

# RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

## **Presentado A:**

Dra. Faneth Serrano Ledesma

## **Presentado por:**

Sandra Yaneth Suarez Santos

Carlos Andres Perez Niño

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS  
ESPECIALIZACION EN ALTA GERENCIA  
BOGOTÁ

2010

## I. INTRODUCCION

En la actualidad es muy difícil identificar cuál es la mejor manera en la que se debe manejar una empresa, teniendo en cuenta que tanto los consumidores como la sociedad están muy pendientes de lo que la empresa pueda aportar hacia cada uno de ellos.

Es evidente la importancia que implica practicar este tipo de acciones en las empresas. Por tal motivo, las organizaciones que vienen manejando la responsabilidad social empresarial, deben ser cada vez más innovadoras en el momento de adoptar un Programa de Compromiso Social. De igual forma, aquellas otras organizaciones que aún no han implementado un plan de responsabilidad social, tendrán que empezar a pensar en la posibilidad de hacerlo.

Las empresas deben buscar estrategias creativas e innovadoras para sorprender constantemente a su público y así mismo para de esta forma lograr diferenciarse de sus competidores actuales, siempre y cuando no dejen de lado la labor social que han realizado antes sus clientes externos como internos; estos programas si se diseñan estratégicamente le asignarán un valor agregado y fortalecerán la credibilidad de la empresa, sus productos y su marca.

La Responsabilidad Social Empresarial ayudará a que la empresa llegue al éxito, ya que sus clientes internos y externos y sus proveedores percibirán el grado de compromiso o involucramiento social.

La responsabilidad social empresarial, puede definirse como la contribución permanente y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva y valorativa.

Mediante este ensayo se pretende:

Dar a conocer los antecedentes que dieron lugar para que las empresas, sean responsables socialmente.

Analizar los componentes que intervienen en el desarrollo de la cultura de la responsabilidad social empresarial, y distinguir los tipos de responsabilidad que pueden tomar las empresas.

Identificar las herramientas, para colocar en marcha un plan de cultura de responsabilidad social empresarial en las organizaciones, para que las tengan en cuenta en el momento de su implementación.

Los anteriores supuestos, buscan que las empresas de hoy y proyectando en un futuro, encaminen sus acciones, bajo una cultura de RSE, para lograr beneficios al interior de las mismas y al exterior (comunidad, proveedores, empleados, medio ambiente, etc.) y así contribuir al mejoramiento continuo de sus operaciones. Por esto este documento es de gran importancia para los nuevos gerentes que se están formando en la academia y que pondrán en práctica sus conocimientos en la vida real, teniendo en cuenta que nuestra sociedad esta continuos cambios y evolución.

## II. CAPITULO I

### 1. ANTECEDENTES HISTORICOS

Los antecedentes históricos de la Responsabilidad Social de las empresas se remontan a siglos pasados y se encuentran en los propios orígenes de las organizaciones que unieron capital y trabajo para generar riqueza y beneficio, aunque en épocas pasadas se hayan evidenciado abusos sobre los trabajadores mediante la explotación a la que se vieron sometidos en el período de la Revolución Industrial, por no trasladarnos a épocas más lejanas en donde la esclavitud fue la base de la economía de las sociedades. Pero es precisamente con el apareamiento de líderes conscientes de que el abuso no era la mejor manera para que una empresa surgiera, fueron ellos quienes actuaron para cambiar la mentalidad de los empresarios.

Experiencias de Responsabilidad Social se evidencian en el siglo XIX en todos los países europeos, en España tenemos multitud de experiencias, como por ejemplo el surgimiento del movimiento cooperativo en el sector agropecuario, las cooperativas de consumo, las colonias industriales textiles en los cauces fluviales, etc. Una de las más destacables en Cataluña por su contenido social fue la Colonia Güell de Santa Coloma de Cervelló (Barcelona), importante patrimonio arquitectónico que deja constancia de las condiciones de vida de las familias de los trabajadores, con escuelas, centros sanitarios y lugares de esparcimiento u ocio, reflejando la visión paternalista de empresarios de aquellas épocas.<sup>1</sup>

En EEUU la educación constituyó el núcleo del pensamiento empresarial sobre la responsabilidad individual y colectiva y fue la principal beneficiada. Así, en el origen de muchas grandes universidades privadas norteamericanas como Harvard, Yale, Cornell, Princeton, Duke, Columbia, etc., nos encontramos con las aportaciones de importantes empresarios del momento.<sup>2</sup>

Pero no todos estos cambios fueron sencillos y fáciles, no tenemos que olvidar que muchos de ellos fueron arrancados de las empresas por los trabajadores y sus sindicatos. Lo cierto es que los modelos de actuación seguirán evolucionando para resolver en cada situación la separación existente entre los medios de crear riqueza y las estrategias para distribuirla. Hoy es habitual que las disposiciones legales que las propician, detrás de la mayoría de grandes empresas de nuestro país existan fundaciones para canalizar medios y recursos de Responsabilidad Social, entre otras cuestiones. Detrás de cualquier importante proyecto o actividad

---

<sup>1</sup> Modelo Europeo de Excelencia Empresarial, EFQM (2000)

<sup>2</sup> OIT/Principios de actuación de empresas multinacionales, (1997/2000) y conjunto de Convenios y Recomendaciones

cultural o deportiva aparecen sus empresas patrocinadoras e incluso detrás de exitosos programas municipales de rehabilitación urbana arquitectónica hay empresas que los apoyan. Incluso se puede observar cómo la publicidad está cambiando sutilmente esquemas tradicionales para destacar las especiales contribuciones a la sociedad de determinadas empresas.

Aunque el lucro es uno de los ejes fundamentales por el que se rigen las empresas en una economía de mercado, su dimensión social adquiere un creciente peso diferencial. Además, hay que tener en cuenta que existe una economía social en donde la finalidad esencial no es el beneficio sino la calidad del servicio y las prestaciones sociales, asumidas por organizaciones privadas y amparadas en ocasiones por el propio Gobierno para cubrir necesidades esenciales. También están las organizaciones, como las Cajas de Ahorro, cuya finalidad social les es exigida. No obstante, tal finalidad nunca debe ser obstáculo para que la eficiencia en la gestión sea pieza clave del servicio y de la supervivencia de las propias organizaciones.

### **1.1 Antecedentes más recientes sobre responsabilidad social de las empresas**

Es en estos últimos años cuando aparecen significativas conductas y pautas de actuación en esta materia de manos de organismos internacionales., por ejemplo de Naciones Unidas y en particular de la Organización Internacional del Trabajo, OIT, que ha tenido un relevante papel en esta materia desde su fundación en 1914. Así su declaración de principios fundamentales y derechos humanos es un punto básico de referencia.

Las Naciones Unidas y de la OIT están orientadas fundamentalmente a evitar abusos en las relaciones internacionales, tanto comerciales como laborales.

La Responsabilidad Social es uno de los principios esenciales de los que se denomina en términos empresariales "la nueva cultura de empresa". Junto a otros principios, tales como: visión a medio y largo plazo; ética, valor clave en todas las actuaciones; personas y capital intelectual, su principal activo; necesidad de innovación y mejora continua en todos los ámbitos en un marco de calidad global; y formación continua, garantía esencial de desarrollo, etc., abren nuevos aspectos a las políticas y estrategias empresariales para la supervivencia de las propias organizaciones y de la misma sociedad.

