



**VALIDACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS PARA MEDIR LA RSE, DESDE LA  
GESTIÓN HUMANA.**

**NATALIA FARFÁN DELASCASAS**

**LUÍS FELIPE MANRRIQUE MEJÍA**

**PROYECTO DE GRADO**

**DIRECTORA DEL PROYECTO DE GRADO: ÁNGELA MARÍA GARTNER**

**UNIVERSIDAD ICESI**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**SANTIAGO DE CALI**

**2015**

## CONTENIDO

RESUMEN .....	4
INTRODUCCIÓN .....	6
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	8
1.1 JUSTIFICACIÓN .....	8
2. OBJETIVOS.....	10
2.1 OBJETIVO GENERAL .....	10
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	10
3. MARCO TEÓRICO .....	11
3.1 GESTIÓN HUMANA.....	11
3.2 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL .....	12
3.3 HERRAMIENTAS PARA MEDIR LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	12
3.3.1 AUDITORIAS .....	13
3.3.2 SA 8000 .....	13
3.3.3 ENTREVISTA CUALITATIVA SEMIESTRUCTURADA .....	14
3.3.4 ENTREVISTA A PROFUNDIDAD Y AUTODIAGNÓSTICO EMPRESARIAL.....	14
3.3.5 ANÁLISIS CLUSTER .....	15
3.3.6 LIBRO VERDE DE LA UNIÓN EUROPEA .....	16
3.3.7 PACTO MUNDIAL.....	16
3.3.8 GRI.....	16
4. MARCO METODOLÓGICO .....	20
5. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	21
5.1 PERCEPCIÓN DE LA RSE.....	21
5.2 HERRAMIENTAS.....	23
5.3 RESPONSABILIDAD SOCIAL Y POLÍTICAS DE GESTIÓN HUMANA.....	25
5.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y HERRAMIENTAS.....	27
5.5 RESULTADOS .....	30
6. CONCLUSIONES .....	32
7. BIBLIOGRAFÍA .....	35
8. ANEXOS .....	37
8.1 ANEXO 1 .....	37

## LISTADO DE TABLAS

Tabla 1.....	17
--------------	----

## LISTADO DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 .....	22
Ilustración 2 .....	23
Ilustración 3 .....	23
Ilustración 4 .....	25
Ilustración 5 .....	25
Ilustración 6 .....	27
Ilustración 7 .....	28
Ilustración 8 .....	29
Ilustración 9 .....	30

## **RESUMEN**

A medida que han pasado los años, la responsabilidad social empresarial se ha convertido en un factor importante en las estrategias que usan las empresas para crear valor a sus clientes externos, pero principalmente para los internos, su capital humano. Es por esto, que desde la gestión humana se implementan herramientas que ayudan a medir la responsabilidad social, no sólo evaluando aspectos externos como el impacto de las operaciones en el medio ambiente, en la economía, sino en aspectos internos como el mejoramiento continuo de las condiciones laborales, programas de inclusión y bienestar para los trabajadores, entre otros.

La presente investigación tiene como objetivo analizar la incidencia de la implementación y validación de las herramientas que miden la responsabilidad social empresarial, dentro de las organizaciones, desde las prácticas de gestión humana.

**PALABRAS CLAVES:** Responsabilidad social empresarial, Gestión humana, Creación de valor, Incidencia en el talento humano, Recursos humanos.

## **ABSTRACT**

As the years have passed, corporate social responsibility has become an important factor in the strategies companies use to create value to their external customers, but mainly for their internal ones, their human capital. That's the reason why human resources have been evolving some tools, in order to measure social

responsability, evaluating not only external items, such as the environment's impact generated by daily production, economic impact, but also internal aspects like continuous improvement of working conditions, inclusión programs and worker's wellbeing, among others.

Present research aims to analyze the incidence of validation and implementation, of tools that measure corporate social responsibility, in companies, from human management practices.

**KEY WORDS:** Corporate social responsibility, Human management, Value creation, Human talent incidence, Human resources.

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día, vemos como las organizaciones se interesan cada vez más por todos los impactos que generan en el entorno en el que se desarrollan. Temas como la gestión humana, responsabilidad social, entre otros, se han convertido en prioridad para las empresas que buscan la innovación y mejoramiento continuo. Estas tendencias globales, han logrado que las organizaciones las incorporen como estrategias organizacionales, que propenden las prácticas de gestión humana encaminadas, especialmente, hacia los actores internos (talento humano).

A lo largo de los años se ha venido forjando el concepto de responsabilidad social empresarial desde la teoría, tomado como una visión holística, todas las partes involucradas (perspectiva interna y externa) en el impacto generado por las empresas. Sin embargo, desde la sociedad se ha generado un concepto erróneo, en donde se piensa que las empresas implementan la RSE, sólo con el fin de obtener un objetivo individual, desde reducción de impuestos, estrategia de mercadeo para ganar participación en el mercado o en su defecto aumentar sus ganancias.

El presente trabajo plantea analizar y evaluar la incidencia que tiene en las organizaciones, la implementación de herramientas que midan la responsabilidad social empresarial, desde las prácticas de gestión humana; basándonos en indicadores que evalúen el impacto desde una perspectiva interna. Para ello, se establecerán, inicialmente, las herramientas establecidas a nivel mundial, y

utilizadas por muchas empresas en el mundo, como lo son El Pacto mundial, GRI, Libro verde, entre otras. Posteriormente, se realizará un análisis, que nos permitirá ver si, si se están aplicando dichas herramientas en las empresas, y que consecuencias ha traído. Por último, se evaluará el proceso y los resultados obtenidos, para así poder generar propuestas que ayuden a las empresas a fortalecer sus estrategias organizacionales.

## **1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

¿Cuál es la incidencia dentro de las organizaciones, por la implementación y validación de las herramientas que miden la RSE, desde las prácticas de gestión humana?

### **1.1 JUSTIFICACIÓN**

A través de los años las organizaciones han tratado de fortalecer e implementar prácticas de gestión humana, por medio de la responsabilidad social empresarial. El concepto de la RSE, a lo largo del tiempo, se ha enmarcado en un contexto general, como lo ha sido el impacto sobre el entorno externo de las empresas. Sin embargo, el presente trabajo pretende enfocar su análisis, no sólo en dicho factor externo, sino tomar como unidad de análisis el talento humano de las organizaciones.

Es por esto, que se hace realmente importante entender y analizar el rol e impacto que tienen dichas prácticas en los actores internos, para así comprender de manera adecuada la incidencia producida por las herramientas de medición de la RSE, desde las prácticas de gestión humana. De esta forma, evaluar la incidencia presentada en las organizaciones, a partir de la implementación de dichas herramientas, y poder proponer cambios que ayuden a la innovación y gestión dentro de la organización.

Cuando se hace un profundo análisis acerca de la RSE, se puede evidenciar la repercusión que tiene esta en las estructuras organizacionales, por medio de la transmisión de los valores, costumbres, recursos, actitudes e ideas. Es por esto, que se deben comprender todas estas implicaciones, para a través de ellas, mejorar la calidad en el trabajo, y que esto genere un cambio que a futuro se vea reflejado en todas las interacciones e impactos de la organización en la sociedad. Debido a esto, se espera que al implementar este tipo de mediciones y análisis, los resultados internos sean dados por un cambio en el comportamiento de los empleados, quienes adquieran un mayor compromiso y dedicación para cumplir con sus tareas, y un alto nivel de moralidad.

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1 OBJETIVO GENERAL**

Analizar como la implementación y validación de las herramientas que miden la responsabilidad social empresarial en las empresas, sirven como estrategia de valor para las empresas.

### **2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar el cambio presentado dentro de la organización, a partir de la implementación de las herramientas por parte del departamento de Gestión Humana.
- Medir la incidencia de las prácticas de responsabilidad social desde una perspectiva interna.
- Evaluar el proceso que se sigue con los resultados obtenidos por la aplicación de dichas herramientas.

### **3. MARCO TEÓRICO**

Para empezar es importante hablar y tener en cuenta lo que significa la gestión humana y la responsabilidad social, para que posteriormente, se puede hablar de una manera más clara acerca de los instrumentos utilizados en la medición de estas.

