

La RSE como estrategia de negocio para el mejoramiento continuo

Margarita Ramírez-Mariño

Magíster en Administración de Empresas, Unidades Tecnológicas de Santander

<https://orcid.org/0009-0005-2996-748X>

mramirezm@correo.uts.edu.co

RESUMEN:

Actualmente las organizaciones utilizan como estrategia de negocio incorporar la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) lo que permite satisfacer no solo a los clientes sino a todos los stakeholders de la organización logrando beneficios en el largo plazo, mediano y corto plazo. Lo anterior requiere de la realimentación con los grupos de interés para lograr la sostenibilidad empresarial. Existen iniciativas tales como el Libro Verde, la Guía GRI, y la norma de Aseguramiento de la Sostenibilidad AA 1000 que pueden ser utilizadas por la empresa para lograr un mejor desempeño organizacional. Sin embargo, es necesario analizar en el área metropolitana de Bucaramanga a las empresas que aplican iniciativas de RSE para plantear estrategias que contribuyan al mejoramiento continuo. La metodología fue descriptiva y permitió realizar un diagnóstico para identificar en la empresa la situación actual de la RSE vinculando a los stakeholders. Los resultados evidenciaron que la empresa realiza diversas acciones tales como contribuir a la preservación del medio ambiente, y promover el respeto de los derechos laborales y humanos, permitiéndole obtener beneficios como reconocimiento y posicionamiento en el mercado. Se concluye que la empresa aplica iniciativas como la Guía GRI y el Pacto Global lo que facilita realizar una evaluación y seguimiento de forma interna y externa a las acciones de RSE en búsqueda de la mejora continua. Se recomienda a la compañía vincular en mayor proporción a la comunidad aledaña del área metropolitana de Bucaramanga para que sea partícipe en las acciones de inversión social.

Palabras clave: stakeholders, empresa, iniciativas de RSE.

CSR as a business strategy for continuous improvement

ABSTRACT:

Currently, organizations use Corporate Social Responsibility (CSR) as a business strategy, which allows satisfying not only customers but all stakeholders of the organization, achieving benefits in the long, medium

and short term. This requires feedback with stakeholders to achieve business sustainability. There are initiatives such as the Green Paper, the GRI Guide, and the AA 1000 Sustainability Assurance standard that can be used by the company to achieve better organizational performance. However, it is necessary to analyze in the metropolitan area of Bucaramanga the companies that apply CSR initiatives to propose strategies that contribute to continuous improvement. The methodology was descriptive and allowed a diagnosis to identify the current situation of CSR in the company, linking stakeholders. The results showed that the company carries out various actions such as contributing to the preservation of the environment, and promoting respect for labor and human rights, allowing it to obtain benefits such as recognition and positioning in the market. It is concluded that the company applies initiatives such as the GRI Guide and the Global Compact, which facilitates internal and external evaluation and monitoring of CSR actions in search of continuous improvement. It is recommended that the company link in greater proportion to the surrounding community of the metropolitan area of Bucaramanga so that it participates in social investment actions.

Keywords: stakeholders, company, CSR initiatives.

INTRODUCCIÓN

Hoy por hoy se hace necesario dejar de pensar que la RSE solo hace referencia a las acciones que realizan las organizaciones para mitigar los impactos que causan al medio ambiente y a la sociedad como consecuencia de su accionar (González, 2017); es indispensable que se convierta en una forma de hacer negocios utilizando un modelo de gestión de RSE con cuatro etapas: según Viteri y Jácome (2011) “planear, aplicar las acciones, realizar control y seguimiento y finalmente evaluar” (Bom,2021) con la finalidad de alcanzar la sostenibilidad empresarial.

La RSE en Colombia ha surgido por iniciativas tales como el Pacto Global que permiten a las organizaciones adherirse y contribuir al desarrollo sostenible (Pacto Global, Red Colombia, 2023); la ISO 26000 como norma diseñada para implementar la RSE en cualquier tipo de organización (Bermúdez & Mejías, 2018) y la aplicación de la Guía GRI como reporte de sostenibilidad a la hora de divulgar información relacionada con la RSE (Rodríguez & Ríos, 2016).

Existen diferentes Modelos de Gestión que incorporan la RSE en las empresas con el fin de convertirlas en compañías socialmente responsables que contribuyan en la construcción de buenos gerentes y mejores ciudadanos. Actualmente las empresas deben incorporar modelos de gestión que tengan en cuenta el contexto económico, social y ambiental (Díaz & Fernández, 2016). Por lo tanto, no es factible que las organizaciones solamente se limiten a tener en cuenta el componente económico, sino que es indispensable implementar la RSE por medio de modelos de gestión que aseguren la rentabilidad y además respondan a los desafíos ambientales y sociales (Muñoz et al.,2020).