Por lo tanto, si el poder está en las empresas, deben ser éstas las que inicien acciones serias para resolver los problemas de desigualdades sociales y se pongan en práctica medidas para conseguir la salvación medioambiental del planeta. Las Administraciones Públicas pueden jugar un importante papel como movilizadoras de proyectos sociales en colaboración con la sociedad civil. Otro de

los factores importantes es el deterioro medioambiental del planeta, con algunos de los países más desarrollados a la cabeza de la contaminación y los países más pobres agotando los recursos naturales que les quedan. Las empresas que intervienen en este proceso contaminante, dentro o fuera de sus países de origen, asumen graves responsabilidades y estarán cada vez más en el punto de mira en esta sociedad global.

La globalización tiene sus puntos negativos y positivos, por un lado contribuye al desarrollo de las economías emergentes al facilitar la actividad empresarial en regiones de menores costos salariales, beneficiándose de las tecnologías más avanzadas que no tienen fronteras, pero por otro lado ha incrementado los desequilibrios, permitiendo que las diferencias entre países ricos y pobres aumenten esta necesidad de equilibrio de la balanza Norte-Sur que la globalización, bajo los principios de Responsabilidad Social, debería favorecer.

Pero la globalización lleva también asociada una mayor transparencia de la información con la ayuda e implicación de los medios de comunicación, permitiendo conocer con más facilidad los abusos que algunas empresas puedan cometer en países extranjeros, por lejanos que éstos sean. Es ya frecuente que empresas multinacionales dispongan de grupos internos de control con movilidad en los países en los que contratan, para evitar tales abusos (pago de salarios por debajo de los mínimos legalmente establecidos, explotación de niños, contrataciones ilegales, maquinaria peligrosa no protegida, condiciones de trabajo deficientes, etc.).

Ante determinadas noticias o situaciones, independientemente de lo que hagan las propias empresas, e incluso de que sean positivos los resultados económicos que obtengan, los activos intangibles de las empresas “los más importantes”, pueden desvalorizarse con gran rapidez, lo que podría asociarse a un riesgo de volatilidad de los mercados financieros, ante el conocimiento de actuaciones empresariales fraudulentas. Hace años vimos desaparecer en España a una empresa líder en agua de mesa al divulgarse insistentemente en los medios de comunicación una información sobre la presencia de agentes biológicos contaminantes en unas botellas. Mucho más tarde se dijo que aquella información no fue del todo precisa.<sup>3</sup>

Tengamos en cuenta que los ciudadanos corrientes no estamos dispuestos a consumir productos o servicios, ni estar cerca, de organizaciones que tengan comportamientos no éticos, al menos si tenemos conocimiento de ello. En realidad la ética en los negocios no es solo una obligación moral, social o religiosa, sino

---

<sup>3</sup> ANDI -Asociación de Empresarios Andinos, con el auspicio de la OIT **El Manual del Balance Social ANDI - OIT**, Bogotá, 2001.

que hoy ya está formando parte importante de la actividad y del beneficio empresarial. Ante la creciente competencia empresarial en todos los aspectos de la economía y el poder de la información que es accesible a la mayoría de la gente, las multinacionales se ven en la necesidad de empezar a cuidar aspectos clave de Responsabilidad Social. En las empresas pequeñas se observa que ha ido haciendo de manera natural, tal vez sin ser conscientes de su importancia.

En algunas organizaciones aun se siguen utilizando viejos modelos de negocio, como por ejemplo trabajadores desmotivados y que no contribuyen con los objetivos empresariales, tal vez por las posibles situaciones de temporalidad del trabajo “Cooperativas de trabajo asociado” y desempleo. Se produce en muchas ocasiones también cierta carencia de líderes encaminados en la búsqueda por alcanzar el éxito a costa de sacrificar valores existentes, y además, hay que unir a todo ello una nueva cultura de empresa no suficientemente divulgada y asentada. Habría que añadir la limitada cultura preventiva existente en el mundo empresarial, a pesar de los importantes avances realizados en los últimos años motivados por el nuevo marco legislativo.

La integración de sistemas de gestión como la calidad, la seguridad y salud laboral y el medio ambiente, que está marcando pautas hoy en las empresas por motivos de una mayor racionalización, simplificación y sinergia de actuaciones, representa un paso más en la inserción de los sistemas de gestión en un mayor ámbito de Responsabilidad Social.

## **1.2 Un nuevo paradigma con respecto a la Responsabilidad Social Empresarial**

La importancia de generar Responsabilidad Social Empresarial dentro de los ejecutivos de un organización reside es que es la nueva forma de gestión, el mundo cambio, la forma de hacer negocios también cambio. Más que importante, es necesario, porque lamentablemente en la mayoría de las universidades no se nos da la adecuada formación respecto de estos temas, entonces resulta que tenemos ejecutivos, serios, exitosos, pero que no comprenden el rol social que deben cumplir, es decir que no sólo tienen responsabilidad frente a los accionistas, sino también frente a la sociedad en su conjunto. La Responsabilidad Social Empresarial es un mecanismo más para que los ejecutivos y las empresas retornen a la sociedad lo que ésta les ha brindado. Hoy es imposible pensar en empresas que no trabajen la Responsabilidad Social Empresarial cuando es tan

necesaria. Tal como decía uno de los padres del management moderno: "No hay empresas exitosas en comunidades deterioradas"<sup>4</sup>

La responsabilidad social está directamente relacionada con la gestión a través de la cual se puede medir la ética y transparencia de una empresa con su entorno y el grupo de personas que la rodean, estos objetivos se logran mediante el planteamiento y ejecución de metas, en estas deben participar activamente sus colaboradores, permitiéndoles lograr su desarrollo social, personal e intelectual y a su vez garantizar su desarrollo sostenible en el medio en el que actúa, este equilibrio le va a permitir integrar y aplicar la lógica de mercado y la lógica ética.

Se podría concluir que la responsabilidad social empresarial no solamente debe cumplir con sus funciones a nivel económico, también debe contemplar su desarrollo social, para lo cual es importante resaltar que las decisiones tomadas por sus directivos pueden aportar o ir en detrimento de los valores sociales. Por ello se debe tener presente que aunque la Responsabilidad Social Empresarial es un camino bastante amplio para recorrer es un factor determinante en el desarrollo a nivel social, ambiental y económico donde sus resultados pueden representar avances significativos para la economía, la industria y el individuo como tal.

En América Latina la Responsabilidad Social Empresarial ha presentado un crecimiento constante en todos los países, existen asociaciones que promueven las prácticas de la Responsabilidad Social Empresarial. Dentro de los países más destacados se encuentran Chile y Brasil quien ha sido uno de los pioneros en la incorporación de la Responsabilidad Social Empresarial mediante sus modelos de gestión, los cuales les ha permitido convertirse en claros exponentes, en el ejercicio y práctica de la misma.

En Centroamérica se están dando los primeros pasos de incorporación pero aun queda un largo camino por recorrer.

