

**ESTADARIZACION DE INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
EMPRESARIAL PROPUESTAS POR ORGANIZACIONES DE
RECONOCIMIENTO MUNDIAL**

**CLAUDIA JANETH CARDONA ALZATE
LUISA FERNANDA GIRALDO HINCAPIE**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DEL DESARROLLO HUMANO Y
ORGANIZACIONAL
PEREIRA
2010**

**ESTANDARIZACION DE INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
EMPRESARIAL PROPUESTAS POR ORGANIZACIONES DE
RECONOCIMIENTO MUNDIAL**

**CLAUDIA JANETH CARDONA ALZATE
LUISA FERNANDA GIRALDO HINCAPIE**

Informe final proyecto de grado

**Director Carlos Alberto Buritica Noreña
Magister en Administración Económica y Financiera con Énfasis en
Comercio Internacional**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DEL DESARROLLO HUMANO Y
ORGANIZACIONAL
PEREIRA
2010**

Nota de aceptación:

Firma del presidente del jurado:

Firma del jurado:

Firma del jurado:

CONTENIDO

	pág.
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCION	10
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
2. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECIFICOS	14
2.1 OBJETIVO GENERAL	14
2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	14
3. JUSTIFICACION	15
4. MARCO REFERENCIAL	17
4.1 MARCO TEÓRICO	17
4.2 MARCO CONCEPTUAL	20
4.2.1 Balance social	20
4.2.2 Calidad de vida	20
4.2.3 Competitividad Responsable	21
4.2.4 Convención Colectiva	21
4.2.5 Inversión social	21
4.2.6 ISO 26000	21
4.2.7 Guía Técnica Colombiana - GTC 180	21

4.2.8	Objetivos del Desarrollo del Milenio (ODM)	22
4.3	MARCO HISTÓRICO	22
4.3.1	Desarrollo en el ámbito Mundial	22
4.3.2	Desarrollo desde América Latina	23
4.3.3	Desarrollo en Colombia	23
4.4	MARCO SITUACIONAL	23
4.5	MARCO FILOSÓFICO	25
5.	DISEÑO METODOLÓGICO	27
5.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN	27
5.2	FASES DE LA INVESTIGACIÓN	27
5.3	POBLACIÓN Y MUESTRA	27
5.4	DELIMITACION	28
5.5	VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	28
6.	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	31
7.	PROPUESTA	37
8.	CONCLUSIONES	58
9.	RECOMENDACIONES	60
	BIBLIOGRAFIA	61

LISTA DE ANEXOS

Anexo A. ISO 26000

Anexo B. GTC 180 Responsabilidad Social

Anexo C. Indicadores ODM, GRI, Ethos, EMAS

Anexo D. Paralelos ISO 26000 Vs GTC 180

Anexo E. Convenciones Colectivas

LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 1. Variables de la Investigación	29
Tabla 2. Paralelo sobre el antes y el ahora en RSE	32
Tabla 3. Paralelos Organizacionales	35
Tabla 4. Indicadores Consolidados de Responsabilidad Social	38

RESUMEN

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) son acciones que están surgiendo de la necesidad de dar respuestas preventivas y correctivas debido a los cambios sociales, económicos y ambientales por el fenómeno de la globalización, creando nuevos conceptos de negocio.

La RSE ha permitido que las organizaciones de manera voluntaria, generen compromisos con sus *stakeholders* (accionistas, asociaciones empresariales, industriales o profesionales, clientes, competidores, comunidades donde la empresa tiene operaciones, dueños, empleados, gobiernos, inversionistas, medios de comunicación, Organizaciones no Gubernamentales (ONGs), proveedores, sindicatos y familia), siendo esto una ventaja competitiva en su gremio.

Actualmente se cuenta con indicadores para evaluar comportamientos de RSE propuestos por diferentes organizaciones, los cuales se aplican de manera voluntaria permitiendo que las empresas elijan los indicadores que desean comunicar. Este ejercicio académico tiene la propuesta de unificación de indicadores para permitir un análisis homologado en materias de: gobernanza organizacional, derechos humanos, practicas laborales, medio ambiente, practicas justas de operación, asuntos de consumidores, participación activa y desarrollo de la comunidad, que a la vez se reflejan en temas como: costos, diálogos con las partes interesadas, condiciones de trabajo, cuidado del medio ambiente, comportamientos éticos, políticas de atención al cliente e inversión social, entre otras. Al consolidar estos indicadores para analizar cada escenario de impacto se puede pasar de decisiones netamente económicas a evaluaciones del entorno, ya que la unificación de estas iniciativas y modelos facilitará realizar un benchmark, ganando la RSE una participación significativa en el ámbito mundial.

Para la construcción de los indicadores se realizaron investigaciones y análisis de documentos en diferentes etapas: en la primera, revisión del marco teórico y situacional; la segunda, análisis de principios, materias y temas que constituyen la RSE de acuerdo con la propuesta realizada por la Organización Internacional de Normalización (ISO) y de indicadores relacionados con la RSE propuestos por organizaciones internacionales; por ultimo convergencias en estos indicadores previamente creados y construcción de la propuesta.

Se concluye con un análisis y alcance en las acciones que se pueden implementar siguiendo el modelo de indicadores propuesto para que las organizaciones no se queden rezagadas frente al crecimiento que esta logrando el tema en países desarrollados de cara a un mercado globalizado, teniendo en cuenta el progreso económico, ambiental y social.

ABSTRACT

Corporate Social Responsibility (CSR) is a group of actions coming from the necessity of provide preventive and corrective answers according to the social, economic and environmental changes coming from the globalization that is experiencing our current world, trying to create new business concepts.

CSR has permitted the companies in a voluntary form, create group commitments with their stakeholder (business associations, professionals, customers, competitors, communities where the company operates, owners, employees, governments, investors, media, nongovernmental organizations (NGOs), suppliers, unions and family), taking this as a competitive advantage in the different markets.

Currently the market count with indicators to evaluate the CSR behaviors proposed by different organizations, which are applied voluntarily in some companies. Those allow companies to select the indicators they want to communicate. This academic exercise proposes get together all the indicators to generate results to analyze the organizational governance, human rights, labor practices, environment, fair operating practices, consumer issues, active participation and community development. The all mentioned previously are reflected on issues as: costs, stakeholder dialogues, working conditions, environmental stewardship, ethical behavior, customer service policies and social investment, among other. After consolidate all those indicators to analyze any set, companies can not only focus on economic decisions, but also in the environment thanks that the unification of those initiatives and models make easier implement a benchmark, getting the CSR a high position on the world environment

To built the indicators, were done investigations and analysis over some documents on different stages: On the first stage, examination of theoretical framework and situational; the second, analysis of values and subjects that conform the CSR according with the approach realized from international organization for standardization (ISO) and the indicators related with CSR proposed by international organizations; last, convergence in these indicators created previously and the building of the proposal

Ending with an analysis over the actions and scopes that can be implemented following the indicators model proposed before, to achieve the growing that companies are getting applying this subject in other developed countries that are facing a global market, taking in mind the social, economic and environmental progress.

INTRODUCCIÓN

Las características del mundo actual requieren una especial atención por parte de los seres humanos, debido a que todos comparten un mismo hogar: el planeta tierra, y es aquí donde la interacción o la simple actuación individual beneficia o perjudica a otros.

La irresponsabilidad o la falta de conciencia ha llegado a tener efectos que se pueden llegar a llamar catastróficos, tales como el calentamiento global ocasionado en gran medida por el mal manejo que se ha dado a los procesos productivos como las chimeneas industriales y la acumulación de gases invernadero; el accidente de Chernóbil considerada la peor catástrofe nuclear conocida hasta hoy, que produjo no solo un número desconocido de muertes, si no también, después de mas de 20 años sigue teniendo consecuencias funestas para quienes de una u otra forma estuvieron expuestos a la radiación; otros eventos como la primera y la segunda guerra mundial con los centenares de muertos y las bombas de Hiroshima y Nagasaki; la contaminación del agua a causa de los vertimientos de las aguas mezcladas con químicos utilizadas en la industria o desechos provenientes de los hogares, los derrames de petróleo, entre otros, y no solo la contaminación ambiental que afecta la fauna, la flora y finalmente la salud, si no también la discriminación de razas, genero, edad; la expansión de virus y epidemias, la acumulación de riquezas en unas pocas manos frente al crecimiento desmesurado de la pobreza en la mayor parte de la población; la falta de acceso a la educación y la salud, todas estas razones tienen el suficiente peso e importancia para que todos los seres humanos se preocupen y unan esfuerzos para poder vivir en un mundo mejor y mas justo.

Casi se puede decir que actualmente en el mundo se esta viviendo un efecto bola de nieve, que terminará afectando a los mas ricos, jóvenes y saludables, y de no tomar pronto las acciones necesarias para frenar y revertir los daños causados, no quedará tiempo para arreglar el problema, finalmente no habrá nada que hacer, no quedará un planeta habitable para las futuras generaciones.

Si se mira el problema sistemáticamente se puede llegar fácilmente a la conclusión de que el problema de fondo es de conciencia, de moral, de principios, de conocimiento, de responsabilidad frente a los demás individuos que conviven e interactúan con el entorno que rápidamente se esta destruyendo. Por esto hoy en día se oye hablar de responsabilidad social, de objetivos de desarrollo del milenio, ya se conoce el daño que se esta causando, se esta generando conciencia para frenarlo, y se están tomando acciones para revertir lo que se ha hecho mal.

Dentro del concepto de responsabilidad social se quiere generar esa conciencia en la sociedad y especialmente en las organizaciones que tienen tanta

responsabilidad frente a sus partes interesadas. Ya se empezó a hacer el trabajo, pero aun queda un largo camino por recorrer.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), se está empezando a materializar dentro del plan estratégico organizacional, básicamente esto se debe a dos razones, por un lado algunos empresarios tienen una conciencia de responsabilidad frente a los impactos que puede llegar a tener la organización con la sociedad, el medio ambiente o el impacto económico de la misma, por otro lado, las empresas en su afán de ser cada vez más competitivas y adoptar estrategias con las que se logren posicionar dentro del mercado, tratan de desarrollar planes de responsabilidad social (RS), muchas veces, esto sucede sin tener claridad de lo que implica, y aunque las acciones adoptadas puedan estar fundamentadas en una buena razón no significa que la empresa sea en realidad socialmente responsable.

Algunas empresas consideran que la Responsabilidad Social Empresarial, es cumplir con lo que las obligan las leyes dentro de la relación empleado-empleador como son el pago de nómina y seguridad social, o aprobar préstamos de fácil pago a sus colaboradores, generar obras de caridad, otros lo toman como el cumplimiento de leyes que apuntan al carácter social, o lo consideran un compromiso de generación de bienestar enfocado hacia los colaboradores de la organización o en algunos casos hacia otros públicos.

Organizaciones de reconocimiento mundial como el *Global Reporting Initiative* (GRI), *Eco-Management and Audit Scheme*, ó Reglamento Comunitario de gestión y auditoría medioambiental (EMAS), Instituto Ethos de empresas de responsabilidad social (Ethos) entre otras, hacen propuestas de indicadores importantes para la responsabilidad social, pero no hay unanimidad entre ellas, algunos de sus indicadores coinciden, otros indicadores son evaluados por unas pero no por otras, dejando aspectos relevantes para la responsabilidad social sin incluir en sus listados.

Esta falta de claridad de las empresas para el manejo de las acciones socialmente responsables y la falta de unanimidad de las organizaciones que proponen indicadores que apuntan a la responsabilidad social llevan a múltiples interrogantes, algunos de ellos son: ¿podrían las empresas partir de un listado completo de indicadores para proponer verdaderas acciones de responsabilidad social?, ¿Podría este listado contribuir a que las empresas no descuiden ningún aspecto en el cual puedan incurrir en una acción irresponsable?, ¿Los indicadores hallados cubrirían todos los frentes de desarrollo y necesidades sociales, económicas y ambientales de la organización?