Las empresas en búsqueda del mejoramiento continuo utilizan Modelos de Gestión que incluyen la RSE logrando así en el corto, mediano y largo plazo ventajas competitivas (Loja, Vargas, Sánchez & Villavicencio, 2022). Así mismo existen modelos de gestión de RSE como ISO 26000 y Pacto Global que al ser implementados en las organizaciones operan como una herramienta que permite potenciar el desempeño y crecimiento organizacional (Aguilera & Becerra, 2014).

Actualmente el cumplimiento de la RSE se hace indispensable en las organizaciones, por lo tanto, es fundamental incorporar iniciativas que la fomenten logrando así perdurabilidad empresarial. El propósito de esta investigación fue identificar las prácticas de RSE en una compañía del tercer sector de la economía ubicada en el área metropolitana Bucaramanga por medio de una encuesta a los stakeholders de la empresa para determinar la situación de RSE actual y plantear estrategias para la organización.

METODOLOGÍA

Diseño de la investigación: La investigación fue de tipo exploratorio y descriptivo con la finalidad de analizar las actividades que desarrolla la organización.

Enfoque: La investigación se realizó con un enfoque cualitativo por medio de la recolección de datos.

Método de investigación: Se utilizó la observación con la finalidad de obtener información para analizarla y formular estrategias de RSE; además se utilizaron como instrumentos en primer lugar una encuesta diseñada por Gustavo Yepes y Diana Rueda teniendo en cuenta los criterios de Pacto Global, ISO 26000 y GRI (Yepes & Ramírez, 2012), que se aplicó al gerente y otra para identificar la percepción de los stakeholders de la organización para determinar el estado actual de RSE en la empresa.

Población: conformada por 26 personas pertenecientes a los stakeholders de la empresa.

Muestra

$$n = \frac{1,96^2(0,5 * 0,5)}{0,05^2 + \frac{(1,96^2(0,5 * 0,5))}{27}} = 26$$

Se encuestaron 1 gerente, 11 trabajadores, 1 proveedor, 10 clientes, 3 vecinos para un total de 26 personas pertenecientes a los grupos de interés de la empresa.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados del estudio muestran que la empresa identifica como stakeholders a los trabajadores, clientes, proveedores y comunidad en general y son ellos quienes conforman los grupos focales para dar respuesta la encuesta suministrada.

Analizando la tabla 1, los resultados por parte del gerente muestran para el desempeño económico, la compañía divulga los estados financieros con los grupos de interés; en ambiental disminuyó las emisiones de gases efecto invernadero y posee una política de ahorro de energía; para social-laboral la empresa cancela a los trabajadores todo lo que exige la ley y da incentivos cuando cumplen las metas; posee una política para el respeto de los derechos humanos; para social-comunidad otorga becas completas de estudio a jóvenes interesados en el área de la gastronomía y en diciembre dona regalos a los niños de las veredas aledañas; para social-anticorrupción posee un Canal de Ética y en productos y servicios, posee una oficina presencial y virtual para dar respuesta a reclamos y quejas de los clientes.

En gobierno corporativo utiliza instrumentos tales como la rendición de cuentas y el Canal de Ética con los grupos de interés. Para la estrategia cuenta con la plataforma estratégica que incluye misión, visión, objetivos y políticas, además, vincula iniciativas que promueven la responsabilidad social. En estructura y operación se resalta que informa a sus stakeholders su desempeño social, económico y ambiental.

Tabla1.

Resultados gerente.

Componente	puntaje obtenido	factor	calificación obtenida
Económico	6	7	85,7
Ambiental	15	16	93,7
Social laboral	11	11	100
Social derechos humanos	12	12	100
Social comunidad	6	8	75
Anticorrupción	9	9	100

Productos y servicios	13	14	92,8
Gobierno corporativo	18	18	100
Estrategia	9	9	100
Estructura y operación	9	10	90

Fuente: Elaboración propia

Analizando la tabla 2, los resultados por parte de los grupos de interés muestran que, para el desempeño ambiental, los empleados afirman que la empresa implementa acciones para el cuidado del medio ambiente, promoviendo campañas para disminuir el consumo de energía y agua, además, realiza acciones para disminuir las emisiones de carbono y realizó un plan de inversión para implementar tecnologías limpias con la finalidad de disminuir el impacto ambiental, y además promueve el uso del reciclaje.

Para social-laboral, los trabajadores afirman que la empresa cancela todo lo que exige la ley, otorga reconocimiento al mejor empleado del mes y posee políticas de apoyo como formación laboral y ubicación para los trabajadores que son despedidos.

Para el componente social-derechos humanos, los empleados manifiestan que reciben capacitación en este tema y, además, no existe la discriminación de ningún tipo en la compañía.