#### **3.1 GESTIÓN HUMANA**

La gestión humana es el área en la cual las políticas, objetivos y los procedimientos de la organización se unen y complementan entre si para poder dirigir la estrategia de la organización a través de las personas logrando así la meta propuesta por la empresa desde un principio. Esta debe garantizar que los procesos administrativos guíen el desarrollo de los funcionarios en todas las áreas. Dentro de sus funciones están el desarrollo estratégico, que básicamente busca que la empresa no se aleje de su visión y vaya de la mano con esta; selección y desarrollo que es el área encargada del personal que ingresa a la empresa y como lo dice su nombre desarrollo y formación del mismo; compensación, beneficios y por último, salud y seguridad.

En conclusión como dice Peter Drucker “la libre empresa no debe justificarse únicamente por ser un buen negocio. Sólo se puede justificar porque es buena para la sociedad”. Básicamente, esta cita lo resume todo, no se debe ver a la empresa únicamente como una máquina, la cual obtiene resultados, sino más bien

como un ente en el cual se encuentran personas trabajando juntas por un mismo fin.

Finalmente, es el bienestar, la manera de guiar a estas, y el impacto que se piensa brindar a la sociedad, las que determinan realmente lo importante o la magnitud del resultado.

### **3.2 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

Partiendo de la frase mencionada anteriormente, podemos hablar ahora de otro tema bastante importante, el cual, es también, base para el desarrollo de nuestro proyecto. La responsabilidad social, aunque tiene gran variedad de definiciones y significados, se refiere a la contribución activa y voluntaria del mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las diferentes empresas del sector buscando generalmente el objetivo de mejorar su situación competitiva y su valor añadido a la sociedad en la que se desempeñan.

### **3.3 HERRAMIENTAS PARA MEDIR LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

Para poder definir si las empresas realmente están cumpliendo con las actividades normalmente o si las están realizando correctamente, se han creado, con el tiempo, distintos instrumentos encargados de su medición, los cuales son aplicados constantemente en las empresas; al menos es eso lo que se espera, pues son estos los que realmente garantizan que si se esté cumpliendo con dos de las áreas más importantes en el desarrollo de la empresa.

### **3.3.1 AUDITORIAS**

Dentro de estos instrumentos para medir el talento humano se encuentra la auditoria, esta busca proporcionar competitividad a la organización, a través de la recopilación de información mediante tablas y entrevistas acerca de la estructura humana de la empresa, evaluación de los procesos de reclutamiento, registro de promociones, administración de salarios, estadísticas de acciones, índice de rotación de personal, control de presencia e índice de absentismo, evaluación del rendimiento y el análisis de la descripción de puestos de trabajo. Dichos datos son bastante importantes para determinar si está funcionando de manera correcta el área de gestión humana dentro de la empresa, causando que haya un correcto funcionamiento de los empleados.

Los datos nombrados en la auditoria tienen tres formas de ser recolectadas, estas son mediante observación directa, la cual inserta un experto, el cual está analizando desde su sabiduría todos los ámbitos de la empresa, calificando desde su punto de vista su funcionamiento. Segundo, la entrevista, la cual pretende tener una conexión directa con el director o gerente de gestión humana; y tercero un análisis documental, el cual se realiza a todo el área de talento humano.

### **3.3.2 SA 8000**

Por otro lado, encontramos la SA 8000, la cual es una certificación voluntaria creada en Estados Unidos por la organización llamada Responsabilidad Social Internacional, con el propósito de promover mejores condiciones laborales incluyendo temas tales como la justicia social y derechos de los trabajadores. Está

encargada de establecer condiciones mínimas que proporcionen un ambiente de trabajo o clima laboral óptimo y saludable. Así mismo, establece reglas con respecto a aspectos sociales como la duración de la jornada laboral, salarios, lucha contra la discriminación y el trabajo infantil o forzado. Realmente, la SA 8000 viene siendo una ley, más que un instrumento de medición pero es de suma importancia nombrarla, ya que esta establece un patrón del cual se pueden derivar varios de los instrumentos o de los temas evaluados en estos.

### **3.3.3 ENTREVISTA CUALITATIVA SEMIESTRUCTURADA**

La entrevista cualitativa semiestructurada, fue otro instrumento utilizado por las estudiantes Carolina Llano, Nataly López y Karina Franco para conocer las prácticas de responsabilidad social en el área de recursos humanos, que actualmente existen en la empresa, y la aplicación de un código de ética y su cumplimiento. Este instrumento de medición consiste en una guía de preguntas específicas en las cuales el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos y obtener mayor información sobre los temas que este desee.

### **3.3.4 ENTREVISTA A PROFUNDIDAD Y AUTODIAGNÓSTICO EMPRESARIAL**

Se descubrió también, dos instrumentos más, tomados del proyecto de grado “Gestión de proyectos de responsabilidad empresarial en pymes del sector ambiental” realizado por las estudiantes Ana María Espinosa y Verónica Pérez, los cuales son la entrevista a profundidad y una herramienta utilizada por el BID para detectar las prácticas de RSE en las pymes llamado autodiagnóstico empresarial.

El primero consiste en una técnica cualitativa que permite una interacción dinámica de comunicación entre el entrevistador y el entrevistado. El segundo ya es un poco más detallado ya que busca una caracterización de las principales practicas socialmente responsables, utilizadas por dichas empresas, con el fin de que los empresarios evalúen de manera autónoma el nivel de implementación de dichas prácticas e identificar factores de mejoramiento. Consta de 37 preguntas que evalúan: cadena de valor, comunidad, medio ambiente, gobierno corporativo, aspectos laborales y organización interna. Posteriormente, los resultados son tabulados en una matriz, la cual arroja los puntajes de cada área en una gráfica que categoriza el estado de la empresa en 4 niveles (fortalecimiento, mejoramiento, alerta, crítico).

### **3.3.5 ANÁLISIS CLUSTER**

Ahora hablaremos del análisis cluster, este es un método o instrumento por medio del cual se busca dividir la empresa o el personal de la empresa en grupos. Se busca que estos grupos sean homogéneos y que haya similitud entre quienes los componen, de esta manera se busca que haya gran homogeneidad entre los que componen el grupo, pero la mayor diferencia entre los grupos, buscando clasificar a los individuos que componen a dichos grupos. Finalmente se hace un dendograma, el cual permite, mediante una gráfica interpretar los resultados. Al final, se puede analizar qué tanta diferencia hay entre los grupos y de qué manera puede estar esto afectando o beneficiando a la empresa.

### **3.3.6 LIBRO VERDE DE LA UNIÓN EUROPEA**

Pudimos también analizar sobre los instrumentos investigados una herramienta llamada el Libro verde de la Unión Europea. Esta contempla dos áreas: abolición del trabajo infantil y la discriminación. Este viene siendo más bien como una ley que permite controlar un poco la discriminación de personas en el momento de tener ciertas acciones dentro del empleo, contrataciones y desempeño. Es decir, busca que haya una igualdad dentro del área de trabajo, garantizando así un óptimo clima organizacional que conlleve a mejores resultados, tanto para la empresa como para el personal en sí.

### **3.3.7 PACTO MUNDIAL**

En esta misma línea, se encuentra el Pacto Mundial, pues busca algo muy parecido al Libro verde. Son principios que buscan o tienen como objetivo la erradicación del trabajo infantil y junto con esto la abolición de la discriminación a la hora de buscar acceso al empleo, dentro de la discriminación resaltan puntos como la libertad de afiliación y derecho a la negociación colectiva.

### **3.3.8 GRI**

Finalmente el GRI (Global Reporting Initiative), es una iniciativa mundial para la elaboración de memorias de sostenibilidad, que está dirigida a las prácticas laborales y ética dentro del empleo, tratando aspectos como la relación entre la empresa y sus trabajadores. Este proporciona Indicadores de desempeño de prácticas laborales y ética del trabajo, profundizando en temas en los que están inmersos los trabajadores como salud, seguridad, igualdad de oportunidades,

libertad de asociación, la no discriminación entre muchos más. Cabe resaltar que es importante conocer acerca de esta herramienta, ya que de esta parten todos los instrumentos y herramientas, que se han aplicado y proporcionado hasta el día de hoy, brindando un respaldo a la hora de buscar sostenibilidad en las compañías que desean evaluarse en ámbitos económicos, ambientales y sociales.