Este ejercicio académico busca recolectar información para analizar el concepto de Responsabilidad Social desde la teoría y la práctica, y los indicadores propuestos por organizaciones de reconocimiento mundial para realizar un listado

de indicadores lo suficientemente completo que no quede ningún aspecto relevante de la organización sin ser analizado y evaluado.

Es importante que haya claridad para los empresarios en cuanto a las acciones de responsabilidad social que puede adoptar la organización, de ello dependen en gran medida los avances o el cumplimiento de objetivos buscados con estos programas, el buen nombre, la competitividad, la participación en el mercado, la sostenibilidad de la empresa; también ayuda a dar claridad a la sociedad sobre el verdadero compromiso de las empresas desde todos sus frentes con la responsabilidad social, teniendo en cuenta que lo más importante que se busca es darle solución a la cantidad de problemas que atraviesa la humanidad en cuanto a lo social, ambiental y económico. Si bien todos estos problemas se han dado por falta de ética, egoísmo, ambición, desconocimiento, ignorancia, falta de solidaridad o de amor por el prójimo, se hace imperante que todos los programas que se adelanten para solucionar dichas situaciones se hagan de manera adecuada, dando pasos firmes y con bases sólidas, dado que los empresarios no siempre son estudiosos de ciertos temas o no están bien asesorados por personas que conozcan las prácticas que debe adoptar la empresa en cuanto a un programa de responsabilidad social; las consecuencias de decisiones mal tomadas pueden volcarse hacia ellos siendo juzgados o señalados por la sociedad como tramposos o llegando a perder el lugar que ocupa la empresa en el medio.

Con la propuesta realizada en este trabajo se busca que los empresarios puedan llegar a conocer del tema de una manera más simple y concreta a través de una herramienta que le permita tener claro el concepto RS y por medio de un listado completo de indicadores tomar los que se adapten a su organización, empezar a tomar decisiones y a realizar acciones que impliquen una verdadera RS.

La Responsabilidad Social Empresarial es un concepto que se ha transformado y se ha ampliado, por que se requiere el impacto positivo sobre escenarios como lo social, económico, ambiental, legal, laboral y cultural, para que empresarios, académicos, sectores civiles y sociales consideren la Responsabilidad Social como un medio y un fin y a la vez lograr ser competitivos en un mundo globalizado como lo es el actual.

2. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECIFICOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar una propuesta unificada de indicadores de Responsabilidad Social Empresarial.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

2.2.1 Identificar las organizaciones de reconocimiento mundial que proponen indicadores que apuntan al cumplimiento de acciones de Responsabilidad Social.

2.2.2 Hacer una base de datos con los indicadores propuestos por dichas organizaciones.

2.2.3 Seleccionar los indicadores que harán parte del listado final y eliminar aquellos que se encuentren repetidos.

3 JUSTIFICACION

Hay organizaciones orientadas a recibir grandes ganancias sin pensar en que afectan su entorno, dejando con ello de ser competitivas ya que solo les interesa ser rentables; pero hoy en día las organizaciones están empezando a tomar conciencia sobre cómo disminuir la brecha entre ricos y pobres, cómo combatir los problemas ambientales o cómo mejorar las condiciones económicas, generando una sociedad mas justa y así mejorar la calidad de vida de los menos favorecidos; es conocido cómo los índices de pobreza en el mundo tienen unas cifras de gran preocupación a pesar de los esfuerzos hechos hasta ahora, esfuerzos que no han arrojado los resultados esperados. Desde los objetivos de desarrollo del milenio, el informe elaborado para el 2009 por la ONU y la información existente para Colombia por el Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo (PNUD) se dan a conocer los avances que se han obtenido hasta ahora, en los cuales cada una de las metas propuestas tienen aun un gran camino por recorrer, al igual que el ultimo informe arrojado por el DANE y un grupo de expertos donde afirman que en Colombia cerca de veinte millones de personas viven en condiciones de pobreza, y cerca de ocho millones están en la indigencia.¹ Aunque el índice de pobreza marca un ligero avance con relación al año 2005, no es así para el de indigencia que ha marcado un incremento, es decir que un grupo de personas que se encontraban en condiciones de pobreza pasaron ahora a estar en condiciones de indigencia, ya que con la crisis económica vivida en los últimos meses se han tenido unos retrocesos en algunas de las metas e incluso unos estancamientos para otras, situación que también se ha visto afectada por el aumento en el precio de los alimentos. Por ello grandes entidades como la ONU, Banco Interamericano de Desarrollo (BID), los gobiernos locales, etc., motivan a los empresarios para que contribuyan a la Responsabilidad Social.

Las organizaciones y la comunidad están relacionadas, ya que el interés de las primeras es abarcar aspectos que impactan tanto al interior como al exterior de la organización; al interior, orientados a los colaboradores, y al exterior, son los relacionados con sus públicos, es decir, con la familia, los vecinos, el barrio, la ciudad, entre otros.

Estas condiciones donde la pobreza sobresale, el impacto ambiental cada vez es más grave y las oportunidades se niegan para los menos favorecidos, marcan la pauta para que las empresas le apunten a programas de Responsabilidad Social con los cuales se pretende disminuir esas brechas de injusticia y brindarle mejor calidad de vida a esa parte de la población que tanto lo necesita y mejorar las

¹ COMISION INTERECLESIALDE JUSTICIA Y PAZ, La cifra de pobreza, con y sin contexto, [ON LINE 27 de agosto de 2009]. Disponible en internet: URL <http://justiciaypazcolombia.com/La-cifra-de-pobreza-con-y-sin>

condiciones ambientales que finalmente favorecen a todos los habitantes del planeta, sin dejar de lado las ventajas que trae para las empresas implementar estos planes, mejorando la competitividad, el reconocimiento, la aceptación de clientes, colaboradores y sociedad en general, por consiguiente la productividad y los ingresos económicos. Teniendo en cuenta todo lo anterior se puede ver la importancia que implica hacer Responsabilidad Social pero hacerla bien hecha, para poder lograr alcanzar las metas.

Ya no es suficiente que las empresas “digan” que son socialmente responsables, cuando le informan a la comunidad de sus buenas acciones, pero en realidad son prácticas orientadas a la solución de necesidades inmediatas y corto placistas de algunos públicos, buscando tener una “imagen” que vender para ganar mayor reconocimiento y participación en el mercado, manejando una doble moral ya que por detrás están generando impactos negativos a sus *stakeholders* realizando acciones que van en contravía de la RSE.

4 MARCO REFERENCIAL

Este ejercicio académico e investigativo se interesa por realizar una propuesta de consolidación de indicadores que aportan al cumplimiento de los diferentes ejes de desarrollo de la responsabilidad social empresarial, descritos por organizaciones que buscan el mejoramiento de la calidad de vida de los seres humanos, la sostenibilidad del medio ambiente y el crecimiento económico en cualquier sociedad.

4.1 MARCO TEÓRICO

Aunque existen muchos documentos que hablan sobre los inicios de la Responsabilidad Social, no se puede negar que la ética y la moral son parte de esa génesis, otro de los inicios que ha descrito la historia es el modelo económico Konrad Adenauer, que habló sobre la economía social de mercado, haciendo énfasis en aspectos sociales y justicia social, otro hecho relevante es para el año de 1972 cuando en la constitución de Alemania se registró la función social de la propiedad; también en la misma época se dio a conocer el primer informe o balance social, así lentamente a través de los años tanto las organizaciones, los países y los gobiernos, se fueron vinculando con el concepto, hasta llegar a las normas y guías que hoy existen sobre el tema

En la primera mitad del siglo XX en Colombia, se dieron los primeros pasos de Responsabilidad Social que era mediado por la iglesia católica, quienes recibían los aportes de los empresarios para ser revertidos en la sociedad, además en paralelo se creó la Asociación Nacional de Industriales (ANDI), Federación Nacional de Comerciantes (FENALCO), Asociación Colombiana de Medianas y Pequeñas Industrias (ACOPI), quienes realizaban programas de extensión a sus beneficiarios; para el año de 1948 se aprobó y proclamó la Declaración Universal de los Derechos Humanos por parte de la Asamblea General de las Naciones Unidas con el fin de reconocer la dignidad y los derechos iguales e inalienables de todos los hombres; en la década de los 60 se empezó a formalizar la legislación laboral colombiana y se empezaron a generar fundaciones que eran de origen empresarial y eran constituidas para la reducción en los impuestos; por la misma época la Universidad del Valle generó una maestría para empresarios colombianos donde abordaron académicamente el concepto de Responsabilidad Social, con el objetivo de formar dirigentes con alta calidad técnica y un énfasis en su formación humanista; para el año de 1991 se firmó el compromiso de Guaymaral, con objetivos orientados a la educación, la salud, la innovación, desarrollo productivo, la paz, el desarrollo comunitario, justicia y transparencia.

En Colombia para 1977 Fabricato presentó el primer informe de balance social; Incolda y la Fundación para la educación y el desarrollo Social (Fes) en ese mismo año patrocinaron la investigación “Hacia un Nuevo Compromiso del Empresario Colombiano”, realizando a la fecha acciones responsables por carácter religioso, político y altruista, involucrándose los gremios empresariales, la academia y los sectores civiles y sociales.

El concepto de Responsabilidad Social ha evolucionado al transcurrir la historia, muestra de ello es la propuesta de Friedmann, el cual está señalando que la Responsabilidad Social es solo para los accionistas, en la década de los 50 con la propuesta de Broker, refirió que las obligaciones del empresario eran las de perseguir políticas, tomar decisiones y seguir las líneas de acción que fuesen deseables para los objetivos y los valores de las ciudades; para la década de los 60 se propuso la ley de oro donde se habla del poder social de las empresas.

Para la década de los 70 con la propuesta metodológica del comité de desarrollo económico el concepto se transformó sustancialmente, ya que la sociedad le da a la empresa la posibilidad de funcionar y desarrollarse, por lo tanto la empresa tiene la obligación de retornar en la satisfacción de necesidades a la sociedad, es decir tener actitud y una visión a largo plazo en la cual se le da prevalencia a lo social que a lo individual.

Peter Drucker para la década de los 80 planteó que la Responsabilidad Social es una oportunidad de negocio, es la mejor y mayor integración de las necesidades de la sociedad con la actividad empresarial, convirtiendo los problemas sociales en oportunidades de negocio, producción y trabajos bien remunerados, lo que propulsó la creación del concepto de ciudadanía corporativa, que es el encadenamiento de los deberes y derechos de una empresa en una situación que actúa dentro de una sociedad más amplia, la cual desarrolla una relación justa y sostenible con cada una de las personas y grupos relacionadas con las actividades propias del negocio ya sea directa o indirectamente.

A continuación se enuncian diferentes definiciones, que permiten la comprensión del concepto de responsabilidad social, dando claridad, ya que no son donaciones, altruismo o filantropía.

- El Instituto Ethos de empresas y responsabilidad social del Brasil, la define como: “La forma de gestión definida por la relación ética y transparente de la empresa con todos los públicos con los cuales se relaciona, y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sustentable de la sociedad, preservando recursos ambientales y culturales para las futuras generaciones, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales.”

