

# El sistema de gestión de la responsabilidad social empresarial como una estrategia para la prevención de la contaminación y de los riesgos profesionales

## Corporate social responsibility as a strategy for the prevention of pollution and occupational risks management system

Tomas Jose Fontalvo Herrera<sup>1</sup>, Miguel Angel Bolívar Córdoba<sup>2</sup>

1. Magíster en Administración de Empresas de la Universidad Nacional de Colombia (Bogotá). Especialista en Finanzas y Gerencia de la Calidad (Universidad del Norte). Ingeniero Industrial e Ingeniero Químico (Universidad del Atlántico). Profesor de tiempo completo del programa de Administración Industrial de la Facultad de Ciencias Económica de la Universidad de Cartagena. Líder del grupo: Calidad y Productividad Organizacional Integral categorizado en B por Colciencias. Correo Electrónico: [tomasjosefontalvo@gmail.com](mailto:tomasjosefontalvo@gmail.com)
2. Ingeniero Industrial de la Universidad del Norte, Especialista en Salud Ocupacional y estudiante de la maestría en Administración de Empresa de la Universidad Simón Bolívar, Barranquilla. Director de Jefe de Seguridad Industrial y Control Ambiental Celta S.A. (Colombia)

### RESUMEN

La Responsabilidad social Empresarial (RSE) ha tomado mucha fuerza en la última década del siglo XX y en los primeros años del siglo XXI. Ésta busca integrar las operaciones del negocio con los requisitos de los distintos grupos de interés, entre los que se destacan los trabajadores y la comunidad quienes le exigen a las organizaciones condiciones seguras y producción limpia. Estos factores influyen en la competitividad de los negocios por ende se convierten en elementos estratégicos a considerar en su gestión. El diseño y la implementación de un Sistema de Gestión en Responsabilidad Social Empresarial le permiten a las organizaciones satisfacer las necesidades y expectativas de estos y otros grupos de interés logrando incrementar el valor del negocio en el tiempo.

**Palabras clave:** Responsabilidad Social Empresarial, Salud Ocupacional, Gestión Ambiental, Sistemas de Gestión.

### ABSTRACT

Corporate social responsibility (CSR) has taken much strength in the last decade of the 20th century and the early years of the 21st century. This seeks to integrate the business requirements of the different stakeholders, among we found workers and community who demand organizations safe and clean production operations. These factors influence the competitiveness of businesses thus become strategic elements to consider in its management. The design and implementation of a management system in corporate social responsibility allows organizations to meet the needs and expectations of these and other stakeholders making increase business value at the time.

**Key words:** Corporate social responsibility, occupational health and environmental management systems

### Introducción

El mercado actual demanda empresas cada vez más eficientes, el uso racional de los recursos naturales y el cuidado de los trabajadores se ha convertido en un deber para todas aquellas organizaciones que esperan ser cada vez más competitivas. Velar por el cuidado y la salud de los trabajadores ofreciéndoles ambientes de trabajo seguro ayuda a mejorar el clima laboral por ende su motivación y sus resultados logrando procesos eficientes. Prevenir la contaminación ayuda a mejorar la imagen de una organización ante la

comunidad incrementando de esta manera el buen nombre del negocio, por otro lado permite la introducción de innovaciones ecológicas que redundaran en beneficios económicos y en el incremento de la competitividad.

En este artículo se ilustra el concepto de la responsabilidad social empresarial así como el de la salud ocupacional y la gestión ambiental, resaltando la importancia de estos factores en la competitividad de las organizaciones y como gestionarlos a través de un sistema de gestión en Responsabilidad Social Empresarial

(RSE) basado en el ciclo PHVA. Por consiguiente su *Metodología* Se fundamenta en el sistema de gestión en Responsabilidad Social Empresarial (RSE) basado en el ciclo PHVA.

## 1. Análisis y Discusión de Resultados

### 1.1. La Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

Son múltiples las definiciones que existen sobre el concepto de la Responsabilidad Social Empresarial. El libro verde “Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas” define la RSE como “la integración voluntaria por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medio ambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores” (Server, 2005). La ISO 26000 Guía para la Responsabilidad Social Corporativa la define como aquellas acciones llevadas a cabo por las empresas para responsabilizarse por los impactos de sus actividades en la sociedad y el medio ambiente con un comportamiento que es consistente con el interés de la sociedad y el desarrollo sostenible, que cumple la ley aplicable y es consistente con las normas internacionales, que está integrado en toda la organización y tiene en cuenta las expectativas de los grupos de interés (Duran, 2005). Ambos conceptos coinciden en el hecho que la RSE integra a las operaciones del negocio los intereses de los stakeholders, esta es una iniciativa de carácter voluntario y que solo depende de la empresa, sin embargo los otros grupos de interés (trabajadores, consumidores e inversores) pueden influir en la decisión de adoptar prácticas socialmente responsables.