Para productos y servicios, la empresa garantiza la seguridad y transparencia en el servicio que ofrece, brindando información veraz a sus clientes y tiene en cuenta la opinión de sus clientes por medio del buzón de sugerencias y encuestas de satisfacción.

En el desempeño económico, la compañía divulga los estados financieros con los grupos de interés y cancela a tiempo los compromisos tributarios y finalmente, para social-comunidad en diciembre dona regalos a los niños de las veredas aledañas.

Tabla 2.

Resultados Grupos de interés

Componente	puntaje obtenido	factor	calificación obtenida
Ambiental (empleados)	14	16	87,5
Social laboral (empleados)	11	11	100
Social derechos humanos (empleados)	11	12	91,6
Productos y servicios (clientes)	12	15	80
Desempeño económico (proveedores)	6	7	85,7
Desempeño social comunidad	4	8	50

Fuente: Elaboración propia

Al analizar los datos obtenidos se puede apreciar que la empresa tiene calificaciones superiores al 80%, lo que refleja la implementación de acciones relacionadas con RSE vinculando a sus stakeholders (Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa, 2020), consolidándose así en el mercado como una compañía que asegura su sostenibilidad empresarial.

Se sugiere a la compañía vincular a la comunidad aledaña del área metropolitana de Bucaramanga para que sea participe en las acciones de inversión social y de esta forma mejore su calificación en el desempeño social-comunidad.

CONCLUSIONES

Se concluye que la empresa aplica iniciativas como la Guía GRI y el Pacto Global lo que facilita realizar una evaluación y seguimiento de forma interna y externa al cumplimiento de las acciones de RSE, logrando así la búsqueda de la mejora continua con el apoyo de los stakeholders de la organización.

La implementación de la RSE para la empresa se convierte en una estrategia de negocio (Licando, Alvarado & Navarrete, 2019) que le permite alcanzar la sostenibilidad empresarial incluyendo a todos los

stakeholders de la organización, obteniendo así beneficios tales como reconocimiento y posicionamiento en el mercado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilera, A., & Becerra, A. (2014). Crecimiento empresarial basado en la Responsabilidad Social. *Pensamiento & Gestión*, (32), 1-26.

Bermúdez-Colina, Y., & Mejías-Acosta, A. (2018). Medición de la responsabilidad social empresarial: casos en pequeñas empresas Latinoamericanas. *Revista Scielo. Ingeniería Industrial*, 39(3), 315-325.

Bom-Camargo, Y. I. (2021). Hacia la responsabilidad social como estrategia de sostenibilidad en la gestión empresarial. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVII(2), 130-146.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28066593008>

Díaz, C., & Fernández, J. (2016). Marco conceptual de la ética y la responsabilidad social empresarial: un enfoque antropológico y estratégico. *Revista Empresa y Humanismo*, XIX (2), 24.
<https://doi.org/10.15581/015.XIX.2.69-118>

González, P. (2017). Responsabilidad social empresarial y conductores de valor: análisis de empresas chilenas que publican informes de sustentabilidad. *Multidisciplinary Business Review*, 10(1), 20-34.

GRI (2022). Kit de Recursos GRI. Red de profesores GRI LATAM.

Licandro, Oscar., Alvarado, Lisandro., Sansores, E., & Navarrete, Juana. (2019) Responsabilidad Social Empresaria: Hacia la conformación de una tipología de definiciones. *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 24, núm. 85, 2019. Universidad del Zulia.
<https://www.redalyc.org/journal/290/29058864016/html/>

Loja, J., Vargas, E., Sánchez, I., & Villavicencio, M. (2022). La RSE como ventaja competitiva: estudio sobre su influencia en el comportamiento de los consumidores. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(2), 306-325.

Muñoz, N., Ruiz, L., & Camargo, D. (2020). Relación entre responsabilidad social empresarial y rentabilidad: una revisión de literatura. *Revista Encuentros*, vol. 18(2) 129.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7772902>

Observatorio de responsabilidad Social Corporativa (2020). Que es RSC. Documentos ORSC.
<https://observatoriorsc.org/la-rsc-que-es/>

Pacto Global Red Colombia (2023). ¿Por qué debería comprometerse con el Pacto Global?
<https://www.pactoglobal-colombia.org/pacto-global-colombia/por-que-adherir.html>

Rodríguez, L. & Ríos, L. (2016). Evaluación de sostenibilidad con metodología GRI. Dimensión Empresarial
14(2), 73-89. <http://dx.doi.org/10.15665/rde.v14i2.659>

Yepes, G., & Ramírez, M (2012). Modelo de Gestión de RSE para empresas. Universidad Externado de
Colombia.
<https://administracion.uexternado.edu.co/matdi/Otros/responsabilidadSocial/herramientas/1.%20Modelo%20General.pdf>