- La Fundación Humana de Chile, indica que: “es la contribución al desarrollo humano sostenible, a través del compromiso y confianza con sus empleados y familia, la sociedad en general y la comunidad local en pos de mejorar su capital social y calidad de vida.
- El centro Mexicano de la filantropía, argumenta que: “es cumplir integralmente con la finalidad de las empresas en sus dimensiones económica, social y ambiental, en sus contextos internos y externos. Esta responsabilidad lleva, por tanto, a la actuación consciente y comprometida de mejora continua, medida y consistente, que permite a la empresa ser mas competitiva, respetando y promoviendo el desarrollo pleno de las personas, de las comunidades en que opera y del entorno, atendiendo las expectativas de todos sus participantes: inversionistas, colaboradores, directivos, proveedores, clientes, gobierno, organizaciones sociales y comunidad.”
- La Responsabilidad Social Empresarial constituye el compromiso de la empresa de contribuir al desarrollo sostenible, con la participación de sus grupos de interés, a fin de mejorar la calidad de vida de la sociedad en su conjunto, Consejo Empresario Argentino para el desarrollo sostenible.
- *World Business Council on Sustainable Development* la define como el compromiso de las empresas de contribuir al desarrollo económico sostenible, trabajando junto a los empresarios, sus familias la comunidad local y la sociedad en general para mejorar su calidad de vida.
- La Organización Internacional del Trabajo (OIT) explica que la RSE se centra en el cumplimiento voluntario de determinados principios y normas, y no en la aplicación de la legislación nacional vigente.
- Para la *World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)*, define la responsabilidad social como el compromiso de las empresas de contribuir al desarrollo económico sostenible, trabajando con los empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en general, para mejorar su calidad de vida.
- La *International Organisation of Employers (IOE)* la define como un concepto en el cual las empresas integran los aspectos sociales y del medio ambiente en sus negocios y en su relación con las partes interesadas de una manera voluntaria.
- La ONG *Newswire* considera la RSE como la integración de operaciones comerciales y valores donde los intereses de los stakeholders, incluyendo clientes, empleados, accionistas y el medio ambiente, se refleje en las acciones y políticas de las empresas.

- Según Baltasar Caravedo miembro del CEDIS centro empresarial de inversión social de Chile, la define como una filosofía corporativa adoptada por la alta dirección de la empresa para actuar en beneficio de sus propios trabajadores, sus familias y el entorno social en las zonas de influencia de las empresas.
- La definición adoptada por la Unión Europea al publicar en el 2001 el Libro Verde define la Responsabilidad Social como la integración voluntaria, por parte de las empresas de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores.
- En Colombia, el Centro Colombiano de Responsabilidad Social, materializó el concepto como la capacidad de respuesta que tiene una empresa o entidad, frente a los efectos e implicados de sus acciones sobre los diferentes grupos con los que se relaciona, de esta forma las empresas son socialmente responsables cuando las actividades que realizan se orientan a la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus miembros, de la sociedad y de quienes se benefician de su actividad comercial, así mismo también, al cuidado y preservación del entorno.

4.2 MARCO CONCEPTUAL

A continuación se da a conocer algunos criterios o conceptos importantes alrededor de lo que enmarca la Responsabilidad Social Empresarial y otros temas asociados de gran importancia para esta investigación.

4.2.1 Balance Social. Como lo enuncia el texto Un Enfoque Integral del Instituto para el Desarrollo Empresarial de Argentina, este es una herramienta de la política empresarial que permite evaluar cuantitativa y cualitativamente el cumplimiento de la Responsabilidad Social de la empresa en términos de activos y pasivos sociales en sus ámbitos interno y externo, durante un período determinado y frente a metas de desempeño definidas y aceptadas previamente².

4.2.2 Calidad De Vida. La Organización Mundial de la Salud la define como la percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia, en el contexto de la cultura y del sistema de valores en los que vive y en relación con sus objetivos, sus expectativas, sus normas y sus inquietudes. Se trata de un concepto muy amplio que está influido de modo complejo por la salud física del sujeto, su estado psicológico, su nivel de independencia, sus relaciones sociales, así como su relación con los elementos esenciales de su entorno.

² FUNDACION NUEVO PERIODISMO IBEROAMERICANO, La otra cara de la libertad, http://www.fnpi.org/fileadmin/documentos/Publicaciones/P_FNPI_RSE_La_otra_cara_de_la_libertad.pdf

4.2.3 Competitividad Responsable. Es la capacidad que tienen las empresas para lograr resultados positivos ante sus mercados, generando valor al interior y exterior de la organización, a través de estrategias de innovación, desarrollo, incursión en nuevos mercados, establecimiento de políticas empresariales, direccionamiento de nuevos negocios, satisfacción del cliente; todo esto basado en comportamientos éticos.

4.2.4 Convención Colectiva. Es un tipo peculiar de contrato celebrado entre un sindicato o grupo de sindicatos y uno o varios empleadores, o un sindicato o grupo de sindicatos y una organización o varios representantes de los empleadores³

4.2.5 Inversión Social. Constituye un enfoque más integral de la relación empresa y sociedad que supone la extensión del ámbito empresarial al campo social, quitándole la faz caritativa para otorgarle otra más ligada al desarrollo y la sostenibilidad de los proyectos. Un fondo de inversión socialmente responsable es, un fondo en que a las inversiones, aparte de tratar de ofrecer la máxima rentabilidad y liquidez con el mínimo riesgo, se les exige además que estén de acuerdo con la moral, valores y sistema de creencias de cada uno. La inversión ética es, una filosofía de inversión que mezcla objetivos éticos, medioambientales y sociales con objetivos puramente financieros⁴.

4.2.6 ISO 26000. Esta Norma se define como una Norma Internacional que proporciona orientación sobre los principios que subyacen en la responsabilidad social, las materias fundamentales y los temas que constituyen la responsabilidad social y sobre las maneras de integrar comportamientos socialmente responsables en las estrategias, sistemas, prácticas y procesos organizacionales existentes. Esta Norma Internacional enfatiza la importancia de los resultados y mejoras en el desempeño.

Esta Norma Internacional pretende ser de utilidad para todos los tipos de organizaciones, sean grandes o pequeñas y funcionen en países desarrollados o en vías de desarrollo. Aunque no todas las partes de esta Norma Internacional serán igualmente útiles para todos los tipos de organizaciones, las materias fundamentales son pertinentes para todas ellas. Es responsabilidad de cada organización identificar lo que es pertinente e importante de abordar en su caso, mediante sus propias consideraciones y el debate con las partes interesadas.

4.2.7 Guía Técnica Colombiana - GTC 180. “Esta guía proporciona directrices para un enfoque de gestión socialmente responsable en las organizaciones y comparte principios comunes con otros sistemas e instrumentos de gestión. Por tanto, forma parte de una gestión voluntaria que va más allá del marco legal, que

³ WIKIPEDIA, http://es.wikipedia.org/wiki/Contrato_colectivo_de_trabajo

⁴ ASOCIACION DE DIRECTIVOS DE COMUNICACIÓN, Glosario de temas habituales en RSC, <http://www.dircom.org/index.php/RSC/glosario-de-temas-habituales-en-rsc.html>.

corresponde a una nueva época en que las organizaciones y la comunidad internacional están adquiriendo una nueva comprensión de la importancia de crear un entorno equitativo y sostenible para el desarrollo y bienestar de las personas”⁵

4.2.8 Objetivos de Desarrollo Del Milenio (ODM). Los Objetivos de Desarrollo del Milenio son ocho objetivos de desarrollo humano propuestos en el año 2000 por los 192 países miembros de las Naciones Unidas, cuyas metas se buscan alcanzar en el año 2015. Estos ocho Objetivos buscan la erradicación de la pobreza, la educación primaria universal, la equidad de géneros, disminuir la mortalidad infantil y la salud materna, combatir el VIH/sida, el sustento del medio ambiente y una alianza mundial para el desarrollo. Cada Objetivo se divide en metas y estos a su vez en indicadores para un total de 48.

4.3 MARCO HISTÓRICO

Con criterio eminentemente pedagógico, se enumeran a continuación los más relevantes antecedentes de la historia reciente, tanto en el ámbito mundial, como latinoamericano y nacional. Se recomienda consultar el documento Estado del Arte de la Responsabilidad Social, con respecto al movimiento de difusión, normalización y certificación de la responsabilidad social.

4.3.1 Desarrollos en el ámbito mundial. Entre muchos otros, cabe destacar:

- la corriente de los derechos del consumidor;
- la doctrina de los derechos humanos;
- la tendencia ambiental y de protección al trabajador en el lugar de trabajo, con sus estándares de adopción voluntaria (OSHAS 18001 e ISO 14001), y sus cuerpos legislativos y regulatorios asociados;
- el desarrollo del concepto de desarrollo humano, propiciado por la ONU, en contraposición con el concepto de seguridad nacional;
- el desarrollo de la teoría y la legislación sobre gobierno corporativo, iniciados por el Banco Mundial y Transparencia Internacional;
- la acelerada transición de un mundo centrado en estados nacionales y bloques de naciones, a un mundo centrado en organizaciones y grupos de organizaciones, y
- la evolución de un concepto de desarrollo como creación de riqueza a un concepto ampliado de desarrollo sostenible.

⁵ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN Guía Técnica Colombiana, , Colombia, 2008.

4.3.2 Desarrollos desde América latina. En América Latina ha existido una larga historia de acciones filantrópicas. En la década de los años 80 se fomentó la constitución de centros de promoción de la responsabilidad social con recursos nacionales y aportes de cooperación internacional tales como el instituto Ethos, Acción Empresarial, el Instituto Argentino de Responsabilidad Social, el Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial, entre otros.

4.3.3 Desarrollo en Colombia. Se han dado desarrollos que recogen la primera época de la filantropía. En este sentido, las organizaciones colombianas han tenido una larga historia de acciones en beneficio de los trabajadores y las comunidades menos favorecidas, como son la creación de viviendas populares, centros de salud y educativos, así como la creación del sistema de subsidio familiar.

Desde hace cerca de cincuenta años, estas iniciativas culminaron con la creación de diversas fundaciones con claras funciones sociales y ambientales.

En la década de los años 70, la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI) construyó y propuso un modelo de Balance Social, que se adaptó de otras experiencias.

En la década de los años 80 y comienzos de la década de los 90, surgieron múltiples iniciativas académicas y sociales sobre la responsabilidad social de las organizaciones, que llevaron a la creación de la Red Iberoamericana de Ética de las empresas y las organizaciones y, más recientemente, a la participación activa en la iniciativa de la Red Interamericana de Responsabilidad Social Empresarial.

4.4 MARCO SITUACIONAL

Se puede decir que hoy en día existen diversos intereses en el mundo que nos rodea, la situación global es lo suficientemente desequilibrada como para poder hacer una larga lista de situaciones que son contrarias entre unos individuos y otros, unas naciones con otras, entre empresas de un mismo sector, incluso entre los empleados de una misma organización, etc.; este tipo de diferencias van desde el nivel de ingresos, las condiciones geográficas, las oportunidades del entorno, el trato, entre otras; y con el fin de hacer de este un mundo más justo y mejorar la calidad de vida de aquellos menos favorecidos existe lo que hoy en día conocemos como Responsabilidad Social Empresarial, la cual es entendida como el interés de las organizaciones por querer entregar a la sociedad una respuesta positiva ante sus expectativas frente al crecimiento económico, desarrollo social y sostenibilidad ambiental, como una manera responsable de manejar sus impactos por las acciones y efectos de su funcionamiento.

Hay organizaciones con intereses puros, donde sus líderes realmente se preocupan por el entorno, la sociedad, el medio ambiente, el crecimiento económico y el impacto que pueden llegar a causar; pero también nos encontramos con empresas que no solo buscan este bienestar cuando implementan proyectos de responsabilidad social, no es solo un punto de vista filantrópico, también existen otros intereses que se revierten hacia el interior de la organización y que están en paralelo de lo que encierra la verdadera responsabilidad social, entre ellos existen los intereses económicos, en los cuales las empresas se ven beneficiadas por medio del incremento de la confianza de socios y accionistas, el poder obtener préstamos por el respaldo que representa esta política empresarial, beneficios de tipo comercial por medio del manejo de la marca y la reputación que se alcanza en el medio, el compromiso social es un punto fundamental para la fidelización de clientes, desarrolla el sentido de pertenencia de los colaboradores y con ello el aumento de la productividad traducida a su vez en resultados financieros; todos estos intereses hacen que la responsabilidad social se vuelva una estrategia organizacional que busca el crecimiento, la competitividad, el mantenerse en el medio que es cada vez más exigente y difícil, donde la misma sociedad se encarga de escoger las empresas que se mantendrán vivas de acuerdo a los beneficios que reciban de estas.