Tabla 1

Nombre	Autor(es)	Tipo	Resúmen	Metodología	Variabes
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y POLÍTICAS DE GESTIÓN HUMANA. ESTUDIO DE CASO: CLIENTES INTERNOS DE LA VICEPRESIDENCIA DE RECURSOS HUMANOS BANCO DE OCCIDENTE	Natalia Cutiva	PDG	<p><b>Palabras claves:</b> Responsabilidad Social Empresarial, Responsabilidad Social Corporativa, Gestión de los Recursos Humanos, Impacto sobre el Talento Humano, Empoderamiento, Sentido de Pertenencia, Motivación.</p> <p>La RSE desde una perspectiva interna (desde la gestión humana), como forma de promoción de la calidad de vida laboral, equilibrando los diferentes intereses dentro de la organización, para así poder lograr, efectivamente, los objetivos organizacionales.</p> <p><b>Herramientas que proponen:</b> GRI, Pacto Mundial, Libro Verde, OCDE, SA 8000, Norma SGE 21.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cualitativa.</li> <li>• Encuesta</li> <li>• Impactos producidos por las Políticas de Gestión de Talento Humano, como la Responsabilidad Social dentro de la percepción que tienen los colaboradores con la imagen y los valores corporativos.</li> </ul>	Funcionarios de la parte administrativa.
DISERTACIÓN TEÒRICA PARA EL ESTUDIO DE LA EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SU APLICACIÓN EN LOS RECURSOS HUMANOS	Juan Sebastián Canaval	PDG	<p><b>Palabras claves:</b> Responsabilidad Social Empresarial (RSE o CSR), Responsabilidad Social Corporativa, Talento Humano, Ciudadanía Corporativa (Corporate Citizenship o CC).</p> <p>La RSE como herramienta útil en las cuestiones de recursos humanos. Adaptar la RSE a las diversas necesidades de los empleados, creando así sentido de pertenencia, generando un alto nivel de compromiso, moral y dedicación hacia el cumplimiento de sus tareas.</p>	*N.A	*N.A

PERSPECTIVAS TEÓRICAS USADAS PARA EL ESTUDIO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: UNA CLASIFICACIÓN CON BASE EN SU RACIONALIDAD	Alejandro Alvarado Herrera, Enrique Bigné Alcañiz y Rafael Currás Pérez.	Artículo: Revista Estudios Gerenciales Vol. 27 No. 118 (Enero - Marzo 2011), 115 - 137	<b>Palabras claves:</b> Perspectivas teóricas, RSE, racionalidad, rol de la empresa en la sociedad. Identificación de la racionalidad predominante de cada teoría o perspectiva teórica, así como de su concepción acerca del rol de la em- presa en la sociedad moderna	*N.A	*N.A
DIFUSIÓN DE LAS MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD EN LATINOAMÉRICA: ANÁLISIS TERRITORIAL Y SECTORIAL	María del Mar Alonso-Almeidaa, Frederic Marimonb y Josep Llach	Artículo: Revista Estudios Gerenciales Vol. 27 No. 118 (Enero - Marzo 2011), 115 - 137	<b>Palabras claves:</b> Informe de sostenibilidad Responsabilidad social Global Reporting Initiative Latinoamérica. Identificación de la difusión geográfica y sectorial en Latinoamérica de los informes de sostenibilidad del tipo Global Reporting Initiative.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regresión de la curva logística: • Explica la evolución de los certificados GRI en las áreas geográficas.</li> <li>• Nivel de concentración e inestabilidad</li> <li>Evolución de la importancia relativa que ha tomado el estándar entre los diferentes países del área latinoamericana y entre los distintos sectores de actividad económica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Área latinoamericana</li> <li>• Sectores: Servicios financieros, minería, agricultura, construcción, energía, servicios, alimentación y bebidas, y química.</li> </ul>

Gestion de recursos humanos enmarcada en los principios de la responsabilidad social empresarial.	Carolina Llano Leidy Nataly Lopez Ruth Karina Franco	PDG	Las empresas deben buscar en el area de recursos humanos competencias que les proporcionen ventajas competitivas, teniendo en cuenta que son las personas las portadoras del talento y de las competencias necsarias para alcanzar el éxito. La frase clave aca es el "gana y gana", pues se busca la satisfaccion y optimizacion de resultados beneficiando a todas las partes.	Entrevista cualitativa, semiestructurada. Guia de preguntas especificas, pero el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor informacion sobre los temas deseados.	Realizado a 1 empleado y el administrador.
Gestion de proyectos de responsabilidad social empresarial en pymes del sector ambiental	Ana Maria Espinosa Veronica Perez	PDG	Como se gestionan los proyectos de responsabilidad social empresarial en las pymes del sector ambiental en la ciudad de Cali. Se pretende mostrar como es el diseño, implementacion y los recursos que son utilizados para llevarlos a cabo.	Entrevista a profundidad y Autodiagnostico empresarial.	Se evaluan 5 areas : Cadena de valor, comunidad, medio ambiente, gobierno corporativo, aspectos laborales y organizacion interna.
Dimensiones de la responsabilidad social empresarial entre aprendizaje organizacional y RSE dentro de las organizaciones en practicas de estrategias de innovacion.	Vanessa Londoño Laura Mojica Paula Ricardo	PDG	Relacion entre el aprendizaje organizacional y la responsabilidad social empresarial dentro de las organizaciones en sus practicas de estrategias de innovacion. Como las empresas pueden llegar a aumentar su nivel de competitividad, por medio de la aplicacion de habilidades, conocimientos y competencias en su talento humano.	Investigacion cualitativa por medio de observacion y entrevista a profundidad.	Empleado encargado de la contratacion externa de una empresa del sector agroindustrial.

Introduccion al Analisis Cluster	Basada en un artículo de Cormack: R.M.: "A Review of Classification" Journal of the Royal Statistics Society, S.A. 134,3, 1971; pags. 321-367	Clasificación basada en un artículo.	Busca mediante el uso de diversas técnicas multivariantes clasificar un conjunto de individuos en grupos homogéneos. El objetivo es obtener clasificaciones teniendo entonces este análisis un desarrollo altamente exploratorio. Agrupar el conjunto de individuos en pequeños grupos con la más alta similitud entre ellos.	Tipo de Investigación exploratoria.	Conjunto de individuos, dividido en grupos altamente homogéneos.
Gestión humana : Tendencias y perspectivas	Juan Guillermo Saldarriaga Ríos	Artículo.	Se hace referencia a las tendencias y perspectivas de la gestión humana en el mundo actual, las cuales buscan optimizar la administración del personal dentro de la organización para así aumentar el desarrollo e incremento de la productividad y competitividad. <b>Palabras clave :</b> Gestión humana, gestión de recursos humanos, administración del talento humano, tendencias de gestión humana, perspectivas de gestión humana.	Estado del Arte, análisis documental es la principal técnica de recolección de la información.	Análisis de documentos, investigación.

**Fuente:** *Elaboración propia*

#### **4. MARCO METODOLÓGICO**

Para lograr ahondar en la incidencia que tienen las herramientas que miden la responsabilidad social empresarial desde una perspectiva interna, se sigue un diseño de investigación descriptiva. Esta se ocupa de datos cuantitativos, que busca establecer una relación entre variables, lo cual representa el panorama del estudio planteado.

Por otra parte, se siguen pasos que apoyan la elección de este tipo de diseño, como la muestra que se eligió para la recolección de datos, la cual se saca de utilizar el método de muestreo por conglomerados, en este caso, las empresas, estableciendo ciertas características que se consideran que representan la unidad de análisis, como son personas que pertenezcan a empresas PYMES y grandes, y que ocupen cargos en áreas de Gestión humana.

Así mismo, la implementación de un instrumento, como es la encuesta auto – administrada, es decir que se le enviará a las personas, vía online. Dado el diseño del instrumento, no se requiere de la presencia de una persona para que le suministre la encuesta a las personas que se van a encuestar. En esta se plasman una secuencia de 9 preguntas de investigación, en las que se ha utilizado una escala Likert, que buscan una respuesta efectiva y representativa del estudio, guiadas por los objetivos generales y específicos planteados en la investigación (Anexo 1). Por último, cabe resaltar, que la clasificación temporal del estudio, se dará por medio de un estudio transversal, es decir que la encuesta se llevará a cabo una sola vez a un grupo de personas.