Hoy en día la Responsabilidad Social Empresarial es un lineamiento considerado estratégico en gran parte de las organizaciones. Cabe aclarar que la RSE no es un concepto novedoso y lo cierto es que es tan antiguo como la preocupación del hombre de negocios de ajustar su actividad a los códigos éticos importantes en cada momento de la historia (Durán, 2005). De hecho es un término que tiene lugar a finales de las década de los cincuenta y principios de los sesenta, aunque es difícil situar su origen exacto (Server, Villalonga, 2005). A pesar de su antigüedad, es un concepto que ha penetrado muy poco el comportamiento de algunas empresas a lo largo del tiempo, las cuales basadas en intereses puramente económicos definen falsas prioridades dejando a un lado la ética y la gestión por valores evadiendo su responsabilidad ante los impactos generados a la sociedad. Pero existen otras que son responsables no solo en términos económicos, sino también en términos de respeto medioambiental y social.

### 1.2. Importancia de la RSE

Existen dos niveles básicos de estrategias, la estrategia corporativa y la estrategia de negocio. La primera es la encargada de determinar en que negocio se va a embarcar la compañía, y la segunda va a decidir la forma como se va a competir; es decir en que basar la ventaja competitiva de la empresa (Fernández, Martínez, 2008).



Figura 1. Impacto estratégico RSE. Fernández

Fuente: Martínez, 2008

Como se observa en la figura 1, la RSE juega un papel fundamental en la selección del negocio a realizar por parte de la organización, ya que existen algunas actividades que desde el punto de vista de la responsabilidad social son rechazables; la RSE actúa como un filtro que solo deja pasar aquellas actividades que se ajusten a los principios éticos y a los valores de las organizaciones. Otro aporte de la RSE que influye en la selección de la estrategia corporativa es la posibilidad que brinda este enfoque de identificar oportunidades de negocio, ya que existen actividades que fueron concebidas con un enfoque social y generaron resultados económicos. Por otro lado, la RSE ayuda a la competencia ética y el respeto por los competidores y por ende genera un cambio en el contexto competitivo. Así mismo, La RSE ayuda a la organización a minimizar costos ya que permite que la práctica se ajuste a los valores corporativos, lo que genera un impacto positivo en la cultura organizacional que redunde en buenas prácticas y el uso racional de los recursos.

Por otro lado, en un mercado cada vez más preocupado por el desarrollo sostenible de las organizaciones, la RSE se convierte en una ventaja competitiva para aquellas organizaciones que decidan emprender esta iniciativa, y de esta manera la RSE genera confianza y mejora la reputación de las organizaciones que la práctica, e incluso se puede afirmar que tiene efectos positivos en el incremento del resultado económico, se ha de considerar como una ventaja competitiva ya que la sociedad antes elegirá los productos ofertados por una empresa que sea responsable socialmente y que tenga como prioridad el cuidado del medioambiente, que los productos de otra empresa no tenga en cuenta todas estas medidas (Server, Villalonga, 2005).

Como se observa en la figura 2, La RSE genera elementos de diferenciación en el mercado, en el producto y en la empresa. En el mercado debido a la importancia de este tema en la sociedad y el crecimiento de la conciencia social que cada vez más muestra aprecio por la RSE en el producto, ya que permite darlos a conocer en el mercado como un producto innovador en su interacción con el ambiente y

en las características de las empresas, y de esta manera se incrementa la imagen corporativa a través de la certificación de los sistemas de gestión como la ISO 26000 y el SA 8800, o el GRI.



Figura 2. La RSE como elemento de diferenciación.

Fuente: Server, Villalonga, 2005

### 1.3. Salud Ocupacional

La OMS define la Salud Ocupacional como la rama de la salud pública, orientada a promover y mantener en el mayor grado posible el bienestar físico, mental y social de los trabajadores protegiéndolos en su empleo de todos los agentes perjudiciales para su salud. Su gestión tradicionalmente se ha centrado en acciones aisladas en aspectos técnicos dejando a un lado los aspectos organizativos y humanos (Fernández, Montes y Vásquez, 2007).



Figura 3. Destinatarios de los costes de accidente de trabajo.

Fuente: Adaptado de Mossink (2002)

Las organizaciones que le apuestan a la gestión de la salud ocupacional no solo logran reducir la siniestralidad, sino que además mejoran la productividad y los resultados económicos y financieros de la empresa (Fernández, Montes y Vásquez, 2007). Los accidentes de trabajo además de generar ausentismo laboral y otros costos considerados ocultos, deterioran el clima laboral y las relaciones con los empleados lo cual afecta la productividad

y por ende el futuro del negocio. Por otro lado los accidentes no solo afectan a los trabajadores, sino que existen otros afectados considerados indirectos, los cuales se resumen en la figura 3. En consecuencia una organización que le apuesta a combatir la siniestralidad laboral incrementa el grado de confianza de sus trabajadores y demás afectados, logrando de esta manera una ventaja competitiva sostenible.

