

## DISEÑO DE PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL BASADO EN LA NORMA SGE 21:2008 EN LA ORGANIZACIÓN INSPECTORATE COLOMBIA LTDA.

Tatiana Marcela Caro Chávez\*\*  
Katerine Milena Hernández Rodríguez\*\*\*  
Mg. Sandra Quintero González\*\*\*\*  
Universidad Simón Bolívar.

**RECIBIDO:** mayo 2 de 2013

**ACEPTADO:** septiembre 5 de 2013

### RESUMEN

En el siguiente artículo, es el producto de una investigación cuyo objetivo estuvo orientado a diseñar un programa de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial amparado bajo la norma de Responsabilidad Social SGE 21: 2008. El tipo de investigación es de carácter mixto ya que incluye tanto la medición y cálculo estadístico de resultados, como el análisis de los relatos y datos proporcionados por los actores investigados.; El diseño de investigación fue no experimental, transaccional descriptivo, la técnica de recolección de datos fue la encuesta. La población corresponde a trabajadores de la compañía Inspectorate Colombia Ltda., de Barranquilla, y la muestra representativa corresponde a un muestreo no probabilístico donde se seleccionaron las personas que ocupan cargos en los niveles jerárquicos superiores, como son: Gerentes, Directores de área, Coordinadores y Administradores de contratos. Dentro de los resultados obtenidos se obtuvo un programa de responsabilidad social en la empresa basado en la norma SGE 21: 2008. Se concluyó que la responsabilidad social constituye un factor decisivo para demostrar el cumplimiento de los compromisos adquiridos por la organización, con miras al mejoramiento e implementación de programas y actividades socialmente responsables.

**Palabras claves:** Responsabilidad social empresarial, programa de gestión, Norma SGE 21: 2008, Sistema Integrado.

Caro, T., Hernández, K., & Quintero, S. (2013). Diseño de programa de responsabilidad social empresarial basado en la norma SGE 21:2008 en la organización Inspectorate Colombia Ltda., en *Liderazgo Estratégico*, Revista de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Simón Bolívar 2 (1), 79-92.

---

\*\* Estudiantes del programa de Administración Empresas, VIII semestre, tatiana.kro@hotmail.com

\*\*\* Estudiantes del programa de Administración Empresas, VIII semestre, Ka\_te25@hotmail.com

\*\*\*\* Mg. Desarrollo Social, Psicóloga y Docente Investigadora, de Universidad Simón Bolívar, miembro del grupo de investigación, Gestión Organizacional.

## DESIGN OF CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY PROGRAM BASED ON STANDARD SGE 21: 2008 IN THE ORGANIZATION INSPECTORATE COLOMBIA LTDA

### ABSTRACT

In the following article, is the product of an investigation whose objective was aimed at designing a program of Management Corporate Social Responsibility covered under the standard Social Responsibility SGE 21: 2008. The research is of mixed character as it includes both statistical measurement and calculation of results, the analysis of the reports and data provided by the actors investigated .; The research design was non-experimental, transactional descriptive, the data collection technique was the survey. The population corresponds to company workers Inspectorate Colombia Ltd., Barranquilla, and representative sample corresponds to a non-probability sampling where people in positions at senior levels were selected, such as: managers, area directors, coordinators and contract managers. Among the results a program of social responsibility in the company based on the SGE 21 standard it was obtained: 2008. It was concluded that social responsibility is a key to demonstrate compliance with the commitments made by the organization for the improvement factor and implementation of programs and socially responsible activities.

**Key words:** Corporate social responsibility, management program, policy SGE 21: 2008, integrated system.

## INTRODUCCIÓN

La importancia de la implementación de un Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable para una Organización, en este caso, para Inspectorate Colombia Ltda., permitirá una gran ventaja competitiva, cumpliendo con los requisitos sociales actuales. Que pese a no ser obligatoria, repercute en el compromiso de la Gestión de la Organización, en cómo se están llevando a cabo las labores, en si hacemos buen uso de los recursos y qué beneficios le damos a nuestras partes interesadas.

