se realizó.

Programa.....
.....

ONG.....
.....

Año
.....
.....

58. En general, de acuerdo a su experiencia profesional (no sólo en esta empresa), ¿Cómo calificaría usted la implementación de programas sociales conjuntos entre empresas y ONG's?

¿Usted diría que son muy eficientes, eficientes, poco eficientes o nada eficientes?

1. Muy eficientes
2. Eficientes
3. Poco eficientes X
4. Nada eficientes
5. No sabe

59. ¿En el año 2009, se realizó/implementó algún programa o plan para apoyar a instituciones educativas como universidades, institutos tecnológicos, escuelas, liceos, etc?

1. Si X
2. No
3. No sabe

60. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Ayuda a escuelas rurales (equipamiento, materiales, construcciones, salidas).

61. ¿En el año 2009, se realizó/implementó algún programa o plan para disminuir el impacto negativo que pueda producir la actividad de la empresa sobre el medio ambiente?

1. Si
2. No [*Pase a pregunta 64*]
3. No sabe [*Pase a pregunta 64*]
4. La empresa no realiza actividad contaminante [*Pase a pregunta 64*]

62. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Plan de mitigación sobre impacto en los RRNN.

63. En este programa/actividad que acaba de mencionar, ¿participó la comunidad?

1. Si,
¿de que forma participó?
2. No
3. No sabe

64. ¿Y con anterioridad al año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para disminuir el impacto negativo sobre el medio ambiente?

1. Si
2. No [*Pase a pregunta 66*]
3. No sabe [*Pase a pregunta 66*]

65. ¿Podría mencionar algún ejemplo?. Por favor mencione programa y año en que se realizó.

- Plan de mitigación sobre impacto en los RRNN, 2005 – 2010.

66. ¿ En el año 2009, la empresa apoyó algún programa social del Estado?

1. Si
2. No
3. No sabe

67. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

68. ¿Actualmente, la empresa tiene políticas de reciclaje o de reutilización de materiales en sus procesos internos?

1. Si
2. No
3. No sabe

69. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

70. ¿La empresa ha establecido alguna norma o conducta propia para evitar que los vehículos de la empresa participen en accidentes de tránsito?

1. Si
2. No
3. No sabe

71. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

72. ¿La empresa ha establecido alguna norma o conducta propia para promover el uso racional de la energía y/o el agua?

1. Si
2. No
3. No sabe

73. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

74. ¿La empresa dispone de mecanismo para atender quejas de comunidades?

1. Si
2. No
3. No sabe

75. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Registro de quejas para proceder a resolverlas.

Empresa 12

77. Rama de actividad Fase Productiva
(Primaria).....

78. Año de inicio de actividades.....2005.....

79. Esta empresa tiene algún tipo de asociación con empresas extranjeras

[Marque con una cruz]

SI NO NS/NC

- | | |
|--|---|
| 1. Participación de capitales extranjeros | X |
| 2. Filial de multinacional | |
| 3. Franquicia | |
| 4. Licencias | |
| 5. Marcas y patentes | |
| 6. Subcontratación | |
| 7. Acuerdos asociativos para producción y/o comercialización | |
| 8. Otros | |

Cargo del encuestadoGerente Uruguay.....

Cantidad de empleados a diciembre de 2009

- | | |
|--------------------|---|
| 1. Entre 1 y 49 | X |
| 2. Entre 50 y 100 | |
| 3. Entre 101 y 150 | |
| 4. Entre 151 y 200 | |
| 5. Entre 201 y 300 | |
| 6. Más de 301 | |

Total de horas de capacitación por empleado en el 2009

- Ns

Número de aprendices, pasantes o alumnos en práctica contratados en el 2009

- 0

¿La empresa tiene planes de retiro o jubilación?

- Si

Número de mujeres en cargos directivos y gerenciales a diciembre de 2009

- 1

% de empleados que asisten a cursos de capacitación en el año 2009 (1)

- Ns

¿Tiene servicio de atención al cliente?

Identifíquelo en ¿tercerizado (T) o propio (P)?

Si(P)

1. ¿Quién cree Ud. que debería ser el principal responsable de las siguientes afirmaciones?

