

CONTENIDO

LA NUEVA RIQUEZA DE LAS NACIONES	5
PRÓLOGO	9
CONTENIDO.....	13
AGRADECIMIENTOS.....	19
INTRODUCCIÓN.....	23
¿Qué es la Responsabilidad Social?	25
Modelo de RS e IRS.....	26
Relacionamiento con los demás.....	28
Estilo colaborativo de interacción.....	30
Evitar la trampa de la homeostasis	34
Creencias que limitan el juicio.....	35
¿Cómo salir de las creencias limitantes?.....	38
PARTE I. EL PROBLEMA DE FONDO.....	41
<i>Parte I. El problema de fondo.....</i>	<i>43</i>
CAPÍTULO 1. ESTAMOS DE LLENO EN LA IRRESPONSABILIDAD SOCIAL.....	45
1.1. Hoyos en la calle	47
1.2. Tiempos de espera de clientes.....	48
1.3. Accidentes del tránsito	50
1.4. Ineficiencias en la enfermedad.....	51
1.5. Delincuencia.....	53
1.6. Ineficiencias en las empresas	55
1.7. Ineficiencias en la educación	56
1.8. Otras IRS's	58
CAPÍTULO 2. MITOS QUE PROMUEVEN LA IRS.....	65
2.1. No hay nada que hacer, es problema de raza	65
2.2. No hay recursos	66
2.3. Vamos a mejorar el sistema.....	66
2.4. Eso no resultará	67
2.5. Estudiémoslo en profundidad.....	67
2.6. Es problema de ellos.....	68
2.7. Así es la vida.....	68
2.8. Mientras menos seamos, mejor	69
2.9. Así les toca a todos.....	69
2.10. No reconoce lo positivo que hicimos.....	70
2.11. No le hacemos daño a nadie.....	71
2.12. Primero hay que eliminar las desigualdades.....	71
2.13. ¿Y usted quien es?	71

PARTE II. SOLUCIONAR LA IRS.....	73
<i>Parte II. La Solución.....</i>	<i>75</i>
CAPÍTULO 3. APRENDER DE LA SEGURIDAD LABORAL EN CHILE	77
3.1. <i>La influencia de San Alberto Hurtado.....</i>	<i>79</i>
3.2. <i>Don Ladislao Lira Larraín.....</i>	<i>80</i>
3.3. <i>Fundación de las mutualidades.....</i>	<i>83</i>
3.4. <i>Defensa de las mutualidades en 1962.....</i>	<i>84</i>
3.5. <i>La situación de la seguridad en Chile antes de la ley 16.744</i>	<i>85</i>
3.6. <i>El accidente en el mineral El Teniente.....</i>	<i>87</i>
3.7. <i>Una institución clave, el CNS.....</i>	<i>88</i>
3.8. <i>Pioneros en la prevención de riesgos.....</i>	<i>89</i>
3.9. <i>La ley 16.744.....</i>	<i>95</i>
3.10. <i>Énfasis en la prevención.....</i>	<i>101</i>
3.11. <i>Rol del trabajador.....</i>	<i>102</i>
3.12. <i>Otros efectos de la ley.....</i>	<i>102</i>
3.13. <i>El sistema de mutualidades hoy.....</i>	<i>104</i>
3.14. <i>Defensa del sistema de mutualidades en 2006.....</i>	<i>106</i>
3.15. <i>El futuro.....</i>	<i>109</i>
3.16. <i>En conclusión: claves de las reglas del juego.....</i>	<i>114</i>
CAPÍTULO 4. OTRAS EXPERIENCIAS PARA EVITAR LA IRS	117
4.1. <i>Combate a la polio, ciudadanos contra la pobreza</i>	<i>117</i>
4.2. <i>El Hogar de Cristo.....</i>	<i>118</i>
4.3. <i>Teletón en beneficio de los niños discapacitados.....</i>	<i>119</i>
4.4. <i>Grandes campañas públicas.....</i>	<i>120</i>
4.5. <i>Una nueva conciencia frente al tabaquismo.....</i>	<i>120</i>
4.6. <i>El banco de los pobres.....</i>	<i>122</i>
4.7. <i>Otras experiencias de evitar las IRS's.....</i>	<i>122</i>
CAPÍTULO 5. MODELO PARA EVITAR LA IRS	125
5.1. <i>Aprendizajes desde Visión Sistémica.....</i>	<i>125</i>
5.2. <i>Subsidiar... o enseñar a pescar.....</i>	<i>127</i>
5.3. <i>Resumen de aprendizajes.....</i>	<i>129</i>
5.4. <i>Modelo para evitar la IRS.....</i>	<i>130</i>
CAPÍTULO 6. SOLUCIONES PARA IRS'S.....	135
6.1. <i>Calles seguras.....</i>	<i>136</i>
6.2. <i>Clientes contentos.....</i>	<i>137</i>
6.3. <i>Tránsito seguro.....</i>	<i>138</i>
6.4. <i>Salud.....</i>	<i>140</i>
6.5. <i>Seguridad ciudadana.....</i>	<i>141</i>
6.6. <i>Empresas eficientes.....</i>	<i>142</i>
6.7. <i>Educación.....</i>	<i>142</i>