En la medida en que los países realicen la implementación de esta práctica podrán identificar los cambios que ha venido sufriendo nuestra sociedad al pasar del tiempo, la adopción de la responsabilidad social dentro de un nuevo esquema de negocios ha convertido a las empresas en entidades más competitivas, al realizar encuestas e investigaciones a nivel de mercado se puede determinar que el crecimiento a nivel de negocio, tecnología, conocimiento y exceso en oferta y demanda ha permitido que los usuarios a todos los niveles se encuentren más informados, a su vez el nivel de preparación del empleado debe ser más exigente y competitivo para que el posicionamiento de los productos de la empresa sea efectivo y se puedan destacar en el ofrecimiento de servicios, calidad y

---

<sup>4</sup> (Peter Drucker) 1943



oportunidad , Por ello las empresas deben implementar planes de acción a corto plazo que le permita obtener beneficios a las empresas y a sus empleados, logrando como resultado el crecimiento en su estructura empresarial obteniendo como resultado desarrollo social y profesional internamente, convirtiéndola en una entidad altamente competitiva.

El mayor beneficio consiste en hacer lo correcto con Responsabilidad Social Empresarial. Es por eso que debemos realizar un cambio en nuestra cultura, cambiar la filosofía de creer que los trabajos únicamente representan lugares destinados para ganar dinero y suplir las necesidades mínimas, también pueden construirse en lugares que pueden contribuir al desarrollo personal y profesional, del individuo, la responsabilidad de este crecimiento además de constituir una necesidad y compromiso de la persona para con la sociedad, no exime a la empresa de su obligación y aporte social para lograr este desarrollo; como resultado de esta integración se obtienen beneficios para ambas partes, favoreciéndose la empresa a través de su gestión, generando satisfacción del recurso humano, satisfacción y cumplimiento en los productos o servicios prestados con calidad, contribuyendo a todas las partes que interactúan con si misma de forma definitiva.

Para lograr la satisfacción y beneficios esperados por las empresas recomendaríamos que se tenga en cuenta algunos componentes que forman parte vital para su desarrollo, como son: el medio ambiente, esto nos va a generar que podamos brindarle un mejor futuro a nuestras próximas generaciones, así como también el trabajo con la comunidad, la empresa debe además de dar a conocer su plan de trabajo que favorezca a la comunidad ponerlo en práctica, ya que de esta forma ganara credibilidad ante ellos, tampoco hay que descuidar los clientes externos ya que de ellos depende el sostenimiento en el tiempo de la empresa y creo que algo muy importante son los clientes internos, ya que con un personal idóneo y comprometido con la empresa, en la medida en que la empresa les muestre su responsabilidad social empresaria aplicada, cada uno de ellos se sentirá más comprometido a seguir realizando su labor de la mejor forma posible.

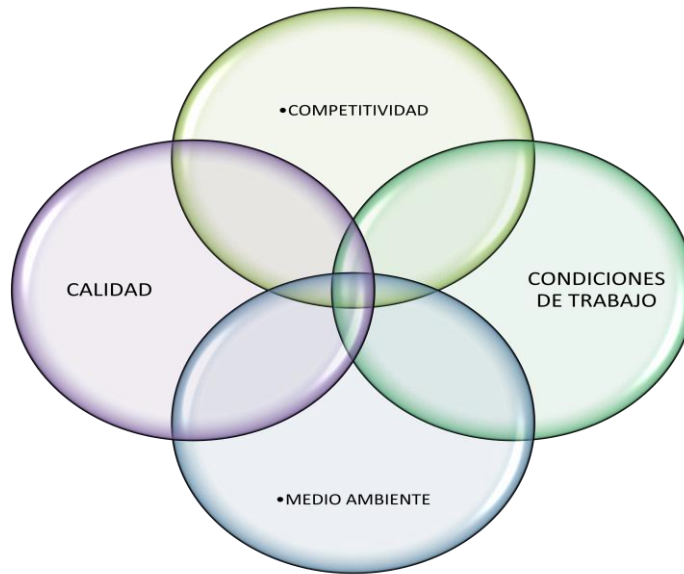
Todos los componentes en conjunto son importantes, no es posible trabajar en uno de sus componentes desatendiendo los otros, es primordial tener en cuenta que se encuentran ligados entre sí, ya que intervienen directamente en el desarrollo social. Cada empresa decidirá sobre en cuál de las diferentes áreas se trabajara con mayor intensidad, sin descuidar las otras que también requieren de su atención, pueden definir si la destinación de esfuerzo y recursos de trabajo se realizara como gestión externa o a nivel interno, sabiendo y entendiendo que la Responsabilidad Social Empresarial es un camino que la empresa debe recorrer.

El éxito esperado en el cumplimiento y atención a cada uno de los componentes depende del uso que se le dé a la Responsabilidad Social Empresarial, algunos críticos aducen que en algunos casos la aplicación errónea de las prácticas se realiza solo para darle fama a las empresas o para descontarse impuestos. La mala aplicación de esta herramienta puede ser perjudicial, generar confusiones en su aplicación. Es importante tener en cuenta que los conceptos y la filosofía de la Responsabilidad Social Empresarial son profundos, sanos y claros.

Algunos críticos emiten sus conceptos positivamente para su aplicación, en otros casos esta afirmación es solo la excusa para no realizar cambios o sensibilizar a las empresa de la responsabilidad que tienen socialmente, Es cierto que existen beneficios impositivos pero estos se generan como una consecuencia mínima de las acciones de Responsabilidad Social Empresarial que busca fomentar la inclusión de estas nuevas reglas de negocio, pero aun no son lo suficientemente efectivas para motivar a las empresas a aplicarlas.

Con referencia a la fama o buen nombre que le pueden brindar estas prácticas a las empresas que incorporan la Responsabilidad Social Empresarial son utilizadas para generar publicidad y afirmar que las practican en su sano ejercicio, sin embargo la publicidad generada tiene poca duración en el tiempo pues a través de los diferentes indicadores de gestión la empresa debe demostrar que aplica Responsabilidad Social Empresarial, en caso de demostrar en sus indicadores que no se da cumplimiento y que la información no corresponde a la realidad el ente corre un riesgo altísimo, es así como las acciones ejercidas como beneficio en determinado momento para la empresa por publicidad pueden convertirse como aspecto negativo afectando la imagen de la empresa e influyendo en su plan de proyección de vida por el tiempo que la empresa siga con su operación.

A continuación detallaremos los aspectos importantes dentro de la responsabilidad social, las cuales deben ser tenidas en cuenta por los diferentes entes administrativos que forman parte integral de sus estructuras, encaminadas hacia el desarrollo humano.



<http://www.rppnet.com.ar/responsabilidadsocialdelasorganizaciones.htm>

5

Adicionalmente a la importancia de cada una de las condiciones anteriormente mencionada, la fractura histórica determinada por valores éticos y desarrollo empresarial no está del todo resuelta. Hubo cierta aceptación social de que eran cosas diferentes y no necesariamente integradas; la percepción de ganar dinero rápido, sin importar como, ha sido clave de éxito y reconocimiento, es así como hoy en día, nos resulta sorprendente ver cómo personas corruptas y estafadoras tienen libertad de aparecer en los medios de comunicación, acusados de manejos fraudulentos y mala utilización de los recursos, cuando en su día fueron empresarios valorados, no investigados y lo que es aun peor elegidos o reelegidos por la misma sociedad a cambio de beneficios individuales sin pensar las consecuencias que podían generar estas actuaciones en el futuro para todos.