La Responsabilidad Social corporativa como refuerzo de la estrategia y la competitividad empresarial. Berbel, G.; Reyes, J.; Gómez, M. (2007) menciona beneficios para las empresas con un sistema de Responsabilidad Social “Aborda la reflexión acerca de la necesidad de que las

empresas integren los principios de responsabilidad social a sus procesos y estrategias, con el fin de ser cada vez más competitivas”.

La responsabilidad social, aparte de ser un tema de moda en el momento en materia de obtención de clientes, se ha vuelto una necesidad para las organizaciones, ya que esto las hace más atractivas en el entorno que las rodea y así mismo fomentan la cultura dentro del personal que la conforma. La responsabilidad social permite el fomento de la competitividad, el liderazgo, las buenas prácticas y comercialización honesta de productos o servicios, ya que esta es una forma de gestión que se define por la relación ética de la empresa, y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad.

La responsabilidad social corporativa (RSC) y su gestión integrada.

Server & Villalonga (2005) analizan la importancia de integrar la gestión de la responsabilidad social corporativa con todos los sistemas de la organización.

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) ha experimentado un importante resurgir en la última década del siglo XX y en estos primeros años del siglo XXI. Ante este escenario las entidades de Economía Social deben poner de manifiesto sus comportamientos socialmente responsables, elaborando los correspondientes Informes de Sostenibilidad, para transmitir al conjunto de la sociedad sus actuaciones económicas, sociales y medioambientales. En este trabajo se realiza una visión retrospectiva de los orígenes de la Responsabilidad Social, haciendo hincapié en los distintos modelos propuestos a lo largo de los años, que han sentado las bases de las iniciativas que actualmente existen. Simultáneamente se exponen las iniciativas actuales más destacadas, analizando los indicadores sociales que permiten valorar y evaluar el citado comportamiento.

Hoy en día son cada vez más las organizaciones que están siendo reconocidas por su nivel de responsabilidad social, atrayendo consigo un número considerable de clientes y garantizando la permanencia de los ya existentes. La responsabilidad social es un tema que influye de manera directa en el éxito de las organizaciones, tanto externa como internamente generando un clima organizacional eficiente y eficaz lo que permite la fluidez del mismo (Cluster RSC (2006).

La empresa desempeña un papel muy importante en la vida de las personas no sólo como generadora de empleo y de riqueza, sino como agente de desarrollo en las comunidades, por tanto el brindar es valor agregado a nuestra organización es fundamental para lograr un buen posicionamiento.

La responsabilidad social en las organizaciones (RSO): Análisis y comparación entre guías y normas de gestión e información.

Berbel (2007) recopila información sobre diferentes guías para la implementación de un sistema de Responsabilidad Social “Hoy son múltiples las iniciativas internacionales y nacionales que existen para promover, concretar y comunicar la Responsabilidad Social en las Organizaciones (RSO). Esta dispersión de criterios reclama una sistematización metodológica”. De esta manera el autor plantea cuatro niveles que facilitarían la identificación de políticas de responsabilidad social al interior de la organización. Estos niveles corresponden a un primer nivel que reúne las directrices y compromisos de carácter universal; un segundo nivel referido a las guías de producción y metodologías de evaluación de

informes y acciones de RSO; el tercer nivel corresponde a las normas o criterios de gestión y ajuste en la implantación de la RSO; y por último, el cuarto nivel involucra las técnicas y herramientas para medir y gestionar.

## **METODOLOGIA**

### ***Tipo y diseño del estudio***

El tipo de investigación es de carácter mixto ya que incluye tanto la medición y cálculo estadístico de datos obtenidos a través de una encuesta diagnóstica, la cual permitió conocer el estado en que se encontraba la empresa en cuanto a actividades de responsabilidad social empresarial. Así mismo se llevaron a cabo actividades de recolección de datos complementarias como entrevistas o diálogos abiertos y formales donde los actores involucrados aportaron vivencias y experiencias relacionadas con la

responsabilidad social al interior de la empresa, que posteriormente fueron analizados por los investigadores. El diseño de investigación fue no experimental, transaccional descriptivo, ya que sus resultados permitieron identificar de manera narrativa, las prácticas en responsabilidad social de la empresa, facilitando el diseño del programa de responsabilidad social y la construcción de políticas o estrategias orientadas con ese fin.

