



Cuaderno de
Investigación

Colección
Política y
Responsabilidad
Social

Propuesta plan de
mejoramiento
programas de
responsabilidad
social en empresas

Autores
Rosa Isabel Roa Buitrago



© **Universidad EAN**
Carrera 11 No. 78-47
Bogotá D.C., Colombia
2011

CONSEJO SUPERIOR

Cecilia Crissien de Perico	Carlos Evelio Ramírez Cardona
Presidenta	Consejero Fundador
Carlos Mauricio Álvarez Cabrera	Álvaro Otto Rubio Salas
Primer Vicepresidente y Consejero Egresado	Consejero Vitalicio
Roque González Garzón	Martha Lucía Ramírez
Segundo Vicepresidente	Consejera-Empresaria de la Mediana y Gran Empresa
Consejeros	Omar Alonso Patiño Castro
Hildebrando Perico Afanador	Consejero Representante de los Docentes
Presidente Honorario y Consejero Fundador	Jennifer Marcela Flórez Blanco
Carlos Alfonso Crissien Aldana	Consejera Representante de los Estudiantes
Consejero Fundador	

DIRECTIVAS

Rector	Vicerrector de Planeación
Jorge Enrique Silva Duarte	Ruben Darío Gómez Saldaña
Vicerrector de Formación	Vicerrectora de Extensión y Proyección Social
José David Marín Enriquez	María del Carmen Sanabria Carmona
Vicerrector de Investigación	Vicerrector Financiero y de Recursos Físicos
Carlos Largacha Martínez	Juan Enrique Castañeda Mateus

Prohibida la reproducción
parcial o total de esta obra sin autorización de la
Universidad EAN

La edición de este texto estuvo a cargo de la Vicerrectoría
de Investigación
Grupo Gestión del conocimiento

Revisión de estilo

Elsy Londoño

Diagramación

Adriana Milena Rodríguez

Propuesta plan de mejoramiento programas de responsabilidad social en empresas

[Recurso electrónico] / Rosa Isabel Roa Buitrago

Bogotá : Universidad EAN, 2010. -- (Colección Política y Responsabilidad Social)

p.15

ISBN:

Contenido

	Pág.
Introducción	5
1. Generalidades	5
1.1 Marco conceptual	5
1.2 Objetivos del cuaderno de investigación	9
2. Propuesta metodológica para elaborar o mejorar planes de mejoramiento para los programas de responsabilidad social empresas y el medio ambiente	10
2.1 Compromiso de la alta gerencia	10
2.2 Direccionamiento estratégico	10
2.3 Diagnóstico estratégico	11
2.4 Formulación de estrategias	11
2.5 Implementación de estrategias	11
2.6 Presupuesto estratégico	11
2.7 Sistema de control	11
2.8 Herramientas de soporte	12
2.9 Medición del impacto	14
3. Conclusiones	15

Introducción

El presente cuadernillo plantea una propuesta metodológica para elaboración de planes de mejoramiento de responsabilidad social en las empresas evaluadas como estudios de caso en el proyecto de investigación interna de la Universidad EAN: “Responsabilidad Social y Medio Ambiente”

1 Generalidades

1.1 Marco conceptual

1.1.1 Responsabilidad social

La responsabilidad social es más que un concepto y su alcance esta relacionado con el impacto de las actuaciones de las empresas y otros organismos, sobre una comunidad, el medio ambiente, los clientes, proveedores, y empleados, entre otros.

1.1.2 Enfoques de Responsabilidad Social

1.1.3 El concepto inicial de responsabilidad social. Este hace referencia a actividades filantrópicas y de caridad que realizan las empresas a favor de la comunidad y poblaciones pobres, usualmente mediante la constitución de Fundaciones, a través de las cuales se administran los recursos destinados para dicho fin.

Hoy en día algunas empresas aplican sus recursos sociales, en la forma y filosofía mencionada.

1.1.4 Norma SA 8000 DE 1998 (última versión en 2002). Debido a las apreciaciones de las empresas y movimientos mundiales de consumidores que presentaban su descontento por las practicas laborales

vigentes, la norma SA¹ 8000 es emitida por el Council on Economic Priorities – CEP, con el objetivo principal de asegurar una producción ética de bienes y servicios, adoptando códigos que permitan cumplir con principios y convenciones de Naciones Unidas sobre los derechos humanos, trabajo infantil, trabajo forzado, discriminación, libertad de asociación, medidas disciplinarias, compensación y adecuadas condiciones de trabajo.²

Para la implementación de la norma ISO 8000, se requiere contar con un sistema de gestión, que involucre a la alta gerencia con la formulación de la política, procesos de planeación, control, mejoramiento continuo y documentación, entre otros. Y para obtener la certificación respectiva, es necesario realizar el proceso de auditoría, en el que se contrata un tercero, y se aplican normas que permiten medir y verificar el desempeño.