Todos estos aspectos no solo nos llevan a reflexionar sobre la responsabilidad social como individuos, sino también a definir cuál es el rol de las empresas en este punto y definir realmente qué se entiende por empresa socialmente responsable, en términos generales es una organización competitiva en términos económicos que intenta cumplir de la mejor forma posible su misión dando cumplimiento a cabalidad sus lineamientos, objetivos y proyectos futuros para continuar en el mercado y asegurando su supervivencia.

---

<sup>5</sup> <http://www.rppnet.com.ar/responsabilidadsocialdelasorganizaciones.htm>

Teniendo en cuenta aspectos tan importantes como:

Entender que la responsabilidad Social se traduce en aspectos como Ofrecer productos y servicios que respondan a las necesidades de sus usuarios, buscando bienestar, por ello las empresas deben ofrecer productos con alta calidad al menor costo mediante la utilización de procesos que permitan optimizar la cadena productiva, logrando una mayor eficiencia y eficacia en la obtención de resultados, esto se logra mediante la capacitación y preparación de su personal.

Así mismo su comportamiento debe ir más allá del cumplimiento de los mínimos aspectos reglamentarios, optimizando en forma y contenido la aplicación de todo lo que le es exigible sin descuidar los aportes y sugerencias que buscan asegurar el cumplimiento de las normas reglamentarias; este punto va de la mano con la ética, la responsabilidad y la obligación en el cumplimiento de los compromisos adquiridos con la sociedad, por ejemplo el pago de impuestos el cual contribuye con el desarrollo social de la gente si tenemos en cuenta que estos recursos se invierten en educación, salud, obras de infraestructura, etc.

La ética además de ser un principio que rige el obrar de las personas con rectitud en todas nuestras acciones, también se constituye como parte fundamental en las acciones, decisiones y acuerdos realizados en el proceso normal de los negocios, al enfocar la ética como componente principal para la dirección y manejo de personal su participación es bastante fundamental, influye directamente en la cultura de la empresa, sus determinaciones deben ser transparentes deben basarse en la equidad, el desarrollo humano, las capacidades, los conocimientos, la preparación y profesionalismo y no a través del tráfico de influencias, ya que en la mayoría de casos estas actitudes generan malestar y discrepancias en los equipos de trabajo, generando como consecuencia conflictos internos en las compañías, desmotivación y por ende baja en la producción, salida de personal por falta de oportunidades, desde el punto de vista de los colaboradores la mejor forma de evaluar y promocionar los diferentes cargos puede ser a través de las competencias realizando pruebas de conocimiento, etc,

Otro de los aspectos importante a tener en cuenta consiste en tener buenas relaciones con los trabajadores estas son prioritarias, aseguran condiciones de trabajo saludables y efectivas, permite a los directivos conocer el equipo con el que interactúan, sus necesidades, proyecciones, ideas para el desarrollo y mejoramiento del ambiente laboral, estrategias para lograr unidad y trabajo en equipo, a futuro esto representa para la empresa mayor productividad y crecimiento. En la búsqueda de estos objetivos debe considerarse que los lazos de unión e interacción con las personas deben basarse en el respeto, la tolerancia, el entendimiento, etc, el respeto no solo va enfocado hacia las relaciones que día a día sostenemos con las personas, también va enlazado hacia todo lo que nos rodea y contribuye a nuestro bienestar, el medio ambiente , la conservación de nuestro hábitat y recursos naturales, de esta forma lograremos el equilibrio entre la naturaleza y los individuos, para el lograr el equilibrio es

fundamental la participación y acción social de la empresa aunque no represente el único objetivo de la responsabilidad social.

La empresa como institución ha de integrarse en la comunidad de la que forma parte ejerciendo solidaria y sensiblemente, las acciones sociales adecuadas y oportunas que le permitan atender sus solicitudes, manteniendo el equilibrio en concordancia con los objetivos e intereses planteados por ella y la sociedad. La acción social de la empresa es importante, pero evidentemente no es el único objetivo de la Responsabilidad Social.

Si se siguen los lineamientos detallados en las organizaciones, el apoyo y oportunidades de crecimiento son bastante grandes así como el campo de acción en el que podrán desenvolverse los futuros profesionales, es importante resaltar que en la medida en que se brinden posibilidades de crecimiento a nivel personal y profesional a los individuos, tendremos una sociedad altamente competitiva, capacitada, con amplios conocimientos, preparada para interactuar con mercados internacionales que nos ayudarán a alcanzar las metas propuestas con relación a la responsabilidad económica, social y medioambiental. por ejemplo, según encuesta realizada la firma KPMG (consultora internacional) afirma que el 45% de las 250 empresas más grandes del mundo ya han empezado a implementar estas prácticas.

Es así como el panorama hacia un futuro muy cercano es bastante esperanzador, los resultados a nivel productivo y económico que puedan presentar las empresas integradas a estas prácticas evidencian la incursión significativa de conceptos éticos dentro de la dinámica operacional de las empresas, los avances venideros se supone estarán precisamente en la estandarización y sistematización de los métodos de medición, con las correspondientes auditorias en este campo.

Implantar la estrategia para el desarrollo de la Responsabilidad Social en las empresas principalmente requiere del cuidado especial en cuatro aspectos importantes:

La cultura de empresa que incluye tradiciones, costumbres y valores compartidos, es decir la dirección cuenta con varios medios para fomentar un clima de respeto encaminado hacia valores sociales e intereses legítimos entre los grupos interdependientes. Entre ellos se incluyen manifestar verdaderos compromisos, a nivel personal y empresarial donde la empresa juega un papel importante teniendo en cuenta que debe comprometerse con acciones concretas de apoyo social y organización de programas de formación para todos los miembros de la organización.

Adicionalmente a la cultura empresarial, la estructura organizacional es imprescindible para lograr que todos los directivos de las unidades operativas por pequeñas que sean estén sensibilizados y actúen en total coherencia con su entorno. Su ejemplo es esencial y su actuación no ética o de incumplimiento de los

objetivos establecidos debería generar una respuesta contundente de la dirección, incluso hasta el despido.

Con el fin de controlar y ser veedores participes en cumplimiento de las normas éticas sobre actitudes inapropiadas que puedan afectar a la empresa debe realizarse un continuo seguimiento a la gestión realizada por los directivos, brindando orientación y realizando sondeos a nivel grupal, con el fin de establecer criterios claros y transparentes de evaluación, por ello resulta imprescindible poder razonar y justificar las acciones emprendidas en pro del beneficio común, a su vez, al realizar el seguimiento a las actuaciones desarrolladas se permitirá no solo introducir las correcciones dentro del ciclo clásico de mejora continua, sino también motivar al personal por los logros alcanzados, la calidad del trabajo realizado, el esfuerzo por el desarrollo y coordinación del trabajo en equipo donde como resultado se obtendrán beneficios a nivel de empresa, a nivel social y como desarrollo humano.