1. Los gobiernos deberían ser principalmente responsables
2. Las grandes empresas deberían ser las principalmente responsables
3. Ambos deberían ser igualmente responsables

1. Apoyar proyectos comunitarios y de caridad 3
2. Ayudar a reducir la brecha entre ricos y pobres 1
3. Resolver problemas sociales como el crimen, la pobreza y la falta de educación 1
4. Asegurar que la industria no dañe el medio ambiente 3
5. Informar al público de las prácticas sociales y medioambientales de las empresas 2

2. Usando sus propias palabras, ¿qué entiende Ud. por “Responsabilidad Social de las Empresas” y por “Certificación Forestal”?

RSE – Gestionar recursos en forma responsable con las comunidades circundantes y los trabajadores de la empresa.

Certificación – Gestión de recurso forestal en forma responsable desde el punto de vista social, ambiental, silvicultural y económico.

3. Hay muchas definiciones de Responsabilidad Social de las Empresas. Una de esas definiciones es entenderla como el comportamiento responsable y comprometido de la empresa con respecto a los empleados, clientes, proveedores, accionistas, la comunidad y el medio ambiente donde ésta produce y/o vende sus productos y/o servicios.

Sabemos que generalizar resulta difícil, pero usando esta definición, ¿cómo calificaría a las empresas forestales que están establecidas en Uruguay en cuanto a su desempeño en el área de Responsabilidad Social, usando una escala del 1 al 5, donde 1 significa “deficiente” y 5 significa “excelente”?

1	2	3	4 X	5
---	---	---	-----	---

4. Hay muchas áreas en las cuales las empresas pueden actuar para mejorar su Responsabilidad Social. Por favor, ordene las siguientes áreas, ubicando en primer lugar aquella que según su opinión debería ser el área más importante para la RS. En segundo lugar el área que le sigue en importancia y así hasta llegar al área menos importante para la RS de las empresas.

1. Clientes, Proveedores y Competidores
2. Accionistas
3. Empleados
4. Comunidad, Estado y Medioambiente

1	2	3	4
3	4	1	4

5. ¿La empresa cuenta con un documento donde establezca su Visión y Misión?

1. Si
2. No [*Pase a Pregunta 8*]
3. No sabe

6. ¿La Visión y Misión de la empresa han sido comunicadas al personal y contratistas?

1. Si
2. No [*Pase a pregunta 8*]
3. No sabe

7. Por qué medio se ha comunicado la Visión y Misión al personal de la empresa?

- [*Marque con una cruz*]
- | | SI | NO | NS/NC |
|--|-------------------------------------|-------------------------------------|-------|
| 1. Publicaciones/documentos internos | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 2. Reuniones | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 3. Exhibidos en el local de la empresa | | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 4. Otros, [<i>especifique</i>] | | | |

8. ¿La empresa actúa sobre la base de un plan de negocios o plan estratégico?

1. Si
2. No
3. No sabe

9. ¿En el año 2009, la empresa brindó alguna información al personal y terceras partes sobre resultados obtenidos?

1. Si
2. No
3. No sabe

10. ¿En el año 2009, la empresa brindó alguna información a los accionistas o socios sobre resultados obtenidos?

1. Si
2. No [*Pase a pregunta 13*]
3. No sabe
4. Los socios-accionistas son parte de la gestión de la empresa [*Pase a pregunta 13*]

11. ¿En el año 2009, a través de que medios la Dirección de la empresa informó a los accionistas y/o socios?

- [*Marque con una cruz*]
- | | <i>SI</i> | <i>NO</i> | <i>NS/NC</i> |
|----------------------------------|-------------------------------------|-----------|--------------|
| 1. Comunicados internos | | | |
| 2. Reuniones | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 3. Publicaciones especiales | | | |
| 4. Otros, [<i>especifique</i>] | | | |

12. ¿En el año 2009, con qué frecuencia la Dirección de la empresa informó a los accionistas o socios?

1. Mensual
2. Trimestral
3. Semestral
4. Anual
5. Otros [*especifique*]

13. ¿Actualmente la empresa tiene o está gestionando algún certificado de gestión forestal sostenible, de mejora de gestión de la calidad y/o mejora continua?