### **Población y muestra**

La población corresponde a trabajadores de la compañía Inspectorate Colombia Ltda., de Barranquilla. La muestra seleccionada corresponde a las personas que ocupan cargos en los niveles jerárquicos superiores, como son: Gerentes, Directores de área, Coordinadores y Administradores de contratos. El tipo de muestreo fue no

probabilístico intencional ya que la selección de la muestra fue orientada de acuerdo a los objetivos de investigación y por razones relacionadas con el alto grado de confiabilidad con los datos suministrados por la empresa, más que por técnicas estadísticas representativas.

Se realizará una encuesta estructurada, a través de correo electrónico, con la cual lograremos conocer la opinión y posición de los entrevistados frente al tema desarrollado. Acudiendo a un gran nivel de cooperación, ahorro de tiempo y de costos relacionados.

## **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

### ***Diagnóstico y Programa de Responsabilidad Social***

Dentro del diseño fue importante realizar un línea de base que permitiera evidenciar la situación en la se encuentra actualmente la organización en el tema de Responsabilidad Social, todo ello soportado en los procesos que se manejan con los demás sistemas de gestión existentes y que permitiera integrarlo a los mismos.

Se realizó el diagnóstico inicial teniendo en cuenta todos los requisitos que exige la norma SGE 21, a través de un matriz donde se evaluó el nivel de aplicación de cada numeral en una escala de 0 a 5, donde: 0 - NO SE TIENE. 1 - ESTABLECIDO. 2 - DOCUMENTADO. 3 - IMPLEMENTADO. 4 – SOSTENIDO, se cruzó la información con los procedimientos establecidos para verificar en que aspectos o no, se estaba cumpliendo, en los que se tiene mayor incidencia, y en los que no se estaba ejecutando ningún tipo de actividad.

Con base en los resultados, se identificó un diagnóstico inicial que permitió luego elaborar un programa para fortalecer las relaciones con los grupos de interés, las acciones o actividades ejecutadas y consignar lineamientos que permitieran adoptar prácticas socialmente responsables que contribuyeran al logro de los objetivos plasmados.

Dentro de los resultados obtenidos para las diferentes áreas de gestión, los ítems en los que se debe reforzar serán los considerados por debajo de tres, quedando excluidos: Clientes, Competencia, Entorno ambiental y Personas que integran la organización, para los cuales ya existen procesos y procedimientos que cumplen con los requisitos mínimos en materia de Responsabilidad Social basados en la SGE 21.

El área de Administración pública del numeral 6.9.1 de la norma, que es aquella que incluye canales de comunicación y diálogo con las administraciones para desarrollar una cultura de Gestión ética y responsable dentro de la comunidad donde opere, actualmente no se encuentran registros de aplicación o desarrollo de la misma estando en grado 0 dentro de la escala de medición. Por ello se sugiere que dentro del programa RS se incluyan las solicitudes y convenios con entidades públicas que sirvan de facilitadores y fomenten la aplicación del sistema a través de comunicaciones, folletos, charlas y toda la información de interés.

El Acuerdo de intención de Responsabilidad social del sector comercio, industria y turismo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2013) indica que la comunicación organizacional y la responsabilidad social corporativa

garantizan mayor competitividad y desarrollo de la empresa. La comunicación, para el caso de la empresa participante en el estudio, debe darse al interior de sus grupos de interés.

