



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

Sistemas integrados de gestión y responsabilidad social empresarial en empresas agroindustriales de los departamentos de Cauca y Valle del Cauca, Colombia

Integrated management systems and corporate social responsibility in agroindustrial companies of the departments of Cauca and Valle del Cauca, Colombia

Recibido 11-06-2014 Aceptado 11-11-2014

Mónica Andrea Cortés V¹
Mary Luz Muñoz Z.²
Martha Lucía Quintero G³

Resumen

Se evaluaron la pertinencia de la responsabilidad social empresarial y la integración de los sistemas de gestión de calidad (ISO 9001), ambiental (ISO 14001) y salud ocupacional (OHSAS 18001) en diversas empresas agroindustriales de los departamentos de Cauca y Valle del Cauca, Colombia. Se diseñó una metodología que permitió aplicar una encuesta utilizando la interfaz Google Drive. Se analizaron las ventajas y desventajas del cambio en la cultura organizacional, el mejoramiento de la eficiencia y eficacia de los procesos productivos y el fortalecimiento de las relaciones internas y externas (proveedores, trabajadores, clientes, público general

Palabras clave: Metodología; responsabilidad social empresarial; certificación; normas ISO.

Abstract

The relevance of corporate social responsibility and the integration of quality (ISO 9001), environmental (ISO 14001), and occupational health (OHSAS 18001) management systems in several agro-industrial companies of the departments of Cauca and Valle del Cauca, Colombia, were evaluated. A methodology was designed that allowed a survey to be applied using the Google Drive interface. The advantages and disadvantages of promoting change in the organizational culture, improving the efficiency and effectiveness of production processes, and strengthening internal and external (suppliers, employees, customers, general public) relationships were analyzed.

Keywords: Methodology; corporate social responsibility; certification; ISO standards.

1. Colombiana. Eestudiante de Maestría en Ingeniería Industrial. Tutor virtual SENA-ASTIN produccionastin@misena.edu.co
2. Colombiana. Estudiante de Maestría en Ingeniería Industrial. Gestión Integral en Ingeniería e Innovación. maryluz10@gmail.com
3. Colombiana. Profesora Escuela Ingeniería Industrial Universidad del Valle. PhD Gestión Integral en Ingeniería e Innovación. Martha.quintero@correounivalle.edu.co

Introducción

Las empresas de transformación y de servicios realizan procesos de negociaciones nacionales e internacionales, siendo la responsabilidad social empresarial (RSE), un elemento clave para el futuro sostenible. En el marco de referencia comportamental de las empresas que persiguen el compromiso de valorar las consecuencias que tienen en la sociedad las acciones y decisiones para el logro de sus objetivos y metas, contribuyendo con el bienestar y el mejoramiento de la calidad de vida de los accionistas, proveedores, empleados, familias y la comunidad en general (Posada 2011). Para Fernández (2005), el primer elemento de la RSE radica en contar con valores en la empresa y perseguirlos, en las relaciones internas (gestores, accionistas y trabajadores), y en las externas (proveedores, clientes y sociedad civil); en invertir dinero en actividades socialmente responsables, entre las que se encuentran donaciones, becas de estudio, creación de fundaciones, etc. La RSE es una filosofía de actuación que debe estar encaminada en toda la cadena de relaciones de la empresa, tanto interna como externa.

El concepto de responsabilidad social ha sido una propuesta de estrategia orientada por las grandes empresas, independiente de su tamaño, alcance, nivel de confianza y reputación necesaria para ser legitimada por la sociedad. Lo cual conlleva un entorno económico dinámico y cada vez más competitivo. En consecuencia; las empresas necesitan encontrar factores que les permitan incrementar sus ganancias competitivas con el fin de participar en procesos de licitación, contratos con empresas privadas y públicas, selección de proveedores y gestión de exportación que conducirá al incremento de los clientes, fortalecimiento de procesos internos y aumento en los ingresos económicos Navarro (2012).