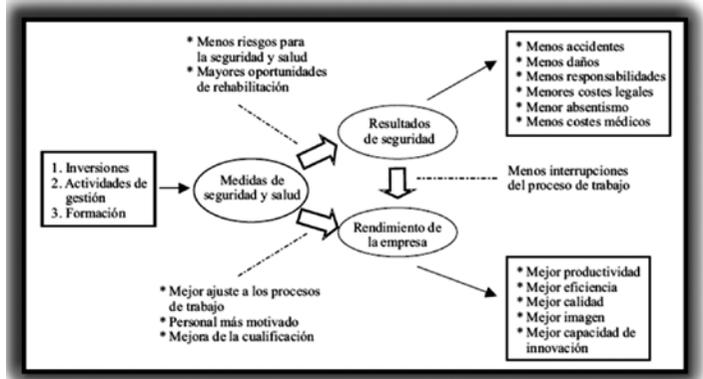


Figura 4. Efectos económicos de la seguridad y salud a nivel empresa

Fuente Fernández, Montes y Vásquez, 2007

Como se puede observar en la figura 4 los rubros asignados a la gestión de la salud ocupacional son considerados inversiones, que en conjunto con las actividades de formación y otras actividades de gestión reducen los riesgos para la seguridad y la salud ocupacional generando una mayor motivación en los trabajadores. De esta manera, las inversiones permiten implementar medidas que ayudan a la organización a mejorar sus resultados en seguridad y mejorar el rendimiento de la empresa.

Los resultados de la salud ocupacional pueden incidir sobre la reputación corporativa en un sentido negativo. Por ello una pobre gestión de la misma, puede conducir a una desventaja competitiva como consecuencia del perjuicio del estatus de la empresa para los grupos de presión (Fernández, Montes y Vásquez, 2007). En un mercado cada vez más sensible por la responsabilidad social empresarial, el tema del cuidado del bienestar físico y mental de los trabajadores es de suma importancia para los stakeholders, en especial para el estado; las organizaciones con mayor número de accidentes son consideradas ineficientes.

Tradicionalmente la gestión de la salud ocupacional se ha basado en el análisis, para dividir la realidad en partes pequeñas y estudiarlas detalladamente, y la síntesis para unir de nuevo las partes y de esta manera lograr su comprensión (Betancourt y Vanegas, 2007). Este método resulta útil en algunas situaciones pero en las organizaciones productivas resulta insuficiente dada la complejidad de sus procesos.

El pensamiento lógico tradicional se vale de la fragmentación, la cual ha sido producto de la concepción determinista del mundo,

que enfatiza en las relaciones lineales y unidireccionales, donde el efecto sigue la causa, y la positivista mecanicista, que considera que los fenómenos con conglomerados de acciones que necesitan reducirse a unidades simples para poder investigarse una a una, y donde las variaciones en una de las partes no afectan a las otras o la totalidad (Betancourt, Vanegas, 2007). Este enfoque ha generado fracasos en la gestión de la salud ocupacional, ya que se estudian las partes independientes, pasando por alto los problemas generados por la interacción de los procesos. Para superar esta dificultad, es necesario comprender la complejidad de los sistemas, no solo desde lo técnico sino especialmente desde lo humano, como una manera de encontrar el camino más corto para resolver eficazmente los problemas con soluciones integrales (Betancourt y Vanegas, 2007). Así, se hace necesario un modelo organizativo que permita la integración de la seguridad a todas y cada una de las actividades que se desarrollen en una organización productiva; un modelo que permita gestionar la salud ocupacional desde la complejidad de los sistemas y que permita la retroalimentación en todas las direcciones de los procesos. Así mismo, los sistemas de gestión preventiva basados en un enfoque sistemático permiten gestionar la salud ocupacional de manera efectiva.

Un sistema de gestión preventiva, integrado por diversas prácticas tendientes a reducir los riesgos laborales, genera mejoras en la productividad, la calidad de los productos y el grado de innovación de la empresa, afectando de este modo a la satisfacción de los clientes y a la reputación de la empresa (Fernández, Montes y Vásquez, 2006). En este sentido, identificar los efectos de los diferentes peligros le permite a las organizaciones prevenir pérdidas que afectan no solo la seguridad de los trabajadores sino que además la productividad, la calidad y el cuidado del ambiente. Cabe agregar, que la gestión sistemática de las condiciones inseguras mejora el clima organizacional comprometiendo a los empleados con la organización, motivándolos a ser cada vez más productivos y a controlar de manera efectiva las pérdidas.

