

**ESTUDIO DE PREFACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA
CONSULTORA EN RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE).**

**MERLY FERNANDA BARRERA VELASCO
ÀNGELA PATRICIA GONZÁLEZ ÀLVAREZ**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERIAS FISICOMÉCANICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
ESPECIALIZACIÓN EN EVALUACIÓN Y GERENCIA DE PROYECTOS
BUCARAMANGA**

2012

**ESTUDIO DE PREFACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA
CONSULTORA EN RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE).**

**MERLY FERNANDA BARRERA VELASCO
ÀNGELA PATRICIA GONZÁLEZ ÀLVAREZ**

**Monografía requisito de grado para optar al título de Especialistas en
Evaluación y Gerencia de Proyectos.**

Director

Ing. Juan Manuel Durán Marín

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERIAS FISICOMÉCANICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
ESPECIALIZACIÓN EN EVALUACIÓN Y GERENCIA DE PROYECTOS
BUCARAMANGA**

2012

AGRADECIMIENTOS

"PARA MI FAMILIA, POR AYUDARME A CONVERTIR SUEÑOS EN METAS.

Primero doy Gracias a Dios por todas las bendiciones de las que llena mi vida, principalmente por mi familia, por los mejores papas, los mejores hermanos y el mejor esposo, Gracias por tanta alegría y todo su amor.

Este nuevo logro es para mis padres por creer tanto en mí, por su apoyo incondicional sin importar las circunstancias, por ser la constante más grande en mi vida y por llenarla de tanto amor, Gracias mami por impulsarme a dar más y lo mejor de mí."

Ángela Patricia González Álvarez

Al concluir este proceso académico, quiero agradecer y hacer un reconocimiento:

A Dios por la posibilidad de la vida, las bendiciones que he recibido, por ser mi luz y mi mejor maestro.

A mi madre, por su incondicional afecto, comprensión, apoyo, por ser testimonio de fortaleza, esperanza y bondad, y por ser mi aliada en la toma de decisiones.

A mi padre, por su presencia trascendente, por los buenos momentos que me regaló en vida, por ser ese motor e inspiración para asumir nuevos retos.

A mi Hermana, por recrear la vida con nuevos matices de afecto y solidaridad, por su invitación constante a creer y gozar lo bueno que tiene la vida.

A la Corporación CreSer, Jaky, Fabián y Diana, por su amistad, apoyo y confianza, por ser mis compañeros de viaje en la utopía posible de construir mejores mundos para nuestros niños, niñas y jóvenes.

Fernanda Barrera Velasco

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	14
1. GENERALIDADES DEL PROYECTO	15
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROYECTO	15
1.2 OBJETIVO GENERAL	16
1.3 JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO	16
2. MARCO CONCEPTUAL Y REFERENCIAL	18
3. MARCO NORMATIVO DEL PROYECTO	27
3.1 PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS	32
3.2 OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO	39
3.3. LA ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO	42
3.4 NORMA SA8000	44
3.5 NORMA ISO 26000 RESPONSABILIDAD SOCIAL	45
4. CONTEXTUALIZACION DE LA RSE EN AMERICA LATINA Y COLOMBIA	52
4.1. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN AMERICA LATINA	52
4.2 LA RSE EN COLOMBIA	60
5. ESTUDIO DE PREFACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE LA EMPRESA RESPONSABILISARSE S.A.S.	66
5.1 DESCRIPCION DE LA EMPRESA	66
5.2 PLANEACION ESTRATEGICA	68
5.3 ESTUDIO DE MERCADOS	73
5.3.1 Análisis del entorno – competidores	73
5.3.2 Análisis de la demanda.	74
5.3.3 Análisis de la oferta	79
5.3.4 Análisis de precio	91
5.4 EVALUACION TECNICA	92
5.5 EVALUACIÓN FINANCIERA	98

5.5.1 Costo de los servicios y demanda estimada	98
5.5.2 Egresos anuales	98
5.5.3 Inversión inicial.	99
5.5.4 Flujo de caja puro sin financiación.	100
5.5.5 Flujo de caja con financiación.	103
6. CONCLUSIONES	106
BIBLIOGRAFIA	108
ANEXOS	113

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Siete materias fundamentales	49
Figura 2. Visión Esquemática de la Norma ISO 26000.	50
Figura 3. Cadena de valor de procesos misionales y procesos de apoyo	68
Figura 4. Mapa estratégico de los objetivos de la empresa.	69
Figura 5. Política de RSE de las empresas.	75
Figura 6. Desarrollo de la RSE en las empresas. Principales Barreras	77
Figura 7. Principales Impactos del desarrollo de la RSE en las empresas	78
Figura 8. Pregunta No. 1 de la encuesta para determinar la oferta del mercado.	80
Figura 9. Pregunta No. 2	81
Figura 10. Pregunta No. 3	82
Figura 11. Pregunta No. 4	83
Figura 12. Pregunta No. 5	84
Figura 13. Pregunta No. 6	85
Figura 14. Pregunta No. 7	86
Figura 15. Pregunta No. 8	87
Figura 16. Pregunta No. 9	88
Figura 17. Pregunta No. 10	89
Figura 18. Pregunta No. 11	89
Figura 19. Grupos de interés de la empresa ResponsabilizaRSE	94
Figura 20. Localización de las instalaciones de la empresa.	96

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Definición ¿Qué es Pacto Global?	36
Tabla 2. ODM– Información Puntual de Objetivos y Metas.	40
Tabla 3. Matriz DOFA por cada dimensión.	70
Tabla 4. Objetivos e iniciativas de la empresa.	72
Tabla 5. Obstáculos para la asunción de prácticas de RSE	76
Tabla 6. Motivos para las practicas de RSE	77
Tabla 7. Servicios meta a ofrecer para el funcionamiento de la empresa responsabilizaRSE.	92
Tabla 8. Gastos de la empresa ResponsabilizaRSE.	97
Tabla 9. Ingresos anuales de la empresa	98
Tabla 10. Egresos anuales de la empresa	99
Tabla 11. Inversión inicial de la empresa	99
Tabla12. Flujo de caja puro de la empresa sin financiación	101
Tabla 13. Flujo de Caja de la empresa con financiación	103

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Esquema de la ISO 26000	113
Anexo B. Materias fundamentales y asuntos de Responsabilidad Social	114
Anexo C. Encuesta para determinar la oferta del mercado.	116
Anexo D. Brochure Empresa ResponsabilizaRSE	117

RESUMEN

TÍTULO: Estudio de prefactibilidad para la creación de una empresa consultora en Responsabilidad Social Empresarial (RSE).*

AUTORAS: Merly Fernanda Barrera Velasco; Ángela Patricia González Álvarez.**

PALABRAS CLAVES:

Responsabilidad Social Empresarial, Desarrollo Sostenible, Buenas Prácticas, Compromiso, Relaciones Gana-Gana, Equidad.

DESCRIPCIÓN:

Hoy en día existe una gran necesidad que las empresas y organizaciones sean no solo productivas económicamente, sino que sean responsables con las consecuencias que ocasiona la operación de sus negocios en el ámbito social, económico y ambiental. A partir de esta idea se generó la inquietud y se enfocó la necesidad de guiar y mostrar a las empresas que pueden invertir en responsabilidad social y generar no solo ganancias sino un posicionamiento de su marca o producto, siendo así un factor de impacto positivo en el ambiente en el cual se desarrollan.

El presente estudio de prefactibilidad quiso indagar sobre la posibilidad de la creación de una empresa que ofrezca los servicios de consultoría en el área metropolitana de Bucaramanga y el departamento de Santander, sobre responsabilidad Social Empresarial (RSE) y buenas prácticas laborales. Este trabajo surgió debido a que se identificó una oportunidad en el mercado por la debilidad de las empresas de llevar a cabo su función y a la vez promover acciones que favorezcan el desarrollo de la región, el cumplimiento de los derechos humanos y que apoyen el desarrollo sostenible.

Usando fuentes primarias y secundarias de información se desarrollaron los estudios de mercado, técnico y financiero, y finalmente se pudo concluir un ambiente favorable para este tipo de empresa, y se recomendó proseguir con el estudio de factibilidad y desarrollar más la idea de negocio.

* Monografía

** Facultad de Fisicomecánicas. Escuela de Estudios Industriales y Empresariales. Director: Juan Manuel Duran Marín.

SUMMARY

TITLE: Pre feasibility study for the creation of a consulting company in Social Responsibility.*

AUTHORS: Merly Fernanda Barrera Velasco; Ángela Patricia González Álvarez.**

KEY WORDS: Social responsibility, sustainable development, good practices, commitment, win/win relationships, equity.

DESCRIPTION:

Today there is a need for companies and organizations to become not just economically productive but to become responsible for the consequences of the operation of their businesses in the social, economic and environmental area.

The present feasibility study wanted to find out about the possibility to create a company that offers the consulting services in the metropolitan Bucaramanga area and the Santander department in Social responsibility and good work practices. This paper is because an opportunity was identified in the market due to companies' weaknesses to develop their goals and promote actions that favor the regions progress, the fulfillment of human rights and that support sustainable development. From this thought the idea came up and the necessity was focus to lead and show businesses how it is possible to invest in social responsibility and generate not only financial profits but a better position for their product or Brand, becoming a positive impact factor in the area in which they develop.

Using primary and secondary sources of information market, technical and financial studies were done, and finally the conclusion was that there is a favorable environment to this kind of company, and it was recommended to continue with the feasibility study and to further work on the business idea.

* Monograph

** Faculty of Physics and mechanics. School of Industrial and Managerial studies. Director: Juan Manuel Duran Marín.

INTRODUCCIÓN

El presente documento da cuenta del estudio de prefactibilidad realizado para valorar la creación de una empresa de consultoría en Responsabilidad Social Empresarial (RSE), en el área metropolitana de Bucaramanga.

El proceso para el desarrollo de este estudio se basó en la recopilación, en su mayoría, de información de fuentes secundarias, en donde primero se presenta un marco conceptual, referencial y un entorno normativo a nivel general resaltando las cinco iniciativas más conocidas y usadas a nivel mundial en relación con la RSE. Luego con la finalidad de enmarcar mejor el trabajo se realiza un resumen de información que da cuenta de Iniciativas con experiencias significativas, normatividades específicas, alianzas y casos exitosos que se dan en diferentes países de América Latina y en Colombia. En los siguientes capítulos se enfatiza la información presentándose el esquema de características propuestas para la empresa RESPONSABILISARSE S.A.S, y se rinden los resultados del estudio de mercados, estudio técnico y estudio financiero.

La finalidad de este documento es dar reporte del estudio efectuado y con el cual se busca, en su conjunto de resultados ser una herramienta que permita a los interesados o futuros inversionistas la toma de decisiones asertivas en aras de abrir escenarios de continuidad a estudios de Factibilidad y si estos llegasen a ser positivos, la materialización del proyecto finalmente.

1. GENERALIDADES DEL PROYECTO

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROYECTO

Actualmente son cada vez más las personas conscientes de las problemáticas sociales, ambientales y económicas que afectan el mundo y específicamente sus entornos locales, y las cuales buscan ser coherentes y comprometidas a juntar esfuerzos que le apunten a buscar soluciones verdaderas y sostenibles.

Cambios drásticos y deterioro del medio ambiente, desmejoramiento de la calidad de vida, violación de los derechos humanos, pobreza extrema, escándalos corporativos por la falta de ética empresarial, son realidades que afectan a los individuos a diario en diferentes lugares del mundo. En respuesta a lo anterior, la tendencia es la generación de conciencia en las personas sobre las problemáticas que afectan el desarrollo humano en sus diferentes componentes, permitiendo comprender que a su medida, todos y todas somos responsables de lo que acontece a diario en el planeta, como en nuestros entornos y que la búsqueda de soluciones debe ser una tarea compartida que se logrará con la sumatoria de esfuerzos de gobiernos, empresas y las personas.