1. Sí, ¿qué tipo de certificado?FSC.....
2. No
3. No sabe

14. En el año 2009, ¿se desarrolló algún plan específico para reclutar

- [*Marque con una cruz*]
- | | <i>SI</i> | <i>NO</i> | <i>NS/NC</i> |
|--|-----------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 1. personas con discapacidades físicas y/o síquicas? | | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 2. personas con problemas de inserción laboral? | | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 3. jóvenes sin experiencia laboral? | | <input checked="" type="checkbox"/> | |

15. ¿En el año 2009, la empresa ha tenido que realizar despidos debido a la necesidad de reducir costos?

1. Sí. ¿Cuántos? _____
2. No [*Pase a pregunta 17*]
3. No sabe

16. ¿ En el año 2009 se desarrolló algún programa o plan de ...

- [*Marque con una cruz*]
- | | <i>SI</i> | <i>NO</i> | <i>NS/NC</i> |
|--|-----------|-----------|--------------|
| | | | |

1. capacitación de trabajadores despedidos?
2. reubicación de trabajadores despedidos?
3. capacitación a comunidades?

[Si marcó si en la 16.1 16.2 y/o 16.3], ¿Podría mencionar algún ejemplo de ...

1. programa/plan de capacitación de trabajadores despedidos?

2. programa/plan de reubicación de trabajadores despedidos?

3. capacitación a comunidades.

17. ¿ En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para mejorar la salud de los empleados?

1. Si
2. No
3. No sabe

18. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

.....Cursos Primeros Auxilios, Cursos sobre enfermedades endémicas
.....

19. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de ayuda y/o desarrollo de la familia de los empleados y/o comunidades locales?

1. Si
2. No
3. No sabe

20. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

21. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de mejora del ambiente en el lugar de trabajo?

1. Si
2. No
3. No sabe

22. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

23. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para mejorar la seguridad de los empleados en el trabajo?

1. Si X
2. No
3. No sabe

24. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Mejora de seguridad laboral y salud ocupacional.

25. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de capacitación y/o entrenamiento de los trabajadores y comunidades locales?

1. Si X
2. No
3. No sabe

26. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Aplicación de químicos, motosierristas.

27. Y con anterioridad a la certificación, la empresa realizó/implementó algún programa o plan de capacitación y/o entrenamiento de las comunidades locales?

1. Si
2. No [*Pase a pregunta 29*] X (Empezaron con certificación)
3. No sabe [*Pase a pregunta 29*]

28. ¿Podría mencionar algún ejemplo de estos programas y el año en el que se realizó?

Programa.....

.....

Año.....

.....

29. ¿ En el año 2009, la empresa abrió algún espacio formal para escuchar las sugerencias, ideas, opiniones de los empleados y de las comunidades locales?

1. Si
2. No X
3. No sabe

30. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

31. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para la prevención de casos de acoso sexual, moral o psicológico en el lugar de trabajo?

1. Si
2. No X
3. No sabe

32. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

33. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa de distribución o coparticipación de los resultados de la empresa?

1. Si, para algunos empleados
2. Si, para todos
3. No X
4. No sabe

34. ¿En el año 2009, la empresa brindó algún tipo de premio a los trabajadores de acuerdo a su productividad o rendimiento?

1. Si
2. No X
3. No sabe

35. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

36. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para promover la participación, el involucramiento y/o el sentido de pertenencia del personal?

1. Si X
2. No
3. No sabe

37. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Comidas con el personal.

38. ¿Actualmente la empresa comunica por escrito a cada empleado la descripción de sus tareas y/o responsabilidades en su puesto trabajo?

1. Si X
2. No
3. No sabe

39. ¿Actualmente la empresa cuenta con un sistema de evaluación formal del desempeño de los trabajadores?

1. Si X
2. No [*Pase a pregunta 41*]
3. No sabe

3. Otros *[especificar]*
4. No sabe

47. ¿Actualmente, la empresa tiene algún sistema de atención post-venta?