Adicionalmente, los sistemas de gestión de la seguridad son mecanismos integrados de la organización diseñados para controlar los riesgos que puedan afectar a la seguridad y salud de los trabajadores y que permiten además cumplir fácilmente con la legislación, los cuales están compuestos de políticas, estrategias y procedimientos que proporcionen consistencia interna y armonización (Fernández, Montes y Vásquez, 2006). Son conjuntos de procesos que se interrelacionan para alcanzar un fin específico: Prevenir los accidentes y las enfermedades profesionales. El éxito de estos sistemas radica en el apoyo por parte de la alta dirección quienes por medio del liderazgo, basado en una gestión de procesos, son capaces de empoderar a sus empleados logrando la participación continua de los mismos en los programas de gestión, esto acompañado de la solución sistemática de las condiciones inseguras y la gestión oportuna de los comportamientos inseguros ayudan a la organización a maximizar los beneficios esperados en la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

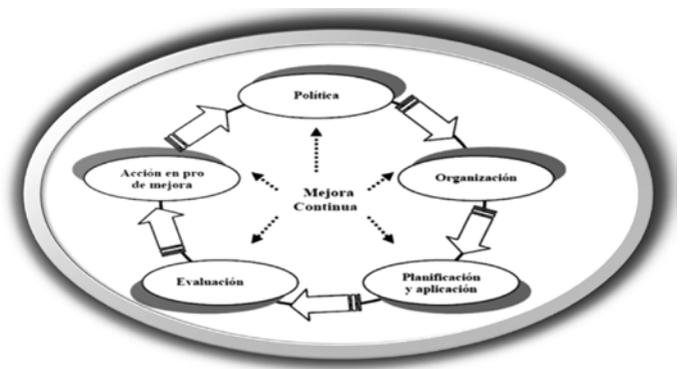


Figura 5. Principales elementos del sistema de gestión ILO/OSH 2001

Fuente: Fernández, Montes y Vásquez, 2006

En su afán por generar un modelo internacional para la gestión de la salud ocupacional, la OIT encargó a la International Occupational Hygiene Association (IOHA) un estudio de los estándares de gestión de seguridad y salud existentes y en diciembre de 2001 publicó las “Directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo” el cual se ilustra en la figura 5 (Fernández, Montes y Vásquez, 2006).

Al igual que los otros modelos existentes (OHSAS 18001:2007, BS 8800:2001) este se basa en el ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actuar, cuyo punto de partida es el compromiso que la alta dirección con la prevención de los riesgos profesionales y el cumplimiento de la legislación; este compromiso se conoce como política la cual debe divulgarse al personal quienes deben llevarla a la práctica. Con base en la política se definen objetivos y programas los cuales deben implementarse en la organización; se debe monitorear el desempeño de los programas y de los controles operativos para tomar acciones que permitan corregir o prevenir pérdidas.

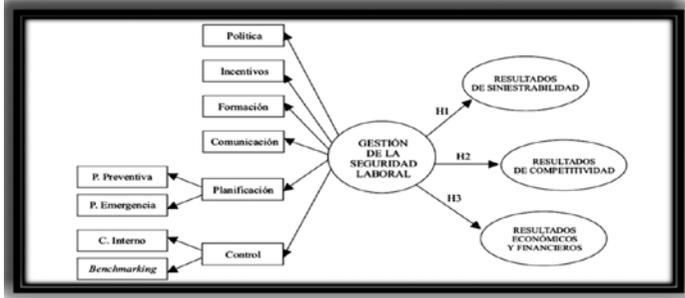
La comunicación y la participación del personal acompañado de la gestión de las competencias y el comportamiento son elementos fundamentales en los sistemas de gestión en salud ocupacional.

Un sistema de gestión en salud ocupacional basado en estos componentes no solo ayuda a reducir la siniestralidad sino que ayuda a incrementar la competitividad y los resultados financieros (ver figura 6).

#### 1.4. Sistema de Gestión Ambiental

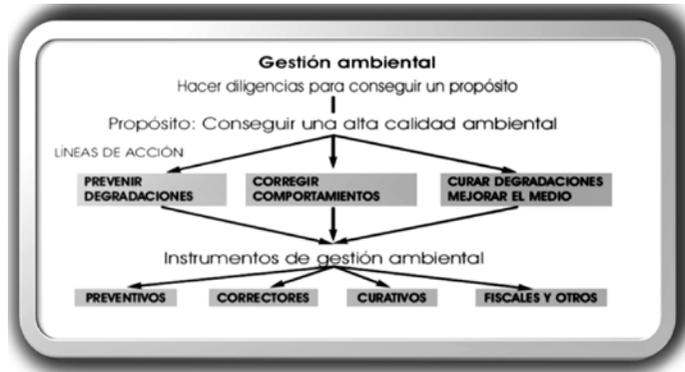
El término gestión se refiere a la realización de diligencias para conseguir un propósito; de esta manera aplicado al medio ambiente tal propósito consiste en conseguir la máxima calidad ambiental acorde con la situación socioeconómica de la zona objeto de la gestión; y aplicado a las actividades humanas, el citado objetivo que se refiere a su integración en el entorno en cual se ubican,

entendiendo que toda actividad y su entorno son subsistemas del sistema que entre ambos conforman, cuya estructura y funcionamiento conjunto es lo que importa (Gómez, 2006). En la figura 7 se ilustra el concepto de la gestión ambiental y los instrumentos a utilizar.