En consecuencia de estas dinámicas, a nivel mundial se exigen cada vez más que se implementen estrategias de gestión coherentes y capaces de generar respuestas y soluciones positivas a las mismas.

Confiando que la responsabilidad social empresarial se convierta en una línea transversal e integral de gestión en las empresas, se planea realizar este estudio que pretende determinar la viabilidad de crear una empresa consultora que a futuro aporte al conjunto de soluciones requeridas, siendo una buena alternativa de negocio y sostenible.

1.2 OBJETIVO GENERAL

Determinar la viabilidad para la creación de una empresa consultora que apoye a medianas y grandes empresas en el proceso de implementación de la Responsabilidad Social Empresarial en el área metropolitana de Bucaramanga.

1.3 JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

El paradigma de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se constituye en un marco de la política social que posibilita implementar con liderazgo estratégico, cultura organizacional y mercado, políticas públicas que garanticen reducir paulatinamente los altos índices de pobreza, el analfabetismo, la extrema desigualdad, las diversas formas de discriminación, la marginación socioeconómica y la exclusión social.¹

Entendiendo que la búsqueda de soluciones a las diferentes problemáticas es una responsabilidad compartida, es necesario que se articulen esfuerzos y que de manera eficiente se adopten las buenas iniciativas mundiales existentes para que se logren evidenciar resultados verdaderos y duraderos. En respuesta a esto es cada vez más claro la necesidad de fomentar la creación de empresas socialmente responsables (ESR).

Una ESR establece relaciones gana-gana con la totalidad de sus *stakeholders* (grupos de interés), invierte en las comunidades donde ejerce su actividad económica, tiene en cuenta las opiniones de los consumidores y clientes y genera alianzas con otras organizaciones; así, aporta a generar un entorno más sostenible y logra beneficios propios como son: aumentar la confianza, fidelidad y compromiso de trabajadores, clientes y posibles consumidores (clientes potenciales), marca diferencia con su competencia, mejora su imagen ganando

¹ ROJAS MUÑOZ, Alfonso Lucas y OLAYA GARCERÁ., Jorge Eliecer

mayor aceptación y reconocimiento de consumidores responsables que prefieren empresas comprometidas con el mundo en temas relacionados con el medio ambiente, prácticas limpias de producción, trabajos dignos, respeto de derechos humanos, entre otros.

El reto es demostrar que las empresas al tiempo de crear valor económico para sus accionistas, en el marco del desarrollo de un objeto social y en cumplimiento de las leyes establecidas, pueden ser agentes generadores de cambios que contribuyan a la conservación y mejoramiento del medio ambiente, calidad de vida de empleados, beneficios a la comunidades, demostrando así su compromiso con la sociedad en general.

2. MARCO CONCEPTUAL Y REFERENCIAL

Históricamente las necesidades humanas han sido satisfechas por medio de las organizaciones que han existido en la sociedad, a partir de estas se generan cambios, expectativas y las necesidades han evolucionado al mismo ritmo que lo ha hecho el progreso y desarrollo social.

Las empresas u organizaciones son “unidades sociales construidas intencionalmente y reconstruidas para alcanzar objetivos específicos”², por lo cual se encuentran en constante cambio. Las empresas tienen un fin principalmente económico, buscan por medio de satisfacer necesidades obtener una ganancia económica o lucro.

A raíz de este planteamiento surgen muchas polémicas y discusiones, y se define un fin social para las organizaciones, dando pie en el siglo XIX a que algunos empresarios en EE.UU. y Europa empiezan a preocuparse por el bienestar de sus empleados.

Debido a estos factores, las acciones sociales de las empresas se veían limitadas por actos de caridad y compasión, mas no eran actos de conciencia que buscaban la solución a los problemas que enfrentan las organizaciones.

Desde los años 80, debido a la crisis mundial, se empezó a hablar sobre un concepto nuevo de desarrollo y empezó una nueva ética empresarial. Es aquí cuando el Fondo Monetario Internacional empieza a hablar sobre crecimiento de alta calidad, donde las políticas de una empresa deben respetar el medio ambiente, la diversidad cultural, fomentar la equidad y reducir la pobreza.

² CHIAVENATO, Adalberto. Introducción a la teoría General de la Administración. Santa fe de Bogotá: Mc Graw Hill, 1998. p.: 459

Es a partir de estos fundamentos donde se empiezan a buscar respuestas teóricas a problemas sociales, como la pobreza, violación de los derechos humanos y mejoramiento de las condiciones de trabajo y de vida.

Con el Informe de Desarrollo Humano de 1992, se generalizó un concepto sobre este y una manera de que fuera medido y cuantificado, "el 23% de la población mundial que vive en países industrializados del norte gana el 85% de los Ingresos del mundo"³, los valores que arroja la realidad socioeconómica permitió que se empezaran a crear planes y programas a nivel social en torno a la educación, salud, la infraestructura, recreación, entre otros.

En la Declaración Universal de los Derechos Humanos realizada por la ONU, los artículos 22 al 27 reconocen los derechos económicos, sociales y culturales; donde establecen que toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud, el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica [...]⁴

En 1986, la Asamblea General de la Naciones Unidas aprobó el derecho al desarrollo como parte integral de los Derechos Humanos⁵, haciendo de este el Eje central de toda actividad económica.

"El derecho al desarrollo es la medida del respeto de todos los derechos humanos. Ése debería ser nuestro objetivo: una situación en que a todas las personas se les permita acrecentar al máximo sus posibilidades, y contribuir a la evolución de la sociedad en su conjunto."

Sr. Kofi Annan, Secretario General de las Naciones Unidas⁶

³ PNUD. Informe sobre el Desarrollo Humano 1992, Tercer Mundo Editores. Bogotá. 1992. p.: 45.

⁴ ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS, ONU. Declaración Universal de Derechos Humanos. Disponible en página web: www.un.org

⁵ *Ibíd.*

⁶ *Ibíd.*

El Informe del Desarrollo Humano del 2010 mostró grandes avances en materia de desarrollo humano en las últimas décadas, pero a pesar de esto se muestra como las tendencias en el cambio climático y la inequidad amenazan el desarrollo.

“Los magros resultados de las recientes negociaciones internacionales sobre el cambio climático sugieren que es necesario mayor compromiso de todos los países si se pretende enfrentar lo que podría ser la amenaza más grande que el mundo haya tenido.”⁷ El desarrollo Humano no puede sustentarse en la explotación de algunos grupos, el desarrollo desigual no es desarrollo humano.⁸

Estos conceptos también han sido sustentados desde la ética en la sociedad y el rol que deben desempeñar las organizaciones para ser entidades que aportan en el desarrollo humano, la iglesia católica en su catecismo dice que “a los responsables de las empresas les corresponde ante la sociedad la responsabilidad económica y ecológica de sus operaciones. Están obligados a considerar el bien de las personas y no solamente el aumento de las ganancias.”⁹

De acuerdo a este nuevo pensar y forma de interactuar las empresas han tenido que enfocar de una manera distinta el papel que desempeñan en la sociedad y cómo interactúan con cada componente de la misma.

Es así como la empresa se empieza a definir como “grupo humano capaz de generar riqueza, de responder a unas necesidades sociales y de evaluar las dimensiones de su productividad.....puede contribuir directamente a la creación de una sociedad más justa.”¹⁰

⁷ PNUD. Informe sobre el Desarrollo Humano 2010, Ediciones Mundi-prensa. Madrid. 2010. p.: 92.

⁸ *Ibíd.*, p.: 80.

⁹ CATECISMO DE LA IGLESIA CATOLICA. N. 2432. Disponible en página web: www.catecismo-catolico.com

¹⁰ MAYORGA, Pilar. Responsabilidad Social de la Empresa. Elementos teóricos y experiencias, Bogotá: Fundación Corona, 2001. Pág. 57

Las nuevas instituciones deberán procurar principalmente los siguientes objetivos:¹¹

- El desarrollo Integral de las personas, bienestar: salud física y psíquica, adecuadas condiciones naturales y técnicas, empleos que les reporten tanto realizaciones personales como renta suficiente para llevar una vida plena en términos de vivienda, vestuario alimentación, esparcimiento. Y el bienestar: posesión de nuevos y actualizados conocimientos, vida solidaria, decisiones bien formadas necesarias para alcanzar libremente el conocimiento de la verdad.
- El desarrollo y potencialización de género, mediante la capacitación de las mujeres y su participación protagónica en cada una de las aéreas de trabajo de la organización.
- EL trabajo comunitario, evitando cualquier actitud individualista que entorpezca el bien común.
- El trabajo promocional, en el que la asistencia de las carencias y la prevención, rehabilitación....lleven a las personas a convertirse en gestores de su propio perfeccionamiento y las comunidades a conseguir un desarrollo auto sustentable sin crear dependencia.
- La metodología participativa que motive a las personas a convertirse en sujetos activos del cambio de su comunidad.
- Crear una coalición suficiente de actores que puedan maximizar su función de utilidad.
- Ejercer una labor intermediaria entre las instituciones políticas y las instituciones económicas y ampliar la comunicación entre ellas.
- Presionar la mejora de la focalización y el efecto positivo del gasto público social, reasignándolo a los componentes de mayor impacto en la distribución del ingreso.

¹¹ MERINO, Magdalena. Desarrollo comunitario, inclusión de las comunidades marginadas en América Latina. Desarrollo Humano e Institucional. Disponible en página web: www.comunitarismo.info/merino.doc

Para el logro de tales objetivos es necesario el compromiso de las empresas y la articulación del gobierno con las empresas privadas, que hagan posible crear estrategias y acciones que tengan como prioridad el medio ambiente, el bienestar de los trabajadores y todos aquellos que formen parte de su operación. Es a partir de estos planteamientos y nueva visión de empresa que empieza a surgir la RSE.

“Ser socialmente responsable no significa solamente cumplir plenamente las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento invirtiendo más en su capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores. La experiencia adquirida con la inversión en tecnologías y prácticas comerciales respetuosas del medio ambiente sugiere que ir más allá del cumplimiento de la legislación puede aumentar la competitividad de las empresas. La aplicación de normas más estrictas que los requisitos de la legislación del ámbito social, por ejemplo en materia de formación, condiciones laborales o relaciones entre la dirección y los trabajadores, puede tener también un impacto directo en la productividad. Abre una vía para administrar el cambio y conciliar el desarrollo social con el aumento de la competitividad”¹²

La ANDI, define el concepto de RSE como el compromiso que tiene la empresa de contribuir con el desarrollo, el bienestar y el mejoramiento de la calidad de vida de empleados, sus familias y la comunidad en general; “una forma de conducir los negocios, definida por relaciones éticas y transparentes con todos los grupos de interés y el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad.”¹³

La responsabilidad social empresarial se ha venido desarrollando con organismos internacionales desde los años 50, como son los avances hechos por la

¹² Comisión de las comunidades europeas. Libro Verde: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. Bruselas. 2001. Pág. 7.

¹³ ASOCIACION NACIONAL DE EMPRESARIOS DE COLOMBIA, ANDI. Disponible en página web: www.andi.com.co

Organización de la naciones unidas, la organización internacional de trabajo OIT, también se ha creado la Norma SA8000 (Social Accountability 8000) donde se especifican ciertos requerimientos y lineamientos de la responsabilidad social. El libro verde de la comunidad europea, que busca un desarrollo empresarial más integral y fomentar un mayor compromiso.

Actualmente existen estándares o sistemas de referencia y medición como son: El SA8000, de origen estadounidense que pretende controlar a las grandes multinacionales y su compromiso con la comunidad; el manual de balance social de las empresas de la ANDI, de carácter voluntario y se muestran indicadores; el Pacto Global, el cual facilita indicadores para el análisis de las empresas; la norma ISO 26000 que ayuda a las empresas en la orientación de la responsabilidad como herramienta de trabajo; los objetivos del milenio, para mencionar los más conocidos.