PARTE III. AVANZAR HACIA LA RS	147
<i>Parte III. Avanzar hacia la RS</i>	<i>149</i>
<i>Modelo para fomentar la RS.....</i>	<i>150</i>
CAPÍTULO 7. EXPERIENCIAS DE RS	153
7.1. <i>Creación de las Universidades Santa María y Católica de Valparaíso</i>	<i>153</i>
7.2. <i>Las nuevas carreteras en Chile.....</i>	<i>155</i>
7.3. <i>Fundación Andes</i>	<i>155</i>
7.4. <i>Acceso a las tecnologías de información.....</i>	<i>157</i>
7.5. <i>La inserción internacional de Chile</i>	<i>158</i>
7.6. <i>Practicar música.....</i>	<i>158</i>
7.7. <i>El fomento del empleo y el emprendimiento</i>	<i>159</i>
7.8. <i>El Metro de Santiago.....</i>	<i>160</i>
7.9. <i>Otros avances de RS</i>	<i>161</i>
CAPÍTULO 8. PRINCIPIOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL	165
8.1. <i>Apertura.....</i>	<i>165</i>
8.2. <i>Elevar el nivel de satisfacción de los demás.....</i>	<i>167</i>
8.3. <i>Productividad y efectividad.....</i>	<i>168</i>
8.4. <i>Bien común siempre creciente</i>	<i>169</i>
8.5. <i>Trabajar metodológicamente.....</i>	<i>173</i>
8.6. <i>Hacemos responsables.....</i>	<i>173</i>
8.7. <i>Cuantificar todo</i>	<i>175</i>
8.8. <i>Alinear intereses y señales</i>	<i>177</i>
8.9. <i>Inclusión y libertad.....</i>	<i>180</i>
8.10. <i>Prevenir y reaccionar bien.....</i>	<i>182</i>
8.11. <i>Guiar la vida por valores</i>	<i>182</i>
CAPÍTULO 9. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y LA GLOBALIZACIÓN	185
9.1. <i>¿Qué es la globalización?</i>	<i>185</i>
9.2. <i>La globalización y sus impactos.....</i>	<i>190</i>
9.3. <i>América Latina y la globalización</i>	<i>195</i>
9.4. <i>La globalización permite superar las desigualdades.....</i>	<i>195</i>
9.5. <i>El caso de Chile</i>	<i>197</i>
9.6. <i>Riesgos valóricos de la globalización.....</i>	<i>197</i>
9.7. <i>Principales desafíos éticos.....</i>	<i>198</i>
9.8. <i>¿Existe una alternativa a la globalización?</i>	<i>198</i>
CAPÍTULO 10. LA RS, UNA NUEVA INDUSTRIA	199
10.1. <i>El impacto sobre el empleo</i>	<i>199</i>
10.2. <i>Creación de empleos evitando la IRS.....</i>	<i>200</i>
10.3. <i>Creación de empleos con la RS.....</i>	<i>201</i>
10.4. <i>Un sistema de negocios</i>	<i>201</i>

PARTE IV. RSE	203
<i>Parte IV. RSE</i>	205
CAPÍTULO 11. ¿QUÉ ES LA RSE?	207
11.1. <i>Definiciones de RSE</i>	207
11.2. <i>Ciudadanía corporativa</i>	209
11.3. <i>El valor estratégico de la RSE</i>	213
11.4. <i>Una encuesta sobre RSE</i>	216
CAPÍTULO 12. ¿QUÉ ES UNA ORGANIZACIÓN?	221
12.1. <i>Un Nobel para las empresas</i>	222
12.2. <i>Definición de organización</i>	223
12.3. <i>Características sociales de la organización</i>	225
12.4. <i>Importancia de la visión</i>	226
12.5. <i>Desarrollo de la organización</i>	227
12.6. <i>La organización participativa</i>	229
12.7. <i>Emoción e intensidad</i>	230
12.8. <i>Cultura de la organización</i>	231
12.9. <i>¿A quién pertenece la empresa?</i>	232
CAPÍTULO 13. LA ORGANIZACIÓN Y SU ENTORNO	235
13.1. <i>¿Qué quieren los integrantes de la organización?</i>	236
13.2. <i>¿Qué quiere el entorno de la organización?</i>	239
13.3. <i>Elevar el nivel de satisfacción de los demás</i>	243
13.4. <i>Técnica de las tres C</i>	244
CAPÍTULO 14. NORMAS Y MODELOS DE LA RSE	249
14.1. <i>Sistema Integrado de Gestión</i>	252
14.2. <i>Norma SGE 21: 2005</i>	252
14.3. <i>Norma SA 8000</i>	256
14.4. <i>Norma ISO 26.000</i>	256
14.5. <i>Modelo Acción Empresarial</i>	257
14.6. <i>Modelo AGENDA</i>	258
14.7. <i>Pacto global GRI</i>	259
14.8. <i>Los principios de Caux</i>	260
14.9. <i>Modelo Ethos</i>	261
14.10. <i>Modelo INTEGRA RSE</i>	263
14.11. <i>Fundación Prohumana</i>	265
CAPÍTULO 15. EXPERIENCIAS DE RSE	267
15.1. <i>Enami Ventanas</i>	267
15.2. <i>BancoEstado</i>	268
15.3. <i>Verónica Juliá</i>	269
15.4. <i>El caso Ambrosoli</i>	269
15.5. <i>Ferrari</i>	271
15.6. <i>Compañía Siderúrgica Huachipato S.A.</i>	272
15.7. <i>Masisa Chile</i>	275
15.8. <i>Juan Costella Montt</i>	276
15.9. <i>Gerdau AZA</i>	277
15.10. <i>Huntsman Corp.</i>	278
15.11. <i>El caso Xcaret</i>	279