## 5. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A continuación se presentarán los resultados obtenidos en las encuestas realizadas. Dichas encuestas buscaban analizar la incidencia en las organizaciones de la implementación y validación de herramientas e instrumentos que miden la Responsabilidad Social Empresarial.

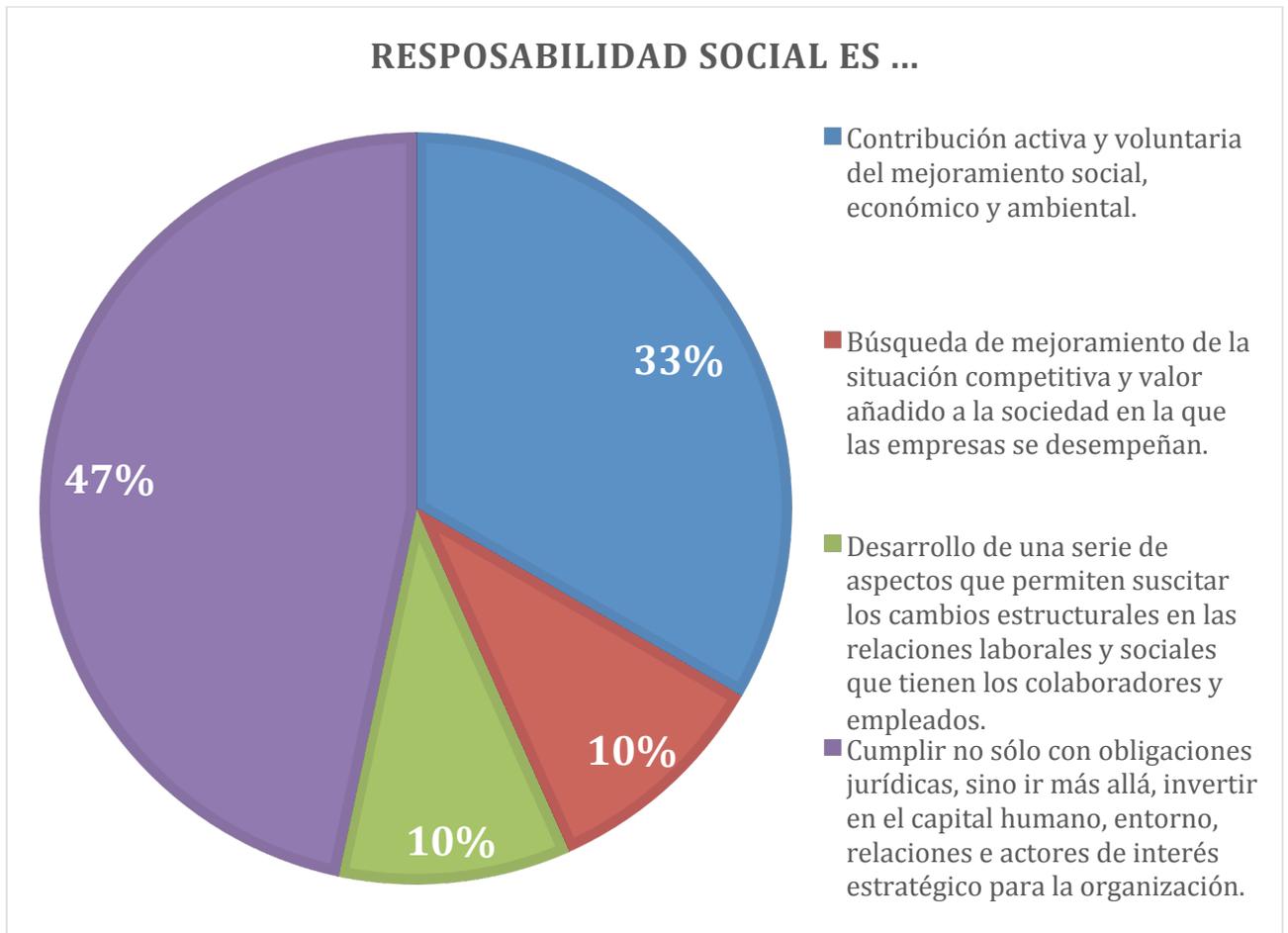
Para desarrollar de manera efectiva el análisis, se han establecido cinco categorías que ayudan a desglosar e ilustrar de manera más detallada los resultados obtenidos.

### 5.1 PERCEPCIÓN DE LA RSE

El 33% de las empresas encuestadas (**ver ilustración 1**) está muy de acuerdo en que la responsabilidad social empresarial es una contribución activa y voluntaria del mejoramiento social, económico y ambiental. De estos mismos encuestados, el 10% (**ver ilustración 1**) creen o están muy de acuerdo en que la responsabilidad social hace referencia a la búsqueda de mejoramiento de la situación competitiva y valor añadido a la sociedad en la que las empresas se desempeñan. Por otro lado, el 10% (**ver ilustración 1**) de la misma muestra considera que la RSE es el desarrollo de una serie de aspectos que permiten suscitar los cambios estructurales en las relaciones laborales y sociales que tienen los colaboradores y empleados. Finalmente, observando la última pregunta, un 47% de los encuestados (**ver ilustración 1**) cree que la RSE es cumplir no sólo con obligaciones jurídicas, sino ir más allá, invertir en el capital humano, entorno, relaciones y actores de interés estratégico para la organización. La percepción que

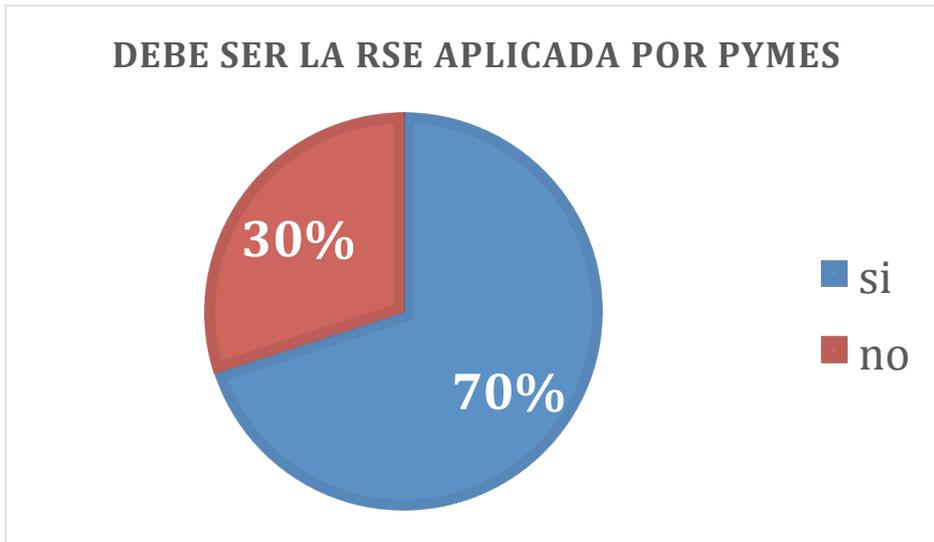
tienen los empresarios sobre la responsabilidad social empresarial no es errónea, además estos la tienen en cuenta en sus procesos ya que tienen conocimiento sobre sus usos y lo que significa para la organización. También, es interesante detenernos un poco en la afirmación que tuvo mayor porcentaje alto (de acuerdo – muy de acuerdo) ya que esta nos demuestra que los empresarios están mirando más allá de las obligaciones jurídicas y están pensando y entendiendo el capital humano, preocupándose por su bienestar y sus intereses.

Ilustración 1



**Fuente:** *Elaboración propia.*

Ilustración 2

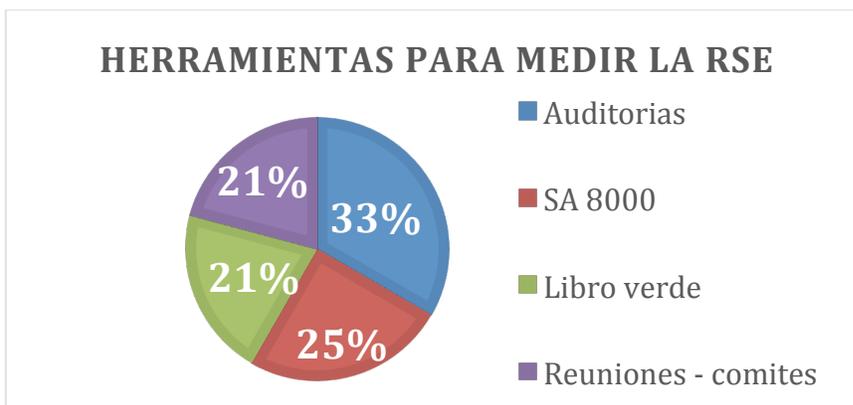


**Fuente:** Elaboración propia.

Podemos ver que los encuestados conocen la utilización de la responsabilidad social y un 70% (**ver ilustración 2**) está de acuerdo en que esta sea utilizada para todo tipo de empresa, sea grande, mediana, pequeña o pyme. Es importante este resultado ya que fue a esta pregunta la que mayor porcentaje le dieron en cuanto a su importancia.