La responsabilidad social empresarial no cuenta con una definición estandarizada y generalizada sobre la misma, pero sus componentes en general se pueden asociar con¹⁴:

Protección Ambiental: temas como el consumo de energía y agua, la cantidad de desperdicios sólidos que se producen, emisiones de CO₂, radiación, usar material reciclable y reciclar, el impacto ambiental sobre la cadena de producción, etc.

La responsabilidad corporativa es hoy en día algo más que reciclar y conservación de energía, se ha ampliado más allá de cumplir con las legislaciones gubernamentales vigentes, las empresas deben considerar los impactos ecológicos que generan la producción y operación de la misma. Las empresas están considerando los beneficios que conlleva ser ambientalmente responsable,

¹⁴ CALVO, Cristina. Red Iberoamericana de Universidades por la responsabilidad social Empresarial. Las Diferentes teorías que sustentan la responsabilidad Social de la empresa. 2006.

debido a que el desarrollo sostenible es un concepto que no solo se ha convertido en un compromiso con las futuras generaciones sino que también genera un valor agregado y una ventaja competitiva a la empresa.

Derecho de los Trabajadores: se refiere a la eliminación del trabajo forzado, la esclavitud, discriminación, trabajo infantil, entre otros factores que afectan hoy en día nuestra sociedad. Según Juan Somavía, Director general de la OIT, “la finalidad primordial de la OIT es promover oportunidades para que los hombre y mujeres puedan conseguir un trabajo decente y productivo en condiciones de libertad, igualdad, seguridad y dignidad humana.”

“El trabajo decente resume las aspiraciones de la gente durante su vida laboral. Significa contar con oportunidades de un trabajo que sea productivo y que produzca un ingreso digno, seguridad en el lugar de trabajo y protección social para las familias, mejores perspectivas de desarrollo personal e integración a la sociedad, libertad para que la gente exprese sus opiniones, organización y participación en las decisiones que afectan sus vidas, e igualdad de oportunidad y trato para todas las mujeres y hombres.”¹⁵

Derechos Humanos: se considera que las prácticas laborales de las empresas afectan directa y profundamente a las personas, su dignidad y su desarrollo es por eso que la responsabilidad social busca crear ambientes de trabajo donde se respeten los derechos humanos, donde no exista discriminación, donde fomente la creatividad y existan espacios de esparcimiento, y principalmente donde el individuo pueda conseguir una vida plena, integral y balanceada.

Participación Comunitaria: las acciones que se toman que permiten maximizar el impacto positivo que tienen en el área de influencia de una empresa, como por

¹⁵ ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO, OIT. Disponible en página web: www.ilo.org

ejemplo las donaciones de dinero, tiempo, recursos, la asociación de la comunidad en el proyecto o en las actividades desarrolladas, la contratación de mano de obra local, etc. Este tipo de acciones permite maximizar el valor de la empresa y genera un buen clima laboral.

Estándares de negocios: abarcan temas como la ética, los rendimientos financieros y estándares laborales. La globalización se ha encargado de generar requisitos como la existencia de estándares de conducta de las empresas: para esto se han creado diferentes guías y es así como se aplica el concepto de balance social que se ha convertido en un modelo para la evaluación, planificación y la gestión de las empresas que ayuda a identificar donde existen campos de mejoría y reúne información cualitativa y cuantitativa de las empresas sobre sus actividades.

Mercadotecnia e Imagen: hoy en día la responsabilidad social está asociada directamente con la imagen que la empresa proyecta a sus clientes y su relación con todos los *stakeholders* o grupos de interés ya que toda actividad realizada está aliada con las normas éticas que existen en un mercado competitivo.

Desarrollo Empresarial y Económico: incluye el desarrollo de las empresas locales y la comunidad, el emprendimiento y la competitividad. Muchas veces la falta de gestión y de apoyo puede terminar con las iniciativas empresariales, por eso es primordial la contribución de las empresas en el desarrollo de una comunidad.

Educación y Desarrollo del Liderazgo: la educación es clave para el logro del desarrollo sostenible y el progreso, las empresas por medio de la RSE pueden realizar un aporte importante en esta área y brindar por medio del liderazgo mejores prácticas empresariales que terminan contribuyendo a las economías.

Triple Bottom Line: o la triple línea base, se centra en el conjunto de proceso y valores que deben regir en una empresa donde se reduzca su impacto socio económico y ambiental. En estos tres ámbitos se divide la responsabilidad de la empresa y es necesario que sean vinculados a las necesidades de los *stakeholders*.

Hoy en día se percibe las normas de RSE como un comportamiento emergente demandado por la sociedad y necesario de ser incluido en las dinámicas de las organizaciones, aunque los temas que la conforman no son nada nuevos a las realidades y siempre ha existido en las empresas una obligación ética y moral con la comunidad donde se desarrolla.

3. MARCO NORMATIVO DEL PROYECTO

Con el desarrollo de este proyecto se busca garantizar y proteger los derechos fundamentales, económicos, sociales y culturales del colectivo, de manera implícita al propiciar la implementación, producto de la consultoría, de estrategias para implementar buenas prácticas de RSE en la región.

En el esquema de trabajo de la consultoría a desarrollar en cada empresa, se plantea como primer paso la realización de un diagnóstico inicial, el cual arrojará una línea base que permita evidenciar el estado de la misma y en dónde exige garantizar como mínimo, en el ejercicio de su objeto social, el cumplimiento de las condiciones legales en cuanto a contrataciones, condiciones de trabajo dignas y justas, seguridad social, igualdad de género, sindicatos, remuneración, formación en habilidades profesionales y técnicas, recreación, entre otras. Después de quedar cubiertas las condiciones legales, se fortalecerán las estrategias existentes y se innovarán prácticas que permitan crear un beneficio colectivo, permitiendo crear relaciones gana a gana con todos los grupos de interés (*stakeholders*) y apuntarle a un desarrollo sostenible de la empresa y su entorno.

El marco normativo brinda soporte y viabilidad al proyecto, ya que sus diferentes elementos jurídicos se convierten en herramientas de trabajo para la implementación de las consultorías. Como punto de partida para definir el ámbito legal en el que se creará la empresa, se analiza la función social de la propiedad, citada en la Constitución Política de Colombia, en el artículo 58 así:

ARTICULO 58^o—Reformado. A.L. 1/99, art. 1^o. Se garantizan la propiedad privada y los demás derechos adquiridos con arreglo a las leyes civiles, los cuales no pueden ser desconocidos ni vulnerados por leyes posteriores. Cuando de la aplicación de una ley expedida por motivos de utilidad pública o interés social,

resultaren en conflicto los derechos de los particulares con la necesidad por ella reconocida, el interés privado deberá ceder al interés público o social. La propiedad es una función social que implica obligaciones. Como tal, le es inherente una función ecológica. El Estado protegerá y promoverá las formas asociativas y solidarias de propiedad. Por motivos de utilidad pública o de interés social definidos por el legislador, podrá haber expropiación mediante sentencia judicial e indemnización previa. Ésta se fijará consultando los intereses de la comunidad y del afectado. En los casos que determine el legislador, dicha expropiación podrá adelantarse por vía administrativa, sujeta a posterior acción contenciosa administrativa, incluso respecto del precio. ¹⁶

Cuando se habla de la función social de la propiedad se supone que son las responsabilidades que adquiere todo aquel que sea titular o propietario de un bien. Se entiende que los derechos de propiedad deben estar limitados y regulados por el Estado de tal manera que los propietarios tengan, además de derechos, responsabilidades con la sociedad.

Como los propietarios tienen derechos y responsabilidades con la sociedad, deben cumplir su doble rol usando la propiedad de aquella manera que la sociedad, por medio del derecho, considera más adecuada. Si bien esta postura permite un control total del Estado sobre cómo las personas usan la propiedad, es importante rescatar que existen diferentes grados en los que la propiedad cumple una función social. Si existieran los derechos de propiedad plenamente definidos, los costos sociales de usar la propiedad serían internalizados por los propietarios. La responsabilidad que tienen los dueños de la propiedad con la sociedad puede entenderse de esta manera, y entonces la función social de la propiedad implica tanto producir todo lo posible como interiorizar todos los costos sociales posibles. Los sistemas jurídicos pueden contribuir a lograr esta función social deseable de la

¹⁶ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. 1991. Artículo 58.

propiedad haciendo que la producción de una persona no implique costos que otra deba asumir.

Otra manera de interpretarla es como lo explica la jurisprudencia colombiana, “quien tiene una propiedad debe hacer uso de ella en forma tal que no sólo no perjudique a la comunidad sino que sea útil a ella”. En términos más legales, el propietario, más que un titular de un derecho subjetivo, es un funcionario de los intereses sociales.¹⁷

Los impuestos pueden usarse para incentivar la internalización de los costos sociales que producen ciertas actividades, pero al mismo tiempo resultan un arma de doble filo. Los impuestos, si son excesivos, desalientan la producción de ciertos bienes y servicios que la sociedad considera deseables, y por lo tanto su uso indiscriminado lleva a que la sociedad deje de tener a su alcance dichos bienes y servicios. En este sentido, hay que buscar un equilibrio entre los impuestos y el uso de la propiedad, de tal manera que se recauden fondos y al mismo tiempo se incentive el uso de la propiedad en términos de lo que las personas, por medio del mercado, demandan. Además el tema de los impuestos se puede usar como otra herramienta que permitan incentivar a las empresas a implementar estrategias de RSE, ya que apuntándole a generar el bien común con el cumplimiento de sus objetos sociales y su función social de la propiedad, las donaciones y aportes a causas sociales se retribuyen por ley, en descuentos a la base tributaria para pago de impuesto de renta.

Cuando se entienden los conceptos de esta manera, se genera un escenario adecuado para estudiar la posibilidad de creación de una empresa consultora de RSE, que en el ejercicio de su objeto social apoye la iniciativa de implementación de estrategias de RSE que permitan que las empresas aporten a la sociedad, y

¹⁷ UNIVERSIDAD DEL ROSARIO. Universidad, Ciencia y Desarrollo Programa de Divulgación Científica TOMO IV. Fascículo Interactivo 10. Propiedad ¿Un derecho inviolable? p.:3

en donde las propiedades se usen al máximo pero generando los menores costos sociales posibles.

En relación al tipo de organización y naturaleza jurídica de la empresa consultora en RSE a constituir, ResponsabilizaRSE, en base a la reglamentación consignada en el Código de Comercio, será creada como persona jurídica, con fin de lucro, mediante documento privado, y la cual tendrá responsabilidad limitada de sus socios. Se establecerá legalmente por medio de la figura de Sociedad por Acciones Simplificada (SAS); Este modelo en Colombia busca la promoción tecnológica y empresarial, reducir las barreras de acceso al sistema financiero para nuevas empresas, promover el desarrollo económico, y brindar la posibilidad a los colombianos de crear una empresa con un bajo presupuesto. Las empresas SAS tienen los siguientes beneficios dados por el Gobierno Nacional:

- La uni-personalidad
- Constitución por documento privado
- Termino de duración indefinido
- Objeto social indeterminado
- Libertad de organización.
- No es obligatoria la revisoría fiscal, ni la junta directiva y elimina límites sobre distribución de utilidades.

Las SAS tienen naturaleza comercial, independientemente de las actividades de su objeto social y para efectos tributarios se regirá por las reglas aplicables a la sociedad anónima. La creación de este tipo de empresas se autentica por quienes participan en su suscripción y luego se inscribe en el Registro Mercantil de la Cámara de Comercio.

Se llevará el registro contable adecuado para la empresa que cumpla con la normatividad y los estatutos tributarios del país, llevando los libros de sociedades

establecidos en el Código de Comercio. Se aplicaran todas las normas previstas en el reglamento general de la contabilidad y se presentarán balances y estados financieros anuales. Las contrataciones de talento humano requerido cumplirán cabalmente las leyes y normas establecidas que buscan proteger al trabajador y al contratante brindando así un mejor ambiente laboral.