El compromiso voluntario que las organizaciones asumen frente a las expectativas concertadas en materia de desarrollo humano integral, y que, partiendo del cumplimiento de las disposiciones legales les permite asegurar el crecimiento económico, el desarrollo social y el equilibrio ecológico, el cumplimiento por la legislación y las regulaciones internas inmersas en su actividad, el respeto por acuerdos y tratados internacionales sobre derechos humanos y de los trabajadores, prevención de la corrupción y la responsabilidad hacia sus socios, proveedores, trabajadores y cualquiera que se relacione con la organización. Las empresas comprometidas con la responsabilidad social obtienen beneficios para el mejoramiento del clima organizacional, que son atractivos para los clientes e inversionistas, lo que les permite llegar a ser más competitivas y generar mayor rentabilidad. (Icontec 2008).

Se gestó un nuevo mercado selectivo en el que solo tendrán cabida las empresas lo que, de alguna manera, les permitió

mantener e implantar procedimientos estandarizados y documentados de acuerdo con las normas, cumplimiento de los requisitos y especificaciones técnicas o con el fin de optimizar variables críticas. Hecho que ha generado la constante preocupación por obtener certificados con la finalidad de cumplir con estos requerimientos que implican realizar procedimientos organizados con información teórica y experimental (Collerette *et al.*, 2001).

La participación de la alta dirección en procesos de certificación es fundamental para una excelente gestión (Rodríguez, 2005). En el estudio del comportamiento ético empresarial los gerentes constituyen una de las variables más importantes por ser las personas visibles de las empresas; sus contribuciones pueden afectar el desempeño financiero y social de sus organizaciones; son quienes actúan externamente y moldean la imagen corporativa; establecen el rol social de la empresa e interactúan con los accionistas; internamente, son una referencia comportamental para sus empleados y motivadores de sus acciones éticas o no éticas. Por consiguiente, tanto externa como internamente los gerentes dan cuerpo a la cultura organizacional y ética de la empresa; ilustran a grandes rasgos la importancia que juega el papel y compromiso de la alta gerencia y los accionistas para la toma de decisiones y disposición de los recursos necesarios en la planificación, ejecución, y mejora continua.

De acuerdo con Castillo y Martínez (2010), existe una concepción errónea que asumen las empresas de las certificaciones al no replantear y controlar el desempeño de su gestión, la estructura y todo lo que interviene en el proceso productivo; considerando que su propósito principal es generar productos de excelente calidad, servicios eficientes y sin reparos que conlleve satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes a un bajo costo

Para Mellado (2005), dentro de los beneficios que obtienen las empresas al organizar sus procesos figura establecer y mantener una cultura organizacional bajo un clima laboral, equilibrado y proactivo orientado por el trabajo en equipo por medio de una planeación de estrategias definidas acorde con las necesidades reales de la organización, y teniendo en cuenta la identificación de los procesos, evaluación del control de los recursos, contaminantes generados, el bienestar de las personas que componen la empresa, el entorno social y ambiental que las rodea, entre otras.

Otras prácticas hacen referencia a las actividades sociales generadas por la degradación del entorno natural y el deseo de alcanzar lo que se ha dado por denominar el desarrollo sostenible. Puesto que las empresas juegan un papel esencial en la consecución de este objetivo, debido a las presiones del entorno

y a las regulaciones cada vez más rígidas, en este sentido, Bansal y Roth (2002), manifiestan cómo la realidad empresarial actual refleja dos posiciones externas en cuanto al desarrollo de prácticas respetuosas con el medioambiente que conduce a eficiencias operativas derivadas de un mejor aprovechamiento de los recursos. A estos motivos, fundados en la búsqueda de ventajas competitivas, debe sumarse el compromiso ético de los directivos, propietarios y accionistas para la preservación de la gestión integral.

El presente estudio divulga los resultados obtenidos al implementar una encuesta en línea dirigida a las empresas agroindustriales del Cauca y Valle del Cauca. Para ello se realizó un análisis comparativo de las normas (ISO 9001, 14001 y OSHAS 18001) que incluyó la elaboración de cada pregunta estratégica. Posteriormente se realizó un acercamiento con la empresas del sector objeto de estudio que estuvieran certificadas en al menos dos de las normas e implementará la responsabilidad social. Lo anterior, estableció conclusiones sobre ¿cuál sería el resultado de diagnosticar a las empresas agroindustriales del Cauca y Valle del Cauca, que se encuentran certificadas en al menos dos normas del sistema de gestión integrado (ISO 9001, 14001 y OHSAS 18001) bajo el análisis de la responsabilidad social empresarial?