**Figura 6.** Modelo gestión preventiva-participación de los trabajadores-resultados empresariales

Fuente: Revista Europea de Dirección y Economía de la empresa, Vol. 16, núm. 1 (2007) pp 115-136.



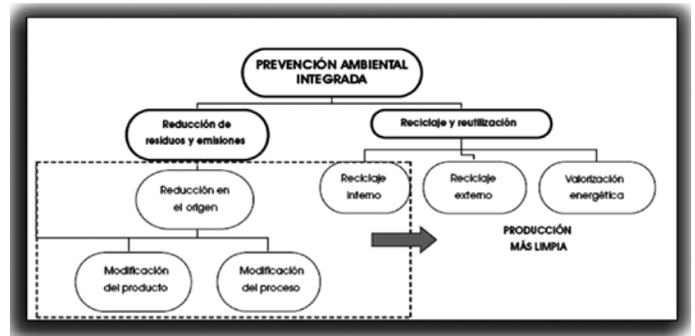
**Figura 7.** La gestión ambiental y sus instrumentos

Fuente: Gómez, 2006

El propósito general de la gestión ambiental se puede dividir en tres objetivos concretos: prevenir degradaciones ambientales, corregir el comportamiento de los agentes socioeconómicos que generan o pueden generar degradaciones y curar las ya existentes derivadas de circunstancias históricas más o menos lejanas (Gómez, 2006). Entonces son tres los intereses de un sistema de gestión ambiental: prevenir la contaminación, mitigar los efectos de posibles accidentes ambientales y corregir el comportamiento de los agentes socioeconómicos.

Para lograr un enfoque preventivo se deben identificar los aspectos ambientales presentes en la organización para valorar el posible impacto y determinar cuales son significativos. Con base en estos aspectos se deben establecer controles operacionales que permitan mantenerlos dentro de los parámetros deseados. Así mismo, existen dos enfoques para identificar los aspectos ambientales, el enfoque *end of pipe* o también conocidas como

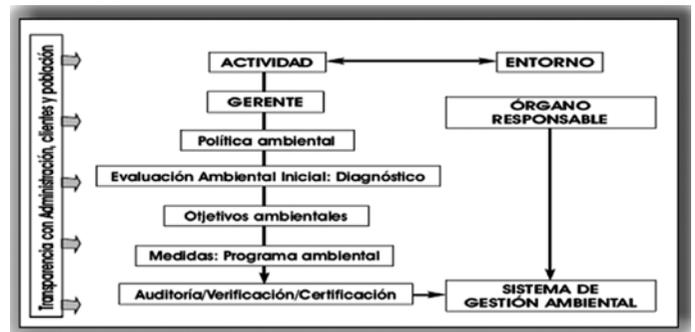
medidas de fin de tubería y el enfoque *front of pipe* o al inicio del tubo; el enfoque *end of pipe* se enfoca en la eliminación de contaminantes generado una vez producidos, justo antes de salir de la planta o incluso después de salir (Gómez, 2006), en el enfoque *front of pipe* se identifica la actividad que genera el posible efecto y por ende se identifica realmente la causa generadora del cambio ambiental; el aspecto ambiental en el enfoque *end of pipe* es el efecto generado por el aspecto de la metodología *front of pipe*. El objetivo principal del enfoque *front of pipe* es lograr un enfoque integral preventivo (ver figura 8), en el cual los controles operacionales le apuntan a establecer controles en el origen y no desplazando el problema como lo plantea el enfoque *end of pipe*.



**Figura 8.** Estrategias de producción más limpia

Fuente: Gómez, 2006

Una estrategia para prevenir posibles impactos ambientales, es implementar un sistema de gestión ambiental el cual se define como aquella parte del sistema general de gestión que comprende la estructura corporativa, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para determinar y llevar a cabo la política ambiental (Gómez, 2006). En la figura 9 se presenta el esquema general de un sistema de gestión ambiental.



**Figura 9.** Esquema de un sistema normalizado de gestión ambiental.

Fuente: Gómez, 2006

Al igual que el sistema de gestión en salud ocupacional, la prevención de la contaminación inicia con la declaración de una política que resume el compromiso de la organización para con

el cuidado del ambiente; este compromiso se traduce en objetivos y programas los cuales deben verificarse una vez han sido implementado para tomar acciones que le permitan mejorar su desempeño ambiental.