1. Si
2. No X
3. No sabe

48. ¿Actualmente, la empresa tiene algún acuerdo de cooperación y colaboración con los competidores para el desarrollo y la mejora de la competitividad de su sector?

1. Si X
2. No *[Pase a pregunta 50]*
3. No sabe

49. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Prevención de incendios, sanidad, acciones sociales, comunicación, infraestructura.

50. ¿En el año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para mejorar las condiciones de vida de la comunidad?

1. Si X
2. No
3. No sabe

51. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Programa de ayuda a las comunidades (se evalúan las necesidades de la comunidad y se procede con la ayuda).

52. ¿En el año 2009, se realizó/implementó algún programa o plan de actividades culturales, deportivas o sociales conjuntos entre la empresa y la comunidad?

1. Si X
2. No
3. No sabe

53. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Patrocinio de actividades deportivas desarrolladas por los empleados.

54. ¿En el año 2009, se realizó/implementó algún programa social conjunto con una ONG?

1. Si X
2. No *[Pase a pregunta 56]*
3. No sabe *[Pase a pregunta 56]*

55. ¿Podría mencionar algún ejemplo? Por favor indique programa y ONG

Programa.....Conservación Palmares Pindó en
Rocha.....
ONG.....
.....

56. ¿Y con anterioridad al año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa social conjunto con una ONG?

1. Si
2. No [*Pase a pregunta 58*] X
3. No sabe [*Pase a pregunta 58*]

57. ¿Podría mencionar algún ejemplo? Por favor mencione programa, ONG y año en que se realizó.

Programa.....
.....

ONG.....
.....

Año
.....
.....

58. En general, de acuerdo a su experiencia profesional (no sólo en esta empresa), ¿Cómo calificaría usted la implementación de programas sociales conjuntos entre empresas y ONG's?

¿Usted diría que son muy eficientes, eficientes, poco eficientes o nada eficientes?

1. Muy eficientes
2. Eficientes
3. Poco eficientes X
4. Nada eficientes
5. No sabe

59. ¿En el año 2009, se realizó/implementó algún programa o plan para apoyar a instituciones educativas como universidades, institutos tecnológicos, escuelas, liceos, etc?

1. Si X
2. No
3. No sabe

60. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Ayuda a escuelas rurales (equipamiento, materiales, construcciones, salidas).

61. ¿En el año 2009, se realizó/implementó algún programa o plan para disminuir el impacto negativo que pueda producir la actividad de la empresa sobre el medio ambiente?

1. Si
2. No [*Pase a pregunta 64*]
3. No sabe [*Pase a pregunta 64*]
4. La empresa no realiza actividad contaminante [*Pase a pregunta 64*]

62. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Plan de mitigación sobre impacto en los RRNN.

63. En este programa/actividad que acaba de mencionar, ¿participó la comunidad?

1. Si,
¿de que forma participó?
2. No
3. No sabe

64. ¿Y con anterioridad al año 2009, la empresa realizó/implementó algún programa o plan para disminuir el impacto negativo sobre el medio ambiente?

1. Si
2. No [*Pase a pregunta 66*]
3. No sabe [*Pase a pregunta 66*]

65. ¿Podría mencionar algún ejemplo?. Por favor mencione programa y año en que se realizó.

- Plan de mitigación sobre impacto en los RRNN, 2005 – 2010.

66. ¿ En el año 2009, la empresa apoyó algún programa social del Estado?

1. Si
2. No
3. No sabe

67. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

68. ¿Actualmente, la empresa tiene políticas de reciclaje o de reutilización de materiales en sus procesos internos?

1. Si
2. No
3. No sabe

69. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

70. ¿La empresa ha establecido alguna norma o conducta propia para evitar que los vehículos de la empresa participen en accidentes de tránsito?

1. Si
2. No
3. No sabe

71. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

72. ¿La empresa ha establecido alguna norma o conducta propia para promover el uso racional de la energía y/o el agua?

1. Si
2. No
3. No sabe

73. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

74. ¿La empresa dispone de mecanismo para atender quejas de comunidades?

1. Si
2. No
3. No sabe

75. ¿Podría mencionar algún ejemplo?

- Registro de quejas para proceder a resolverlas.