Metodología

Implementar un sistema de gestión que sea certificable en el marco estratégico de la responsabilidad social que conlleva la adopción del enfoque que plantea el estudio de normas y buenas prácticas en ISO 9001, 14001, ISO 26000 OSHAS 18001y SA 8000.

Según el análisis de Mellado (2006), la integración de modelos que garanticen la calidad, sostenibilidad ambiental y seguridad y salud ocupacional, permite satisfacer las diferentes necesidades, objetivos particulares, como los productos suministrados, procesos empleados y la estructura de la organización bajo el pilar del enfoque basado en procesos que implica implementar la eficacia del sistema de gestión y aumentar la satisfacción de los clientes y grupos de interés.

En este sentido, Castillo y Martínez (2011) plantean que el reconocimiento por parte de un ente certificador alude al cumplimiento de los requisitos frente al estándar, con la finalidad de enfatizar la importancia en la necesidad de considerar los proceso en términos que aporten valor, obtención de resultados del desempeño, la eficacia del proceso y mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

En concordancia con Quintero (2007), toda organización se encuentra interesada en alcanzar un sólido desempeño en su sistema de gestión mediante el control de impacto de sus

actividades, teniendo en cuenta que sus políticas y objetivos se enmarquen en una legislación cada vez más exigente en el desarrollo de políticas económicas y otras medidas que protegen al consumidor, empleados internos y el medioambiente, y de un aumento generalizado de la preocupación de las partes interesadas.

La aplicación de la metodología “Planificar-Hacer-Verificar-Actuar” (PHVA), permite establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir los resultados de acuerdo con los requisitos, legales, del cliente y otros adoptados por la organización y sus políticas; implementar los procesos; realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos de gestión, informar sobre los resultados y tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los sistemas. El diseño metodológico se realizó en cuatro fases que se presentan en la Figura 1



Figura 1. Fases del diseño metodológico

- La primera, denominada descriptiva: Consistió en la identificación de las variables que sirvieron para el diagnóstico; se revisaron las fuentes bibliográficas primarias y secundarias que arrojaron información para la elaboración de las preguntas del instrumento de evaluación.
- La segunda fase analítica: las variables se evaluaron con respecto a los requerimientos mínimos para el cumplimiento de las normas y modelos de gestión que contribuyeron a la elaboración de la encuesta.
- La tercera fase, la operativa: conllevó la búsqueda de las empresas que estuvieran certificadas en al menos dos de tres sistemas de gestión certificables y que implementaran la responsabilidad social en su sistema de gestión.
- La cuarta fase estructuró los resultados y las conclusiones; se denominó la etapa de síntesis

El instrumento de evaluación (encuesta), permitió diagnosticar el comportamiento de las empresas agroindustriales desarrollando una corresponsabilidad entre las normas ISO 9001, ISO 14001,

OHSAS 18001 y las guías de responsabilidad social empresarial ISO 26000 y SA 8000. Las variables que definieron el instrumento de evaluación en la encuesta se presentan en la Tabla 1