Para la Alta Dirección, con un con un grado general de 2 dentro de la escala, los aspectos a trabajar, porque no se tienen son los siguientes numerales: 6.1.4. Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social, 6.1.5. Responsable de Gestión Ética / Responsabilidad Social, 6.1.7. Diálogo con los grupos de interés. Y los tres finales que requieren tener un sistema implementado son: 6.1.10. Seguimiento y evaluación, 6.1.11. Revisión por la Dirección y mejora continua, 6.1.12. Informe de Responsabilidad Social y comunicación. Para ello dentro del programa RS se nombrará el comité encargado del manejo y organización de los temas socialmente responsables y sus funciones, dentro de las



cuales estarán el control y seguimiento de las actividades, y el representante ante la organización. La Asociación Española de Normalización y Certificación (s.f.) afirma que estos elementos son propios de una gestión en responsabilidad social que le permita a la empresa generar acciones sostenibles con sus grupos de interés. Para esto es importante realizar un seguimiento y evaluación a las acciones ejecutadas, para garantizar que la sostenibilidad sea verás.

La ética es un componente transversal al proceso de construcción e implementación de un programa de responsabilidad social empresarial. La Asociación Nacional de Empresarios de Colombia –ANDI- (2013) bajo el liderazgo de sus dirigentes y con la participación de sus grupos de interés, ha planteado la política de la Responsabilidad Social empresarial en donde ésta es concebida como una forma de conducir las empresas a

mantener relaciones éticas y transparentes con sus grupos de interés: empleados, inversionistas, proveedores, comunidades, clientes, distribuidores o gobierno. De esta manera se garantizarían demás procesos que intervienen en la gestión de la empresa con una visión socialmente responsable.

En cuanto al dialogo con los grupos de interés, la Escuela de Dirección de Empresas de la Universidad de Navarra – IESE- (2009) citando a Freeman (2009) aseguran que éstos pueden ser identificados como clientes, empleados, proveedores y accionistas. Según los autores, los Stakeholders o grupos de interés pueden estar orientados hacia los grupos humanos que rodean el entorno físico, social, económico y ambiental de la organización, así como también los grupos humanos que están al interior de las organizaciones y que permiten la consecución de los objetivos o metas propias. Para el caso de la empresa

Inspectorate Colombia Ltda, los grupos de interés están referidos a sus clientes, que son las empresas a quienes les prestan sus servicios, sus empleados, y el entorno social donde se desarrollan, incluyendo las administraciones públicas. El entorno social de la empresa está referido también al entorno social de las empresas a quienes les brindan servicio, ya que éste es su campo geográfico de acción.

Para el Entorno social se sugiere el desarrollo de actividades para el numeral 6.5.2. Transparencia con el entorno, que estarán contemplado dentro del manual de grupos de interés donde se establecerán los canales de comunicación y cooperación.

El área de Gestión Inversores, para el numeral 6.7.1. Buen Gobierno, es tratado de forma confidencial por la organización, por

lo que no se trabajará dentro de este proyecto.

El área de Gestión Proveedores para los numerales 6.3.1. Compras responsables, 6.3.2. Sistema de diagnóstico y evaluación, 6.3.3. Fomento de buenas prácticas, medidas de apoyo y mejora, se sugiere el ajuste dentro del manual de calidad y procedimientos de compra establecidos en la organización.

Luego de obtener el diagnóstico, se procedió a construir el Programa de Responsabilidad social empresarial.

## CONCLUSIÓN

Dentro del resultado de la investigación, quedó comprendido que la RSE constituye un factor decisivo para demostrar el cumplimiento de los compromisos

adquiridos por la organización, con miras al mejoramiento e implementación de programas y actividades socialmente responsables. Por tanto al diseñar un sistema integrado de gestión en Inspectorate Colombia Ltda., se evidenció en qué estado se encontraba actualmente la organización con respecto a la norma SGE 21.

Desde una perspectiva significativa, la aplicación de un sistema de RSE no solamente permitirá que la organización sea socialmente más responsable, si no que ayudará a mejorar la conducta existente en el entorno laboral. A su vez, permitirá regular el bienestar tanto del talento humano como el del medio ambiente y a tener diferentes actividades que promuevan las buenas prácticas dentro de todos los procesos que se lleven a cabo actualmente y aquellos que se piensan implementar. A lo largo del periodo del desarrollo del proyecto se observó que pese a que no están documentados muchas

de las actividades y requisitos de la norma, la compañía ha venido creciendo en materia de responsabilidad social cumpliendo con algunos de los ítems establecidos, lo que permitió que se pudiera trabajar en base a pautas de la organización y dar sugerencias para la documentación e implementación del sistema.