15.12. <i>Fundación Minera Escondida</i>	280
15.13. <i>Responsabilidad Social Corporativa en IBM</i>	281
CAPÍTULO 16. MODELO PARA LA RSE	285
16.1. <i>Definiciones para este modelo</i>	287
16.2. <i>Claves de este modelo de RSE</i>	287
16.3. <i>Elementos de estructura</i>	288
16.4. <i>Modelo para incorporar la RSE</i>	289
16.5. <i>Siguiente fase</i>	290
PARTE V. FINAL	291
<i>Parte V. Final</i>	293
CONCLUSIONES.....	295
ANEXO 1. MÁS DEFINICIONES DE RSE.....	297
ANEXO 2. ALINEAR INTERESES.....	301
ANEXO 3. RETROALIMENTACIÓN EN LOS SISTEMAS.....	305
A3.1. <i>Retroalimentación de equilibrio</i>	305
A3.2. <i>Retroalimentación de amplificación</i>	308
ANEXO 4. HERRAMIENTAS DE CAMBIO DE LA VISIÓN SISTÉMICA.....	311
A4.1. <i>Principio de toma del control</i>	311
A4.2. <i>Principio de aprobación por omisión</i>	312
A4.3. <i>En todo sistema hay pérdidas</i>	312
A4.4. <i>Un nuevo lenguaje centrado en lo humano</i>	313
A4.5. <i>El orden en los sistemas</i>	313
A4.6. <i>Coaching</i>	313
A4.7. <i>Compensadores de complejidad</i>	314
ANEXO 5. EL CASO FUNDICIÓN Y REFINERÍA VENTANAS.....	317
A5.1. <i>Gestación de la visión de futuro participativa</i>	318
A5.2. <i>Equipo de comunicación</i>	320
A5.3. <i>La formación de todos los integrantes</i>	321
A5.4. <i>La Responsabilidad Social</i>	323
A5.5. <i>Alianza estratégica de ENAMI</i>	323
A5.6. <i>El aporte sindical</i>	325
A5.7. <i>El control de pérdidas</i>	326
A5.8. <i>La Gestión Medioambiental en Enami Ventanas</i>	328
ANEXO 6. EL CASO BANCOESTADO.....	331
A6.1. <i>¿Por que el Centro de Procesos Nacional?</i>	331
A6.2. <i>Historia del BancoEstado</i>	332
A6.3. <i>Estrategia de adaptación en el BancoEstado</i>	333
A6.4. <i>¿En qué consiste el proyecto CPN?</i>	334
A6.5. <i>¿Cómo se hace la gestión de procesos en el BancoEstado?</i> ...	337
A6.6. <i>Aplicar la visión sistémica</i>	338
ANEXO 7. EL CASO DE VERÓNICA JULIÁ EN RAPEL.....	341
ANEXO 8. LA CONTEXTUALIDAD.....	345
ANEXO 9. GESTIÓN DE PROYECTOS.....	347

A9.1. <i>Visión de Proyectos</i>	347
A9.2. <i>Inicio del proyecto</i>	348
A9.3. <i>El plan de proyecto</i>	349
A9.4. <i>Etapas del proyecto</i>	349
A9.5. <i>Prácticas transversales</i>	351
ANEXO 10. RELACIÓN CAUSAL	353
ANEXO 11. CREAR CÍRCULOS VIRTUOSOS	355
A11.1. <i>¿Cómo se diseña un círculo virtuoso?</i>	355
A11.2. <i>Economía de la solidaridad</i>	357
A11.3. <i>Ejemplo de disminuir la drogadicción</i>	357
A11.4. <i>Incremento de la capacitación</i>	358
ANEXO 12. EL CASO AMBROSOLI	361
ANEXO 13. FUNDACIÓN ANDES	367
A13.1. <i>Educación y ciencia</i>	368
A13.2. <i>Cultura</i>	369
A13.3. <i>Desarrollo social</i>	370
A13.4. <i>Sus inicios</i>	371
A13.5. <i>Testimonios</i>	371
BIBLIOGRAFÍA	375