Tabla 1 Variables que definieron el instrumento de evaluación en la encuesta

Variables	Instrumento de evaluación
Ámbito de la encuesta	Se definió como la población objeto de estudio a las empresas agroindustriales de los departamentos de Cauca y Valle del Cauca, del sector primario y secundario que tenían implementadas al menos dos de los tres sistemas de gestión: de Calidad, ambiental y Salud Ocupacional y Seguridad Industrial.
Ámbito temporal	Periodo de aplicación de la encuesta finales del 2011 y durante todo el 2012. Clasificación de las empresas. Se realizó por el sector y el tamaño de las empresas. Normas implementadas y certificadas: ISO 9001, ISO 14001, ISO 26000, OHSAS 18001.
Difinición de la población objetivo	Las empresas agroindustriales de los departamentos del Cauca y Valle del Cauca, que implementaron sistemas de gestión de Calidad ISO 9001, Medio ambiente ISO 14001, Salud Ocupacional y Seguridad Industrial OHSAS 18001.
Tipo de muestreo	Por el tamaño de la población objeto de estudio encontrada en las bases de datos de ICONTEC y la Cámara de Comercio de Cali y Cauca, no se justificó la relación de un muestreo estadístico, la información se trabajó con el concepto de censo, que consistió en un conjunto de actividades cuya ejecución permitió obtener información específica de todas las unidades de información que componen una población objetivo.

Fuente: Autores

Resultados

Análisis y resultados

Porcentaje de normas implementadas vs normas certificadas

El porcentaje de normas implementadas vs normas certificadas obtenida en la encuesta a las once empresas certificadas se presenta en la Tabla 2

Tabla 2 Participación de las empresas, vs normas implementadas y certificación

% empresas	Norma implementada	Certificación
Permitió a las empresas:		
47,8%	ISO9001	La estandarización interna de las actividades. La planificación estratégica, el desarrollo de lineamientos básicos, política y objetivos. La identificación de los elementos del sistema de gestión bajo el enfoque del ciclo PHVA. La construcción de un producto identificó los requisitos del cliente para ser traducidos en características de calidad, bajo parámetros de control como los indicadores. Medición, análisis y mejora, que evaluó la puesta en marcha de la planificación en la realización de un producto a partir de la estrategia que les permitió dar cumplimiento al desempeño y eficacia de sus objetivos estratégicos de calidad.
39.1%	ISO14001	Preocupación por el deterioro ambiental y control de las actividades que pueden generar impacto ambiental. Esto, aunado a la más exigente legislación, que las obliga a responsabilizarse por sus impactos generados como estrategia económica y legal.
13%	OHSAS 18001	Definición e implementación de programas que permitieron gestionar, eliminar y minimizar los riesgos de seguridad en el trabajo y salud ocupacional.

Fuente: Autores

Las empresas encuestadas consideraron que la implementación de las normas ISO 9001, ISO 14001, NTC OHSAS 18001 contribuyeron de manera casi homogénea con los elementos de categorización (planificación, implementación, medición y seguimiento y mejora continua). Se detectó la necesidad de priorizar e iniciar la identificación de los elementos comunes de gestión que afectan la calidad del servicio o producto, la mitigación de los impactos ambientales, planes, programas y capacitaciones de seguridad y salud ocupacional en el personal, basados en el ciclo PHVA, la estructura basada en el enfoque por procesos, a partir del establecimiento de indicadores o puntos de control que aumentaron el seguimiento y motivaron al cambio cultural, impacto en el crecimiento de ventas, incremento de nuevos clientes que repercuten en el flujo financiero de la organización y la revisión gerencial para la toma de decisiones estratégicas..

Canales estratégicos de comunicación en el sistema de la gestión integral y la responsabilidad social

Las empresas encuestadas utilizaron en igual porcentaje (25%) como medios de comunicación: los correos corporativos, la línea de servicio al cliente y las encuestas de satisfacción

Se concluyó que los sistemas de gestión necesitan de una cultura organizacional sensibilizada frente a los objetivos, metas, valores, normas y políticas, para encontrar el punto focal entre los objetivos empresariales y el bienestar de los colaboradores, con la finalidad de propiciar situaciones de empatía entre la organización y sus integrantes, se destacaron al poner en juego su función transversal de interacción:

- El uso de tecnología que soportó la página web e intranet, los correos y el servicio al cliente.
- Se promovieron el uso y el análisis de resultados que arrojaron los instrumentos de satisfacción dirigidos a los clientes, empleados y la comunidad.
- Las comunicaciones con el cliente externo, factor importante para retroalimentación continua entre lo que ofreció la empresa y lo que deseó el cliente, elemento indispensable para cerrar la brecha y aumentar su nivel de satisfacción.
- La conformación de comités y el uso de buzón de sugerencias en un 16% y 8% respectivamente, debido a la estrecha relación que ambos sostienen ya que permite abordar los resultados de los comités y la percepción de los clientes, proveedores y colaboradores de la organización a través de los centros especializados para la atención de dudas e inquietudes en el portal de la web.