## 5.2 HERRAMIENTAS

Ilustración 3

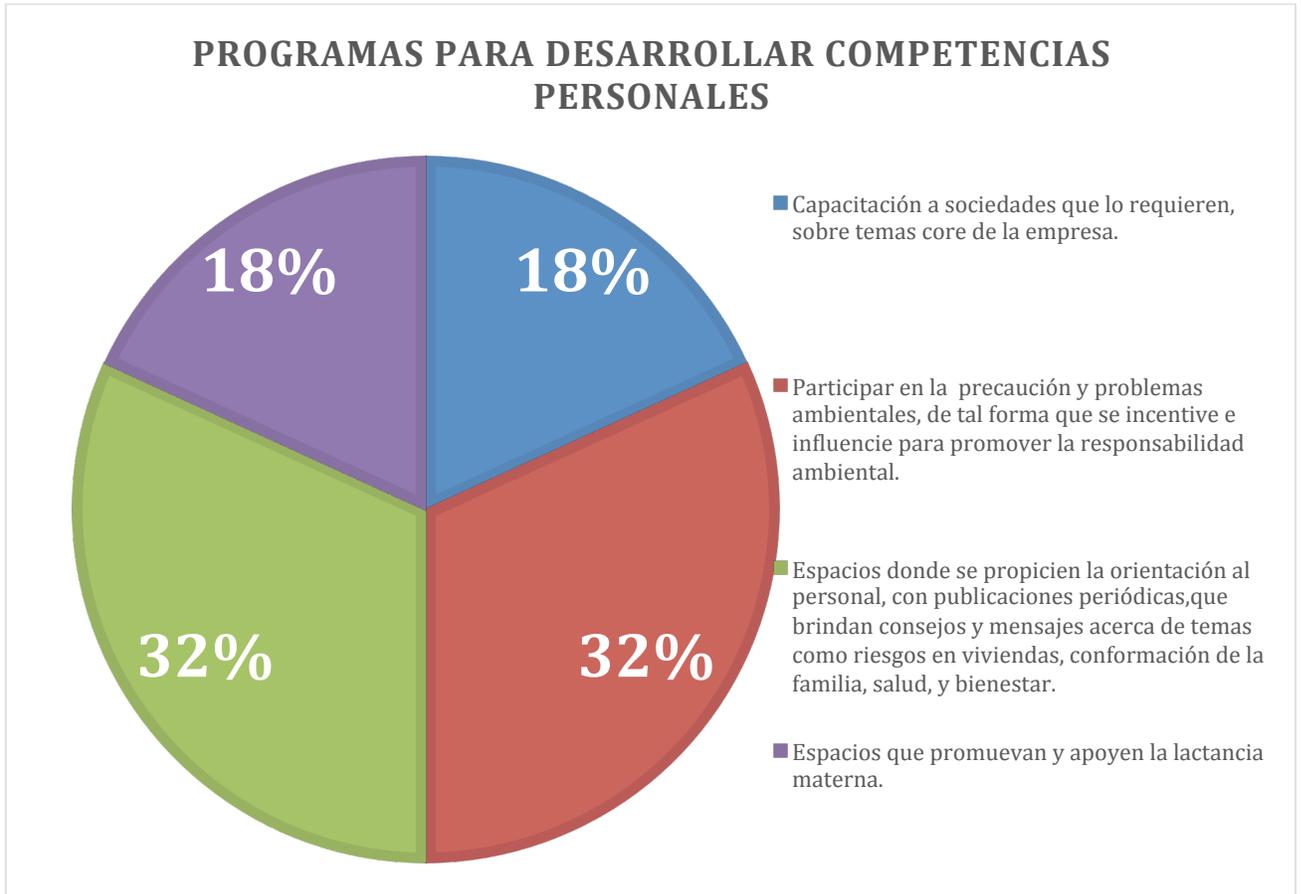


**Fuente:** *Elaboración propia.*

Un 33% (**ver ilustración 3**) de los encuestados, está totalmente de acuerdo o muy de acuerdo en la implementación de auditorías que permiten analizar todos los ámbitos de la empresa, calificando desde su punto de vista su funcionamiento. Así mismo, el 25% (**ver ilustración 3**) está totalmente de acuerdo o muy de acuerdo en la utilización de sistemas de medición del ambiente de trabajo, condiciones mínimas de seguridad y clima laboral óptimo y saludable como lo dice y controla la herramienta SA 8000. Además, un 21% (**ver ilustración 3**) de las empresas considera que se deben implementar mecanismos de regulación que permitan la disminución de comportamientos discriminatorios en el momento de tener ciertas acciones de selección, contratación y evaluación de desempeño establecido por el libro verde. Finalmente, el 21% (**ver ilustración 3**) de los encuestados dan una alta valoración (De acuerdo- Totalmente de acuerdo) a que se deben utilizar también mecanismos de participación y gobierno que estén encaminados al fortalecimiento de la convivencia en la organización. Los resultados arrojados en esta pregunta confirman que el porcentaje más alto de los empresarios encuestados está de acuerdo, utiliza o considera que se deben manejar las herramientas sugeridas en la pregunta. La herramienta de mayor uso o con la que más se identifican los empresarios son los sistemas de medición del ambiente de trabajo, condiciones mínimas de seguridad y clima laboral óptimo y saludable ya que esta recoge la mayoría de temas de interés para los empleados.

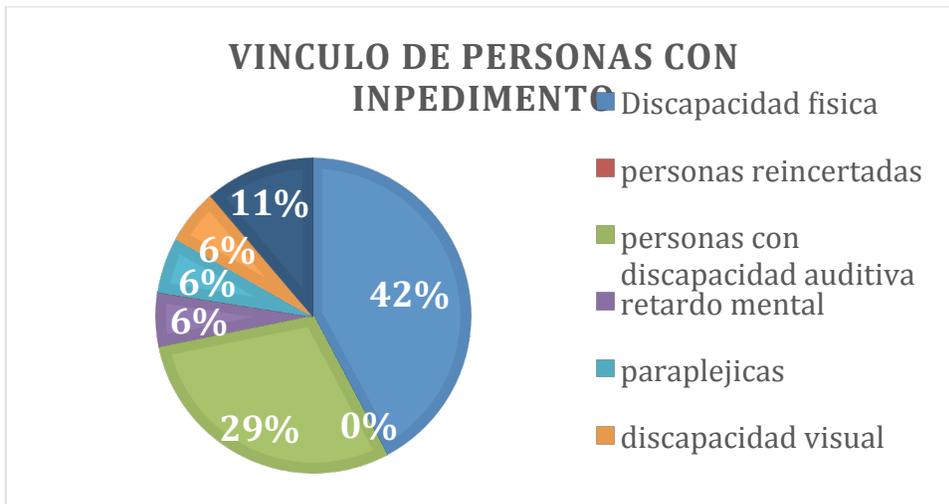
### 5.3 RESPONSABILIDAD SOCIAL Y POLÍTICAS DE GESTIÓN HUMANA.

Ilustración 4



Fuente: Ilustración propia.

Ilustración 5



**Fuente:** *Elaboración propia.*

Se cuestionó a las empresas acerca de la implementación de programas que fomenten el desarrollo de competencias personales para los empleados, un porcentaje del 67% (**ver ilustración 4**), considera o está de acuerdo con estas actividades para fomentar el desarrollo personal de los empleados, mientras que un 33% (**ver ilustración 4**) no está de acuerdo en su utilización. Dentro de estas actividades se encuentran, la capacitación a sociedades que lo requieren sobre temas sobre de la empresa; participar en la precaución y problemas ambientales, de tal forma que se incentive e influencie para promover la responsabilidad ambiental; espacios donde se propicien la orientación al personal, con publicaciones periódicas, que brindan consejos y mensajes acerca de temas como riesgos en viviendas, conformación de la familia, salud, y bienestar; espacios que promuevan y apoyen la lactancia materna. Cabe resaltar que esta última actividad fue la que menor porcentaje obtuvo y con la que menos estuvieron de acuerdo los encuestados.