La empresa consultora *ResponsabilizaRSE*; implementará dentro del desarrollo de su objeto social, promover el cabal cumplimiento y respeto de las garantías Constitucionales, en aras de promover, defender, propiciar y generar en las empresas el respeto por la comunidad, la sociedad, el medio ambiente y todo aquello que nos rodea para contribuir al desarrollo sostenible, velando el cumplimiento y respeto de las garantías constitucionales relacionadas con la libertad, la igualdad, el derecho a trabajos justos, equidad de género.

Los servicios ofertados por la empresa serán desarrollados bajo un estricto comportamiento ético empresarial, respeto a los derechos humanos, respeto a las leyes nacionales e internacionales, transparencia, rendición de cuentas, brindando confidencialidad de toda la información entregada por las empresas clientes. También, en aras de ser coherentes con las iniciativas de RSE que se promueven se ejecutarán estrategias que garanticen en el desarrollo del objeto social la conservación del medio ambiente, calidad de vida laboral, respeto a los intereses de las partes interesadas, compromiso con la comunidad, comercialización y mercadeo responsable.

En la aplicación de las consultorías se contemplaran varios campos de trabajo los cuales se rigen por normatividades particulares que aunque no son leyes obligatorias, ofrecen una referencia y brindan estándares de trabajo aceptados mundialmente. Todas las estrategias a diseñar e implementar buscan apuntarle al logro de:

- Pacto Global
- Los Objetivos de Desarrollo del Milenio
- Normatividad de la OIT
- Norma SA8000 – Social Accountability
- Norma ISO 26000

3.1 PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS

El Secretario General de las Naciones Unidas, Kofi Annan, propuso por primera vez el Pacto Mundial en un discurso pronunciado ante el Foro Económico Mundial el 31 de enero de 1999. La fase operacional del Pacto Mundial se inició en la Sede de las Naciones Unidas en Nueva York el 26 de julio de 2000. El Secretario General invitó a los dirigentes empresariales a sumarse a una iniciativa internacional —el Pacto Mundial— en cuyo marco las empresas colaborarían con los organismos de las Naciones Unidas, las organizaciones laborales y la sociedad civil para promover principios sociales y ambientales de carácter universal.¹⁸

El Pacto Global se propone aprovechar la fuerza de la acción colectiva para fomentar la responsabilidad cívica de las empresas de modo que éstas puedan contribuir a la solución de los retos que plantea la globalización. De esta forma, el sector privado —en colaboración con otras entidades de la sociedad— puede ayudar a hacer realidad la visión del Secretario General: una economía mundial más sostenible e incluyente.¹⁹

El Pacto Global es una iniciativa voluntaria con la cual las empresas se comprometen a alinear sus estrategias y operaciones con los diez principios universalmente aceptados que se basan en: La Declaración Universal de los

¹⁸ ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS, ONU. El pacto mundial. Disponible en pagina web: www.un.org/es/globalcompact/context

¹⁹ *Ibíd.*

Derechos Humanos, la declaración relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo_ Organización Internacional del Trabajo_, declaración del Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo y la convención de las Naciones Unidas contra la corrupción. Los diez principios universales son:

Derechos Humanos

Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.

Principio 2: Evitar verse involucrados en abusos de los derechos humanos.

Normas Laborales

Principio 3: Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva.

Principio 4: La eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio.

Principio 5: La abolición del trabajo infantil.

Principio 6: La eliminación de la discriminación respecto del empleo y la ocupación.

Medio Ambiente

Principio 7: Las empresas deben apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto de los problemas ambientales.

Principio 8: Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9: Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.

Anticorrupción

Principio 10: Las empresas deben actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.

Las empresas, el comercio y la inversión son pilares esenciales para la paz y prosperidad, pero en muchas áreas las empresas están ligadas a serios dilemas, como pueden ser la explotación, la corrupción, la inequidad y otras barreras que frenan la innovación y el espíritu empresarial. Las acciones empresariales responsables construyen confianza y capital social, al mismo tiempo que contribuyen al desarrollo y mercados sostenibles.²⁰

Actualmente participan en el Pacto Global empresas de todas las regiones del mundo, organizaciones internacionales de trabajadores y organizaciones de la sociedad civil. El Pacto Global, que se define como una iniciativa voluntaria de civismo empresarial, persigue dos objetivos complementarios:

1. Incorporar los diez principios en las actividades empresariales que la empresa realiza, tanto en el país de origen, como en sus operaciones alrededor del mundo.
2. Llevar a cabo acciones que apoyen los objetivos de desarrollo de Naciones Unidas, como por ejemplo los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM)²¹.

Se puede decir que a hoy, el Pacto Global es la iniciativa de ciudadanía corporativa más grande del mundo. Aquellas empresas que se adhieren a éste, comparten la convicción de que las prácticas empresariales basadas en los principios, contribuyen a la construcción de un mercado mundial más estable, equitativo e incluyente que fomentan sociedades más prósperas.

Para participar en esta iniciativa, la empresa ha de emitir una carta, preferentemente en el idioma local, firmada por el funcionario o ejecutivo principal (previamente aprobada por la Junta Directiva), la cual debe estar dirigida al Secretario General de las Naciones Unidas, expresando su apoyo al

²⁰ UNITED NATIONS. Global Compact Disponible en página web: www.unglobalcompact.org

²¹ Ver numeral 3.2

Pacto Global y sus principios. Una empresa que se ha adherido al Pacto Global deberá:

- Integrar los cambios necesarios en las operaciones, de tal manera que el Pacto Global y sus principios sean parte de la gestión, la estrategia, la cultura y el día a día de la actividad empresarial.
- Publicar en el informe anual o reporte corporativo (por ejemplo el reporte de sustentabilidad), una descripción de las acciones que se realizan para implementar y apoyar el Pacto Global y sus principios (Comunicación de Progreso- CoP)
- Apoyar públicamente el Pacto Global y sus principios, por ejemplo a través de comunicados de prensa, discursos, entre otros.

Además las empresas pueden maximizar los beneficios de participación, a través de las diferentes actividades que se ofrecen: diálogos sobre políticas, foros de aprendizaje y alianzas para proyectos.

La Comunicación de Progreso debe incluir una descripción de las medidas adoptadas y los resultados obtenidos. Esta consiste en informar a las partes interesadas sobre los avances que la empresa ha realizado en la aplicación de los diez principios del Pacto Global en sus actividades empresariales. Es una herramienta para ejercer el liderazgo, facilitar el aprendizaje, estimular el diálogo y promover la acción. La falta de comunicación en forma anual dará lugar a la eliminación de la empresa de la lista de participantes “activos”, lo anterior como medida necesaria para proteger la integridad de esta iniciativa.

Otra característica única del Pacto Global es que el firmar esta iniciativa, no sólo compromete a la empresa en su conjunto, sino que destaca la importancia del compromiso de sus dirigentes. La participación de un ejecutivo de primer nivel

es una importante señal hacia los empleados y otras partes interesadas, de que el compromiso con la ciudadanía corporativa es una prioridad estratégica y operacional. El involucramiento de la alta dirección en la implementación del Pacto Global puede tener un alto impacto. No es un instrumento normativo: no ejerce funciones de vigilancia, no impone criterios y no evalúa la conducta ni las acciones de las empresas. Al contrario, se basa en la responsabilidad pública, en la transparencia y en la sana defensa de los propios intereses de las empresas, las organizaciones laborales y la sociedad civil para promover y ejecutar conjuntamente medidas encaminadas al logro de los principios en que se basa.

En la siguiente tabla se realiza un comparativo que permite entender de manera resumida qué es y qué no es el Pacto Global.²²

Tabla 1. Definición ¿Qué es Pacto Global?

El Pacto Global es ...	El Pacto Global no es...
Una iniciativa voluntaria para promover el desarrollo sustentable y la ciudadanía corporativa	Vinculante jurídicamente
Un conjunto de valores basados en principios universalmente aceptados.	Un mecanismo para monitorear o juzgar el comportamiento de la empresa
Una red de empresas y otras partes interesadas.	Un estándar, sistema de dirección o código de conducta.
Una plataforma de aprendizaje e intercambio de experiencias.	Un organismo regulatorio o mecanismo de relaciones publicas

Fuente: RED PACTO GLOBAL COLOMBIA.

Esta iniciativa incentiva la participación de diversos grupos de empresas y otras organizaciones. El Pacto Global considera que la participación activa de las organizaciones sin actividad empresarial, es un factor fundamental para el

²² RED PACTO GLOBAL COLOMBIA. Disponible en página web: www.pactoglobal-colombia.org

avance del mismo, ya que su colaboración es estratégica para hacer frente a los retos actuales. La participación de la sociedad civil, las organizaciones sindicales, los gobiernos, Naciones Unidas y la academia, aportan diferentes capacidades y perspectivas a la agenda de la ciudadanía corporativa. En muchos casos estos actores pueden proporcionar conocimiento especializado y ser excelentes aliados en una gran variedad de temas, tales como la educación, salud, infraestructura y conservación del medio ambiente.

El Pacto Global actúa como una red. Su núcleo lo constituyen la oficina del Pacto Global y cuatro organismos de las Naciones Unidas, a saber: la oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos, el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente; la Organización Internacional del Trabajo y el programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.

Corporación Red Local del Pacto Global en Colombia²³

La Red Colombiana del Pacto Global (RLPG) nace en 2004 como un proyecto PNUD con apoyo de fondos canadienses; al agotarse los fondos, el grupo de instituciones que venía participando desde su conformación decide que es indispensable avanzar en la formalización de una red que pueda convertirse en una institución sostenible que pueda generar sus propios recursos para avanzar en la promoción y consolidación de los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.

Es así que en 2008 se comienzan a estudiar diferentes alternativas para su conformación, la cual después de varios meses de análisis, termina en una entidad sin ánimo de lucro, en Octubre 20 de 2009 y debidamente registrada en Noviembre de 2009, como CORPORACIÓN RED LOCAL DEL PACTO GLOBAL EN COLOMBIA, con personería jurídica y organismos de dirección autónomos.

²³ RED PACTO GLOBAL COLOMBIA. Disponible en página web: www.pactoglobal-colombia.org/red.html

La RLPG es un sistema que articula diferentes actores; canaliza flujos de información y genera cultura hacia la Responsabilidad Social Corporativa. Los supuestos de la Red están basados en los siguientes tópicos:

- Colaboración puntual o periódica entre diferentes actores.
- Protocolos de acción que facilite la coordinación y evite duplicidades.
- Confianza, proximidad, compromiso y sinergia de recursos (trabajo en equipo).
- Conectividad (gerencia del conocimiento y tiempos de respuesta).

La Red busca fundamentalmente, generar interrelaciones, que faciliten desarrollar acciones comunes y coordinadas, para el diseño, puesta en marcha, seguimiento y evaluación de planes y proyectos.

Su objetivo es potenciar el conocimiento de la RLPG, mediante las tecnologías de la comunicación e información (medio comunicar, divulgar / herramienta de interacción). Sus objetivos específicos son:

- Aumentar la presencia en todo el territorio nacional de la RLPG.
- Integrar a nuevos actores y reactivar los inactivos.
- Fortalecer institucionalmente la Red Local y el Consejo Directivo.
- Generar mayor conocimiento sobre la iniciativa, sus beneficios e impactos hacia las empresas y la sociedad en general.
- Promover y difundir buenas prácticas, conocimientos, conceptos y metodologías.
- Capacitación para la puesta en práctica de los Principios del Pacto Global con el fin de contribuir a alcanzar los ODM en el país.

Actualmente, el Pacto Global de la Organización de las Naciones Unidas ratifica que la Red Colombiana del Pacto Global, con una participación de 278 empresas,

se consolida como la segunda Red más importante de América latina y el Caribe, después de Brasil.