Relaciones internas y externas con sus grupos de interés

Para las empresas encuestadas, los principales motivos para implementar la RSE radicarón en la necesidad de cumplir con las normas y regulaciones aplicadas a la calidad y la seguridad de los productos y servicios, así como mejorar la conducta justa hacia los empleados, los clientes, las relaciones con la comunidad/autoridades y accionistas. La RSE se debe mirar desde la perspectiva operacional en la que debe existir una relación gobierno – empresa en cuanto al cumplimiento de la normatividad internacional sobre los principios universales del Pacto Global.

Las empresas, al desarrollar su sentido de RSE pasaron por una serie de etapas entre las que se tuvo en cuenta el cumplimiento, el costo y la reducción de los costos imputables a riesgos de reputación y litigios. Zadek (2007).

Las empresas encuestadas para fortalecer las relaciones internas y externas de sus clientes utilizaron como instrumentos de responsabilidad social su sistema integrado de gestión:

- **Proyectos y programas sociales.** Las empresas agroindustriales por su ubicación geográfica se convirtieron en la primera y principal fuente de ayuda y soporte que permitió mejorar las competencias, habilidades y destrezas del personal con el ánimo de incrementar la productividad y generar mejores oportunidades de la condición de vida en sus familias y comunidad. Por este motivo asumieron el compromiso ético a través del cumplimiento de las normas y regulaciones, al trato justo de los trabajadores, clientes, comunidades y accionistas sobre los derechos que a estos se les otorguen de carácter familiar, sociocultural y ambiental. A este propósito se le atribuyeron los programas con los grupos de interés, en especial comunidad y trabajadores. El estudio realizado en la Comunidad Europea por Spence, y Lozano (2000), pone de manifiesto que la motivación clave para las prácticas de responsabilidad social del pequeño empresario es la preocupación por la salud y el bienestar de sus empleados, siendo este el de mayor utilización en un 29%, a través de sus programas de salud, con alcance en las zonas aledañas o zonas de influencia de la empresa, los programas de seguridad alimentaria para las familias de los trabajadores, los convenios con guarderías del ICBF, entre otras.
- **Patrocinio.** No muy distante se encuentra el criterio evaluado que concierne a proyectos y programas con una participación del 19%. Los resultados obtenidos por la ejecución de los planes de recuperación en parques de áreas ubicadas en zona de influencia de la empresa, proyectos de alfabetización y programas de salud y seguridad alimentaria

para las familias de los trabajadores. El sostenimiento de escuelas de educación primaria junto con la planta profesoral, programas de apoyo social y en salud a las comunidades vecinas, apoyo a programas de vivienda, donaciones de servicios de maquinaria para labores en las áreas aledañas, patrocinio a entidades que protegen las cuencas de los ríos.

Otro aspecto por destacar son los programas de generación de ingresos, para promover el emprendimiento y el fortalecimiento de microempresas, con el fin de ser más competitivas y sostenibles, que busquen las alianzas para ofrecer capacitación, acceso a recursos y mercados para sus productos y servicios con la finalidad de mejorar los ingresos de las familias de la región.

• **Fundaciones.** De otro lado, el criterio de análisis denominado donaciones con un 16%, demuestra el interés de las empresas en apoyar fundaciones que promuevan la salud, educación, medioambiente y bienestar social. Análogamente los criterios denominados fundaciones y patrocinios con un 13% de participación, reflejan el compromiso de estas organizaciones por promover la creación de centros médicos cuya misión es ofrecer servicios de salud de calidad con alto sentido humano por medio de un completo portafolio que comprende medicina general y especializada, odontología, apoyo diagnóstico y terapéutico. Como otro servicio se encuentra la educación mediante programas educativos para el trabajo con calidad y pertinencia que permita reformular proyectos de vida. Asimismo, se centraron en establecer alternativas de ocupación de tiempo libre encaminadas a desarrollar las destrezas y habilidades para preparar jóvenes ciudadanos para su vida laboral y potencializar su capacidad de liderar la construcción de un mejor futuro para sus comunidades.