### 1.5. Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial y los Stakeholders Empleado y Comunidad

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se trata de la implementación voluntaria de sistemas de gestión, medición e información del comportamiento socialmente responsable de una organización considerando los grupos de interés (stakeholders) (Jiménez, 2008). Los empleados son un grupo de interés a considerar en la gestión de la responsabilidad social, dentro de las expectativas de este grupo se encuentra la salud ocupacional y las condiciones internas que la generan. La RSE es una estrategia empresarial voluntaria que puede mejorar la salud y seguridad laboral (Hoffmeister, Benavides, Jodar, 2005).

La RSE engloba un conjunto de acciones de formalización de sistemas de gestión, comunicación y transparencia informativa, desarrolladas en la dimensión interna y externa de la empresa. En la dimensión interna uno de los principales interlocutores o grupos de interés son los trabajadores (Hoffmeister, Benavides, Jodar, 2005). Cuidar a los trabajadores de los riesgos laborales es uno de los objetivos estratégicos de la RSE; una empresa que declare ser socialmente responsable debe evidenciar resultados positivos en la gestión de la seguridad y la salud ocupacional. El grupo de interés de los trabajadores es quizás el que mayor influencia ejerce en los resultados de una organización, se podría afirmar que es el corazón del negocio, considerado como un cliente interno, su nivel de satisfacción redundará en ventajas competitivas para la organización y en la posibilidad de satisfacer las necesidades y expectativas de los otros grupos de interés.

Otra dimensión de gran interés para las empresas socialmente responsables es el cuidado del ambiente, en el modelo de RSE, la responsabilidad ambiental implica que las empresas han de asumir las externalidades que genera su actividad productiva, adoptando un enfoque de carácter preventivo frente a los retos medioambientales, un compromiso en iniciativas que promuevan la responsabilidad ambiental así como el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente que mejoren las ineficiencias del sistema productivo (Duran, 2006).

Cuidar la salud de los trabajadores y del ambiente es una responsabilidad no solo del empresario sino también del estado, en consecuencia la gestión ambiental y la salud ocupacional cuentan con un sin número de requisitos legales asociados a los peligros y/o a los aspectos ambientales presentes en las actividades de las organizaciones. Otro elemento común de la gestión ambiental y de la salud ocupacional es la introducción de eco innovaciones que contribuyen, por un lado, a la reducción del deterioro ambiental incidiendo, en mayor o menor medida, en las distintas dimensiones del desarrollo sostenible, y por otro,

a la modernización tecnológica de la economía lo que deriva, a su vez, en mejoras de su seguridad, productividad y la competitividad internacional (Duran, 2006).

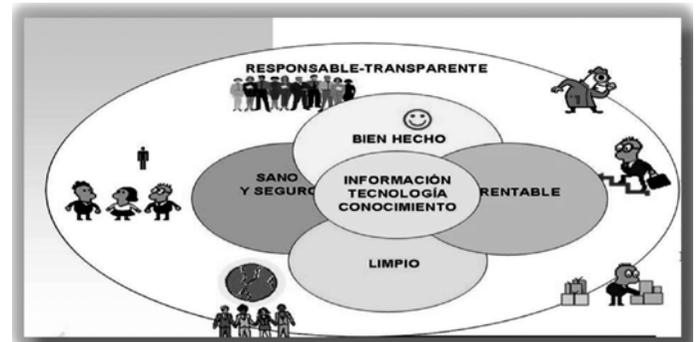


Figura 10. RSE y stakeholders

Fuente: Duran, 2006.

Como se observa en la figura 10 la gestión socialmente responsable le permite a las organizaciones ofrecerles bienestar y salud a sus empleados, un proceso limpio a la comunidad, un producto bien hecho a sus consumidores y clientes y un negocio rentable a sus accionistas. Un sistema de gestión en responsabilidad social empresarial basado en el ciclo PHVA le permite a las organizaciones gestionar los requisitos de sus grupos de interés, bajo un enfoque sistémico que permita aprovechar las sinergias organizacionales y de esta manera obtener resultados.

La gestión de la responsabilidad social empresarial es un enfoque que integra a toda la organización, así que, se espera que vigorice los sistemas de gestión, en especial a los que previenen la contaminación y los riesgos profesionales. Los sistemas de gestión de la responsabilidad social empresarial son una alternativa para integrar los sistemas de gestión de la salud ocupacional con el sistema de gestión ambiental.