3.2 OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO









Los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM), que abarcan desde la reducción a la mitad de la extrema pobreza, hasta la detención de la propagación del VIH/SIDA y la consecución de la enseñanza primaria universal para el 2015, constituyen un plan convenido por todas las naciones del mundo y todas las instituciones de desarrollo más importantes a nivel mundial. Los objetivos han reavivado esfuerzos sin precedentes para ayudar a los más pobres del mundo.²⁴

Los ODM responden a los desafíos más importantes que el mundo enfrenta hoy. Derivan de las acciones y metas contenidas en la Declaración del Milenio, que fue adoptada por 191 países miembros de las Naciones Unidas, durante la Cumbre del Milenio de la ONU en septiembre del 2000.

Los ODM se componen de 8 Objetivos y 21 metas cuantificables que se supervisan mediante 60 indicadores, que permiten medir y monitorear efectivamente el avance en la erradicación de la pobreza extrema en el mundo. Han sido adoptados por la comunidad internacional como un marco para las actividades en pro del desarrollo. A continuación se detalla cada uno de los 8 ODM con sus respectivas Metas.

²⁴ NACIONES UNIDAS. Portal de la labor del sistema de las Naciones Unidas sobre los objetivos de desarrollo del Milenio. Disponible en página web: www.un.org

Tabla 2. ODM– Información puntual de objetivos y metas.

OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO (OBJETIVO/METAS)	
	Objetivo 1. Erradicar la pobreza extrema y el hambre
	Meta 1.A Reducir a la mitad el porcentaje de personas cuyos ingresos sean inferiores a 1 dólar por día
	Meta 1.B Alcanzar el empleo pleno y productivo, y el trabajo decente para todos, incluyendo mujeres y jóvenes
	Meta 1.C Reducir a la mitad el porcentaje de personas que padecen de hambre
	Objetivo 2. Lograr la enseñanza primaria universal
	Meta 2.A Asegurar que, para el año 2015, los niños y niñas de todo el mundo puedan terminar un ciclo completo de enseñanza primaria
	Objetivo 3. Promover la igualdad de género y el empoderamiento de la mujer
	Meta 3.A Eliminar las desigualdades entre los sexos en la enseñanza primaria y secundaria, preferiblemente para 2005, y en todos los niveles de la enseñanza a más tardar en 2015
	Objetivo 4. Reducir la mortalidad de los niños
	Meta 4.A Reducir en dos terceras partes la mortalidad de niños menores de cinco años
	Objetivo 5. Mejorar la salud materna
	Meta5.A Reducir la mortalidad materna en tres cuartas partes
	Meta5.B Lograr, para el año 2015, el acceso universal a la salud reproductiva
	Objetivo 6. Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades
	Meta 6.A Detener y comenzar a reducir la propagación del VIH/SIDA
	Meta 6.B Lograr, para el año 2010, el acceso universal al tratamiento del VIH/SIDA de todas las personas que lo necesiten
	Meta 6.C Haber detenido y comenzado a reducir la incidencia del paludismo y otras enfermedades graves
	Objetivo 7. Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente
	Meta 7.A Incorporar los principios del desarrollo sostenible en las políticas y los programas nacionales e invertir la pérdida de recursos del medio ambiente
	Meta 7.B Haber reducido y haber ralentizado considerablemente la pérdida de diversidad biológica en 2010
	Meta 7.C Reducir a la mitad, para el año 2015, el porcentaje de personas sin acceso sostenible al agua potable y a servicios básicos de saneamiento
	Meta 7.D Haber mejorado considerablemente, en 2020, la vida de al menos 100 millones de habitantes de barrios marginales
	Objetivo 8. Fomentar una alianza mundial para el desarrollo
	Meta 8.A Desarrollar aún más un sistema comercial y financiero abierto, basado en normas, previsible y no discriminatorio
	Meta 8.B Atender las necesidades especiales de los países menos adelantados
	Meta 8.C Atender las necesidades especiales de los países sin litoral y de los pequeños Estados insulares en desarrollo
	Meta 8.D Encarar de manera general los problemas de la deuda de los países en desarrollo
	Meta 8.E En cooperación con las empresas farmacéuticas, proporcionar acceso a los medicamentos esenciales en los países en desarrollo
	Meta 8.F En cooperación con el sector privado, dar acceso a los beneficios de las nuevas tecnologías, especialmente las de la información y las comunicaciones

Fuente: Autoras.

Los ODM consolidan muchos de los compromisos más importantes asumidos por separado en las cumbres y conferencias de las Naciones Unidas en la década de los 90; reconocen explícitamente la dependencia recíproca entre el crecimiento, la reducción de la pobreza y el desarrollo sostenible; consideran que el desarrollo se sustenta en la gobernabilidad democrática, el estado de derecho, el respeto de los derechos humanos, la paz y la seguridad; están basados en metas cuantificables con plazos y con indicadores para supervisar los progresos obtenidos; y combinan, en el octavo objetivo, las responsabilidades de los países en desarrollo con las de los países desarrollados.

Sin embargo, a más de la mitad de camino hacia la meta del 2015 para el logro de los ODM, se comprueban algunos avances, pero estos no son suficientes. Se necesita que las naciones tomen medidas urgentes para lograr que se cumplan. Desde que se acordaran los ODM como el marco fundamental de la acción y la cooperación internacional para la reducción de la pobreza, teniendo en cuenta los avances, ninguna región en el mundo está lo necesariamente bien encaminada en el cumplimiento total de los mismos, y algunas regiones están atrasadas en muchas de las metas. Se necesitan medidas urgentes para implementar políticas sólidas para lograrlos y cumplir con las promesas hechas a los pobres del mundo en la Declaración del Milenio.

“Desde este momento y hasta el año 2015, debemos lograr que las promesas hechas se conviertan en promesas cumplidas. De lo contrario, las consecuencias serían profundas: muerte, enfermedades y desesperación, sufrimiento innecesario y oportunidades perdidas para millones y millones de personas.” — Concluye Ban Ki-moon, Secretario General de las Naciones Unidas.²⁵

La Campaña del Milenio es una iniciativa de las Naciones Unidas que apoya los esfuerzos de la ciudadanía para hacer rendir cuentas a sus gobiernos en el

²⁵ NACIONES UNIDAS. Objetivos de Desarrollo del Milenio Informe de 2011. Nueva York. Junio de 2011.

camino del logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio. Con trabajo en más de 30 países, ricos y pobres, la campaña coopera con un amplio espectro de aliados en el nivel local e internacional, para inspirar movimientos de base hacia el logro de los ODM.

En Colombia actualmente se ejecutan acciones encaminadas al cumplimiento de cada uno de los ODM. El documento Conpes Social 91 de 2005, “Metas y Estrategias de Colombia para el logro de los objetivos de desarrollo del milenio - 2015” incorporó esas prioridades las cuales son tenidas en cuenta en el diseño y formulación de los planes de Desarrollo de los diferentes Departamentos y Municipios y por empresas que le apuntan a ser Socialmente responsables.

3.3. LA ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO

“El objetivo primordial de la OIT es promover oportunidades para que mujeres y hombres puedan obtener un trabajo decente y productivo en condiciones de libertad, igualdad, seguridad y dignidad humana.” Juan Somavia, Director General de la OIT

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) es la institución mundial responsable de la elaboración y supervisión de las Normas Internacionales del Trabajo. Es la única agencia de las Naciones Unidas de carácter “tripartito” ya que representantes de gobiernos, empleadores y trabajadores participan en conjunto en la elaboración de sus políticas y programas así como la promoción del trabajo decente para todos. Esta forma singular de alcanzar acuerdos da una ventaja a la OIT, al incorporar el conocimiento “del mundo real” sobre empleo y trabajo.²⁶

La OIT está consagrada a promover la justicia social y los derechos humanos y laborales reconocidos a nivel internacional. Su misión fundadora es: la paz laboral

²⁶ ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO, OIT. Disponible www.ilo.org

es esencial para la prosperidad. En la actualidad la OIT favorece la creación de trabajo decente y las condiciones laborales y económicas que permitan a trabajadores y a empleadores su participación en la paz duradera, la prosperidad y el progreso. Su estructura tripartita ofrece una plataforma desde la cual promover trabajo decente para todos los hombres y mujeres. Sus principales objetivos son: fomentar los derechos laborales, ampliar las oportunidades de acceder a un empleo decente, mejorar la protección social y fortalecer el diálogo al abordar temas relacionados con el trabajo.²⁷

La misión de la OIT está agrupada en torno a cuatro objetivos estratégicos:

- Promover y cumplir las normas y los principios y derechos fundamentales en el trabajo.
- Crear mayores oportunidades para que mujeres y hombres puedan tener empleos e ingresos dignos.
- Mejorar la cobertura y la eficacia de una seguridad social para todos.
- Fortalecer el tripartismo y el diálogo social

Dentro de este marco *ResponsabilizaRSE* busca no solo lograr el cumplimiento a cabalidad de las normatividades, garantizando trabajos dignos con justas remuneraciones, sino apoyar en la búsqueda constante del mejoramiento de las condiciones de vida de los colaboradores de cada una de las empresas consultadas y a su vez con las que estas mismas tienen relación, velando por la eliminación de todas las formas de trabajo forzado y obligatorio; la abolición y eliminación del trabajo infantil y la eliminación de la discriminación con respecto al empleo y ocupación.

²⁷ *Ibíd.*

3.4 NORMA SA8000

La Norma SA8000 es una certificación voluntaria la cual fue creada por una organización estadounidense llamada Social Accountability International – SAI (Responsabilidad Social Internacional), con el propósito de promover mejores condiciones laborales. La certificación SA8000 se basa en los acuerdos internacionales sobre las condiciones laborales, los cuales incluyen temas tales como justicia social y los derechos de los trabajadores. Algunas de las más grandes empresas agrícolas exportadoras de banano, piña, tabaco, vino, frutas enlatadas y café procesado, cuentan con la certificación SA8000.²⁸

La certificación SA8000, básicamente establece condiciones mínimas para alcanzar un ambiente de trabajo seguro y saludable; la libertad de asociación y negociación colectiva; y una estrategia empresarial para tratar los aspectos sociales relacionados con el trabajo. Además, contiene reglas respecto a la duración de la jornada laboral, los salarios, la lucha a la discriminación y al trabajo infantil o forzado. Las empresas pueden solicitar la certificación SA8000 a través de una de las agencias de certificación aprobadas por la SAI. La agencia de certificación hace la inspección inicial y una vez el sitio de trabajo es certificado, la empresa es supervisada periódicamente para asegurar que continúa cumpliendo con los requisitos del programa. La empresa productora por lo general paga los costos de la certificación, los cuales incluyen la inspección o auditoría, así como cualquier medida correctiva o preventiva que deba aplicarse para recibir la certificación.²⁹

El objetivo de la SA8000 es ofrecer una norma, basada en los instrumentos internacionales de derechos humanos y las leyes laborales nacionales, que proteja

²⁸ FAO. ¿Es la certificación algo para mí? - Una guía práctica sobre por qué, cómo y con quién certificar productos agrícolas para la exportación. San José; C.R. Unidad Regional de Asistencia Técnica. 2003. Series de Publicaciones RUTA: Material de Capacitación. ISBN: 9968-866-30-X.

²⁹ *Ibíd.* p.:12

y faculte a todo el personal bajo el control e influencia de una empresa –el cual produce productos o provee servicios para esa empresa- incluyendo el personal contratado por la propia empresa así como por sus proveedores/subcontratistas, subproveedores y trabajadores desde el hogar.³⁰

La norma SA8000 es verificable a través de un proceso basado en la evidencia. Sus requisitos se pueden aplicar universalmente, independientemente del tamaño de una empresa, situación geográfica o sector industrial. Cumplir con los requisitos de responsabilidad social de esta norma permitirá a la empresa: a) Desarrollar, mantener e implementar políticas y procedimientos con el objeto de gestionar aquellos temas que puede controlar o influenciar. b) Demostrar fehacientemente a las partes interesadas que existen políticas, procedimientos y prácticas de la organización, de acuerdo a los requisitos de esta norma.³¹

Las principales ventajas de la SA8000 es que es una herramienta que puede usarse en campañas de las relaciones públicas, y que la eficiencia en reclutar y conservar a los trabajadores puede aumentar. Las principales limitaciones de la misma es que el productor no recibe ningún sobreprecio o premio especial, el costo de la certificación puede ser alto y es difícil de aplicar en la producción estacional.