Otro factor fundamental en una organización consiste en establecer canales de Comunicación donde su objetivo principal debe ser mantener informado al público sobre los avances obtenidos en materia de actuación social, parámetros, directrices, objetivos, metas y planes de acción establecidos por la compañía, encaminados a lograr el cumplimiento de su proyección y fortalecimiento futuro, para asegurar que la información fluya de forma clara y transparente deben seguirse criterios de transparencia y veracidad, la comunicación debe ser transmitida de forma especializada utilizando la variedad de herramientas disponibles para hacer fácil su entendimiento, brindándole un enfoque de participación y motivación a sus equipos a compartir experiencias, facilitando el efecto multiplicador encaminado a construir y generar confianza mejorando la imagen corporativa.

### **1.3 Análisis de la situación**

El conocimiento de las circunstancias particulares de la actividad específica y del entorno empresarial a la luz de los principios anteriores ayudará a concretar las actuaciones, sin esperar a que se produzcan demandas sociales. Detectarlas a tiempo e incluso anticipar la clave en el éxito de la gestión empresarial. Utilizando a modo de guía los diferentes tipos de responsabilidades sociales detalladas anteriormente, debemos recurrir a todas las fuentes de información que permitan conocer e identificar el nivel en que se encuentran e interrelacionarlas. A continuación detallamos y ampliamos conceptos sobre las principales:

En primer lugar tenemos la acción social histórica encaminada a revisar en primer término el nivel de cumplimiento de la reglamentación y los estándares en prevención de riesgos laborales, calidad y medio ambiente. Las auditorías sobre estas materias realizadas por entes independientes, pueden ser una valiosa

ayuda, para ello se debe analizar cuáles han sido las políticas empresariales en los últimos años y como éstas han ido conformando una cultura de empresa que haya ido interiorizando valores, diferentes tipos y niveles de Responsabilidad Social.

En segundo lugar debe realizarse una evaluación de demandas sociales y la consideración de efectos en los grupos interesados. En el entorno en el que opera la empresa se tienen o pueden haber, quejas, sugerencias o expectativas explícitas relacionadas con la situación de la empresa, que deben ser escuchadas con atención, teniendo en cuenta que en la mayoría de ocasiones no salen a la luz pública por desconfianza en las resoluciones o decisiones que puedan ser tomadas como resultado de las ideas expuestas a este nivel, en consecuencia el saber escuchar permite entender, conocer y descubrir carencias sobre responsabilidades concretas, aunque hay que saber discernir los auténticos derechos de las simples reivindicaciones, si bien todo debe ser registrado en conjunto las observaciones expuestas tienen una especial aplicación al momento de concretar y evaluar las responsabilidades secundarias.<sup>6</sup>

En consideración los grupos interdependientes realmente interesados por la actividad empresarial, y los efectos que recibe cada uno de ellos ante una determinada decisión, ayudarán a evaluar dichas responsabilidades. Por ejemplo, el traslado de una planta de producción a otra población afectará a accionistas (rentabilidad de su inversión), empleados (clima laboral, traslado o cambio de empresa), directivos (destrucción de equipos, dificultad de reemplazar trabajadores experimentados), proveedores actuales (variación de costes de transporte, pérdida de buenos suministradores), colectividad (pérdida de puestos de trabajo indirectos) y a otros. Con todos estos datos podremos evaluar las alternativas para resolver los efectos que conllevan estas decisiones afectando los objetivos y aspectos más relevantes de la Responsabilidad Social.

El estudio de los impactos sociales según RED Puentes Chile, derivados de esta actividad es imprescindible considerando que deben averiguarse los efectos resultantes de la actividad empresarial en el medio, principalmente en lo que tiene que ver con los grupos sociales y el medio ambiente. En esta interacción con seguridad deben generarse beneficios mutuos pero también puede haber inconvenientes o limitaciones derivados de la propia integración o por carencias propias de unos respecto a los otros. El nivel de desarrollo comarcal o regional con sus recursos y sus carencias ha de ser cuidadosamente analizado. Algunos impactos son relativamente fáciles de contrastar por estar muy localizados o porque hay mucha sensibilidad sobre los mismos, por ejemplo la contaminación atmosférica en empresas que la producen. En cambio otros, pueden ser más

---

<sup>6</sup> Villafañe, J. La reputación corporativa como expresión de una nueva racionalidad empresarial. Ponencia de la I Jornadas Iberoamericanas de Asociatividad: Las últimas tendencias de la Responsabilidad Social Empresarial, organizado por el Instituto de Acción Social de la Fundación MAPFRE, 22-23 de agosto, 2007.

difusos, como el impacto social de una innovación tecnológica o el diseño de carreras profesionales para los trabajadores.

Por ejemplo si se evalúan los programas de Responsabilidad Social de empresas de interés. Es importante tener en cuenta que cada empresa es un foco generador de experiencias de Responsabilidad Social y muchas de estas experiencias son positivas, aunque desafortunadamente no sean conocidas. Es necesario acudir de manera continuada a foros empresariales, cada vez más frecuentes, promovidos por instituciones públicas o privadas para debatir los diferentes conceptos y puntos de vista sobre esta materia así como sus diferentes aspectos. Por otra parte, en la bibliografía se apuntan entidades que publican periódicamente experiencias dignas de conocer. Evidentemente, las experiencias de RS de nuestros mejores competidores habrían de ser un punto básico de referencia.

Para poder hacer un análisis sobre la responsabilidad social, es importante acudir, identificar, comprender y conocer como se clasifican según su tipo, para ello podemos identificar claramente dos grupos, los trabajadores y la comunidad. Aunque en nuestro concepto dentro de este grupo deberíamos incluir a los clientes, proveedores y accionistas, sin descartar que quienes intervengan directamente en la Responsabilidad Social son los que mencionamos inicialmente.

Esta clasificación se realiza de esta forma para que las empresas puedan identificar sus necesidades y oportunidades basados en la Responsabilidad Social, con el objetivo de establecer un plan de acción a corto y mediano plazo en la medida de sus prioridades, claro está que para ellos se tiene en cuenta la complejidad de cada empresa y su entorno, buscando un cierto equilibrio con los grupos de interés. No obstante y recurriendo a la sabiduría popular, antes de preocuparse por las cosas de fuera habría que empezar por poner orden en casa, esto representa buscar la excelencia dentro de la empresa, atendiendo con especial atención a las personas y sus condiciones de trabajo, así como a la calidad de sus procesos productivos, aunque los límites de lo que es dentro y fuera no sean precisos. Si se falla internamente, la acción social externa no pasará de ser testimonial y pocas satisfacciones y beneficios habrá de recuperar la empresa de ella.