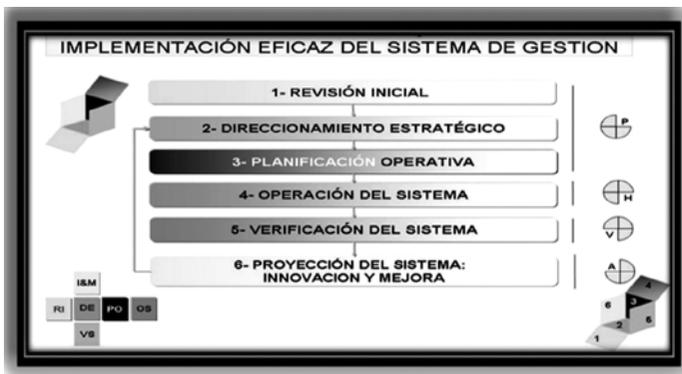
Con miras a establecer requisitos para el diseño e implementación de un sistema de gestión en responsabilidad social empresarial, se han desarrollado normas como la SA 8000:2001, la ABNT NBR 16001:2004. En el año 2010 se espera que la ISO publique la norma ISO 26000, sin embargo en julio de 2008 publicó la GTC 180 que es una guía para el diseño de un sistema de gestión en responsabilidad social. Tanto las normas establecen un ciclo de gestión para la responsabilidad social basado en el ciclo PHVA. La GTC 180 describe el ciclo de gestión de la responsabilidad social empresarial los cuales son:

1. Reconocimiento, priorización y diálogo con las partes interesadas
2. Diagnóstico: interno y externo estratégico y operacional
3. Plan de acción: Estratégico y operacional
4. Plan de comunicaciones internas y externas
5. Ejecución del plan de acción

6. Ejecución del plan de comunicaciones
7. Gestión del cambio.
8. Documentación.
9. Seguimiento y medición.
10. Revisión por la dirección.
11. Reporte de sostenibilidad.
12. Nuevo plan de acción.

Las actividades del 1 al 4 hacen parte de la planeación, del 5 al 8 de la implementación, del 9 al 11 de la verificación y la actividad 12 de mejora. La SA 8000 en lo que respecta a sistemas de gestión destaca los siguientes componentes: Política, Revisión por la dirección, representantes de la compañía, planeamiento y aplicación, control de los proveedores/contratistas/sub-proveedores, identificando problemas e iniciando acciones correctivas, comunicación externa, acceso para verificación y registros. De igual manera, la norma ABNT NBR 16001:2004 cuenta con los siguientes componentes: requisitos generales, política de responsabilidad social, planeación, aspectos de responsabilidad social, requisitos legales y otros, objetivos, metas y programas, recursos, responsabilidad y autoridad, implementación y operación, competencia, formación y toma de conciencia, comunicación, control operacional, requisitos de documentación, medición, análisis y mejora, monitoreo y medición, tratamiento de no conformidades, auditoría interna y análisis para la alta dirección.

Existen elementos comunes en los requisitos establecidos en estas normas los cuales se resumen en la figura 11.



**Figura 11.** Elementos comunes de los sistemas de gestión

Fuente: Norma ABNT NBR 16001:2004

Un primer elemento es la revisión inicial, en esta etapa con base en la identificación de los requisitos de los stakeholder, se deben identificar los peligros, entendiendo como peligro cualquier fuente o situación que atente contra la satisfacción de las necesidades y expectativas de los stakeholders; identificados los peligros se procede con la valoración del riesgo, el cual se entiende como la probabilidad y la consecuencia que se deriva del peligro identificado, para la valoración se puede utilizar como guía la norma NTC 5254 Gestión del riesgo. Priorizados los peligros

en el diagnóstico se deben identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas con miras a valorar la capacidad de la organización para cumplir con los requisitos de los stakeholders e identificar problemas. Con base en la brecha identificada se establece el direccionamiento estratégico, en el cual se revisa la visión, misión, valores, política necesarios para lograr la satisfacción presente y futura de los miembros de la organización y sus grupos de interés, luego se realiza la planeación operativa en ella se definen los objetivos (generales y específicos), metas y programas necesarios para alcanzar la visión y cumplir con la política establecida, por otro lado se definen los procedimientos a implementar en la organización.

En la operación del sistema se definen los recursos humanos, técnicos y financieros necesarios para llevar a cabo la operación del sistema y se establecen actividades de control que aseguren el cumplimiento de las operaciones; se designa el o los representantes de la dirección para los sistemas, además se definen las competencias necesarias para lograr la política y los objetivos planteados por la alta dirección, tales competencias deben evaluarse para identificar necesidades de formación. Luego en el elemento verificación del sistema se ejecutan actividades que buscan comparar lo planeado con lo ejecutado con miras a identificar problemas reales o potenciales; los instrumentos de medición deben ser eficaces, por lo que se hace necesario desarrollar un procedimiento para asegurar la calibración de los mismos, en esta etapa se debe realizar una auditoría con miras a verificar la eficacia y eficiencia del sistema, esta se enfoca a los aspectos críticos del sistema para asegurar que agrega valor al sistema; al igual que todos los procesos debe documentarse y auditarse. En la proyección del sistema se establecen acciones preventivas, correctivas y de mejora que fomenten el mejoramiento continuo del sistema y la introducción de innovaciones que favorezcan la gestión socialmente responsable; en especial la prevención de la contaminación y de los riesgos profesionales.