3.5 NORMA ISO 26000 RESPONSABILIDAD SOCIAL

La ISO 26000, documento del Organismo Internacional de Normalización que ofrece a las organizaciones orientación sobre la aplicación de la Responsabilidad Social (RS), ha alcanzado con éxito la última fase de su desarrollo y fue aprobada para su edición como Norma Internacional. El Secretario General de la ISO, Rob Steele, al rendir homenaje al “esfuerzo ejemplar” de los expertos que desarrollaron

³⁰ SOCIAL ACCOUNTABILITY INTERNATIONAL, SAI. Responsabilidad Social 8000. New York. 2008. 12 p.

³¹ *Ibíd.*

este documento técnico, comentó que "ISO 26000 ayudará a las organizaciones, para las que operar de forma socialmente responsable es más que "sólo una buena idea", a aplicar la Responsabilidad Social de una forma pragmática orientada al desempeño. Constituirá una potente herramienta para ayudar a las organizaciones a pasar de las buenas intenciones sobre RS a las buenas acciones".³²

Así, la norma ISO 26000 proporciona orientación armonizada y globalmente relevante a organizaciones del sector público y privado de todo tipo. El documento es el resultado de un consenso internacional entre expertos representantes de los principales grupos de interés y está diseñada para fomentar la aplicación de buenas prácticas en Responsabilidad Social en todo el mundo. El desarrollo de este documento normativo inició en 2005. El proyecto fue ejecutado por un Grupo de Trabajo de la ISO sobre Responsabilidad Social, que abarcaba múltiples partes interesadas (ISO/WG SR), integrado por expertos y observadores de 99 países miembros de ISO - de los cuales 69 son países en desarrollo - y por 42 organizaciones del sector público y privado. Se contó con la representación de seis grupos principales de partes interesadas: industria; gobierno; trabajadores; consumidores; organizaciones no gubernamentales; de servicio, soporte, investigación y otros, así como con un equilibrio geográfico y de género de los participantes. En total participaron unas 400 personas, convirtiéndose así este grupo de trabajo en el más grande de la historia de ISO.³³

La norma ISO 26000 es una guía de 118 páginas sobre Responsabilidad Social que contiene siete principios, siete materias fundamentales y siete pasos para su integración en la Organización, contiene orientaciones voluntarias y no es un documento de especificaciones destinadas a la certificación de tercera parte como

³² INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN. Disponible en página web: www.icontec.org.co

³³ *Ibíd*

lo son otros documentos como la ISO 9001 e ISO 14001. Esta norma internacional se estructura en siete capítulos, así:

Capítulo 1: Objeto y campo de aplicación

Capítulo 2: Términos y definiciones

Capítulo 3: Comprender la responsabilidad social

Capítulo 4: Principios de responsabilidad social

Capítulo 5: Dos prácticas fundamentales de Responsabilidad Social

Capítulo 6: Materias fundamentales de responsabilidad

Capítulo 7: Integración de la responsabilidad social en la organización

Esta estructura se puede ver gráficamente en la Figura 2. Visión esquemática de la Norma ISO 26000, y también Ver Anexo A. Esquema de la ISO 26000

Cuando se aborda y ejerce la responsabilidad social, el objetivo primordial para una organización es maximizar su contribución al desarrollo sostenible. Si bien no existe una lista definitiva de principios para la responsabilidad social, dentro de este objetivo se plantea que las organizaciones deberían respetar los siete principios que se describen a continuación, así como los principios específicos para cada materia fundamental.³⁴ Principios de la responsabilidad social:

1. Rendición de cuentas.
2. Transparencia.
3. Comportamiento ético.
4. Respeto a los intereses de las partes interesadas.
5. Respeto al principio de legalidad.
6. Respeto a la normatividad internacional de comportamiento.
7. Respeto a los derechos humanos.

³⁴ INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. Guía de Responsabilidad Social. ISO 26000 Traducción Oficial. Ginebra, Suiza. ISO, 2010.

Las organizaciones deberían basar su comportamiento en normas técnicas, directrices o reglas de conducta que estén de acuerdo con los principios aceptados de correcta o buena conducta en el contexto de situaciones específicas, incluso cuando esas situaciones sean difíciles. Al adoptar esta Norma Internacional es aconsejable que una organización tenga en cuenta la diversidad social, ambiental, legal, cultural, política y organizativa, así como las diferencias en las condiciones económicas, y sea, al mismo tiempo, coherente con la normativa internacional de comportamiento.³⁵

Para definir el alcance de su responsabilidad social, identificar asuntos pertinentes y establecer sus prioridades; una organización debería abordar las siguientes materias fundamentales:

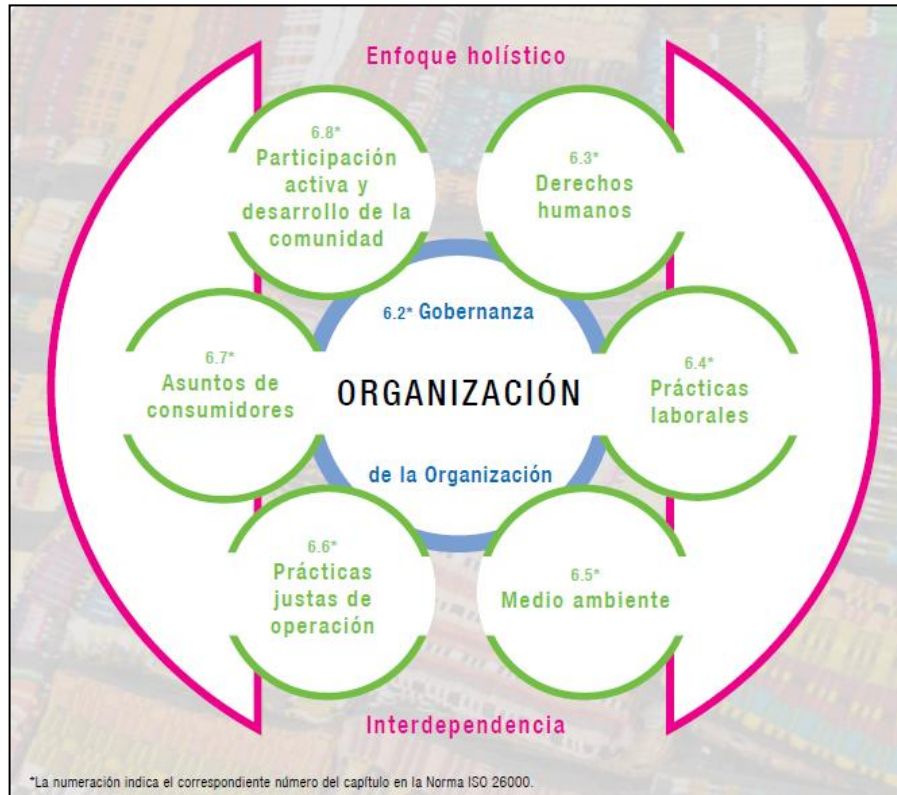
1. Gobernanza de la organizacional
2. Derechos humanos
3. Prácticas laborales
4. Medio ambiente
5. Prácticas justas de operación
6. Asuntos de consumidores
7. Participación activa y desarrollo de la comunidad.

No hay un orden predeterminado en el que la organización debería abordar las materias fundamentales y asuntos; esto dependerá de la organización y su situación o contexto concreto. Una organización debería analizar las materias fundamentales de manera holística, es decir, debería considerar todas las materias fundamentales y los asuntos y su interdependencia, en lugar de concentrarse en un sólo asunto, como se puede observar en la Figura 1. Las organizaciones deberían ser conscientes de que los esfuerzos para abordar un asunto podrían implicar ceder en relación con otros asuntos. Las mejoras concretas dirigidas a un asunto específico no deberían afectar de forma negativa a

³⁵ **Ibíd.**

otros asuntos o provocar impactos adversos en el ciclo de vida de sus productos o servicios, en sus partes interesadas o en la cadena de valor.³⁶

Figura 1. Siete materias fundamentales



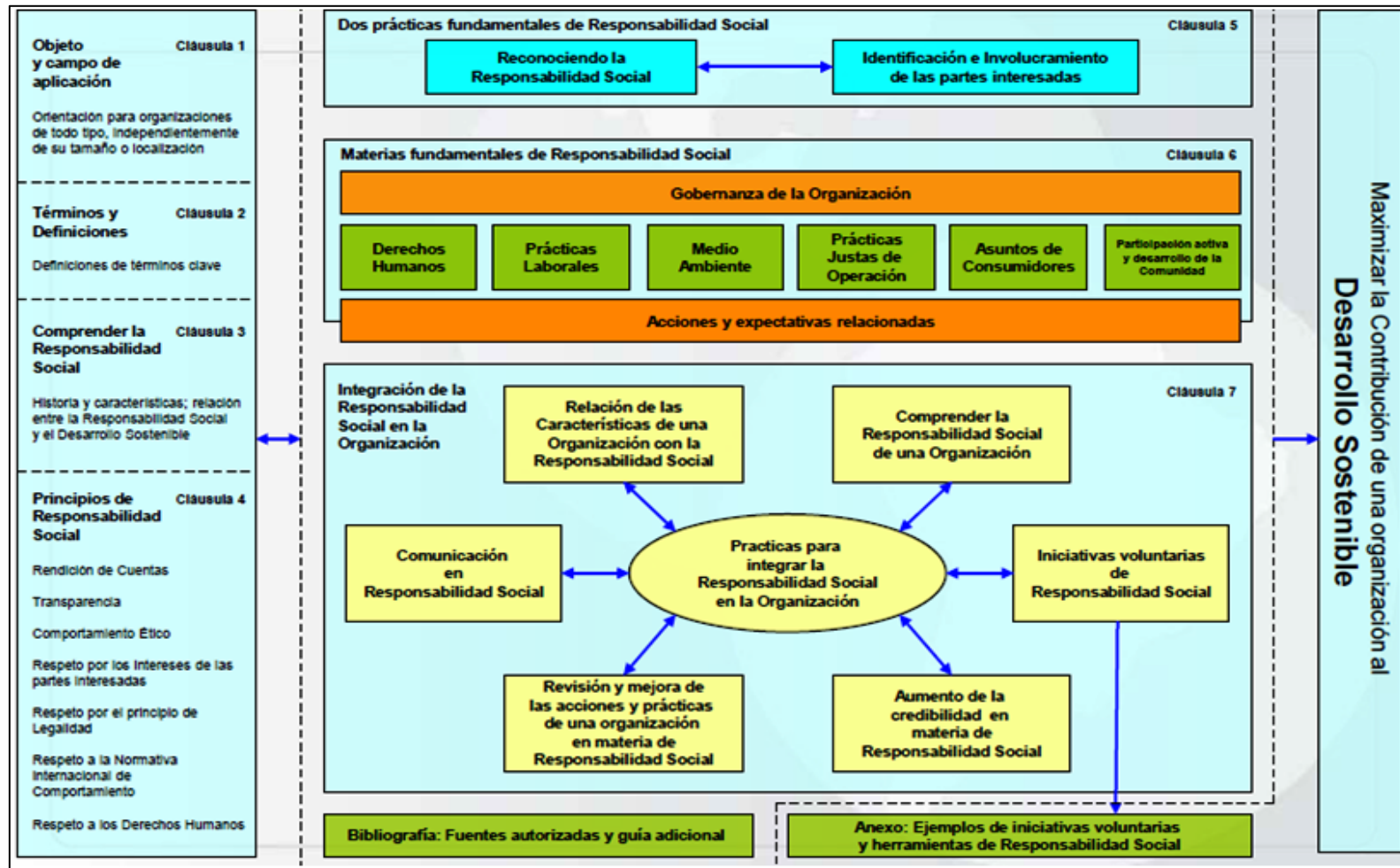
Fuente: NORMA ISO 26000.