Finalmente las consecuencias de la responsabilidad social no pueden ser más que ventajas y beneficios tanto para la organización como para sus partes interesadas, siendo ésta la idea central de implementar estas políticas al interior de las organizaciones.

Entre los beneficios que se pueden encontrar están:

Al interior de la organización:

- Equilibrio en la carga laboral
- Adecuado clima laboral / ambiente de trabajo
- Formación y desarrollo personal para los colaboradores
- Desarrollo y crecimiento profesional
- Generación de espacios para actividades de bienestar
- Fortalecimiento de los valores no solo institucionales sino también generales como una guía adecuada de vida
- Trato digno y cálido
- Respeto por las diferencias de sexo, raza, religión, edad, nacionalidad, tendencias políticas, entre otras.
- Pagos legales y justos
- Respeto por los deberes y derechos
- Cuidado por la salud de los trabajadores
- Generación de cultura de responsabilidad social en todos los colaboradores de la organización
- Respeto y cumplimiento de todas las leyes en especial de las laborales

- Comunicación e información veraz y oportuna
- Desarrollo del sentido de pertenencia
- Aumento de la productividad, disminución de desperdicios o reducción de pérdidas
- Respeto por la vida familiar, el tiempo y los espacios que le corresponden
- Fortalecimiento de la base familiar a su vez base de la sociedad
- Beneficios para la familia
- Generación de aliados estratégicos por medio de las familias de los colaboradores

Al exterior de la organización:

- Generación de escuelas y colegios, mayor cobertura en educación, aportes en implementos educativos
- Creación de instituciones de salud, incremento de afiliados a un sistema de salud, mejora de la calidad de la misma.
- Creación de espacios de esparcimiento, deporte, recreación y cultura
- Disminución del impacto ambiental, cuidado y recuperación de los recursos
- Inversión en investigación
- Conciencia civil
- Respeto y responsabilidad por lo que se hace y dice
- Transparencia
- Legalidad
- Generación de cultura hacia los buenos hábitos
- Generación de empleo
- Crecimiento económico
- Seguridad y salud ocupacional
- Respeto por los derechos humanos
- Posicionamiento de marca
- Ventaja competitiva en el medio

4.5 MARCO FILOSÓFICO

Dentro de los temas más sensibles en Colombia como puntos claves para invertir en responsabilidad social se encuentran: la salud, educación, vivienda, seguridad democrática y el desempleo, entre otros; los gobernantes han trabajado en pro de sacar el país adelante en dichos temas, los resultados no se han dado como se ha esperado, se sigue haciendo necesario el apoyo de toda la comunidad, y que mejor que aprovechar este momento en que las empresas, algunas convencidas de la causa y otras esperando obtener beneficios, mejoren todos estos temas y hagan de Colombia un país más justo, logrando mejorar la calidad de vida de tantos colombianos que se encuentran en condiciones de completo abandono,

desplazamiento forzado, maltrato infantil, desnutrición, niños explotados para que trabajen y puedan llevar alimentos a su casa, y tantas otras condiciones más, que merecen especial atención e inversión.

A través de la responsabilidad social, todos unidos, aportando por mejorar estas situaciones, con la ayuda de tantas organizaciones que obtienen grandes ganancias se puede lograr un país más justo. Hoy en día y cada vez más, las organizaciones están invirtiendo en responsabilidad social aportando así al crecimiento y desarrollo del país.

5 DISEÑO METODOLÓGICO:

5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación al cual corresponde este estudio es del tipo descriptivo, dado que se utiliza el método de análisis para identificar los indicadores de RSE desarrollados por organizaciones de reconocimiento mundial y así realizar un listado consolidado que facilite a las organizaciones la implementación de acciones de responsabilidad social. Se espera que este estudio sirva de base para otras investigaciones y para todas aquellas empresas u organizaciones que tienen o desean implementar proyectos de este tipo.

Este proceso académico permitirá orientar un diagnóstico sobre la realidad de las empresas respecto al compromiso con el medio ambiente, sus colaboradores y la sociedad en general.

Las organizaciones actualmente bajo el concepto de apertura de mercados y globalización se ven en la necesidad de trabajar en conceptos como desarrollo sostenible, producción limpia y retribución a los grupos de interés, por medio de los planes estratégicos corporativos, políticas, planes de acción que generen el desarrollo del sistema de Responsabilidad Social Empresarial.

5.2 FASES DE LA INVESTIGACIÓN

- Revisión de la literatura de Responsabilidad Social
- Definición de Responsabilidad Social
- Caracterización de la población y muestra de estudio
- Recolección de indicadores
- Análisis de indicadores
- Consolidación de indicadores
- Conclusiones y recomendaciones.

5.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Para este estudio se utilizó un muestreo con fines especiales, por tratarse de un ejercicio académico donde se evaluaron organizaciones muy específicas, que se orientan a la medición y análisis de indicadores orientados a la responsabilidad social empresarial.

La población esta compuesta por las siguientes organizaciones: GRI, EMAS, Ethos, ONU (ODM), las cuales a través de su propuesta buscan un desarrollo ambiental, social y económico analizados a partir de las materias fundamentales y temas propuestos por la ISO 26000.

5.4 DELIMITACION

El presente estudio se enfoca en el concepto de Responsabilidad Social Empresarial expuesto por ISO (ver Anexo A. ISO 26000) e ICONTEC (ver Anexo B. GTC 180 Responsabilidad Social) y los indicadores propuestos por organizaciones que buscan hacer aportes para el desarrollo social, económico y ambiental tales como Ethos, EMAS, ONU y GRI, (ver Anexo C. Indicadores ODM, GRI, Ethos, EMAS) entre otras, ante la necesidad de mostrar con mayor claridad una herramienta que facilite la interpretación del concepto de RSE para las empresas que no cuentan con los conocimientos sólidos sobre las verdaderas acciones orientadas a la responsabilidad social empresarial.

La tendencia en el mundo organizacional es adaptar su modelo de negocio a las nuevas realidades del siglo XXI, por ende, el siguiente ejercicio académico surge de la necesidad de cerrar la brecha que hoy existe entre las diferentes organizaciones que desarrollan y miden el concepto de RSE.

Para la realización de este estudio, el proceso de investigación, asesoría y recolección de información se realizó desde junio de 2009 hasta mayo de 2010. El estudio fue realizado desde Pereira con miras a mejorar la evaluación de acciones de responsabilidad social adoptadas por empresas en Colombia, basados en lineamientos de organizaciones internacionales líderes en el tema de RSE.

5.5 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Para efectos del desarrollo de la investigación se toman como variables independientes las materias fundamentales propuestas por la ISO 26000 y de estas se derivan los temas que corresponden a las variables dependientes.

Tabla 1. Variables de la Investigación

MATERIAS FUNDAMENTALES	TEMAS
Gobernanza organizacional	Económico
	Social
	Ambiental
Derechos humanos	Debida diligencia
	Situaciones de riesgo para los derechos humanos
	Evadir la complicidad
	Resolución de conflictos
	Discriminación y grupos vulnerables
	Derechos Civiles y políticos
	Derechos económicos, Sociales y Culturales
	Derechos fundamentales en el trabajo
Practicas laborales	Trabajo y relaciones laborales
	Condiciones de trabajo y protección social
	Dialogo social
	Salud y Seguridad en el trabajo
	Desarrollo humano y capacitación en el lugar de trabajo
Medioambiente	Prevención de la contaminación
	Uso sostenible de los recursos
	Mitigación del cambio climático y adaptación
	Protección y recuperación del medio ambiente natural
Practicas Justas de Operación	Anti-corrupción
	Participación política responsable
	Competencia justa
	Promover la responsabilidad social en la esfera de influencia
	Respeto a los derechos de la propiedad

Tabla 1. (Continuación)

MATERIAS FUNDAMENTALES	TEMAS
Asuntos de consumidores	Prácticas justas de mercadotecnia, información y contractuales
	Protección de la salud y seguridad de los consumidores
	Consumo sostenible
	Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de conflictos
	Protección y privacidad de la información del consumidor
	Acceso a servicios esenciales
	Educación y toma de conciencia
Participación activa y desarrollo de la comunidad	Participación activa de la comunidad
	Educación y cultura
	Creación de empleo y desarrollo de habilidades
	Desarrollo de tecnología
	Generación de riqueza e ingresos
	Salud
	Inversión social

6 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados del estudio:

- Identificación de las organizaciones de reconocimiento mundial que proponen indicadores que apuntan a la verificación de acciones de Responsabilidad Social.

Tras la revisión bibliográfica, la información obtenida y el análisis realizado se identificó que la ONU a través de sus Objetivos de Desarrollo del Milenio, el EMAS con su propuesta de indicadores de comportamiento medioambiental, El instituto Ethos con los indicadores de RSE y el GRI por medio de la propuesta de indicadores de sostenibilidad son las organizaciones que cumplen con los lineamientos del estudio al proponer indicadores que se orientan a los objetivos de la RS.

- Paralelo ISO 26000 Vs GTC 180.

Al revisar la ISO 26000 y la GTC 180 se pudo identificar que guardan similitudes como: no son de implementación obligatoria, no tienen carácter certificador, respetan y argumentan que para trabajar con RSE se debe trabajar bajo los esquemas de ley existentes y bajo ningún motivo, ninguna de estas dos quías entran a reemplazar las normas vigentes de los países.

La revisión detallada de contenidos, principios abordados y términos relacionados se pueden ver en el Anexo D.

- Convenciones colectivas

Durante la recolección de información, se realizaron entrevistas con: el directivo de la Unión de Trabajadores de Risaralda Evelio Varela, altos directivos de empresas con sindicatos, personal sindicalizado de La Rosa, análisis de convenciones colectivas de La Rosa, Postobon, sindicato de trabajadores oficiales del municipio de Santa Rosa de Cabal, Papeles Nacionales, Nestle de Colombia, Calsa, Kraft, Embosan, a través de ellos se pudo llegar a determinar que acciones se ejecutaban hace 30 años y cuales se ejecutan en la actualidad obteniendo el una base de datos con la información recolectada. La revisión detallada de los contenidos de dichas convenciones se puede ver en el Anexo E.

- Paralelo sobre el antes y el ahora en RSE

Con el propósito de mostrar acciones de competitividad, las empresas en el país están adoptando acciones socialmente responsables, lo que les permite generar mejoramiento en índices de calidad de vida para los colaboradores, el ambiente y la sociedad. Se convierten en entidades más eficientes, manejan mejor sus procesos, recursos naturales y de personal, aumentan su rendimiento, reducen sus costos, son atractivas al mercado y potencian la preferencia y fidelización del cliente a sus productos y servicios.