WRAP (Worldwide Responsible Apparel Production). Norma complementaria de la SA 8000, con la que se pretende certificar en el cumplimiento de la legislación pertinente a tres aspectos adicionales: el ambiente, aduana, y antidroga.

1.1.5 Concepto de Responsabilidad Social Empresarial - RSE

Para algunos la responsabilidad social corporativa es “un conjunto integral de políticas, prácticas y programas centrados en el respeto por la ética, las personas, las comunidades y el medio ambiente”³.

“La responsabilidad social empresarial es la capacidad de respuesta que tiene una empresa o una entidad, frente a los efectos e implicaciones de sus acciones sobre los diferentes grupo con los que se relaciona (stakeholders o grupos de interés). De esta forma las empresas son socialmente responsables cuando las actividades que realiza se orientan a la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus miembros, de la sociedad y de quienes se benefician de su actividad comercial, así como también, al cuidado y preservación del entorno”⁴.

¹ ASCORT. SA 8000 – Social accountability. Norma universal que certifica en ética y responsabilidad social. Disponible en Internet:

² AGÜERO, Raquel. Sistema de Responsabilidad Social. Norma SA8000– Introducción. Disponible en Internet: <http://www.estrucplan.com.ar/Producciones/entrega.asp?IDEntrega=1399>

³ OIT CINTEFOR. Responsabilidad social en la empresa. Disponible en Internet: <http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/employer/respons/index.htm>

⁴ CCRE. ¿Qué es la responsabilidad social empresarial?. Disponible en Internet: http://www.ccre.org.co/upload/2art03_g.pdf

Al hablar de capacidad nos referimos principalmente a la habilidad para un buen ejercicio de la gestión empresarial, que atraviesa los diferentes escenarios de actuación de las empresas: normativo, operacional, económico, social, y ambiental⁵.

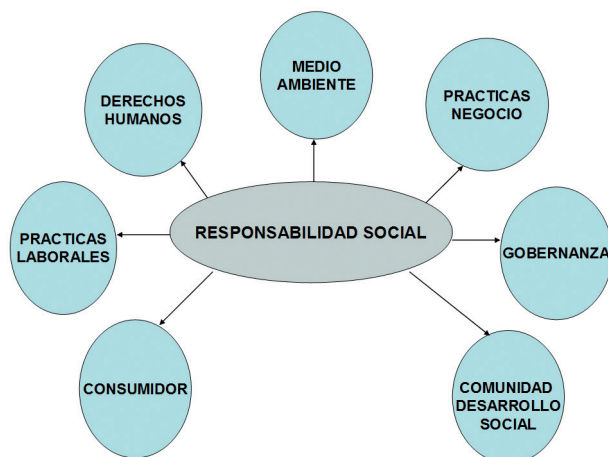
Los aspectos básicos de la RSE son: toda empresa tiene una responsabilidad indelegable; alinea los procesos productivos y comerciales con un fin social; promueve el desarrollo humano sostenible, protege los derechos humanos, se fundamenta en la congruencia que incluye la coherencia con los principios y valores, consistencia con las practicas empresariales y consecuencia de la toma de decisiones⁶.

1.1.6 Concepto de Responsabilidad Social - RS

“El concepto de Responsabilidad Social Empresarial, se amplio a Responsabilidad Social con el fin de incorporar al gobierno, organismos del público y otros entes sobre los cuales se requiere saber como trabaja”⁷. Aunque en la práctica ya se está aplicando el nuevo concepto de Responsabilidad Social, vale la pena mencionar que esta incorporado en el proyecto de Norma ISO 26000, el cual se encuentra, en elaboración desde hace varios años.

Los temas centrales de responsabilidad social que plantea el proyecto de norma ISO 26000, son 7, los cuales se pueden observar en la Gráfica 1.

Gráfica 1. Temas centrales de la responsabilidad social



⁵ Ibid.

⁶ Ibid.