Así mismo, se manifiesta lo gratificante de la experiencia en el trabajo para este proyecto, en el que se cumplieron todos los objetivos planteados, con un arduo proceso para obtener un benéfico resultado, producto de la misma gestión. En la que se recibió apoyo por parte de diferentes departamentos de la organización, tal es el caso específico del área de Calidad y del departamento SSOA, en el suministro de información y guía para actuaciones. Se logró obtener tiempo extra por parte de ambas áreas colaboradoras, reuniones y eventos importantes, a los que soportados en

la investigación, se asistió a Foros de Responsabilidad Social Empresarial y demás. Un logro importante de este proyecto y que resulta provechoso es la aplicabilidad del sistema de RSE que se tiene dentro de la organización Inspectorate Colombia Ltda., de manera casi inmediata, dadas las exigencias actuales, y de la cual se formará parte activa. Experiencia que de seguro será más que enriquecedora.

## BIBLIOGRAFÍA

Asociación Española de Normalización y Certificación (s.f.). Sistema de gestión de la responsabilidad social IQNet SR10, recuperado de [http://www.aenor.es/aenor/certificacion/resp\\_social/resp\\_rs10.asp](http://www.aenor.es/aenor/certificacion/resp_social/resp_rs10.asp).

Asociación Nacional de Empresarios de Colombia –ANDI- (2013). *Caja de herramientas RSE. El portal de la sostenibilidad empresarial en Colombia*. Recuperado el 2 de Octubre de 2013 de <http://www.andi.com.co/cajadeherramientasrse/>

Berbel, G.; Reyes, J.; Gómez, M. (2007), INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales. Universidad Nacional de Colombia.

Cluster RSC (2006). Documentación de buenas prácticas de RSE. Recuperado el 27 de Septiembre de 2013 de <http://clusterrsc.com/>

Crespo, F. Cali- Colombia 2010, *Estudios gerenciales*, Vol. 26, núm. 117, Universidad ICESI.

Escuela de Dirección de Empresas de la Universidad de Navarra –IESE- (2009)). “La Caixa” Chair of Corporate Social Responsibility and Corporate Governance. Newsletter N° 5 – Otro punto de vista. Recuperado de [http://www.iese.edu/es/files/La%20evaluaci%C3%B3n%20del%20concepto%20de%20stakeholders%20seg%C3%BAn%20Freeman\\_tcm5-39688.pdf](http://www.iese.edu/es/files/La%20evaluaci%C3%B3n%20del%20concepto%20de%20stakeholders%20seg%C3%BAn%20Freeman_tcm5-39688.pdf)

ISO 14001:2004 Sistema de gestión Medioambiental. Requisitos con orientaciones para su uso.

ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.

Macias, L. (s.f) Responsabilidad social empresarial, desde <http://www.jccconta.gov.co/conferencia2009/responsabilidadsocial.pdf>.

Ministerio de Comercio, Industria y turismo (2013). Acuerdo de intención de Responsabilidad social del sector comercio, industria y turismo. Recuperado el 27 de Septiembre de 2013 de <http://www.mincit.gov.co/mintranet/publicaciones.php?id=5512&dPrint=1>

OHSAS 18001:2007 Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo. Requisitos.

Real academia española, recuperado de

<http://www.rae.es/rae.html>.

Red de revistas científicas de américa latina

y el caribe, España y Portugal

sistema de información científica,

desde <http://www.redalyc.org/>.

Server, R. & Villalonga, I. (2005), CIRIEC-

España, Revista de Economía

Pública Social y Cooperativa, No.

53.

SGE 21:2008. Sistemas de Gestión Ética y

Socialmente Responsable. Normas

para la evaluación de la Gestión

Ética y Socialmente Responsable en

las Organizaciones, Forética / SGE

21/ Versión 2008