Luego, se quiso indagar sobre que tanto consideran la inclusión en su capital humano. Encontramos que la gran mayoría de empresas cuentan con programas de inclusión dentro de su responsabilidad social y políticas de gestión. Aunque podemos ver que el tema de la reinserción es complicado ya que el 0% (**ver ilustración 5**) de las empresas lo implementa, si pudimos analizar que en personas con las demás capacidades si son tenidas en cuenta en la gran mayoría de las empresas. Un 72% (**ver ilustración 5**) tiene en sus empresas laborando

personas con discapacidad auditiva o visual, discapacidad física, retardo mental, parapléjicas o desplazadas.

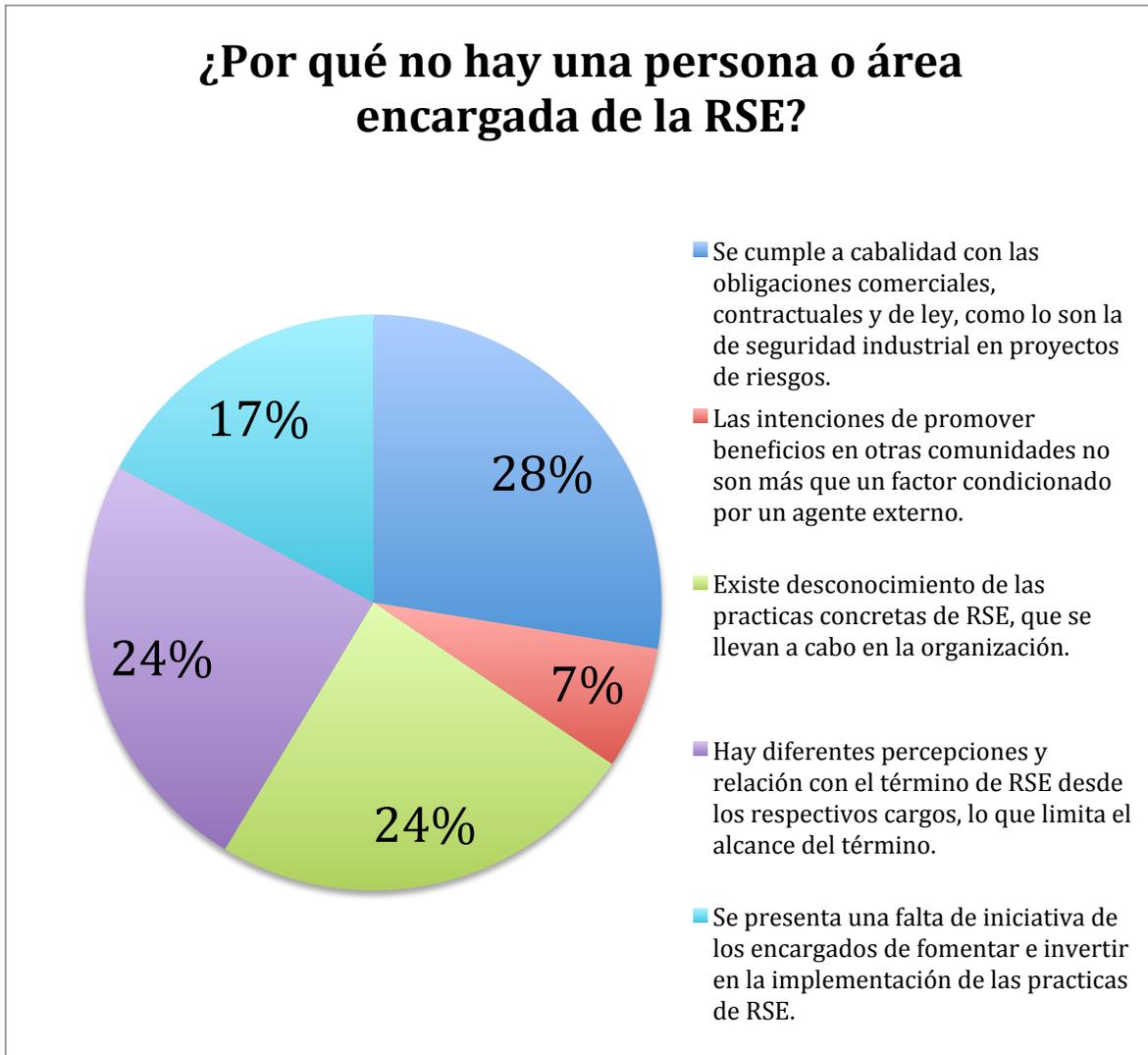
#### 5.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y HERRAMIENTAS

Ilustración 6



**Fuente:** *Elaboración propia*

Ilustración 7

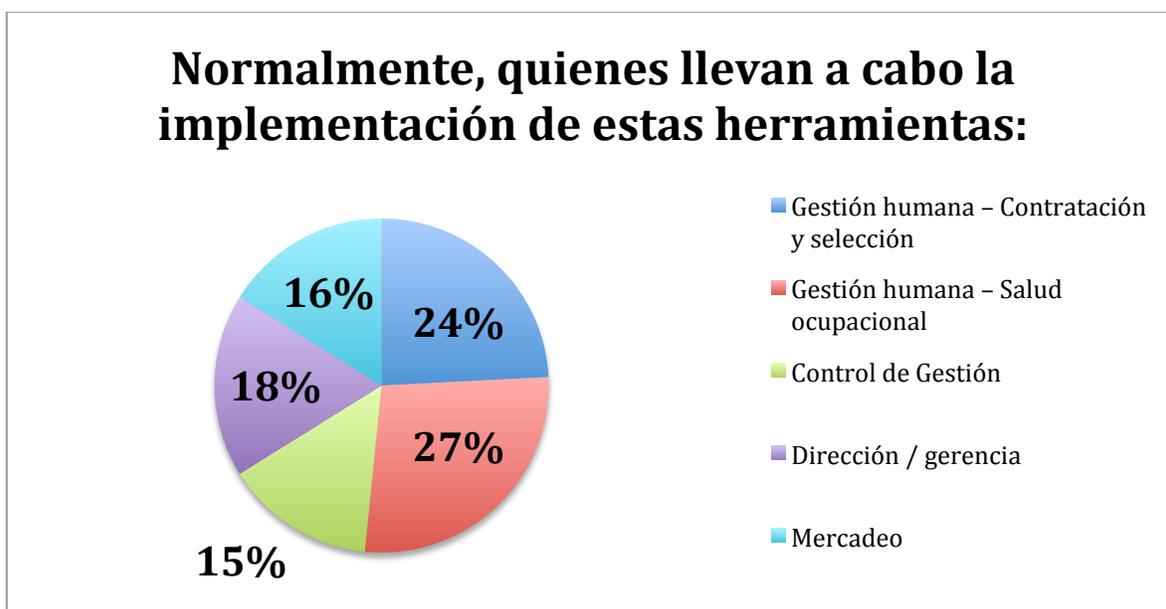


**Fuente:** Elaboración propia

De las empresas encuestadas, el 44% (ver **Ilustración 6**) evidencian no tener a alguien encargada de la responsabilidad social empresarial, dentro de su estructura organizacional. Según lo demostraron en la encuesta, el 28% (ver **Ilustración 7**) de estas, da una valoración alta (de acuerdo – totalmente de acuerdo) a que consideran que no es necesario contar con alguien que gestionara este tema, puesto que se cumple a cabalidad con todas las obligaciones

comerciales, contractuales y de ley. Así mismo, se evidencia que se presenta un desconocimiento de las prácticas concretas de RSE, que se llevan a cabo en la organización, pues el 24% (**ver Ilustración 7**) de las encuestadas, le dieron una valoración alta (de acuerdo – totalmente de acuerdo) a este aspecto. Además, que existen diversas percepciones en relación con el término de RSE desde los respectivos cargos, lo cual se refleja en la valoración alta (de acuerdo – totalmente de acuerdo) que le dan el 24% (**Ilustración 7**) de las empresas a este ítem.