Dentro de la clasificación ya mencionada anteriormente se puede establecer que el no responder adecuadamente a lo que representa el corazón de la empresa para cuidar su buen funcionamiento en todos los sentidos, que es su razón de ser, podría tener graves consecuencias incluso para su supervivencia, al igual que se deben tener en cuenta los efectos que traen los grupos sociales interdependientes con la empresa, todo esto se extienden a actuaciones de la empresa encaminadas a mejorar determinados aspectos de su entorno social más allá de su actividad específica. A veces el límite entre tales responsabilidades no resulta fácil de establecer, tal vez la mejor manera de salir de dudas ante una situación es analizarla y debatirla con las partes implicadas, así por ejemplo, son los trabajadores quienes deben decidir las mejoras sociales que más les interesan, hacerlo por ellos al no tener en cuenta su opinión posiblemente se está



asegurando el camino directo al fracaso amenazando su permanencia hacia el futuro debilitando su estructura de solidez

## **1.4 Responsabilidad social en cuanto a los trabajadores y la comunidad**

Si la empresa incursiona en el campo de la Responsabilidad Social e involucra tanto a sus trabajadores como a la comunidad lo que debe tener en cuenta, es:

### **1.4.1 A nivel de Empresa**

Servir a la sociedad con productos útiles y en condiciones justas. Se excluyen por tanto productos perjudiciales para el desarrollo humano y la salud pública, como drogas, tráfico indiscriminado de armamento y otros productos nocivos e inmorales. Sin embargo el suministro de estos ha de realizarse en condiciones aceptables de calidad, servicio, plazo, y precio. Aunque estos productos sean socialmente aceptables si están hechos en condiciones ilegales o cometiendo abusos de cualquier tipo se estaría asumiendo una grave irresponsabilidad. También deberían excluirse los intermediarios, por lo general su labor consiste incrementar el precio de los productos con el fin de obtener ingresos adicionales sin aportar valor alguno ó realizar una adecuada prestación del servicio.

Adicionalmente a la generación de bienes y servicios que representen bienestar a la sociedad uno de los principales objetivos de la empresa consiste en obtener y crear riqueza de la manera más eficaz posible. En empresas sin afán de lucro o de interés social, se trata de lograr la mayor eficacia y eficiencia posible en la actividad empresarial. El crear riqueza tiene aquí un sentido muy amplio. Es la generación de un aceptable beneficio económico, pero sobre todo la mejora en su posición competitiva a generar en el futuro. El beneficio económico no es el único indicador; el crecimiento en valores clave, como el capital intelectual, la posición en el mercado, la innovación, la diversificación, etc., son importantes.

La rentabilidad es una condición necesaria para la existencia y un medio para alcanzar fines más importantes, pero no debería ser un fin en sí mismo. Los beneficios son como el oxígeno y el agua para el organismo; no son objeto de la vida, pero sin ellos ésta no es posible.

Respetar los derechos humanos con unas condiciones de trabajo dignas que favorezcan la Seguridad, Salud laboral, desarrollo humano y profesional de los trabajadores. Si no se adoptaran estos lineamientos en el funcionamiento normal de las empresas la actividad empresarial quedaría deslegitimada por los medios empleados si el logro u otros objetivos se hiciera sin respetar los derechos humanos, manipulando o abusando de las personas. Más allá de valores éticos, unas buenas condiciones de trabajo son esenciales para lograr la calidad de productos, procesos y la consecuente competitividad. La orientación básica al bien común exige organizar el trabajo de modo que las personas puedan mejorar y

desarrollarse humana y profesionalmente a través de su trabajo en la empresa, desde luego no impedirlo. Es esencial evitar tratar al trabajador como instrumento productivo o receptor pasivo de instrucciones. Hay que pagar salarios y respetar horarios laborales que permitan al trabajador vivir dignamente, no deben existir discriminaciones, respetar la intimidad y la buena fama, proporcionar la formación adecuada para el correcto desempeño de las tareas. Los aspectos psicosociales del trabajo no deben en ningún caso ser obviados con la excusa incierta de que la reglamentación no los concreta y regula con suficiente detalle. Han de ser debidamente evaluados en lo posible no deben mantener trabajos monótonos, rutinarios o faltos de una mínima autonomía sería también una irresponsabilidad primaria, esto va en detrimento al libre pensar y actuar a su vez impide el libre desarrollo de las capacidades profesionales.

En la medida en que se tengan en cuenta los aspectos más relevantes de la responsabilidad social, las empresas pueden Procurar la auto continuidad de la empresa y, si es posible, lograr un crecimiento razonable. Seguir generando riqueza con productos y servicios útiles manteniendo y creando puestos de trabajo, sin perder su ventaja competitiva es fundamental. Ello obliga a la empresa a una dinámica de continua evolución, generando nuevas actividades cuando las existentes decaigan por factores diversos, teniendo en cuenta los cada vez más cortos ciclos de vida de los productos. Las reestructuraciones drásticas de plantillas como resultado de una limitada planificación a medio y largo plazo y la desatención por intentar hacer viable la inserción laboral de excedentes de mano de obra es una muestra de incompetencia y de irresponsabilidad social. También lo sería vender una empresa, cuando de ello haya de derivarse con certeza la desaparición de sus instalaciones y sus puestos de trabajo en manos de una multinacional ajena al lugar.

Respetar el medio ambiente. Evitar en lo posible cualquier tipo de contaminación. Minimizando la generación de residuos, adicionalmente debe contemplarse la forma de Racionalizar el uso de los recursos naturales y energéticos, evitando la explotación indiscriminada, irracional e irresponsable de los mismos como viene ocurriendo en la sociedad actual, es importante resaltar que a pesar de que se tienen planes de acción que buscan minimizar sus efectos, los estudios muestran a través de pronósticos que deben realizarse campañas más extensiva a todos los sectores de la sociedad con el fin de crear conciencia ciudadana del manejo optimo de los recursos, reciclaje de materiales que pueden ser reutilizables y la clasificación de sus residuos para evitar así el aumento en la contaminación y por ende el deterioro del medio en el que interactúa la sociedad en este punto las empresas vienen participando activamente en planes de reciclaje y manejo responsable de sus desechos, optimización de recursos con os cuales desarrolla su objeto social.

Cumplir con rigor las leyes, reglamentos, normas y costumbres, respetando los legítimos contratos y compromisos adquiridos. En ningún caso se podrán deslegitimar abiertamente y tampoco vulnerar las reglamentaciones del país, en este punto se hace referencia principalmente a la utilización de los recursos, al

manejo adecuado y cumplimiento de las normas laborales, tributarias, y legales relacionadas directamente con el ejercicio normal de las empresas.

Procurar la distribución equitativa de la riqueza generada. Un modo de concretar esta distribución es pensar en cómo ser equitativo en la asignación de valor económico añadido a quienes contribuyen a crearlo en su actividad. Una parte del mismo es el asignado a remunerar el trabajo, otras amortizaciones de los activos empleados, impuestos, y en último término a accionistas (como dividendos o como reservas), etc. La equidad en la distribución de tal valor añadido exige cumplir con los contratos laborales y con las obligaciones fiscales, retribuyendo con justicia a quienes aportan trabajo y capital. Las demoras en los pagos de salarios y deudas y aprovecharse de ellas por los intereses que puedan generar en beneficio propio sería una grave irresponsabilidad social.

Ofrecer calidad de vida en el trabajo en equilibrio con la vida extra laboral. (Condiciones materiales de trabajo que cuiden aspectos de confort en la realización de las tareas, más allá de lo reglamentado, atención especial a la maternidad, servicio de guardería, limitación de horas extraordinarias, compensaciones horarias en trabajos fuera del horario laboral, facilidad en cambios de turnos, en fin, todo lo que el trabajador sienta que está aportando para su beneficio personal todo esto encaminado al bienestar social.