• **Patrocinios, becas académicas.** En cuanto a las becas académicas la participación es del 10%, gracias a la destinación de recursos asignados para este programa, con el propósito de promover la educación de sus colaboradores. Las razones para incorporar la responsabilidad social: hoy más que nunca, las empresas entienden que el consumidor sólo quiere productos de excelente calidad, que no impacten al medio ambiente; ahora la exigencia las obliga al cumplimiento de unos estándares mínimos de ética empresarial.

• **Donaciones.** demuestra el interés de las empresas de apoyar fundaciones que promuevan la salud, la educación, el medioambiente y el bienestar social.

Incorporación de la responsabilidad social en los sistemas de gestión integral

Las empresas estuvieron de acuerdo en que el implementar la responsabilidad social y los sistemas de gestión integral generó un clima de estabilidad y confianza. Es claro que la necesidad radicó en que las organizaciones expresen, a través de los principios, el marco de la nueva cultura empresarial o responsabilidad social contextualizada en la trilogía compuesta por un concepto social, económico y ambiental. En este sentido, todo avance aporta ganancias a largo plazo como el crecimiento económico y la productividad, asociados a las mejoras de calidad de vida de las personas, el respeto por los derechos humanos y el cuidado del medioambiente.

Argumento que corresponde a la ventaja competitiva basada en el compromiso por el cumplimiento de las leyes y normas aplicables de acuerdo con los estándares éticos, para formar una cultura que se debe reflejar en las actuaciones de cada colaborador y hacia el exterior de la empresa. Sin embargo, se destaca el altruismo como la exigencia de integrar sus sistemas de gestión mas allá del cumplimiento de una serie de principios o normas legales. Esto implica la sólida formación ética en todos los niveles de la organización, el establecimiento de condiciones seguras para el trabajador, el respeto por el medio ambiente y la proyección social como parte de su responsabilidad social.

Los costos de prevención derivados de la toma de acciones preventivas están concentrados principalmente en costos de formación y de revisión de procesos; el primero con un 19%, se encuentra representado en programas de formación y entrenamiento en actividades encaminadas al establecimiento de planes de prevención y en el desarrollo de competencias a través de las capacitaciones en el sistema de gestión de la calidad, ya que gran parte del éxito de su implementación está en el cambio de cultura a todo el personal, el cual sólo se logra a través de la sensibilización empresarial. De otro lado, la revisión de procesos para estas industrias es crucial, dado que por su naturaleza como empresas de producción, el seguimiento que se realice durante las fases de diseño y desarrollo del producto, asegura la calidad final del mismo.

Otros costos no menos importantes corresponden a la inversión de la revisión de los procesos, en el cual el 17% de las empresas están de acuerdo con la necesidad de evitar los fallos de incumplimiento en las características técnicas, la adopción de planes de emergencia y contingencia en el personal de empresa y la mitigación de los aspectos ambientales derivados de la operación diaria de la empresa. Dentro de los costos analizados se encuentra la investigación con un 15%, los proyectos de mejora con 15% y los programas de calidad con un 10%, muestran la creciente necesidad de realizar avances en la optimización de

mejoras a los procesos que resumen las actividades que a través de toda las competencias del personal derivadas de la formación, la compra de nuevas tecnologías, el conocimiento de métodos efectivos en gestión permite que las propuestas se conviertan en potenciales mejoras para el cumplimiento de los resultados.

Criterios de evaluación para integrar la responsabilidad social empresarial con los sistemas de gestión integral

Para integrar la responsabilidad social con los sistemas de gestión, el 29% de empresas identificaron con facilidad la integración de elementos comunes. Sin embargo, la adaptación de los requisitos al sistema de gestión en un 43%, alude un inconveniente a los paradigmas presentados por el concepto de que los sistemas no se pueden integrar, sobre todo cuando se han adelantado algunos aspectos en los cuales se podría reconocer que hubo fallas al tratar de hacer la gestión más practica para cumplir requisitos de una certificación, que en la aplicación del enfoque sistémico para beneficio de la organización.