Tabla 2. Paralelo sobre el antes y el ahora en RSE

ANTES		ACTUALIDAD	
Positivo	Negativo	Positivo	Negativo
<p>Las empresas fortalecieron el acceso a la educación construyendo colegios para los hijos(as) de los colaboradores, u otorgando becas y auxilios para el pago de matrícula o la compra de uniformes y útiles.</p> <p>Las empresas invirtieron en planes de capacitación y formación de los colaboradores, algunas multinacionales construyeron vivienda o generaron créditos de fácil pago para sus colaboradores.</p> <p>Con el afán de no tener sobre costos ni pérdidas de tiempo en producción y otros, se permitió el establecimiento de consultorios médicos y odontológicos dentro de las instalaciones.</p>	<p>Los derechos humanos no tenían tanto protagonismo como a la fecha, porque se evidenciaba discriminación laboral femenina, dificultades frente a los costos de la maternidad, entre otros, se evidencian también reportes de discriminación hacia los colaboradores con enfermedades terminales o contagiosas, así como casos de discriminación racial, condición religiosa, edad, discriminación o exclusión por afinidad política.</p> <p>En las multinacionales no es conocido la contratación de menores de edad, pero si de volúmenes de tareas exageradas al punto de ser explotadoras, con el único objetivo de ser rentables.</p>	<p>Hablar hoy de responsabilidad social invita a que se reflexione y piense en ejes de desarrollo como la salud, el medio ambiente y derechos humanos.</p> <p>En el año 1993 se creó en Colombia el Ministerio del Medio Ambiente, “entidad pública rectora en materia ambiental, agua potable y saneamiento básico que contribuye y promueve acciones orientadas al desarrollo sostenible, a través de la formulación, adopción e instrumentación técnica y normativa de políticas, bajo los principios de participación e integridad de la gestión pública”⁶.</p>	<p>Desde la década de los noventa con los procesos de apertura económica y globalización, la presencia de mayores productos y servicios, no fue fácil para Colombia competir desde su infraestructura lo que hizo que la rentabilidad decayera y algunos empresarios quebraran</p> <p>Actualmente algunas organizaciones realizan evasión de impuestos, y sus nominas no son manejadas adecuadamente, a través de contrataciones de manera errada o pagos inadecuados a su personal.</p>

⁶ Ministerio de Medio Ambiente: <http://www.minambiente.gov.co/portal/default.aspx>

ANTES		ACTUALIDAD	
Positivo	Negativo	Positivo	Negativo
<p>Con la revolución industrial se empezó a invertir en tecnología y así los empleados no trabajaban físicamente tan fuerte.</p> <p>Nació la Underwrites Laboratories INC con el objetivo de asesorar a las empresas en el manejo de los accidentes de trabajo.</p> <p>Se sostiene el derecho a asociarse, se tiene grado de aceptación hacia los sindicatos.</p> <p>El empresario en Colombia, la iglesia y los grupos de voluntariados tienen una tradición filantrópica de ayuda a la comunidad desde hace varias décadas</p> <p>Bajo el concepto de acciones sociales las empresas alrededor de sus plantas y oficinas pavimentaban calles, gestionaban obras de infraestructura (Agua potable, acueducto y alcantarillado), además patrocinaban orfanatos, ONG, entre otros.</p>	<p>Con el desarrollo tecnológico en especial en el sector de la producción se generaron mayores procesos de contaminación ambiental y se empezaron a perder empleos.</p> <p>Hasta la década de los 90 los salarios estaban por encima del salario mínimo legal vigente, lo que fortaleció los parámetros de calidad de vida.</p> <p>Con la implementación de maquinaria en las empresas se elevaron el número de accidentes de trabajo.</p>	<p>En la actualidad las empresas tienen la teoría de que se debe producir sin contaminar el medio ambiente, a través de una producción mas limpia.</p> <p>La Competitividad Responsable es la clave para hacer del crecimiento y consolidación de las empresas las raíces del bienestar y el desarrollo sostenible a partir de los seres humanos que conforman las organizaciones, y se apoyan en prácticas de buen gobierno.</p> <p>La rentabilidad de las empresas ya no se mide en termino de dinero, ahora también se tiene por indicador la creación y desarrollo de actividades de bienestar social, a través de las necesidades de los colaboradores y las inquietudes de la comunidad, fortaleciendo el respeto por la diferencias.</p> <p>Colombia esta viviendo un momento de transformación frente al concepto de responsabilidad social, como muestra de ello se creó la GTC 180.</p>	<p>En Colombia la responsabilidad social se ha acentuado y nacido no por intereses del gobierno, por el contrario nace y se fortalece desde el sector privado.</p> <p>Tan solo hasta los años 50 en Colombia se empiezan a preocupar por la salud del trabajador, haciendo de esta labor algo informal y sin ningún tipo de técnica. No obstante a partir del año 1992 esta actividad se empieza a desarrollar técnicamente con la creación de una ley, mediante la cual se obliga a las empresas a la instauración del Comité Paritario de Seguridad y Salud Ocupacional (COPASO). Obligando a estas a desarrollar políticas tendientes a ser más preventivas que correctivas. Aunque desafortunadamente la ley se infringe.</p> <p>No se tiene registro ni control, de los ingresos generados por el pago de regalías al estado, producto del trabajo de multinacionales que explotan los recursos naturales, los cuales deberían ser invertidos en salud, infraestructura, y bienestar social.</p>

Tabla 2. (Continuación)

ANTES		ACTUALIDAD	
Positivo	Negativo	Positivo	Negativo
		<p>Actualmente hay dos visiones, la primera es la empresa, que deben estar comprometidas con el país y sus ciudadanos, visualizando el desarrollo de la misma, mas allá de la rentabilidad; la segunda es la comunidad, que son todos los sectores sociales, económicos, y políticos; los cuales se interesan por que las empresas participen de manera activa, comprometidos con la rendición de cuentas y balances transparentes.</p> <p>El grupo más fuerte a la fecha es la industria, liderada por la ANDI, esta agrupación de empresarios ha liderado el interés colombiano de comprometer a las empresas con la RS. Aunque muchas de ellas vienen realizando acciones bien importantes localmente e inclusive a nivel nacional, otras se muestran satisfechas con el sólo cumplimiento de lo exigido legalmente.</p>	

- Paralelos Organizacionales

A continuación se presenta una matriz en donde se muestran las convergencias de las materias fundamentales y temas propuestos por la ISO 26000 en relación con los indicadores propuestos por las organizaciones que manejan indicadores de RSE.

Tabla 3. Paralelos Organizacionales

MATERIAS FUNDAMENTALES	TEMAS	ISO 26000	GTC 180	ODM	GRI	ETHOS	EMAS
Gobernanza organizacional		X		X	X	X	X
Derechos humanos	Debida diligencia	X			X		
	Situaciones de riesgo para los derechos humanos	X			X		
	Evadir la complicidad	X			X		
	Resolución de conflictos	X			X		
	Discriminación y grupos vulnerables	X	X			X	
	Derechos Civiles y políticos	X	X		X		
	Derechos económicos, Sociales y Culturales	X	X		X		X
	Derechos fundamentales en el trabajo	X	X		X	X	
Practicas laborales	Trabajo y relaciones laborales	X	X	X	X	X	
	Condiciones de trabajo y protección social	X	X	X	X	X	
	Dialogo social	X	X		X	X	
	Salud y seguridad en el trabajo	X	X		X	X	
	Desarrollo humano y capacitación en el lugar de trabajo	X	X		X		X
Medioambiente	Prevención de la contaminación	X	X		X	X	
	Uso sostenible de los recursos	X	X		X	X	X
	Mitigación del cambio climático y adaptación	X	X	X	X		X
	Protección y recuperación del medio ambiente natural	X	X	X	X	X	X

Tabla 3. (Continuación)

MATERIAS FUNDAMENTALES	TEMAS	ISO 26000	GTC 180	ODM	GRI	ETHOS	EMAS
Prácticas Justas de Operación	Anti-corrupción	X	X		X	X	
	Participación política responsable	X	X		X	X	
	Competencia justa	X	X		X	X	
	Promover la responsabilidad social en la esfera de influencia	X	X			X	
	Respeto a los derechos de la propiedad	X	X		X		
Asuntos de consumidores	Prácticas justas de mercadotecnia, información y contractuales	X	X		X	X	
	Protección de la salud y seguridad de los consumidores	X	X		X		
	Consumo sostenible	X	X				
	Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de conflictos	X	X		X	X	X
	Protección y privacidad de la información del consumidor	X	X		X		
	Acceso a servicios esenciales	X	X	X			
	Educación y toma de conciencia		X	X	X	X	
Participación activa y desarrollo de la comunidad	Participación activa de la comunidad	X	X			X	
	Educación y cultura	X	X				
	Creación de empleo y desarrollo de habilidades	X	X	X	X	X	
	Desarrollo de tecnología	X	0	X			
	Generación de riqueza e ingresos	X	X	X	X		
	Salud	X	X	X			
	Inversión social	X	X	X	X	X	

7. PROPUESTA

A continuación se presenta la propuesta de indicadores consolidados de Responsabilidad Social Empresarial.

Las organizaciones a partir de un consolidado de indicadores de RSE pueden seleccionar y ejecutar acciones orientadas a grupos focales, para el logro de calidad de vida y desarrollo sostenible, entendiendo la naturaleza de cada negocio y su entorno, haciéndose más competitiva, evaluando acciones desde el desarrollo humano, medio ambiente, desarrollo económico, prácticas laborales y trabajo digno, responsabilidad sobre productos, sociedad, valores y transparencia.

Los indicadores de gestión son la única medida objetiva que tienen las organizaciones para realizar evaluación de cada una de sus actividades desde su objeto social, por ello la aplicación de los indicadores consolidados en este ejercicio académico les permitirá identificar cuál es el rol social de la organización y el impacto que le brinda a sus colaboradores y entorno, sin descuidar cada uno de los ejes de desarrollo, considerando cuáles aplican de acuerdo a la naturaleza y procesos de la organización, por que la identificación de las acciones que son causa o efecto de los comportamientos organizacionales impulsan la evolución de las tendencias de mejoramiento a largo plazo.

Una organización que argumente que es socialmente responsable debe estar en condiciones de presentar con transparencia los resultados de una evaluación minuciosa de su operación en la cual se evidencie que no está afectando de manera negativa a sus *stakeholders* y que por el contrario está actuando para lograr el mejoramiento continuo en su gestión frente a los mismos.

A través de la propuesta de consolidación de indicadores, los empresarios deberán adoptar todos aquellos indicadores que apliquen al interior de la organización dependiendo del objeto social de la misma, tratando siempre de trabajar con el mayor número posible de estos para garantizar una evaluación integral de los impactos que se pueden llegar a ocasionar sobre sus *stakeholders*.

Para lo anterior se requiere una herramienta que nace de la revisión de las materias fundamentales y temas propuestos de la ISO 26000, concatenado con la propuesta de indicadores de diferentes entidades como GRI, Ethos, EMAS, ODM, que tratan el tema de responsabilidad social empresarial a nivel mundial, donde lo que se busca es la integración de indicadores para que las organizaciones puedan realizar una evaluación integral de todo el panorama social, económico y cultural, como la que se propone a continuación:

Tabla 4. Indicadores Consolidados de Responsabilidad Social

MATERIAS FUNDAMENTALES	TEMAS	INDICADORES
Gobernanza organizacional	Económico	Costos medioambientales
		Compras a proveedores que desarrollen políticas medioambientales
		Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.
		Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.
		Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.
		Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.
		Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.
		Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.
		Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.
		Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.
		Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.
		Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.
		Número total de países que han alcanzado el punto de decisión y número total de países que han alcanzado el punto de culminación de la Iniciativa en favor de los países pobres muy endeudados (acumulativo)
		Alivio de la deuda comprometido conforme a la Iniciativa en favor de los países pobres muy endeudados y la Iniciativa multilateral de alivio de la deuda
		Servicio de la deuda como porcentaje de las exportaciones de bienes y servicios
	Social	Comunicación externa en aspectos ambientales
		Balance Social
		Gobierno Corporativo
		Diálogo con las partes interesadas
		Administración del impacto de la empresa en la comunidad de entorno
		Relaciones con organizaciones locales
		Liderazgo e influencia social
		Participación en proyectos sociales gubernamentales
	Ambiental	Aplicación del sistema medioambiental

Tabla 4. (Continuación)

MATERIAS FUNDAMENTALES	TEMAS	INDICADORES
Derechos humanos	Debida diligencia	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos
	Situaciones de riesgo para los derechos humanos	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia.
	Evadir la complicidad	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades
	Resolución de conflictos	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas
		Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas
	Discriminación y grupos vulnerables	Compromiso con el futuro de los niños
		Compromiso con el desarrollo infantil
		Valoración de la diversidad
	Derechos Civiles y políticos	Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos y medidas adoptadas para respaldar estos derechos
	Derechos económicos, Sociales y Culturales	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.
		Salud y seguridad en aspectos medioambientales
	Derechos fundamentales en el trabajo	Compromiso con la no discriminación y promoción de la equidad
		Compromiso con la promoción de la equidad de género
Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación - GRI. (Trabajo infantil en la cadena productiva - ETHOS)		
	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación - GRI. (Trabajo forzado (o análogo al esclavo) en la cadena productiva - ETHOS)	
	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad. Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	

Tabla 4. (Continuación)

MATERIAS FUNDAMENTALES	TEMAS	INDICADORES
Prácticas laborales	Trabajo y relaciones laborales	Arraigo en la cultura organizativa
		Relaciones con trabajadores tercerizados
		Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.
		Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.
		Tasa de población ocupada
	Condiciones de trabajo y protección social	Política de remuneración, prestaciones y carrera
		Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.
		Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.
		Proporción de la población ocupada con ingresos inferiores a 1 dólar por día según la paridad del poder adquisitivo
		Proporción de la población ocupada total que trabaja por cuenta propia o en un negocio familiar
		Preparación para la jubilación
		Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.
	Diálogo social	Relaciones con los sindicatos
		Gestión participativa
		Período(s) mínimo(s) de pré-aviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.
		Conducta frente a despidos
	Salud y Seguridad en el trabajo	Cuidados con salud, seguridad y condiciones laborales
		Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral
		Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.
	Desarrollo humano y capacitación en el lugar de trabajo	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.
		Formación Personal en aspectos ambientales
		Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de los empleados formados
		Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.
Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.		
Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.		
Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.		