Favorecer la iniciativa, autonomía y creatividad en el trabajo. La empresa por todos los medios debe procurar mantener un clima laboral óptimo, Proporcionar empleo lo más estable posible: No hay nada mejor, que un trabajador sienta que en la empresa donde se encuentra, le brinda estabilidad, ya que de esta forma, podrá adquirir o cumplir con sus compromisos sin temor a quedar mal con estos, Facilitar la reinserción laboral a una persona accidentada representaría una violación a los principios de responsabilidad social, constituiría un acto de irresponsabilidad despedir a una persona mientras está de baja por accidente laboral o enfermedad como consecuencia a factores externos sobre los cuales ninguna persona está exenta de sufrirlos.

Favorecer una formación permanente que asegure su cualificación, crecimiento intelectual para su beneficio a futuro. El trabajador debe sentir que la empresa se preocupa por mantenerlo actualizado, o por lo menos en los temas que conciernen a su actividad laboral, el crecimiento que pueda tener en la empresa es gigantesco, este conocimiento ayudara a que la organización actualice e incluya dentro de su ejercicio normal planes de capacitación encaminados a la innovación e inclusión constante de ideas nuevas y frescas brindando herramientas adicionales a la administración permitiéndole ser aun más competitiva.

Atender posibles necesidades acuciantes ante posibles problemas puntuales humanos o familiares (anticipo salarial ante necesidad difícil de prever, flexibilidad horaria para atender a familiar directo con enfermedad grave, entre otras.

Beneficiarse de los productos de la empresa a precio más económico que el de venta

Aportar información transparente sobre la situación de la empresa y sus perspectivas de futuro. Este debería ser parte de la cultura de la empresa, ya que un trabajador para poderse sentir parte de ella, debe tener por lo menos el conocimiento básico sobre lo que pasa en su interior.

Celebrar colectivamente éxitos alcanzados o reconocimientos recibidos entre otros

#### **1.4.2 En cuanto a la comunidad**

Facilitar el empleo y la actividad económica en la comunidad local, sin descuidar el medio ambiente y el entorno que los rodea, por lo general el objeto social o razón social de la empresa depende directamente del medio ambiente y sus recursos naturales pues constituye la principal fuente generadora de su capital de trabajo, para minimizar el riesgo de no conservación de recursos naturales adecuadamente, se deben destinar fondos a la preservación y reproducción de los mismos mediante la realización de campañas encaminadas al uso adecuado de los elementos, esforzarse por emplear productos reciclados, realizar campañas Publicitarias de promoción de productos, servicios y valores que contribuyan al logro de un entorno social más humano concientizando a la comunidad la importancia de preservar y cuidar nuestro planeta, participar directamente en la integración de programas para brindar trabajo a los minusválidos (más allá de las exigencias reglamentarias del 2%), emigrantes y grupos sociales con dificultades de inserción laboral, ayudar a los proveedores a brindar una mejor calidad en la prestación de sus servicios de forma profesional.

Esto generará confiabilidad ante las empresas que están generando negociaciones con ella, ofrecer asesoramiento y ayuda a la comunidad en materias que ésta precisa y sobre las cuales la empresa dispone de conocimientos y medios sobre las cuales la empresa puede brindar una mejor orientación, por último colaborar a la formación en prácticas de estudiantes de formación profesional y universitaria.

#### **1.4.3 En cuanto a sus empleados**

Flexibilidad de horario laboral y en el disfrute de vacaciones anuales, ofrecer beneficios como asesoramiento jurídico, Préstamos monetarios limitados a interés inferior al del mercado teniendo en cuenta el valor agregado que brinda el empleado la modalidad y aplicación de estos préstamos a tasas de interés relativamente bajo, donde si bien la empresa no se constituye como una entidad financiera y el objeto social de la misma no corresponde a la captación de recursos si le está permitiendo obtener ingresos adicionales constituyéndose en una gran ayuda para ambas partes, con referencia a los anticipos salariales sin interés debe contemplarse que estos son utilizados normalmente por dos razones

en las que se pueden clasificar casos fortuitos fuera del alcance del desarrollo cotidiano en la vida de las personas o por casos extraordinarios que en determinado momento pueden contribuir a mejorar el bienestar de las mismas.

Por otro lado encontramos ayudas e incentivos a la formación mediante la programación de cursos enfocados a crecimiento y desarrollo profesional y personal, asesoría en planes personales de pensiones encaminados al fomento de ahorro y programación de sostenimiento para su vejes, incentivar y promulgar descuentos especiales en servicios y comercio de la comunidad, Ayudar y ofrecer planes educativos y recreativos para sus hijos en edad escolar, crear espacios en infraestructura como habilitar un comedor de empresa o un servicio de comidas a un precio inferior al del mercado sería una responsabilidad primaria y recibir una subvención o ayuda monetaria adicional sería una responsabilidad secundaria)

Facilitar el desplazamiento al trabajo o ayudas al respecto, sería una responsabilidad muy importante en función de la ubicación del centro de trabajo o de producirse un traslado del mismo, ayudas para la adquisición o ubicación de vivienda, en especial cuando se requiera un cambio de municipio de residencia, en caso de referirse al mismo lugar de residencia, facilitar la asesoría para adquisición de vivienda propia, mediante la invitación a entidades encargadas de realizar y fomentar el desarrollo de los diferentes proyectos.

Con referencia a temas relacionados directamente con la salud, se deben promover e incluso facilitar medios para el cuidado de la salud personal, toda vez que dentro de las condiciones optimas para el desarrollo de su trabajo, es importante transmitir a través de capacitaciones y cursos el mantenimiento de su cuidado personal, así como las normas mínimas de presentación personal que en condiciones generales se constituyen de carácter obligatorio, considerando que la presentación personal refleja la imagen de la empresa, constituyendo y demostrando respeto para sí mismos y hacia los demás.

Otro de los factores importantes que constituye uno de los principales componentes del bienestar social, corresponde al libre desarrollo de actividades culturales, en donde resulta importante dentro de las funciones normales de las empresas, facilitar información y medios para disfrute de estas actividades en el medio que les permitirá relacionarse con sus compañeros, promover su participación en programas de ayuda a la comunidad, organizar actividades recreativas y de ocio en la empresa, disponer de instalaciones idóneas, realizar celebraciones colectivas por motivos diversos ajenos a la propia actividad laboral, a fin de contribuir a mejorar el clima de la empresa, para determinar y aplicar las mejores opciones para el logro efectivo de los objetivos establecidos por la empresa.

Según investigaciones realizadas en el campo de la Responsabilidad Social Empresarial, se evidencia que aunque éste tema día a día cobra mayor relevancia en el mundo, depende de la manera que cada uno la aplique en su empresa ya que si su alcance se limita solo a la realización de las actividades de asistencia

comunitaria, apoyo social o campañas de mercadeo que apoyan nobles causas que se pueden ver en los diferentes medios de comunicación.

Entonces podemos hacernos varios cuestionamientos acerca de las condiciones para que una empresa sea considerada como socialmente responsable en el mundo de hoy y la importancia de la responsabilidad social empresarial.