Otra condición que representa una amenaza para la integración de los sistemas se evidencian en la lucha de poderes y jerarquías por asumir el rol de quién estará a cargo del sistema integral, dado que en el enfoque tradicional por sistema existe un líder, pero al integrar los sistemas éste se verá suplantado por el profesional que estará a cargo de la gestión integral, lo que implica que puedan producirse pugnas en los cargos, afección de los canales de comunicación y despidos.

Con una calificación del 14% para los criterios de participación denominados identificación de controles y sensibilización del personal, se evidencia la preocupación por la necesidad de que los colaboradores y proveedores tengan clara la definición de la política, objetivos, misión y visión integral y que en efecto cualquier cambio que se establezca en la plataforma o en los controles del sistema sea comunicado con claridad y precisión, con el ánimo de evitar ambigüedad en la información y el desinterés por parte de quienes prestan un servicio directa o indirectamente a la entidad.

Paralelamente se encuentra la competitividad y solidez con un 33%, manifestado por la alta participación de mercado debido a que la propia gestión y los buenos resultados se han convertido en carta de presentación para posicionar productos y servicios de la organización en cualquier tipo de mercado, lo anterior se debe a que se cuenta con la capacidad de cubrir y cumplir cualquier tipo de requisito del cliente, legal, organizacional y del producto. De otro lado mejora la imagen interna y externa de la empresa fortaleciendo sus objetivos sociales, al considerar como parte de los beneficios de la gestión la salud ocupacional, la gestión de calidad, la responsabilidad social y el medioambiente.

En segundo lugar, con 20% de participación, se le atribuye a la concientización de los grupos de interés y la mejora continua de los procesos, los beneficios que conlleva la implementación de los sistemas de gestión integrados con la responsabilidad social empresarial. Esto deriva en que las relaciones entre partes interesadas y la empresa son actividades que generan valor y que al igual que la mejora continua se han convertido en un objetivo que persigue permanentemente la organización, basados en la retroalimentación y en el ajuste permanente de los sistemas a través del seguimiento y verificación de lo planeado contra lo que se ha ejecutado.

La rentabilidad cobra importancia con un 14%. Dado que las organizaciones identifican las oportunidades de reinversión de excedentes o de crecimiento organizacional, con la ubicación apropiada de los recursos como garantía del buen análisis de los datos que permite reducir los costos de operación de la organización provenientes de la ausencia de la calidad o los costos ocultos por sanciones ambientales, tratamiento excesivo de reducción de contaminantes, de accidentalidad, indemnizaciones e incapacidades o simplemente de publicidad para reposicionar la organización o alguno de sus productos

Conclusiones

Las empresas diagnosticadas se encuentran incorporando el concepto de responsabilidad social empresarial a sus sistemas de gestión, porque consideran que son elementos claves al implementarlos que describen algunos de estos principios y su interacción con los sistemas de gestión:

Rendición de cuentas y transparencia: Las empresas encuestadas tienen mecanismos claros de comunicación interna y externa para dar a conocer a sus *stakeholders* los resultados de la gestión y las acciones encaminadas a la protección del medioambiente, de su labor social representada en el bienestar de sus empleados y apoyos a fundaciones y en mecanismos de prevención como la salud de sus trabajadores y sus familias.

Con respecto a las partes interesadas: Una de las principales razones que las empresas encuestadas tienen para incorporar la RSE a la gestión, es el mejoramiento de las relaciones con la comunidad y las autoridades; gracias a los mecanismos para conocer sus expectativas, las empresas están implementando programas que responden a estas necesidades, tal como se evidencia en los métodos de aplicación de la RSE (bienestar al trabajador y su familia y otras partes de interés; alianzas con fundaciones, donaciones y patrocinios).

Respeto al principio de legalidad: destinan recursos para asegurar el cumplimiento de sus objetivos y metas ambientales, a través del cumplimiento de sus requisitos legales, en la

aplicación de controles para mitigar sus impactos ambientales y para verificar el cumplimiento de lo establecido en su plan legal.