Tabla 4. (Continuación)

MATERIAS FUNDAMENTALES	TEMAS	INDICADORES
Medioambiente	Prevención de la contaminación	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos - GRI. (Control de residuos - EMAS)
		Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino - GRI. (Control de agua residuales - EMAS)
		Peso total de residuos generados, según tipo y método de tratamiento.
		Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.
		Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.
		Educación y conciencia ambiental
	Uso sostenible de los recursos	Materiales utilizados por peso y volumen - GRI. (Uso de materiales - EMAS)
		Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.
		Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias - GRI. (Uso de energía - EMAS)
		Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.
		Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.
		Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.
		Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.
		Uso del agua
		Captación total de agua por fuentes
		Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.
		Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.
		Salida de productos -
		Mitigación del cambio climático y adaptación
	Proporción del total de recursos hídricos utilizada	
	Control de emisiones a la atmósfera	
Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.		
Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.		
Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.		
Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso. NOx, SOx, y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso. Emisiones de dióxido de carbono (totales, per cápita y por cada dólar del producto interno bruto (PPA)) y consumo de sustancias que agotan la capa de ozono		

Tabla 4. (Continuación)

MATERIAS FUNDAMENTALES	TEMAS	INDICADORES
Medioambiente	Protección y recuperación del medio ambiente natural	Indicadores de Infraestructura
		Indicadores de Transporte
		Estado del agua
		Estado del suelo
		Estado de la atmosfera
		Estado de la flora
		Estado de la fauna
		Compromiso con la mejoría de la calidad ambiental
		Administración del Impacto en el medio ambiente y del ciclo de vida de productos y servicios
		Minimización de entradas y salidas de materiales
		Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.
		Hábitats protegidos o restaurados.
		Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.
		Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales, y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.
		Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.
		Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.
		Proporción de la superficie de tierras cubierta por bosques
Proporción de poblaciones de peces que están dentro de unos límites biológicos seguros		
Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.		
Proporción de zonas terrestres y marinas protegidas		
Proporción de especies en peligro de extinción		

Tabla 4. (Continuación)

MATERIAS FUNDAMENTALES	TEMAS	INDICADORES
Prácticas Justas de Operación	Anti-corrupción	Compromisos éticos
		Prácticas anticorrupción y anti coima
		Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.
		Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.
		Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.
	Participación política responsable	Contribuciones para campañas políticas
		Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying"
		Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.
	Competencia justa	Relaciones con la competencia
		Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.
	Promover la responsabilidad social en la esfera de influencia	Criterios de selección y evaluación de proveedores
Apoyo al desarrollo de proveedores		
Respeto a los derechos de la propiedad	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	
Asuntos de consumidores	Prácticas justas de mercadotecnia, información y contractuales	Política de comunicación comercial
		Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.
		Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios
	Protección de la salud y seguridad de los consumidores	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.
		Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.
Consumo sostenible	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	
		Ver: Materia Fundamental: Medio Ambiente, Tema: Uso sostenible de los recursos

Tabla 4. (Continuación)

MATERIAS FUNDAMENTALES	TEMAS	INDICADORES
Asuntos de consumidores	Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de conflictos	Asuntos Jurídicos y Reclamaciones
		Excelencia en la atención
		Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.
	Protección y privacidad de la información del consumidor	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.
	Acceso a servicios esenciales	Proporción de la población con acceso a mejores fuentes de agua potable
		Proporción de la población con acceso a mejores servicios de saneamiento
		Proporción de la población urbana que vive en barrios marginales
	Educación y toma de conciencia	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.
		Conocimiento de los daños potenciales de los productos y servicios
	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Participación activa de la comunidad
Educación y cultura		Tasa neta de matriculación en la enseñanza primaria
		Proporción de alumnos que comienzan el primer grado y llegan al último grado de la enseñanza primaria
		Tasa de alfabetización de las personas de entre 15 y 24 años, mujeres y hombres
		Proporción de niñas y niños en la enseñanza primaria, secundaria y superior
		Proporción de la población entre 15 y 24 años que tiene conocimientos amplios y correctos sobre el VIH/SIDA
Creación de empleo y desarrollo de habilidades		Relación entre la asistencia escolar de niños huérfanos y la de niños no huérfanos de entre 10 y 14 años
		Compromiso con el desarrollo profesional y la empleabilidad
		Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.
		Proporción de mujeres con empleos remunerados en el sector no agrícola
Desarrollo de tecnología		Proporción de escaños ocupados por mujeres en los parlamentos nacionales
		Líneas de teléfono por cada 100 habitantes
		Abonados a teléfonos celulares por cada 100 habitantes
Usuarios de Internet por cada 100 habitantes		

Tabla 4. (Continuación)

MATERIAS FUNDAMENTALES	TEMAS	INDICADORES
Participación activa y desarrollo de la comunidad	Generación de riqueza e ingresos	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.
		Proporción de la AOD bilateral de los donantes del CAD/OCDE que no está condicionada
		AOD recibida por los países en desarrollo sin litoral en proporción a su ingreso nacional bruto
		AOD recibida por los pequeños Estados insulares en desarrollo en proporción a su ingreso nacional bruto
		Proporción del total de importaciones de los países desarrollados (por su valor y excepto armamentos) procedentes de países en desarrollo y países menos adelantados, admitidas sin pagar derechos
		Aranceles medios aplicados por los países desarrollados a los productos agrícolas y textiles y las prendas de vestir procedentes de países en desarrollo
		Estimación de la ayuda agrícola de los países de la OCDE en porcentaje de su producto interno bruto
		Proporción de AOD destinada a fomentar la capacidad comercial
		Tasa de crecimiento del producto interno bruto por persona empleada
		Salud
	Tasa de mortalidad infantil	
	Proporción de niños de 1 año inmunizados contra el sarampión	
	Tasa de mortalidad materna	
	Proporción de partos con asistencia de personal sanitario especializado	
	Tasa de natalidad entre las adolescentes	
	Cobertura de atención prenatal (al menos una consulta y al menos cuatro consultas)	
	Necesidades insatisfechas en materia de planificación familiar	
	Prevalencia del VIH en las personas de entre 15 y 24 años	
	Uso de preservativos en la última relación sexual de alto riesgo	
	Proporción de la población portadora del VIH con infección avanzada que tiene acceso a medicamentos antirretrovirales	
	Incidencia y tasa de mortalidad asociadas a la malaria	
	Proporción de niños menores de 5 años que duermen protegidos por mosquiteros impregnados de insecticida y proporción de niños menores de 5 años con fiebre que reciben tratamiento con los medicamentos contra la malaria adecuados	
	Incidencia y tasa de mortalidad asociadas a la tuberculosis	
	Proporción de casos de tuberculosis detectados y curados con el tratamiento breve bajo observación directa	
	Proporción de la población con acceso sostenible a medicamentos esenciales a precios asequibles	
	Tasa de uso de anticonceptivos	
	Niños menores de 5 años con peso inferior al normal	

Tabla 4. (Continuación)

MATERIAS FUNDAMENTALES	TEMAS	INDICADORES
Participación activa y desarrollo de la comunidad	Inversión social	Financiamiento de la acción social
		Construcción de la ciudadanía por las empresas
		Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.
		Proporción de la población con ingresos inferiores a 1 dólar por día según la paridad del poder adquisitivo (PPA)
		Coeficiente de la brecha de pobreza
		Proporción de la población que no alcanza el nivel mínimo de consumo de energía alimentaria
		AOD neta, en total y para los países menos adelantados, como porcentaje del ingreso nacional bruto de los países donantes del Comité de Asistencia para el Desarrollo de la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (CAD/OCDE)
		Proporción del total de AOD bilateral y por sectores que los donantes del CAD/OCDE destinan a servicios sociales básicos (enseñanza básica, atención primaria de la salud, nutrición, agua potable y saneamiento)

Hay organizaciones que por su naturaleza causan un gran impacto ambiental, para estas es necesario realizar una evaluación detallada sobre su gestión para minimizar el daño, dando cumplimiento no solo a las leyes, si no también dando paso al desarrollo de acciones socialmente responsables; para esto a continuación se presenta como propuesta un formato de autoevaluación ambiental que permite mediciones comparativas entre periodos diferentes.

FORMATO DE AUTOEVALUACIÓN AMBIENTAL

1.1 IDENTIFICACION DE LA COMPAÑÍA

NOMBRE: _____

DIRECCION: _____

ACTIVIDAD: _____

PRODUCCION ANUAL (TONELADAS:) _____

AREA CONSTRUIDA(MTS): _____ AREA OCUPADA: _____

NUMERO DE EMPLEADOS: _____

VENTAS ANUALES
BRUTAS: _____ VENTAS ANUALES NETAS: _____

RESPONSABLE DE LA ADMINISTRACION AMBIENTAL: _____

2. ASPECTOS AMBIENTALES:

AÑO 1	AÑO 2
-------	-------

2.1 EFLUENTES:

2.1.1 VOLUMEN DESCARGADO MT CUBICO EFLUENTE

2.1.2 EFLUENTES GENERADOS POR UNIDAD DE PRODUCCION (LT/KG)

--	--

2.1.3 CONTAMINACION GENERADA ANTES DEL TRATAMIENTO (DQB)
CONTAMINACION GENERADA ANTES DEL TRATAMIENTO (SST)
CONTAMINACION GENERADA ANTES DEL TRATAMIENTO (DBO)

2.1.4 CONTAMINACION GENERADA DESPUES DEL TRATAMIENTO (DQB)
CONTAMINACION GENERADA DESPUES DEL TRATAMIENTO (SST)
CONTAMINACION GENERADA DESPUES DEL TRATAMIENTO (DBO)

2.1.5 CONTAMINACION POR UNIDAD DE PRODUCCION (DQO/KG)
CONTAMINACION POR UNIDAD DE PRODUCCION (SST/KG)

2.1.6 COSTOS DE TRATAMIENTO DE EFLUENTE \$

2.1.7 COSTOS DE ANALISIS DE EFLUENTE\$

2.1.8 COSTOS POR TARIFAS DE ALCANTARILLADO \$

2.1.9 VALORES EN LIBROS DE LOS ACTIVOS FIJOS
PARA TRATAMIENTO

2.2 EMISIONES ATMOSFERICAS

2.2.1 PARTICULAS EN SUSPENSION (MG/MT3)

PARTICULAS DE AZUFRE (MG/M3)

MONOXIDO DE CARBONO (MG/MT3)

OXIDANTES FOTOQUIMICOS (MG/MT3)