Para poder identificar una empresa socialmente responsable debemos buscar desacelerar, reducir y eliminar los efectos negativos que su operación genera en sus clientes como vendedor, en sus proveedores como productor, en sus empleados como empleador, en el medio ambiente y en las comunidades de área de influencia como vecino y productor, al gobierno, en su sector y en la sociedad en general como unidad económica y ciudadano corporativo.

Ya no es suficiente entonces procurar altos rendimientos financieros, generando empleo e impuestos y destinando un porcentaje de las utilidades anuales a causas benéficas, mientras persisten efectos negativos como consecuencia de la operación de la empresa. Además de seguir haciendo viable económicamente a la organización, se debe contar con relaciones constructivas y participativas con los empleados, respetar y promover el respeto a los derechos humanos entre sus empleados y las comunidades con quien tiene relación, defender la transparencia de sus operaciones financieras y su información, preservar la competencia leal y las transacciones respetuosas y provechosas tanto para proveedores como para distribuidores y usuarios finales, reducir el impacto ambiental y la protección de su entorno inmediato, e incluir, si así se quiere, a la acción social de la empresa y las donaciones a fundaciones que protegen a comunidades vulnerables, o promocionan el deporte y la cultura, pero sin suponer que estas nobles acciones eximen a las empresas de responder por los antes mencionados criterios.

Es importante que las empresas sean socialmente responsables debido a que la continúa firma de tratados y acuerdos internacionales sobre medio ambiente y derechos humanos y de los trabajadores, mediante la adopción de nuevas y más estrictas reglamentaciones internacionales, las cuales día a día denotan un creciente involucramiento en los problemas sociales y ambientales por parte de organizaciones de la sociedad civil y ciudadanos.

Las presiones por parte de cadenas de abastecimiento y fuentes de financiamiento frente a la reducción de riesgos y evaluación de impacto social y ambiental, programas e iniciativas de la comunidad internacional que buscan sensibilizar y proponer soluciones a los principales problemas que afronta la humanidad, mediante el auge de normas técnicas y sellos, Mayores exigencias zoo y fitosanitarias.

Estas nuevas tendencias influyen en el mercado y en cada uno sus actores y determinan entre otros las preferencias de clientes y consumidores, el acceso a algunos mercados, generalmente a los de mayor poder adquisitivo; limitan la vinculación a grandes cadenas de abastecimiento o a las fuentes de financiamiento; definen la aceptación o el rechazo social y son la clave para que inversionistas y accionistas le tengan confianza. Además facilitan la reducción riesgos, costos y/o gastos, la promoción de la productividad y la eficiencia, fortaleciendo la construcción de ventajas difícilmente imitables y la consolidación de claros diferenciadores.

Los beneficios ofrece la responsabilidad social empresarial son importante porque ayuda en la perdurabilidad de la empresa, que cada día depende más de su capacidad para dar respuesta adecuada y oportuna a estas nuevas expectativas y condiciones, y no a las acciones compensatorias que aunque son admirables no generan cambios al interior de las empresas y menos las preparan para ser un actor cada vez más constructivo de la sociedad.

Para asegurar la responsabilidad de la empresa de manera estricta y estratégica comprometiéndose a identificar, medir, reducir, controlar y hasta eliminar las externalidades negativas que su operación produce, se deben tener en cuentas los siguientes aspectos:

Establecer ventajas difícilmente imitables, ya que el factor que marca la diferencia en el ámbito empresarial es el buscar algo que nos diferencie de nuestros competidores, esto con el fin de buscar ganar amplia participación en el mercado día tras día, posicionarnos y siempre estar en buscar de innovación para así poderle prestar el mejor servicio a nuestros clientes, con esto lograremos ganar la preferencia y fidelidad del cliente, accediendo a nuevos mercados mediante el incremento de eficiencias, optimizando y reduciendo costos y gastos, esto con el fin de mejorar la imagen y reputación de la empresa, también nos podemos apoyar con recursos técnicos y financieros y todo esto no conlleva a obtener la confianza de la sociedad en general.

Lo que se debe procurar es hacer que la empresa cada día sea más responsable, porque lo considera ético y justo con el medio ambiente y las personas, o porque puede que éste ejercicio le permita obtener beneficios para seguir compitiendo eficientemente en el mercado o por que las condiciones del entorno se lo imponen para evitar ser excluido del mercado.

### III. CONCLUSIONES

El crecimiento de las organizaciones es uno de los rasgos característicos de la historia contemporánea. Una serie de razones impulsaron la estructuración de estos amplios conglomerados de recursos humanos y materiales, que hoy desarrollan la mayor parte de las tareas de las sociedades humanas. Ello supone que deben adecuarse los objetivos organizacionales con los sociales, existiendo costos que originan la existencia de las organizaciones que son soportados por toda la sociedad (contaminación, ocupación del espacio ambiental, etc.), a la vez que muestren determinadas ventajas y beneficios de la sociedad a la que pertenece, conformados por una amplia gama de recursos aptos, tales como conocimientos, tecnología, inversiones, servicios de justicia, seguridad, etc.

Todo ello fortalece la responsabilidad social, tal vez mayor en las actuales circunstancias, de las empresas y empresarios de identificar y aprovechar las oportunidades de negocios que el mundo globalizado presenta. Función social que le compete especialmente a empresas y dirigentes, aún sin el contexto político legal pretendidamente favorable, y para lo cual deberán estar al tanto de los cambios producidos y que se avecinan y adaptarse a ellos, renunciando a la actitud cómoda de evitar el cambio en vez de intentar liderarlo.

Consecuentemente, las empresas aún por razones de supervivencia deben contribuir al crecimiento y desarrollo de la sociedad, con relación a su dimensión económico-social. Para ello, será necesario definir para cada sociedad y en sus momentos históricos, un ordenamiento político, social, económico y jurídico sustentado en un conjunto de valores, que establezca con precisión los roles de las empresas según su dimensión.

En la medida que las empresas participen, contribuyan, incentiven, apoyen y brinden las herramientas necesarias para el desarrollo del recurso humano dentro de sus instituciones así como la valoración del trabajo realizado se obtendrán beneficios futuros a nivel profesional, actualización y posicionamiento del mercado si se considera que cada trabajador puede constituirse en un líder en el desempeño normal de sus funciones esto representara beneficios para la empresa, grupo familiar, crecimiento social, crecimiento intelectual convirtiendo a cada miembro de la comunidad en líderes responsables y conscientes de la importancia que constituye la preservación del medio ambiente como el manejo



adecuado de los recursos afianzando y asegurando el futuro de las empresas, las familias y la sociedad en el futuro.

#### IV. CIBERGRAFIA

Tesis por Natalia Vedronik e-mail [nataliavedronik@yahoo.com](mailto:nataliavedronik@yahoo.com)

[www. Aden.org](http://www.aden.org)

Diario de la República <http://www.larepublica.com.co/RSE/op260.htm>

Portafolio.com.co Sección otros Fecha de publicación 06 de noviembre de 2009

Autor Carlos Alberto Diaz

[gestion.empresarial@bancoldex.com](mailto:gestion.empresarial@bancoldex.com)

[www.aden.org](http://www.aden.org)

Tesis Por Roberto Rabouin Profesor de Habilidades Directivas de ADEN Business School