**Ilustración 8**



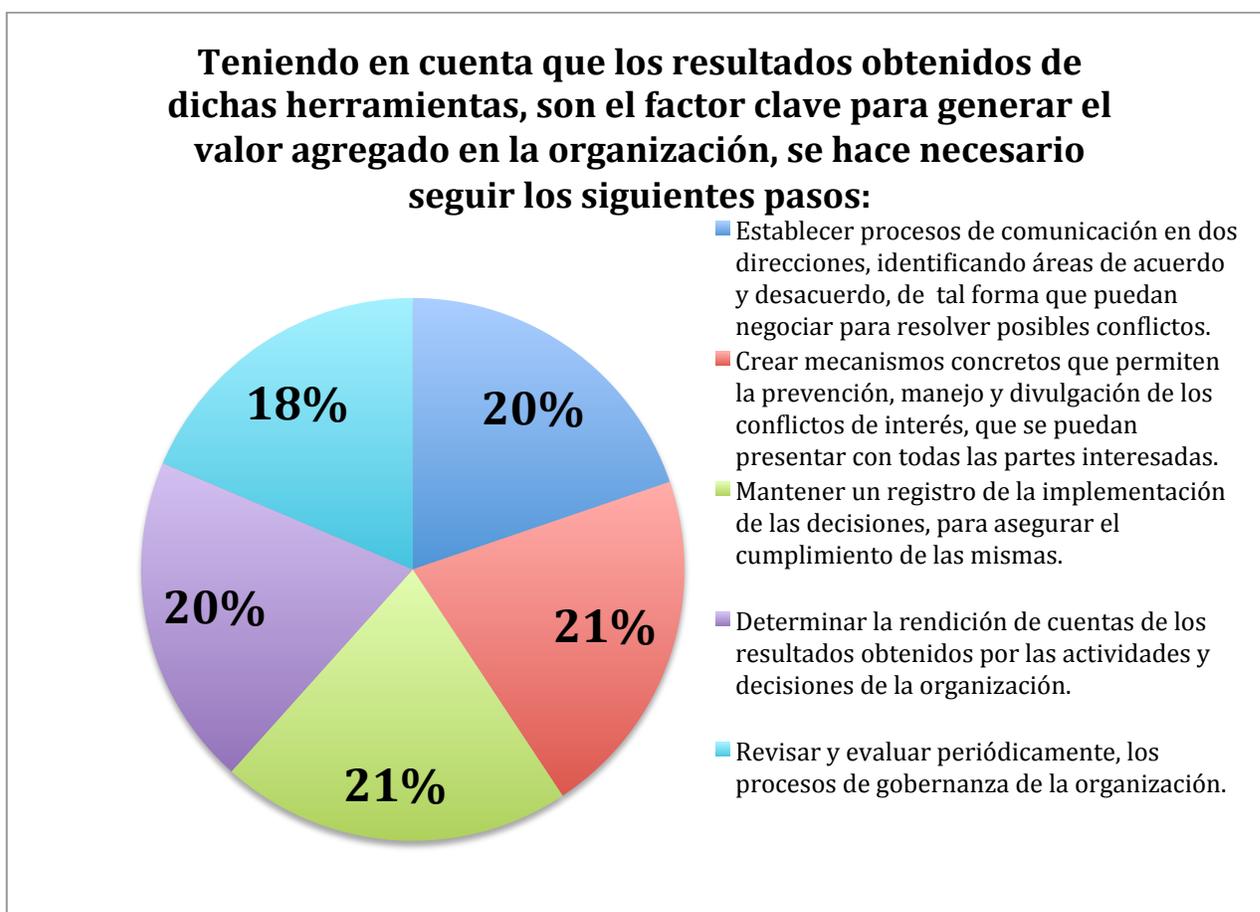
**Fuente:** *Elaboración propia*

Por otra parte, se encontró que el 56% (**ver Ilustración 6**) de dichas empresas, dentro de su estructura organizacional, cuentan con una persona o área encargada de la RSE. De esta forma, se procedió a indagar a que área le atribuían o distribuían estas funciones o responsabilidades y quienes llevan acabo la implementación de las herramientas de medición; y se halló que el 27% (**ver**

**ilustración 8)** de las empresas le dieron mayor valoración (De acuerdo – Totalmente de acuerdo) al área de Gestión Humana – Salud Ocupacional; y el 24% (**ver ilustración 8**) de estas le dieron mayor valoración (De acuerdo – Totalmente de acuerdo) al área de Gestión Humana – Contratación y Selección y Dirección- Gerencia.

## 5.5 RESULTADOS

Ilustración 9



**Fuente:** Elaboración propia

Este aspecto resultó ser pieza clave para la investigación, puesto que, aunque sólo se evaluó en las empresas que contestaban que sí tenían un área encargada de la RSE, se reflejó la importancia para dichas empresas, las cuales un 21% (**ver ilustración 9**) de ellas, valoraron en un alto grado (De acuerdo-Totalmente de acuerdo) seguir pasos como mantener un registro de implementación de las decisiones, para asegurar el cumplimiento de las mismas. De igual forma, se obtuvo que la creación de mecanismos concretos que permitan prever, manejar y divulgar los conflictos de interés, que se puedan presentar con todas las partes interesadas, fue valorada en un alto grado (De acuerdo-Totalmente de acuerdo) por el 21% (**ver ilustración 9**) de las empresas encuestadas

Sin embargo, se evidencia una falencia en cuanto a pasos como la revisión y evaluación periódica de los procesos y el establecimiento de una comunicación en dos direcciones, con la cual se tenga en consideración las otras partes involucradas, para que así se pueda negociar y llegar a resolver posibles conflictos.

## 6. CONCLUSIONES

- Concluimos que las personas si tienen en cuenta y le dan importancia a la responsabilidad social dentro de sus empresas. Cada vez más se ve un mayor interés por la humanización de la empresa, es decir, la importancia que se le da a los empleados y al medio ambiente, aspectos muy importantes para el desempeño de las organizaciones.
- La responsabilidad se hace esencial para un ganar y ganar de intereses lo cual permite que todas las partes estén satisfechas y se logre una mayor eficiencia en los objetivos.
- Las empresas se apoyan en distintos instrumentos y mecanismos para medir y garantizar que se esté llevando a cabo correctamente la responsabilidad social empresarial. Este punto es bastante satisfactorio debido a que nos permite saber que el concepto de RSE no está quedando en el aire únicamente como concepto, si no, que este está siendo tomado en cuenta y aplicado de una manera seria.
- Las empresas encuestadas tienen uso de instrumentos como por ejemplo el libro verde, El Pacto Mundial, SA8000, GRI, entre otros, los cuales son instrumentos utilizados globalmente para realizar esta medición.

Instrumentos que son muy importantes y que resaltan una preocupación por el bienestar social y de los propios empleados de la organización.

- Se evidencia la importancia que las empresas, a través del tiempo, le han venido dando a la responsabilidad social empresarial, pues son más las que han implementado un área o persona encargada de estas tareas, dentro de su estructura organizacional.
- La falta de una persona o área encargada de la RSE, dentro de las organizaciones genera que no haya una socialización adecuada del tema, haciendo que se produzca un desconocimiento de las prácticas que se llevan a cabo, y creando ambigüedad, dada las diferentes percepciones que resultan adentro de la organización, acerca del término como tal.
- Dentro de la estructura organizacional, las empresas estipulan que las áreas de Gestión Humana – Salud Ocupacional y Gestión Humana – Contratación y Selección, son las encargadas de las funciones de la RSE.
- Las empresas demuestran la importancia de las herramientas de medición de la RSE, por medio de la gestión de los resultados obtenidos de estas. Sin embargo, se evidencian falencias, en cuanto al establecimiento de canales y herramientas que permitan la socialización, revisión y evaluación periódica de dichos resultados.

- Dichas empresas crean mecanismos que permiten prever, manejar y divulgar los conflictos de interés, que se presentan con las partes interesadas. Así mismo, mantienen un registro de implementación de las decisiones, que les permite controlar, y asegurar el cumplimiento de las mismas.