2.2.2 POTENCIAL DESPRENDIMIENTO DE OZONO
(KGO.D.P)

2.2.3 COSTO TRATAMIENTO DE EMISIONES\$

2.2.4 COSTO ANALISIS DE EMISIONES\$

2.2.5 VALOR EN LIBROS DE LOS ACTIVOS FIJOS PARA
TRATAMIENTO DE EMISIONES\$

2.2.6 COSTO MANEJO POR UNIDAD DE PRODUCCIÓN\$

2.3 RESIDUOS SOLIDOS

2.3.1 CANTIDAD DE RESIDUOS SACADOS (TONELADAS)
(MT3)

2.3.2 CANTIDAD DE RESIDUOS PRELIGROSOS (
TONELADAS MT3)

2.3.3 COSTO DE MANEJO Y ENVIO

2.3.4 RESIDUOS SOLIDOS POR UNIDAD DE
PRODUCCION (KG/KG)

--	--

--	--

AÑO 1	AÑO 2
-------	-------

--	--

--	--

--	--

--	--

--	--

--	--

--	--

--	--

--	--

2.3.5 RESIDUOS PELIGROSOS POR UNIDAD DE PRODUCCION (KG/KG)

--	--

2.3.6 COSTO MANEJO POR UNIDAD DE PRODUCCION (\$/KG)

--	--

2.4 CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACION AMBIENTAL

AÑO 1	AÑO 2
--------------	--------------

QUIEN HACE EL MONITOREO

2.4.1 TRATAMIENTO DE EFLUENTES

--	--

PORCENTAJE QUE FALTA PARA CUMPLIR DQO%

--	--

PORCENTAJE QUE FALTA PARA CUMPLIR DBO%

--	--

PORCENTAJE QUE FALTA PARA CUMPLIR SST%

--	--

PORCENTAJE QUE FALTA POR CUMPLIR GRASAS%

--	--

PORCENTAJE QUE FALTA POR CUMPLIR TEMPERATURA%

--	--

PORCENTAJE GENERAL POR CUMPLIR%

--	--

PORCENTAJE GENERAL POR CUMPLIR PARA SUSTANCIAS PELIGROSAS%

--	--

2.4.1.1 TRATAMIENTO DE AFLUENTES

--	--

PORCENTAJE DE PRUEBA QUE FALLO SEGÚN NORMA DQO

--	--

PORCENTAJE DE PRUEBA QUE FALLO SEGÚN NORMA DBO

--	--

PORCENTAJE DE PRUEBA QUE FALLO SEGÚN NORMA SST

--	--

PORCENTAJE DE PRUEBA QUE FALLO SEGÚN NORMA GRASAS

--	--

PORCENTAJE DE PRUEBA QUE FALLO SEGÚN NORMA TEMPERATURA

--	--

PORCENTAJE DE PRUEBA QUE FALLO SEGÚN NORMA SUSTANCIAS PELIGROSAS

--	--

2.4.1.2 TRATAMIENTO DE AFLUENTES

--	--

PORCENTAJE DE PRUEBA QUE FALLO GRAVEMENTE SEGÚN NORMA DQO

--	--

PORCENTAJE DE PRUEBA QUE FALLO GRAVEMENTE SEGÚN NORMA DBO

--	--

PORCENTAJE DE PRUEBA QUE FALLO GRAVEMENTE SEGÚN NORMA SST

--	--

PORCENTAJE DE PRUEBA QUE FALLO GRAVEMENTE

--	--

SEGÚN NORMA GRASAS

PORCENTAJE DE PRUEBA QUE FALLO GRAVEMENTE
SEGÚN NORMA TEMPERATURA

PORCENTAJE DE PRUEBA QUE FALLO GRAVEMENTE
SEGÚN NORMA SUSTANCIAS PELIGROSAS

2.4.2 TRATAMIENTO DE EMISIONES

PORCENTAJE QUE FALTA POR CUMPLIR PARTICULAS
EN SUSPENSION%

PORCENTAJE QUE FALTA POR CUMPLIR EN DIOXIDO
DE CARBONO%

PORCENTAJE QUE FALTA POR CUMPLIR EN DIOXIDO
DE AZUFRE%

PORCENTAJE QUE FALTA POR CUMPLIR EN
MONOXIDO DE CARBONO%

PORCENTAJE QUE FALTA POR CUMPLIR EN
MONOXIDO DE OXIDANTES FOTOQUIMICOS%

PORCENTAJE QUE FALTA POR CUMPLIR OXIDOS DE
NITROGENO%

PORCENTAJE GENERAL POR CUMPLIR%

AÑO 1	AÑO 2

2.4.1.1 TRATAMIENTO DE EMISIONES

PORCENTAJE DE PRUEBA QUE FALLO SEGÚN
NORMA PARTICULAS EN SUSPENSION%

PORCENTAJE DE PRUEBA QUE FALLO SEGÚN NORMA
DIOXIDO DE AZUFRE%

PORCENTAJE DE PRUEBA QUE FALLO SEGÚN
NORMA MONOXIDO DE CARBONO%

PORCENTAJE DE PRUEBA QUE FALLO SEGÚN NORMA
OXIDANTES FOTOQUIMICOS%

PORCENTAJE DE PRUEBA QUE FALLO SEGÚN NORMA
OXIDANTES DE NITROGENO%

PORCENTAJE DE FALLO GENERAL PARA CUMPLIR%

2.4.1.1 TRATAMIENTO DE EMISIONES

PORCENTAJE DE PRUEBA QUE FALLO GRAVEMENTE
SEGÚN NORMA PARTICULAS EN SUSPENSION%

PORCENTAJE DE PRUEBA QUE FALLO GRAVEMENTE
SEGÚN NORMA DIOXIDO DE AZUFRE%

PORCENTAJE DE PRUEBA QUE FALLO GRAVEMENTE SEGÚN NORMA MONOXIDO DE CARBONO%

PORCENTAJE DE PRUEBA QUE FALLO GRAVEMENTE SEGÚN NORMA OXIDANTES FOTOQUIMICOS%

PORCENTAJE DE PRUEBA QUE FALLO GRAVEMENTE SEGÚN NORMA OXIDANTES DE NITROGENO%

PORCENTAJE DE FALLO GRAVE GENERAL PARA CUMPLIR%

2.4.3 INCIDENTES AMBIENTALES

ORIGEN	EMISIONES ATMOSFERA	RUIDO	CONTAMINACION DE AGUA	CONTAMINACION DE SOLIDOS
No INCIDENTES				
PUBLICO				
RECLAMO POLITICAS INTERNAS				
AUTORIDAD LOCAL				
FISCALIA				
ASEGURADORAS				
PUBLICIDAD ADVERSA				

	AÑO 1	AÑO 2
TOTAL INCIDENTES		

2.4.4 TRATAMIENTO DEL RUIDO

2.4.4.1 SECCIONES O LUGARES CON RUIDOS PELIGROSOS (>100db)

SECCION/LUGAR	AÑO 1	AÑO 2

2.4.4.2 SECCIONES O LUGARES CON RUIDOS QUE SOBREPASAN LA NORMA (>85db 8 horas)

SECCION/LUGAR	AÑO 1	AÑO 2

2.4.4.3 SECCIONES O LUGARES CON RUIDOS DE IMPACTO O INTERMITENTES (<=1 impul/seg)

SECCION/LUGAR	AÑO 1	AÑO 2

2.4.4.4 SECCIONES O LUGARES CERCANOS A LA NORMA QUE CAUSAN DISTRACCION (75 y 85 db)

SECCION/LUGAR	AÑO 1	AÑO 2

2.4.4.5 PORCENTAJES DE SECCIONES O LUGARES SOBREPASANDO LA NORMA 1994 AJUSTADA EN 2004

SECCION/LUGAR	AÑO 1	AÑO 2

% REDUCCION POR
ITEM
%REDUCCION
GLOBAL

2.4.5 TRATAMIENTO DE LA ILUMINACION

2.4.5.1 SECCIONES O LUGARES CON CONCEPTOS 5 (MUY DEFICIENTE)

SECCION/LUGAR	AÑO 1	AÑO 2

2.4.4.2 SECCIONES O LUGARES CON CONCEPTOS 4 (DEFICIENTE)

SECCION/LUGAR	AÑO 1	AÑO 2

2.4.4.3 SECCIONES O LUGARES CON RUIDOS DE IMPACTO O INTERMITENTES (<=1 impul/seg)

SECCION/LUGAR	AÑO 1	AÑO 2

2.4.4.4 SECCIONES O LUGARES CON SOBRELUMINACION EN 1994

SECCION/LUGAR	AÑO 1	AÑO 2

2.4.4.5 PORCENTAJES DE SECCIONES O LUGARES FUERA DE LA

NORMA	AÑO 1	AÑO 2
SECCION/LUGAR		

% REDUCCION POR
ITEM
%REDUCCION
GLOBAL

2.5 INVERSIONES DE CAPITAL EN PROYECTOS AMBIENTALES

	AÑO 1	AÑO 2	PLANES
EFLUENTES			
EMISIONES ATMOSFERICAS			
RUIDO			
C. ENERGIA			
MANEJO SOLIDOS			
DESARROLLO PRODUCTOS			
OTROS			

TOTAL _____

3 ENERGIA Y AGUA EMPLEADA

CONSUMO	COSTO ANUAL
---------	-------------

	ANUAL			
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 1	AÑO 2
3.1 ENERGIA				
3.1.1 CONSUMO DE ENERGIA Y COSTOS				
ELECTRICIDAD KWH				
GAS KWH				
PETROLEOS CRUDOS KWH				
CARBON KWH				
DIESEL				
OTROS (ESPECIFIQUE)				
3.1.2 CONSUMO DE ENERGIA POR UNIDAD DE PRODUCCION				
3.1.3 COSTO ENERGIA POR UNIDAD DE AREA OCUPADA KWH/MT2				
3.2 AGUA EMPLEADA				
3.2 1 CONSUMO Y COSTO ANUAL				
AGUA PUBLICA				
AGUA PROPIA				
3.2.3 COSTO X UNIDAD DE PRODUCCION				
3.3 TRANSPORTE				
	COSTOS ANUALES			
	GASOLINA		DIESEL	
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 1	AÑO 2

3.3.1 VEHICULOS PROPIOS/ARRENDA

4 MATERIALES UTILIZADOS/DESPERDICIOS

4.1.1 MAYORES MATERIAS PRIMAS ENTRARON EN PROCESO DE PRODUCCION (SIN INCLUIR LAS EMPACADAS)

M.P	CONSUMO ANUAL (KG)		COSTO ANUAL \$		CON UNIDAD DE PRODUCCION		COSTO X UP \$	
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 1	AÑO 2

--	--	--	--	--	--	--	--	--

4.1.2 MANEJO DE RESIDUOS MATERIAS PRIMAS

M.P	RESIDUO ANUAL (KG)		COSTO ANUAL \$		RES UNIDAD DE PCCION		COSTO X RESIDUOS P \$	
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 1	AÑO 2

4.1.2 RESIDUOS RECICLADOS VENDIDOS

M.P	RESIDUO ANUAL (KG)		COSTO ANUAL \$		RES UNIDAD DE PCCION		COSTO X RESIDUOS P \$	
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 1	AÑO 2

4.1.2 RESIDUOS QUE VAN A LA BASURA

M.P	RESIDUO ANUAL (KG)		COSTO ANUAL \$		RES UNIDAD DE PCCION		COSTO X RESIDUOS P \$	
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 1	AÑO 2

	AÑO1	AÑO 2
4.2 MATERIALES DE EMPAQUE		
4.2.1 EMPAQUES UTILIZADOS		
4.2.2 COSTO POR UNIDAD DE PCCION		
4.3 ESTACIONARIOS		
4.3.1 TOTAL COSTO (PAPELERIA)		
4.3.2 COSTO POR UNIDAD DE PCCION		

5. CLIENTES

SI NO SCORE

5.1 CONSIDERAN LOS FACTORES			
-----------------------------	--	--	--

AMBIENTALES PARA DISEÑO DEL PRODUCTO

5.2 HAN CUESTIONADO SU COMPAÑÍA POR MANEJO AMBIENTAL

--	--	--

5.3 SE HAN DESARROLLADO PRODUCTOS Y PROCESOS QUE PROTEGEN EL AMBIENTE POR RECOMENDACIÓN DE CLIENTE POR INICIATIVA DE NUEVOS MERCADOS