## 2. Conclusiones

La responsabilidad social empresarial son todas aquellas acciones que realice la organización para exceder los requisitos establecidos por los stakeholders, estas acciones son voluntarias sin embargo los grupos de interés ejercen presión en la organización e influyen en la decisión de emprenderla. De los stakeholders se destacan la comunidad y los trabajadores, la comunidad le exige a la organización el cuidado del medio ambiente y los trabajadores entre otras cosas exigen bienestar y salud en sus labores. Basados en esta premisa la gestión ambiental y la salud ocupacional son elementos estratégicos a considerar en el desarrollo organizacional, ya que adicional al beneficio obtenido por el cuidado de los trabajadores y el ambiente redundan en beneficios económicos para las organizaciones (ver figura 12).

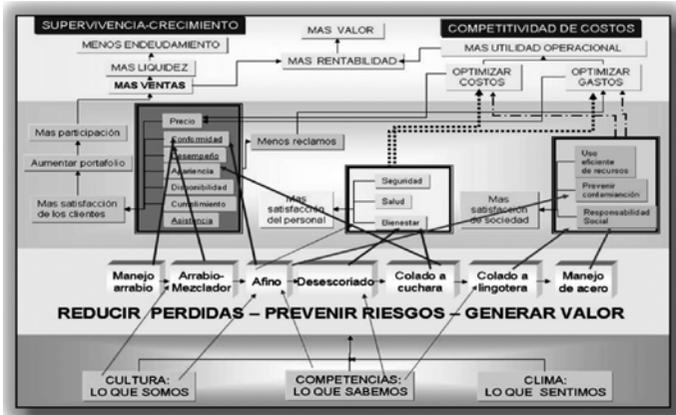


Figura 12. Beneficios de un Sistema de Gestión.

El diseño y la implementación de un sistema de gestión en responsabilidad social es una estrategia que le ayuda a las organizaciones a prevenir accidentes e impactos ambientales, además contribuye a mejorar la productividad y los resultados económicos de la organización logrando incrementar el valor del negocio. En un sistema de gestión en responsabilidad social se destacan 6 elementos los cuales son:

1. Revisión inicial
2. Direccionamiento estratégico
3. Planificación operativa
4. Operación del sistema
5. Verificación del sistema
6. Proyección del sistema: innovación y mejora.

Los cuales basados en el ciclo PHVA, permiten el diseño y la implementación efectiva del Sistema de Gestión en Responsabilidad Social Empresarial (SG RSE).

### 3. Referencias

- Server, I., Villalonga, J. y Grañana, I. (2005). La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y su gestión integrada. *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, noviembre, pp. 137-161.
- Durán, G. (2005). Empresas y gestión ambiental en el marco de la responsabilidad social corporativa. *Revista Universidad Autónoma de Madrid*, pp. 129-138.
- Fernández, R. y Martínez, A. (2008). Naturaleza estratégica de la responsabilidad social empresarial. *Revista Globalización, competitividad y gobernabilidad*. Vol. 2, pp.116-125.
- Fernández, B., Montes, JM. y Vásquez, C.J. (2006). Desarrollo y validación de una escala de medición para el sistema de gestión de la seguridad laboral. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*. Vol. 12, No 3, pp. 77-93.
- Betancourt, F. y Vanegas, C. (2007). Gestión de los riesgos en el trabajo. *FBG consultoría*.
- Fernández, B., Montes, J. y Vásquez, C. (2007). La gestión de la seguridad laboral: incidencia sobre los resultados de la organización. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*. Vol. 16, pp. 115-136.
- Hoffmeister, L., Benavides, F. y Jodar, P. (2005). Responsabilidad social corporativa en salud y seguridad en el trabajo: dimensiones, realidad y perspectivas. *Cuaderno de relaciones laborales*. No. 1, pp. 183-198.
- Domingo, O. (2006). La gestión ambiental en la empresa responsabilidades de productores y consumidores. *Revista industria y ecogestión*. pp. 87-100.
- Jiménez, M. (2008). Tendencia de La responsabilidad social empresarial a la excelencia corporativa. *Pecvnia*. pp. 107-129.
- ABNT NBR 16001:2004. (2004). Responsabilidad Social-Sistema de Gestión- Requisitos. Asociación Brasileña de Normas Técnicas ABNT.
- SA 8000-2001. (2001). Corporate Social Responsibility – International Standard. Social Accountability International SAI.
- GTC 180. (2008). Responsabilidad Social. Icontec.