## 7. BIBLIOGRAFÍA

- Confederación Sindical Internacional (CSI), Friedrich Ebert Stiftung (FES). (2006). *Guía G3*.
- Comisión de las comunidades Europeas. (2001). *Libro verde: Fomentar un marco Europeo para la responsabilidad social de las empresas*. Bruselas.
- Strandberg, Lena. (2010). *La medición y la comunicación de la RSE: Indicadores y normas*. Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo
- Sánchez Carrión, J.J. *Introducción a las técnicas de análisis multivariable aplicadas a las ciencias sociales*. op. cit. pag. 133
- Sokal, R.R. y Sneath, P.H.A. (1963). *Principles of Numerical Taxonomy*. W.H. Freeman & Co.
- Social Accountability International (SAI), Guidance document for social accountability SA8000. Recuperado el 30 de septiembre de 2015, de [www.sa-intl.org](http://www.sa-intl.org)
- Global Reporting Initiative (GRI). Recuperado el 30 de septiembre de 2015, de [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)
- Pacto Mundial. Recuperado el 06 de octubre de 2015, de [www.pactomundial.org](http://www.pactomundial.org)
- Terradez Gurrea, M. Proyecto e-math: Análisis de componentes principales. Recuperado el 19 de octubre de 2015, de [http://www.uoc.edu/in3/emath/docs/Componentes\\_principales.pdf](http://www.uoc.edu/in3/emath/docs/Componentes_principales.pdf)

- Salvador Figueras, M. (2000). Introducción al análisis multivariante.  
Recuperado el 06 de octubre de 2015 de [www.5campus.org/leccion/anamul](http://www.5campus.org/leccion/anamul)
- Sastre, M. A., & Aguilar, E. M. (2003). *Dirección de recursos humanos: un enfoque estratégicos*. Mexico: McGraw Hill.

## 8. ANEXOS

### 8.1 ANEXO 1

#### FORMATO PARA ENCUESTA

##### **Presentación:**

Como parte de nuestro trabajo de grado en la facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, de la Universidad Icesi, se está realizando una investigación acerca de la incidencia en las organizaciones de la implementación y validación de herramientas e instrumentos que miden la Responsabilidad Social Empresarial. La información brindada en esta entrevista, es de carácter confidencial. Sólo será utilizada para fines de la investigación.

**Por favor, a continuación marque con una X la frase de su preferencia teniendo en cuenta una escala de 1 a 7, donde 7 es totalmente de acuerdo y 1 totalmente en desacuerdo.**

**1. Se puede considerar que la RSE es:**

- Contribución activa y voluntaria del mejoramiento social, económico y ambiental.
- Búsqueda de mejoramiento de la situación competitiva y valor añadido a la sociedad en la que las empresas se desempeñan.
- Desarrollo de una serie de aspectos que permiten suscitar los cambios estructurales en las relaciones laborales y sociales que tienen los colaboradores y empleados.
- Cumplir no sólo con obligaciones jurídicas, sino ir más allá, invertir en el capital humano, entorno, relaciones e actores de interés estratégico para la organización.

**2. Teniendo en cuenta que la Responsabilidad Social Empresarial puede ser un elemento de valor agregado para la organización, deben existir herramientas que permitan medir su implementación en los siguientes aspectos:**

- Auditorías que permiten analizar todos los ámbitos de la empresa, calificando desde su punto de vista su funcionamiento.
- Sistemas de medición del ambiente de trabajo, condiciones mínimas de seguridad y clima laboral óptimo y saludable. (SA 8000)
- Mecanismos de regulación que permitan la disminución de comportamientos discriminatorios en el momento de tener ciertas acciones de selección, contratación y evaluación de desempeño. (Libro verde)
- Mecanismos de participación y gobierno que estén encaminados al fortalecimiento de la convivencia en la organización. (Reuniones – comites)

**3. En cuanto a los empleados, dentro de la organización, se fomentan programas que desarrollen competencias personales como:**

- Capacitación a sociedades que lo requieran, sobre temas core de la empresa.
- Participar en la precaución y problemas ambientales, de tal forma que se incentive e influencie para promover la responsabilidad ambiental.
- Espacios donde se propicien la orientación al personal, con publicaciones periódicas, que brindan consejos y mensajes acerca de temas como riesgos en viviendas, conformación de la familia, salud, y bienestar.
- Espacios que promuevan y apoyen la lactancia materna.

**4. Porfavor marque con una X los siguientes criterios ¿Qué porcentaje de su personal hace parte de los siguientes grupos?**

- Personas reincertadas:

0%\_\_ 10% \_\_ 30% \_\_ 50%\_\_ 70%\_\_ 90% \_\_

- Personas con discapacidad auditiva

0%\_\_ 10% \_\_ 30% \_\_ 50%\_\_ 70%\_\_ 90% \_\_

- Personas con retardo mental leve

0%\_\_ 10% \_\_ 30% \_\_ 50%\_\_ 70%\_\_ 90% \_\_

- Personas parapléjicas

0%\_\_ 10% \_\_ 30% \_\_ 50%\_\_ 70%\_\_ 90% \_\_

- Personas con discapacidad visual

0%\_\_ 10% \_\_ 30% \_\_ 50%\_\_ 70%\_\_ 90% \_\_

- Personas con discapacidad física

0%\_\_ 10% \_\_ 30% \_\_ 50%\_\_ 70%\_\_ 90% \_\_

- Personas desplazadas

0%\_\_ 10% \_\_ 30% \_\_ 50%\_\_ 70%\_\_ 90% \_\_

**5. Considera que la RSE es para:**

- PYMES
- Grandes
- Medianas
- Pequeñas

**6. ¿Hay una persona o área, dentro de la organización que sea la encargada de la RSE?**

Si \_\_ No\_\_

**Si su respuesta fue NO, conteste la pregunta 5 y termine el formulario. De lo contrario, continúe con el formulario en la pregunta 6.**

**Marque con una X la frase de su preferencia teniendo en cuenta una escala de 1 a 7, donde 7 es totalmente de acuerdo y 1 totalmente en desacuerdo.**

**7. ¿Por qué no hay una persona o área encargada de la RSE?**

- Se cumple a cabalidad con las obligaciones comerciales, contractuales y de ley, como lo son la de seguridad industrial en proyectos de riesgos.
- Las intenciones de promover beneficios en otras comunidades no son más que un factor condicionado por un agente externo.
- Existe desconocimiento de las prácticas concretas de RSE, que se llevan a cabo en la organización.
- Hay diferentes percepciones y relación con el término de RSE desde los respectivos cargos, lo que limita el alcance del término.
- Se presenta una falta de iniciativa de los encargados de fomentar e invertir en la implementación de las prácticas de RSE.

**8. Normalmente, quienes llevan a cabo la implementación de estas herramientas:**

- Se encargan de procesos necesarios para dirigir a las personas dentro de una empresa, partiendo del reclutamiento, la selección, la capacitación, la evaluación del desempeño, y las recompensas. *(Gestión humana – Contratación y selección)*
- Están a cargo de la salud ocupacional y el bienestar general de los trabajadores. *(Gestión humana – Salud ocupacional)*

- Supervisan y vigilan que todos los departamentos cumplan sus objetivos, reportando a la dirección general. *(Control de Gestión)*
- Marca los objetivos estratégicos a alcanzar por la empresa, y funcionales a alcanzar por cada departamento. Supervisa y coordina su cumplimiento, asignando recursos y presupuestos para cada uno. *(Dirección / gerencia)*
- Se encarga de definir y ejecutar estrategias de para promover los productos institucionales, así como detectar las necesidades del entorno a fin de considerar la satisfacción de las mismas. *(Mercadeo)*

**9. Teniendo en cuenta que los resultados obtenidos de dichas herramientas, son el factor clave para generar el valor agregado en la organización, se hace necesario seguir los siguientes pasos:**

- Establecer procesos de comunicación en dos direcciones, identificando áreas de acuerdo y desacuerdo, de tal forma que puedan negociar para resolver posibles conflictos.
- Crear mecanismos concretos que permiten la prevención, manejo y divulgación de los conflictos de interés, que se puedan presentar con todas las partes interesadas.
- Mantener un registro de la implementación de las decisiones, para asegurar el cumplimiento de las mismas.
- Determinar la rendición de cuentas de los resultados obtenidos por las actividades y decisiones de la organización.
- Revisar y evaluar periódicamente, los procesos de gobernanza de la organización.