⁷ REMY, Paul. Comprendiendo la ISO 26000. Disponible en Internet:

1.1.7 Pacto Mundial de Naciones Unidas

El Pacto Mundial de Naciones Unidas “Es una iniciativa de compromiso ético destinada a que las empresas de todos los países acojan como una parte integral de su estrategia y de sus operaciones diez principios de conducta y acción en materia de Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción”⁸.

Los principios, se detallan así⁹:

- Derechos humanos: las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos (1), y asegurarse de no ser cómplices en abusos a los derechos humanos (2).
- Normas laborales: las empresas deben apoyar y respetar la libertad de asociación (3), eliminar todas las formas de trabajo forzoso (4), abolir el trabajo infantil (5), y eliminar la discriminación en el empleo y la ocupación (6).
- Medio Ambiente: las empresas deben apoyar los métodos preventivos con respecto al medio ambiente (7), promover una mayor responsabilidad ambiental (8), fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente (9).
- Lucha contra la corrupción: las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas (10).

La implementación de los principios de dicho Pacto en su gestión diaria, requiere operar dentro del marco de foros o espacios de dialogo, redes de apoyo entre el mercado y la sociedad, y foros de educación y aprendizaje.

1.1.8 Concepto de ecoeficiencia

La ecoeficiencia es un concepto que orienta al sector empresarial, para ser más productivo en la fabricación de bienes, utilizando menos recursos, generando disminución del impacto en la gestión ambiental¹⁰, y contribuyendo así con responsabilidad, a mejorar la calidad de vida de la población de un país o región¹¹.

⁸ OIT CINTEFOR. Responsabilidad social en la empresa – Pacto Mundial. Disponible en Internet: <<http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/employer/respons/pacto.htm>>

⁹ ONU. El pacto Mundial. Disponible en Internet: <<http://un.org/es/globalcompact/principles.shtml>>

¹⁰ WBCSD. Ecoeficiencia. Disponible en Internet: <<http://es.wikipedia.org/wiki/Ecoeficiencia>>

¹¹ LEAL, José. Ecoeficiencia: marco de análisis, indicadores y experiencias. CEPAL. Santiago de Chile, septiembre del 2005.

Entre los conceptos que se consideran como fundamentales para tener en cuenta en la implementación de la ecoeficiencia en las empresas, se encuentran¹² entre otros, el aumento de la eficiencia energética, gestión efectiva de residuos, optimización de procesos de reciclaje, y uso de tecnologías ambientalmente amigables.

1.1.9 Plan de Mejoramiento

Un plan de mejoramiento hace referencia a las acciones a seguir por una empresa, entidad u organización con el fin de corregir, mejorar u optimizar los resultados de una evaluación o auditoría realizada.

El plan de mejoramiento cubre las diferentes áreas de la empresa, así como los niveles estratégico, operativo y funcional.

1.2 Objetivos del cuaderno de investigación

1.2.1 Presentar una propuesta metodológica para la formulación e implementación de planes de mejoramiento de los programas de responsabilidad social de las empresas evaluadas en la investigación interna de la Universidad EAN titulada “Responsabilidad Social y Medio Ambiente”.

1.2.2 Ambientar al lector en procesos de optimización y mejora continua de los programas de responsabilidad social y medio ambiente, de manera didáctica.

1.2.3 Presentar los diferentes conceptos de responsabilidad social, como información para el lector.

¹² Según concepto del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD).

Propuesta metodológica 2

para elaborar o mejorar planes de mejoramiento para los programas de responsabilidad social empresas y el medio ambiente.

El proceso incluye varias etapas, las cuales se describen a continuación.