DEFINICION DE RS SEGÚN ISO 26000³⁷: “Responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que: Contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad; tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas; cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.

³⁶ **Ibíd.**

³⁷ **Ibíd.**

Figura 2. Visión esquemática de la Norma ISO 26000.



Fuente: NORMA ISO 26000

La orientación que proporciona la ISO 26000 se basa en las mejores prácticas desarrolladas por las actuales iniciativas de RS del sector público y privado. Se destaca también por ser coherente y complementaria a las declaraciones y convenciones pertinentes de las Naciones Unidas y sus integrantes, en particular con la OIT, con quien el organismo internacional ha establecido un Memorando de Entendimiento para asegurar la coherencia con las normas laborales de la OIT.

Dentro de los beneficios de integrar la norma ISO 26000 a la gestión de una empresa están que se realiza el alineamiento de la empresa a un estándar reconocido internacionalmente permitiendo identificar los riesgos en materia de sostenibilidad. La adopción de la Norma ISO 26000 es voluntaria, No es certificable, es verificable, No es obligatoria o vinculante y no se requiere publicar los resultados.

Esta Guía puede ser aplicable por cualquier tipo de organización, independiente del tamaño, razón social o sector al que pertenezca. Su adopción es de carácter voluntario y no exime a las organizaciones del cumplimiento de las disposiciones legales vigentes aplicables, ni tiene la intención de ser utilizada para propósitos reglamentarios, contractuales ni de evaluación de la conformidad.

Aparte de las normas y leyes internacionales, también se tendrán en cuenta todas las exigencias de los organismos regulatorios en el país, así como los nuevos proyectos de ley y acuerdos que beneficien la promoción, desarrollo y aplicación de la RSE en las prácticas de las empresas.

4. CONTEXTUALIZACION DE LA RSE EN AMERICA LATINA Y COLOMBIA

4.1. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN AMERICA LATINA

Al examinar la situación de la responsabilidad social y ambiental de las empresas en Latinoamérica es difícil generalizar. La realidad económica y social a la que se enfrentan los países de la región es muy distinta. Lo mismo ocurre en los distintos enfoques en RSE. Las prácticas empresariales responsables han sufrido una evolución desde la filantropía empresarial más tradicional pasando por la ciudadanía corporativa hasta llegar a los comportamientos responsables como parte de la estrategia empresarial desde la óptica de América Latina. El continente ha despertado con respecto a la RSE, si bien es cierto que otras regiones del mundo se encuentran por delante y que América Latina, independientemente del nivel de su desarrollo económico, se encuentra más rezagada. En la mayoría de los casos las empresas que destacan son las más grandes y entre éstas sobresalen las que reciben instrucciones de su casa matriz. Con respecto a las Pymes, llevan a cabo prácticas responsables de forma natural (por su cercanía a los grupos de interés, a las comunidades y a los problemas sociales y ambientales de las mismas) pero en la mayoría de los casos son responsables de forma poco sistemática. En general, existen elementos que hacen que la RSE evolucione más lento de lo que sería deseable, pero se perfila como algo imprescindible para gestionar los riesgos convenientemente y reforzar la licencia social para operar, el capital relacional o no perjudicar la reputación empresarial. Se presenta además imprescindible por la necesidad para el sector privado de contribuir al desarrollo sostenible y más equitativo, en la lucha contra la desigualdad y a favor de la inclusión económica.³⁸

³⁸ VIVES, Antonio y PEINADO VARA, Estrella. La responsabilidad social de la empresa en América Latina. Publicación del Banco Interamericano de Desarrollo. Mayo 2011

Es evidente la existencia de grandes brechas de desigualdad en América Latina y la presencia de problemáticas sociales, relacionadas con aspectos de necesidades básicas insatisfechas, a las que es responsabilidad de las empresas aportar esfuerzos para garantizar soluciones verdaderas y sostenibles.

A continuación se presentan algunas estadísticas que permiten contextualizar y evidenciar lo anteriormente mencionado.

América Latina expresa nítidamente la paradoja de potencialidades alimentarias versus realidades. Según estimados de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe de las Naciones Unidas (CEPAL) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS) por sus condiciones naturales favorables, la región una de las mayores productoras de alimentos del planeta puede generar alimentos para una población tres veces mayor que la que tiene. Sin embargo, tiene 53 millones de desnutridos, y un 16% de desnutrición crónica infantil.³⁹

Por otra parte, a pesar de ser poseedora de la tercera parte de las aguas limpias del orbe, hay 50 millones de personas sin agua potable, y 119 millones sin instalaciones sanitarias apropiadas.⁴⁰

América Latina con avances, tiene serios problemas causados por la inequidad en salud. Casi 30 de cada 1000 niños perecen antes de cumplir un año de edad, frente a 3 en Noruega o Suecia. La mortalidad materna supera las 80 madres cada 100.000 nacidos vivos, frente a 6 en el Canadá. Son más de 20.000 madres que perecen por año. Cuando se desagrega las cifras respectivas en poblaciones indígenas, superan las 400 madres cada 100.000 nacidos vivos.

³⁹ Bernardo Kliksberg , Biblioteca. Los escándalos éticos de nuestro tiempo. ¿Cómo enfrentar la pobreza y la Desigualdad? Diario Página 12. Octubre de 2011.

⁴⁰ Ibíd

El caso de la educación, América Latina, a pesar de que sus países son considerados por sus ingresos per cápita de renta media, los indicadores educativos dejan muchos interrogantes. Según datos de UNESCO:

El preescolar sólo abarca algunos sectores de la población. En algunos países sólo llega al 30% del alumnado posible; Casi todos los niños ingresan a la escuela primaria, pero en el 20% más pobre la deserción es de casi un 15%.; 6 millones de jóvenes entre 15 y 19 años no terminaron la primaria; La situación es mucho peor en secundaria, Sólo la completan el 49% de los hombres y el 55% de las mujeres; No finalizan la secundaria, el 70% en Guatemala, Honduras, y Nicaragua, el 50% en Bolivia, Colombia, Panamá y Paraguay.⁴¹

Las desigualdades influyen poderosamente. En el 20% más rico terminan la secundaria el 81% de los hombres, y el 86% de las mujeres. En el 20% más pobre, sólo el 23% de los hombres, y el 26% de las mujeres; En el 20% más rico completan un grado universitario 27 de cada 100 jóvenes, en el 20% más pobre sólo 1 de cada 100.⁴²

En América Latina, uno de los efectos de las altas tasas de deserción en secundaria, es la creación de un enorme sector de jóvenes que dejaron la escuela, y no pueden ingresar en un mercado de trabajo que exige como mínimo incluso para tareas de líneas, diploma de secundaria. Se estima que el 20% de los jóvenes latinoamericanos, fuera de la escuela, y del mercado de trabajo. La ortodoxia económica ha logrado generalizar que se los llame “los ni,ni”, Los que “ni estudian, ni trabajan”. Es un calificativo “coartada”. Pareciera que ellos decidieron no estudiar, ni trabajar. Nada más lejano a los datos. Dos de cada tres jóvenes del 20% más pobre desertan antes de finalizar secundaria. Los estudios indican que lo hacen por desnutrición, porque trabajan, hay 14 millones de menores de 14 años

⁴¹ Ibíd.

⁴² ibíd.

trabajando en la región, porque viven en viviendas precarias hacinadas, porque no tienen los medios básicos. Sin secundaria no consiguen trabajo alguno en la economía formal. No son “ni,ni”, es un lenguaje que oculta el problema. Son excluidos del sistema, expulsados por el mismo. En México, por ejemplo según la UNICEF, el 53% de los menores de 18 años están en pobreza. Hay una “bomba de tiempo” de jóvenes excluidos.

Se destaca que las prácticas de responsabilidad Social varían de país a país y de cultura a cultura, y tienen un papel diferente dependiendo de cada contexto y de cada realidad. En particular, deben situarse en el contexto de las políticas públicas y del desarrollo institucional del país. Así, las prácticas deben adaptarse al medio en el que se opera y la definición de lo que es responsabilidad de la empresa varía en cada situación. Prácticas que pueden ser consideradas innecesarias, o hasta filantrópicas, en un país desarrollado pueden ser básicas en países en vías de desarrollo.

Sin embargo los avances en el tema de la Responsabilidad Social Empresarial, sin ser suficientes, han sido significativos en varios países. Actualmente en los Gobiernos, además de discutir temas como la situación política, la seguridad, la política monetaria y la situación de los sectores económicos, entre otras, se discuten con más frecuencia el tema de Responsabilidad Social Empresarial, y el ideal es todas las iniciativas de las empresas Latinoamericanas sigan apuntándole a lograr disminuir al máximo las grandes brechas existentes de desigualdad, seguros que este será un camino directo a lograr desarrollo sostenible y sustentable para los países y los entornos de las empresas.

En Latinoamérica ha ido creciendo el interés y la implementación de estrategias de RSE al tiempo que se han dado procesos de estudio y desarrollo del tema, liderado principalmente por entes académicos y organizaciones no

gubernamentales. De estas experiencias significativas que se dan en diferentes países de América Latina se resalta:

ARGENTINA

Cada vez son más las empresas argentinas que buscan contar con una fundación, realizar acciones de Responsabilidad Social Empresaria y pasar de la filantropía tradicional a la inversión social planificada. Las empresas y fundaciones empresarias de Argentina parecen haber comenzado a virar sus acciones hacia la comunidad, dejando atrás los aportes puramente asistencialistas y encarando apoyos a programas o iniciativas que contribuyen a generar una sociedad más justa y sostenible. Dentro de las dinámicas relacionadas con la responsabilidad social empresarial dadas en Argentina mencionamos:

✓ **Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE)⁴³**

Es una organización que trabaja para constituirse en un centro de referencia nacional en materia de responsabilidad social de las empresas. Fue fundado a mediados del año 2002 con la misión de “promover y difundir el concepto y la práctica de la Responsabilidad Social Empresaria, para impulsar el desarrollo sustentable de Argentina”. Se trata de una organización privada, sin fines de lucro, con sede en la ciudad de Córdoba (Argentina). Hoy posee un destacado y creciente grupo de más de 110 empresas que lo apoyan en el cumplimiento de su misión institucional.

El Instituto crea valor para las empresas y la sociedad trabajando junto al mundo de los negocios y generando herramientas de gestión, redes y mecanismos de información e intercambio de experiencias. Promueve además la colaboración mutua entre las compañías que han decidido hacer de su conducta responsable un valor a partir del cual contribuyen a la construcción de una sociedad más justa

⁴³ INSTITUTO ARGENTINO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA (IARSE). Disponible en página web: www.iarse.org

y sustentable. El IARSE trabaja en red con organizaciones comprometidas con la instalación de la RSE en Argentina. Esta red está conformada por núcleos empresarios que funcionan en distintas ciudades del país. Autónomos e independientes, los núcleos cuentan con programas propios de trabajo para contribuir a que las empresas que los conforman puedan llevar adelante una gestión ética y socialmente responsable. El IARSE no realiza consultoría, ni avala, ni autoriza a profesionales para ofrecer ningún tipo de servicio en su nombre. No es una entidad certificadora de Responsabilidad Social.

En Argentina nace **Empresas por la Infancia (ExI)** ⁴⁴, la cual es una iniciativa generada por Fundación Arcor, Save the Children y UNICEF, que desde el año 2006 desarrolla acciones con el objetivo de movilizar en el sector privado prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) desde la visión de los derechos de la infancia (RSE-I)

CHILE

En Latinoamérica solo Chile ha sido el país que ha logrado avances significativos en el tema de Responsabilidad Social Empresarial, convirtiéndose así en un modelo para las iniciativas relacionadas en el continente.