Respeto a la dignidad de la persona humana: acatan y promueven los derechos establecidos para sus trabajadores, a través del mejoramiento de la calidad de vida y condiciones laborales; beneficios que impactan a sus familias y a su entorno empresarial. En síntesis, las empresas reconocen y promueven a todo nivel los derechos de los trabajadores de carácter legal, familiar, sociocultural y ambiental.

En materia de desarrollo humano integral: La encuesta revela que las empresas consideran la formación como uno de los factores claves de su gestión, elemento esencial en el que invierten gran parte de sus recursos, ya que consideran el talento humano, como la pieza más importante en el engranaje de sus industrias.

En un gran porcentaje las empresas relacionaron las acciones encaminadas al cuidado del medioambiente con el actuar socialmente responsable; aunque entienden que el concepto RSE implica la trilogía entre el factor económico, ambiental y social, consideran que se ha integrado fácilmente este concepto en la prevención de la contaminación y las acciones de compensación hacia el medioambiente. También lo han incorporado en las acciones tendentes al bienestar del trabajador y de su entorno familiar.

Son diferentes las razones que motivaron a incorporar la responsabilidad social empresarial a sus empresas; algunas de tipo legal, de good will, presiones por parte de stakeholders por ejemplo, sea cual fuere ya existen iniciativas que dan respuesta a algunos de los principios de la RSE. Hoy se puede ver que estas iniciativas aunque informales en algunas empresas porque no se gestiona como un sistema sino que hace parte de los controles del Sistema de gestión ambiental o del Sistema de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, son líneas de acción de la RSE que gestionadas de manera adecuada mejorarán las relaciones de la empresa con sus partes interesadas y potenciará su imagen ante la sociedad.

Referencias

Bansal, P.y Roth, K. (2002). Why a companies go green: A model of Ecological. Responsiveness. *Academy of Management Journal*, 43.

Castillo,P. D. y Martinez,T. J. (2010). Enfoque para combinar e integrar la gestión de sistemas: En. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación,*Normas y Calidad ICONTEC*. Edición segunda.

Collorette, P.; Schneider, R. Legris, P. (2001). *La gestión del cambio organizativo*, cuarta parte: La adaptación al cambio. ISO Management Systems. Vol 3.

Fernandez, R. Esther. (2007). ISO 14001:2004. *Sistemas de gestión ambiental: Requisitos con orientación para su uso*. Forum Calidad. No.181. Año XIX. Madrid.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas. (2008). *Guia técnica colombiana GTC 180 responsabilidad social*. ICONTEC

Mellado, C.(2005). *El proceso comunicativo al interior de la pequeña empresa industrial: clima, liderazgo y realidad organizativa*. España. Publicaciones Universidad Pontificia de Salamanca.

Mellado, R. Ma. Dolores. (2006). *La gestión integrada de la calidad el medio ambiente y la prevención de riesgos laborales en las organizaciones*. Editorial universitaria Ramón Areces. Madrid.

Navarro, G. Fernando. (2012). *Responsabilidad social corporativa: Teoría y práctica*. Editorial ESIC. Segunda Edición .Madrid.

Posada-Swafford, Ángela. (2011). Especial para huella social. En: Huella Social. publicación de responsabilidad social. *El Tiempo* Casa Editorial. diciembre, Número 2.

Rodriguez, C. María del Pilar.(2005). *Comportamiento ético gerencial*. Universidad Nacional de Colombia. Manizales.

Quintero, M.L. (2007). *Beneficios y Experiencias en la implantación de los sistemas de gestión de calidad, medio ambiente y salud ocupacional en algunas empresas de ocho comunidades autónomas de España*. Valencia España.

Spence, L, Lozano, J. M. (2000). Communicating about ethics with small firms: Experiences from the UK and Spain. *Journal of business ethics*, 27:43-53

Zadeck Simón. (2007). El camino hacia la Responsabilidad Social Corporativa. Harvard Bussines Review. Edición Especial Responsabilidad Social Empresarial.