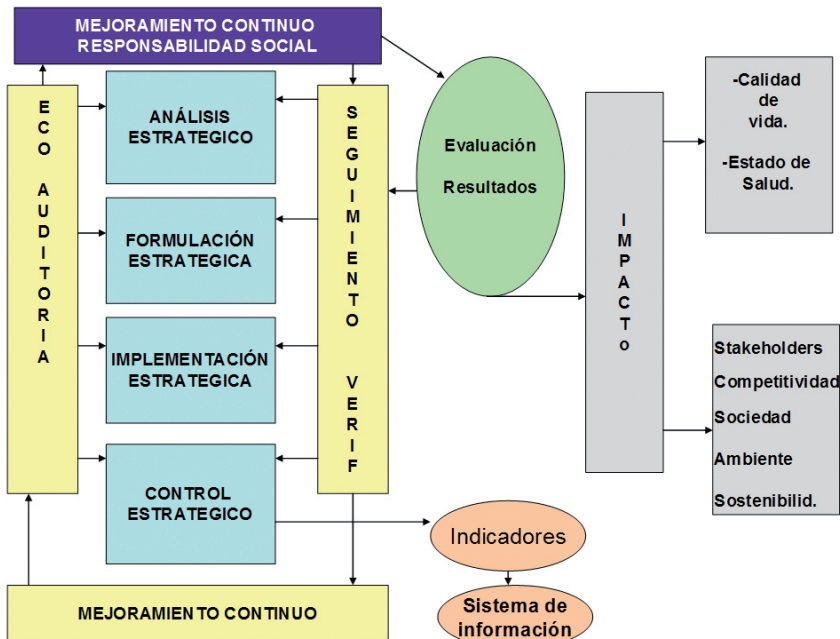
2.1 Compromiso de la alta gerencia

El compromiso de la alta gerencia con respecto a la responsabilidad social y el medio ambiente, debe existir y conllevar a la generación de una cultura organizacional al respecto.

2.2 Direccionamiento estratégico

Incorporación de la responsabilidad social y la gestión ambiental, en el proceso de direccionamiento estratégico, es fundamental para el éxito de los programas de responsabilidad social y gestión ambiental, para lo cual en muchos casos implica reevaluar la misión, visión, valores, principios, objetivos generales y objetivos específicos, incorporando el alcance que se le quiera dar al tema en referencia.

Gráfica 2. Proceso de mejoramiento continuo



Fuente: Elaboración propia

2.3 Diagnóstico estratégico

La realización del diagnóstico estratégico sobre responsabilidad social y medio ambiente, involucra determinar las dimensiones del entorno externo que afectan a la empresa, en los temas mencionados; la definición de recursos, capacidades y competencias centrales con que cuenta la organización para el desarrollo de los programas y planes de acción relativos a los temas en referencia; y la identificación de los stakeholders o grupos de interés, dentro del contexto.

2.4 Formulación de estrategias

La formulación de estrategias específicas con respecto a la responsabilidad social y el medio ambiente, puede centrarse en estrategias corporativas o competitivas, siendo lo fundamental su contribución al logro de ventajas competitivas diferenciales y de sostenibilidad estratégica en el largo plazo.

2.5 Implementación de estrategias

La Implementación de estrategias, usualmente se realiza mediante la elaboración de planes de acción anuales, programas y proyectos, en los que se define claramente las responsabilidades, metas específicas y presupuesto.

2.6 Presupuesto estratégico

Es fundamental la incorporación en el presupuesto general de la empresa recursos para inversión y cubrimiento de gastos operacionales, para hacer viable la ejecución de los planes, programas y proyectos de responsabilidad social y gestión ambiental.

Para los proyectos de inversión que se formulen, es importante aplicar la metodología de formulación y evaluación de proyectos, incorporando aspectos de evaluación social.

2.7 Sistema de control

El diseño e implementación de un efectivo sistema de control estratégico, funcional y operativo sobre los programas de responsabilidad social y gestión medio ambiente, permite hacer seguimiento permanente a los resultados; así como efectuar los ajustes o acciones correctivas de manera efectiva y oportuna.

Para lo anterior, las organizaciones deben apoyarse en sistemas de información de responsabilidad social y ambiental adecuado y efectivo, que se encuentre integrado con indicadores de gestión en esas áreas, así como en principios de eco-eficiencia, para lograr así medir los cambios internos que suceden en la empresa.

En los Cuadros 1, 2, 3 y 4 se relacionan algunos indicadores de control de la responsabilidad social y gestión del medio ambiente, como ejemplo¹³.

2.8 Herramientas de soporte

- Contabilidad ambiental, entendida como el proceso mediante el cual se registran los costos, gastos e inversiones de las áreas más significativas, con respecto a los objetivos generales y específicos ambientales formulados. Así mismo se valoran los riesgos, proyectos de investigación y desarrollo, procesos de producción (ciclo de vida del producto), costos ocultos, etc¹⁴.

Adicional al registro mencionado se generan y elaboran reportes de contabilidad ambiental, conocidos como eco-balances, con información útil para la gerencia, en el proceso de toma de decisiones.