5.4 DONDE ES POSIBLE SU EMPAQUE ES RECICLADO

--	--	--

5.5 ALGUNOS CLIENTES INSISTEN EN RETENER LOS EMPAQUES PARA OBLIGAR GASTO MATERIALES

--	--	--

5.7 HA OBTENIDO UNA ETIQUETA ECOLOGICA PARA SUS PRODUCTOS

--	--	--

5.8 SI LA RESPUESTA ES NO LA ETIQUETA ES UN OBJETIVO?

--	--	--

5.9 SUS EMPAQUES TIENEN SELLO ECOLOGICO

--	--	--

6 RELACIONES PUBLICAS

6.1 TIENE PROGRAMAS VOLUNTARIOS PARA PATROCINAR ACTIVIDADES AMBIENTALES
FABRICA
COMUNIDAD

6.2 DIVULGA INFORMACION AMBIENTAL POR FOROS, SEMINARIOS
COMUNIDAD
ORGANIZACIONES
AMBIENTALES

6.3 HA RECIBIDO SU COMPAÑÍA PREMIOS, BUENA PUBLICIDAD POR EL MANEJO AMBIENTAL

--	--	--

8 CONCLUSIONES

- La construcción de indicadores por entidades de reconocimiento a nivel mundial (ONU, Ethos, EMAS y GRI) ha permitido la evaluación de acciones y la propuesta de metas para el desarrollo sostenible, creando modelos de filosofía organizacional que puede trabajarse en paralelo con la re agrupación de indicadores para no omitir ningún escenario de interés, yendo mas allá de las necesidades sociales, económicas y ambientales, revisando el accionar frente a todos los *stakeholders*.
- A través de la realización de la consolidación de indicadores de responsabilidad social propuestos por organizaciones líderes en el tema se garantiza un mayor cubrimiento al momento de hacer medición frente a la gestión de las empresas al implementar este tipo de proyectos.
- Después de realizar el análisis y el paralelo de los indicadores propuestos por cada una de las organizaciones se pudo concluir que 2 indicadores del Ethos y 5 indicadores del EMAS coinciden con 7 indicadores propuestos por el GRI; como resultado de esto, se tomo la decisión de seleccionar los indicadores propuestos por el GRI dado que muestran una descripción mas detallada sobre la acción a evaluar, estos indicadores corresponden a derechos fundamentales en el trabajo y cuidado y protección del medio ambiente.
- Las organizaciones para poder desarrollar acciones socialmente responsables primero deben realizar un diagnostico para que la responsabilidad social pueda ir alineada a su plan estratégico, este diagnostico parte de la identificación de los grupos de interés como lo son: el medio ambiente, la comunidad, los gobiernos, los empleados, proveedores, clientes, entre otros.
- La Responsabilidad Social Empresarial, se debe tener claramente diferenciada del concepto filantrópico y de inversión social, ya que estos dos, son niveles o etapas previas para el desarrollo de la responsabilidad social como modelo de filosofía organizacional.
- Con la revisión y planteamientos teóricos alrededor de la RSE se identificó que las dimensiones de desarrollo son: económica, ambiental y social, considerando que la primera no solo incluye la información financiera, también abarca variables tales como generación de vacantes, gastos de outsourcing, salarios, beneficios, productividad laboral, investigación, formación y desarrollo integral del colaborador. La dimensión ambiental hace referencia a las consecuencias que generan los procesos, servicios o productos de la organización sobre el agua, el aire, la tierra, el clima y la biodiversidad. Por ultimo la dimensión social se enfoca en la calidad de vida la cual incluye acceso a la salud, educación, vivienda,

empleo, alimentación adecuada, vestido, recreación entre otras. Combinando las anteriores dimensiones se logra gestionar una adecuada RSE, de lo contrario se hablaría de acciones de bienestar social.

- Después de elaborada la tabla con el consolidado de indicadores, es fácil ver hacia que materias fundamentales y hacia que temas apuntan cada una de las organizaciones, logrando a través del conjunto de indicadores el cubrimiento de todos los frentes de la responsabilidad social.

9 RECOMENDACIONES

- Se plantea que los empresarios interesados en el desarrollo de proyectos de responsabilidad social empresarial validen sus acciones por medio de los indicadores propuestos de acuerdo al alcance de su organización.
- Los canales y sistemas de comunicación son una de las herramientas más valiosas al interior de las organizaciones, les ayuda a difundir y multiplicar las acciones de responsabilidad social a sus colaboradores, pero es importante que esto se realice de manera continua y transparente.
- Es importante que los empresarios evalúen el impacto de su operación para conocer las consecuencias positivas y negativas ante los *stakeholders*, para ello es necesario que se adopten todos los indicadores que estén asociados a su organización por la naturaleza de ésta y así poder conocer los avances de la gestión.
- Se recomienda que al implementar programas de RSE se haga de manera integral, abarcando el desarrollo económico, social y ambiental y no solo alguno de estos, para alcanzar un desarrollo sostenible.
- Las empresas al utilizar el modelo propuesto de indicadores podrán reconocer desde su que hacer cuales son sus *stakeholders* y así lograr medir y evaluar el alcance sus acciones.
- Las organizaciones que desarrollan acciones socialmente responsables deben llevar registro o documentación formal de sus indicadores de gestión frente a estas acciones para facilitar la rendición de cuentas y transparencia como principios de la RSE.
- Se debe formalizar y estrechar la comunicación entre el sector privado y el estado para el establecimiento y desarrollo de acciones socialmente responsables, con ello se dará una unificación de objetivos de desarrollo y alcance cuantificado a través de los indicadores.

BIBLIOGRAFÍA

BERNAL, Cesar Augusto, Metodología de la investigación, segunda edición, Pearson, México 2006

DRUCKER, Peter. La gestión en tiempos de grandes cambios: Ediciones Gestión 2000 S.A, 1996

FERNANDEZ Gago. Administración de la Responsabilidad Social Corporativa. Thomson-Civitas, Madrid. 2005.

GIL M, et al, Historia de una empresa al servicio de la gente. El arca perdida editores, Pereira 2007.

GUTIÉRREZ, R, et al, Aportes y desafíos de la Responsabilidad Social Empresarial en Colombia. Edisoma Ediciones Especiales Ltda. 2006.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION (ICONTEC). GTC 180, Responsabilidad Social. Bogotá. 2008.

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL PARA LA ESTANDARIZACION. ISO 26000 Responsabilidad Social.

AGÜERO, Raquel, Sistema de Responsabilidad Social Norma SA 8000 - Aspecto Generales - Parte 2, [ON LINE 10 de agosto de 2009]. Disponible en internet: URL <http://www.estrucplan.com.ar/producciones/entrega.asp?identrega=1323>

ASOCIACION COLOMBIANA DE PEQUEÑOS INDUSTRIALES ACOPI, Historia, [ON LINE 15 de noviembre de 2009]. Disponible en internet: URL <http://www.acopi.org.co/dynamicdata/historia.php>

ASOCIACION NACIONAL DE INDUSTRIALES ANDI, 2009: En un año difícil, Colombia mantiene la inversión en RSE, [ONLINE 15 de noviembre de 2009]. Disponible en internet: URL http://www.andi.com.co/pages/noticias/noticia_detalle.aspx?IdNews=101,

BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO BID, Acerca del Banco Interamericano de desarrollo, [ONLINE 25 de octubre de 2009]. Disponible en internet: URL <http://www.iadb.org/es/acerca-del-bid/acerca-del-banco-interamericano-de-desarrollo,5995.html>

CIENCIA POPULAR, Calidad de Vida, [ONLINE 2 marzo de 2010]. Disponible en internet: URL

<http://www.cienciapopular.com/n/Ecologia/Calidad de Vida en el Mundo/Calidad de Vida en el Mundo.php>,

COMISION INTERECLESIALDE JUSTICIA Y PAZ, La cifra de pobreza, con y sin contexto, [ON LINE 27 de agosto de 2009]. Disponible en internet: URL <http://justiciaypazcolombia.com/La-cifra-de-pobreza-con-y-sin>

COMUNIDAD EUROPEA, Que es EMAS?, [ON LINE 10 de junio de 2009]. Disponible en internet: URL http://ec.europa.eu/environment/emas/index_en.htm

CONSEJO EMPRESARIO ARGENTINO PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE, Glosario [ON LINE 30 de noviembre de 2010]. Disponible en internet: URL <http://www.ceads.org.ar/Biblioteca.htm>

FEDERACION NACIONAL DE COMERCIANTES FENALCO, Historia, [ONLINE 20 de noviembre de 2009]. Disponible en internet: URL <http://www.fenalco.com.co/historia>

FUNDACION PRO HUMANA, Promoviendo la responsabilidad empresarial y humana, ¿Que es la RSE?, [ONLINE 1 de septiembre de 2009]. Disponible en internet: URL http://www.prohumana.cl/index.php?option=com_content&task=view&id=44&Itemid=60

GLOBAL REPORTING INITIATIVE GRI, Protocolo de los indicadores G3: Derechos Humanos, [ONLINE 19 de julio de 2009]. Disponible en internet: URL http://www.globalreporting.org/NR/rdonlyres/54851C1D-A980-4910-82F1-0BDE4BFA6608/2711/G3_SP_IP_HR_Final_with_cover.pdf

GLOBAL REPORTING INITIATIVE GRI, Protocolo de los Indicadores G3: Economía, [ONLINE 19 de julio de 2009]. Disponible en internet: URL http://www.globalreporting.org/NR/rdonlyres/54851C1D-A980-4910-82F1-0BDE4BFA6608/2691/G3_SP_IP_EC_Final_with_cover.pdf

GLOBAL REPORTING INITIATIVE GRI, Protocolo de los indicadores G3: Medio Ambiente, [ONLINE 19 de julio de 2009]. Disponible en internet: URL http://www.globalreporting.org/NR/rdonlyres/54851C1D-A980-4910-82F1-0BDE4BFA6608/3092/G3_SP_IP_EN_Final_with_cover.pdf

GLOBAL REPORTING INITIATIVE GRI, Protocolo de los indicadores G3: Prácticas laborales y trabajo digno, [ONLINE 19 de julio de 2009]. Disponible en internet: URL: http://www.globalreporting.org/NR/rdonlyres/54851C1D-A980-4910-82F1-0BDE4BFA6608/2692/G3_SP_IP_LA_Final_with_cover.pdf

GLOBAL REPORTING INITIATIVE GRI, Protocolo de los indicadores G3: Responsabilidad sobre productos, [ONLINE 19 de julio de 2009]. Disponible en internet: URL

http://www.globalreporting.org/NR/rdonlyres/54851C1D-A980-4910-82F1-0BDE4BFA6608/2689/G3_SP_IP_PR_Final_with_cover.pdf

GLOBAL REPORTING INITIATIVE GRI, Protocolo de los indicadores G3: Sociedad, [ONLINE 19 de julio de 2009]. Disponible en internet: URL

http://www.globalreporting.org/NR/rdonlyres/54851C1D-A980-4910-82F1-0BDE4BFA6608/2730/G3_SP_IP_SO_Final_with_cover.pdf

INSTITUTO ETHOS, ¿Que es responsabilidad social?, [ONLINE 1 de julio de 2009]. Disponible en internet: URL

http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/pt/29/o_que_e_rse/o_que_e_rse.aspx

PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PNUD, ¿Que son los ODM?, [ONLINE 26 de noviembre de 2009]. Disponible en internet: URL

http://odm.pnudcolombia.org/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=2&Itemid=11

NACIONES UNIDAS CENTRO DE INFORMACIÓN PARA ARGENTINA Y URUGUAY, CINU, Objetivos del desarrollo del milenio informe 2009, [ONLINE 1 de febrero de 2010]. Disponible en internet: URL

http://www.un.org/spanish/millenniumgoals/pdf/MDG_Report_2009_SP_r3.pdf

SGS IN COLOMBIA, [ON LINE 20 de agosto de 2009]. Disponible en internet: URL

http://www.co.sgs.com/es_co/emas-2?serviceId=13446&lobId=21656