Cuadro 1. Algunos Indicadores ambientales

Concepto	Indicador
Cambio climático	Emisiones de gases efecto invernadero
Capa de ozono	Consumo de productos o sustancias
Calidad del aire	Concentración de contaminación atmosférica
Bosques	Intensidad de tala de bosques
Agua	Cantidad de agua utilizada
	Eficiencia del uso de agua.
Ecosistemas	Porcentaje de área protegida
Energía	Uso de energía por fuente
	Uso de fuentes renovables
	Eficiencia en uso de energía
Gestión de desechos	Total de desechos
	Total de desechos por ton de producción

¹³ Elaboración propia.

¹⁴ GRAY, Rob and BEBBINGTON, Jan. Contabilidad y Auditoría Ambiental. Segunda edición. Bogotá: ECOE Ediciones. 2006.

Cuadro 2. Indicador inversión ambiental realizada (capital)
Millones US\$

Concepto	Año	Año	Año	Año	Año	Año
Aire						
Agua						
Desechos peligrosos						
Residuos sólidos						
Prevención de la polución						
Otros						
Total inversión ambiental/ Total inversión						

Cuadro 3. Indicadores gastos ambientales operacionales
Millones US\$

Concepto	Año	Año	Año	Año	Año	Año
Aire						
Agua						
Desechos peligrosos						
Residuos sólidos						
Prevención de la polución						
Otros						
Gasto Ambiental/ Total gastos						

Cuadro 4. Indicadores de responsabilidad social
Millones US\$

Concepto/ Programa	Comunidad	Niños	Recurso Humano empresa
Vivienda			
Educación			
Salud			
Seguridad			
Capacitación			
Total recursos destinados a RS / Total recursos asignados año			

- Eco-auditorias, hace referencia a auditorias relacionadas con el ambiente las cuales pueden ser por actividad, proceso, proyecto, estrategia, emergencias presentadas, o políticas planteadas, entre

otros. También se incluyen bajo este título, las auditorías realizadas a los proveedores y seguimiento y evaluación permanente a la cadena de suministros.

En este proceso de auditorías ambientales también se consolidan reportes, debidamente documentados, que facilita la toma de decisiones.

- Contabilidad social, incorpora el registro de los costos, gastos e inversiones que se causan en el desarrollo de actividades sociales relevantes que realiza una empresa con impacto en la comunidad, la gestión ambiental, ética, y administración del recurso humano. Los resultados de la contabilidad, se consolidan en informes anuales de responsabilidad social, de carácter público, y con los cuales de una u otra manera permite medir el comportamiento o las prácticas responsables de una empresa.

Como resultado de esta contabilidad usualmente se presenta un balance social de la empresa¹⁵.

- Auditoría social, orientada a la evaluación del impacto de los recursos aplicados en pro especialmente de la comunidad, en los diferentes niveles de planeación de una empresa.

2.9 Medición del impacto

La medición del impacto de las acciones que una empresa adelanta en términos de responsabilidad social y gestión ambiental, puede realizarse con respecto al estado de salud y calidad de vida de una población o comunidad, a la seguridad de los consumidores, al mejoramiento en términos de acciones responsables de los proveedores, y al impacto ambiental propiamente dicho, entre otros.

Para la medición, usualmente se aplican principios, técnicas y metodologías de economía ambiental¹⁶.

¹⁵ DÍAZ, Miguel. La contabilidad social – origen y paradigmas. 2003. Disponible en Internet: <<http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/quipukamayoc/2003/primer/contabilidad.htm>>

¹⁶ LABANDEIRA, Xavier; LEON, Carmelo; VAZQUEZ, María Xosé. Economía ambiental. Pearson Education. S.A. Madrid. 2007.

3 Conclusiones

En el presente cuadernillo, se presenta una propuesta metodológica general para elaborar planes de mejoramiento de los programas de responsabilidad social y el medio ambiente, lo que permitirá con su implementación hacer un seguimiento, evaluación permanente y optimización de los resultados. Cada empresa, de acuerdo con sus particularidades, debe incorporar los aspectos que considere fundamentales para lograr adecuados estándares de mejoramiento continuo.

El uso de técnicas y herramientas modernas como son la contabilidad y auditoría social y ambiental, contribuye a que las empresas optimicen el proceso de toma de decisiones, en las áreas en mención.



Misión

"Contribuir a la formación integral de la persona y estimular su aptitud emprendedora, de tal forma que su acción coadyuve al desarrollo económico y social de los pueblos".

Visión

"Ser líder en la formación de profesionales, reconocidos por su espíritu empresarial".

Carrera 11 No. 78-47 Bogota D.C.
Telefono: 5936464 Ext. 1469 - 1455
Bogotá D.C. - Colombia - Sur América