✓ **CENTRO VINCULAR**⁴⁵

El Centro Vincular Responsabilidad Social y Desarrollo Sostenible es una iniciativa establecida en la PUCV (Pontificia Universidad Católica de Valparaíso-Chile) en 2001, especializada integrar la RS como sistema de gestión en los negocios. Sus áreas de negocios son: Asesoría Integral en RS; Formación (Diplomados y Cursos); Desarrollo de Reportes de Sostenibilidad; Calidad de Vida Laboral; Aprovechamiento responsable.

⁴⁴ EMPRESAS POR LA INFANCIA ExI. Disponible www.empresasxlainfancia.org

⁴⁵ VINCULAR – RSE. Disponible www.vincular.cl

La organización chilena VINCULAR junto con el Centro para el Ciudadano Corporativo del Boston College y Uniethos, lideró la creación de la Red Interamericana de Responsabilidad Social Empresarial, alianza de instituciones académicas y de investigación vinculadas a esta temática, cuyo objetivo es favorecer el intercambio de conocimientos y facilitar el diálogo entre líderes de negocios, académicos y miembros de la sociedad civil. Para su implementación y desarrollo ha contado con el apoyo de la *Fundación Interamericana (IAF)*.

VENEZUELA

En este país existe una tradición netamente filantrópica de grandes empresas familiares y donde en el mejor de los casos, la responsabilidad de la empresa se limita a casos aislados de inversión social. Las empresas líderes en estos temas en el país no reconocen el término de “responsabilidad social” y prefiere el de “compromiso social”. No lo ven como un responsabilidad ineludible ante la sociedad sino como un compromiso, voluntario, unilateral, por la inversión social.

Venezuela es un país donde el interés por los grupos de interés es casi nulo. El gobierno es abiertamente hostil a la empresa privada. El entorno de negocios, con el control de acceso a las divisas y nacionalizaciones arbitrarias es desfavorable para la iniciativa privada. Y lo que es más grave es que el Gobierno nacional y algunos gobiernos locales ven a la acción social de las empresas como un intento de demostrar sus fallas, y como una competencia por el favor de la ciudadanía, en contra del gobierno, como una competencia electoral al ser identificada la empresa como la oposición política.

Sin embargo en el país se genera el interés por el tema, y se presentan movimientos significativos que ponen en discusión las dificultades y las posibilidades de desarrollar la responsabilidad social de las empresas y proponen sugerencias para el programa del próximo gobierno, que permita aprovechar el potencial del sector privado, a través de sus prácticas responsables, para

potenciar el desarrollo sostenible del país. Es necesario que se busque involucrar al sector público, a la sociedad civil y por obvias razones al sector privado, promoviendo la implementación de buenas prácticas de responsabilidad social dentro del sector privado para su contribución al desarrollo económico y transferir y promover prácticas responsables dentro de la cadena de suministros especialmente a las pequeñas y medianas empresas.

OTRAS ENTIDADES REGIONALES DE APORTES IMPORTANTES

✓ REDUNIRSE.⁴⁶

La Red Iberoamericana de Universidades por la Responsabilidad Social Empresarial, es un punto de encuentro de Universidades privadas, públicas y semipúblicas de la región, creada para favorecer la promoción, animación y sensibilización acerca de la Responsabilidad Social Empresarial. La Red constituye un ámbito propicio para la cooperación regional e interregional en torno al intercambio de nuevos aprendizajes, investigaciones, buenas prácticas, etc.

En Septiembre de 2006 se realizó en la Facultad de Ciencias Económicas (Universidad de Buenos Aires) el Congreso Internacional "Responsabilidad Social Empresarial, Universidad y Desarrollo", auspiciado por la Fundación Carolina de España, el Pacto Global de Naciones Unidas, el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), la Academia Española de Dirección y Economía de la Empresa (AEDEM), la Universidad Rey Juan Carlos de España y la Agencia Española de Cooperación Internacional (AECI). La concurrencia de más de 2000 participantes (de Argentina, España, México, Brasil, Colombia, Perú, mayormente) y el impacto de estas jornadas, provocó al PNUD y a la AECI a impulsar la propuesta de conformación de una Red Iberoamericana de Universidades por la RSE, siendo el punto focal de la misma el Centro Nacional de Responsabilidad Social Empresarial y Capital Social (FCE-UBA)

⁴⁶ Red Iberoamericana de Universidades por la Responsabilidad Social Empresarial. Disponible redunirse.org

Los objetivos de REDUNIRSE son: Formar catedráticos de las Universidades en “Cómo enseñar Responsabilidad Social Empresarial”; Asistir a las Universidades en la integración de la RSE a sus planes de estudio e investigación. Intercambiar experiencias de modo sistemático; Realizar foros electrónicos de discusión sobre aspectos claves del tema de la enseñanza de la RSE; Difundir las experiencias más exitosas a nivel internacional, Conformar una biblioteca digital con los trabajos más significativos; Producir resúmenes de los artículos más relevantes publicados a nivel mundial en torno a la temática; Organizar congresos, foros, seminarios, de perfeccionamiento e intercambio sobre la temática; Otras iniciativas surgidas de la misma Red que puedan aportar a la finalidad común.

4.2 LA RSE EN COLOMBIA

En Colombia se ha venido desarrollando el tema de la RSE desde los años 70; progresivamente se encuentran entidades y empresas en los diferentes sectores económicos implementando acciones las cuales evidencian avances significativos en el tema, evidenciando el interés y la importancia que cobra día a día la existencia de entidades socialmente responsables en el país. Hoy se encuentran varias iniciativas, dentro de las que se destacan:

✓ GUÍA TÉCNICA COLOMBIANA 180 DE RESPONSABILIDAD SOCIAL ⁴⁷

La iniciativa de comenzar en Colombia un proceso de normalización sobre Responsabilidad Social, partió de la Caja de Compensación Familiar de Antioquia (Comfama), en el 2002, mediante una carta dirigida al Director Ejecutivo de ICONTEC, Fabio Tobón, en la cual manifestaba su permanente preocupación por este tema. Desde ese momento ICONTEC -como Organismo Nacional de Normalización- inició el proceso de creación del documento, uno de los que más ha involucrado participantes.

⁴⁷ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN. Disponible en página web: www.icontec.org.co

Se buscaba lograr establecer las directrices que deben tener las organizaciones para ser socialmente responsables en su gestión y darlos a conocer en la Guía Técnica Colombiana 180 (GTC 180) ya que con ellos se busca dar una orientación a las organizaciones en Colombia, que independientemente de su tamaño, naturaleza o productos, quieran abordar el tema de manera voluntaria. Durante el proceso conto con el apoyo de diferentes organizaciones entre universidades, industria, sindicatos, Organizaciones No Gubernamentales y empresas de servicios, entre otras.

El 25 de Junio de 2008 el Consejo Directivo del INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN (ICONTEC) ratificó la Guía Técnica Colombiana (GTC) 180 de Responsabilidad Social. La GTC 180 proporciona las directrices para establecer, implementar, mantener y mejorar de forma continua un enfoque de RS en la gestión y propende por involucrar a los *stakeholders* en un desempeño socialmente responsable.

✓ **CREPES & WAFFLES**

Esta cadena de restaurantes Colombiana contrata únicamente a mujeres que son cabezas de hogar, y su estrategia de RSE está enfocada principalmente en buscar bienestar a sus colaboradoras. Basa sus políticas en las buenas relaciones interpersonales, el respeto y la confianza, creyendo en que al elevarse el nivel de toda la familia, ésta se vuelve defensora de la empresa y por eso busca constantemente el crecimiento integral de sus colaboradoras junto con su núcleo familiar. Dentro de las estrategias usadas están:

- Realización de préstamos a empleadas sin intereses, para cuota inicial de vivienda.
- Seminarios y charlas en temas de familia.

- Financiar lavadoras, para garantizar que sus empleadas puedan compartir más tiempo con la familia, y no inviertan su día libre solo al cuidado de la ropa.
- Programa de capacitación para los hijos de las empleadas, formación de profesionales en emprendimiento, para que al finalizar sus estudios salgan con la idea de ser empresarios

"Colombia tiene rostro de mujer y eso lo veo reflejado en cada una de las aproximadamente 3.000 colaboradoras que llegan muy temprano a nuestros locales y le ponen pecho y ganas al trabajo para levantar a sus hijos y a sus hogares. Muchas de ellas quedaron solas por la violencia del país o por situaciones personales y aun así continúan con fuerzas para seguir viviendo" Beatriz Fernández, fundadora y dueña de Crepes & Waffles ⁴⁸

"Tenemos más de 50 restaurantes en Colombia y el mercado mundial, específicamente en países como Venezuela, España, Ecuador, Perú, México y Panamá. En todas las franquicias tratamos de que esta filosofía de contratar mujeres se mantenga intacta en las áreas de servicio al cliente, administración, producción y logística. Así mismo, es una ley que de 100 personas contratadas, al menos cinco o diez de ellas sean mujeres que no tengan experiencia ni hayan tenido alguna otra opción en el mercado laboral. Eso tiene una explicación: ¿Cómo queremos cambiar al mundo, si nosotros, los que hacemos empresas, no damos la oportunidad para que las cosas cambien?" Eduardo Macía, fundador y dueño de Crepes & Waffles⁴⁹

Como resultado a sus políticas Crepes & Waffles logra tener una ventaja competitiva reflejada en el buen servicio prestado por sus colaboradoras y un reconocimiento a nivel nacional e internacional.

⁴⁸ Artículo: La RSE de Crepes & Waffles tiene rostro de mujer. Publicado el 5 Noviembre de 2010. Disponible en: www.tormo.com.co. Consultado en Junio 1 de 2012.

⁴⁹ ibíd

✓ **ASOBANCARIA**⁵⁰

FINANZAS PARA EDUCAR. El 9 de agosto de 2006 el sector financiero colombiano, representado por la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia – Asobancaria –, en el marco de su responsabilidad social con el país, dio inicio al programa Finanzas para Educar que apoya el Plan Padrino de la Presidencia de la República. Su objetivo es el de destinar recursos que permitan aumentar la cobertura y mejoramiento de la calidad educativa en municipios de extrema pobreza, con dificultades de acceso y poca capacidad de gestión de recursos. Para la ejecución del programa se seleccionaron municipios de categorías 5 o 6, con más del 50% de su población en SISBEN 1, así como algunos calificados como prioritarios de atención. La Asobancaria destinó en una primera etapa recursos para el desarrollo de 27 proyectos por un valor de \$6.242 millones, distribuidos en 12 departamentos: Amazonas, Atlántico, Bolívar, Boyacá, Cesar, Chocó, Córdoba, Guainía, Guajira, Guaviare, Nariño, y Sucre. Asimismo, aprobó una segunda etapa del programa, para la que se comprometieron \$9.000 millones de pesos destinados a mejorar la infraestructura escolar en Chocó, Nariño, Cauca y Córdoba. En total, el sector bancario decidió aportar un total de \$16.000 millones de pesos para mejorar las condiciones educativas de más de 40.000 niños y niñas en todo el país.

A la fecha, se han firmado convenios por valor aproximado de \$8.655 millones. En ellos intervienen la Asobancaria, en su calidad de donante, las autoridades departamentales y municipales (gobernadores y alcaldes), quienes se comprometen a cofinanciar el proyecto ya sea con la dotación, el cerramiento, una batería sanitaria o la interventoría de obra; una ONG ejecutora de los recursos y la Presidencia de la República que se encarga de la supervisión de los compromisos de todas las partes. En los primeros meses de 2011, se inaugurarán los primeros proyectos de la segunda etapa del programa Finanzas para Educar. Se estima que al final del desarrollo de estas dos primeras etapas aproximadamente 40.000

⁵⁰ ASOBANCARIA. Disponible www.asobancaria.com

niños y niñas del país que están matriculados en las diferentes instituciones educativas se vean beneficiados y que las mejoras en la infraestructura de estos municipios permitan la generación de más de siete mil cupos escolares.

PROCOLO VERDE.⁵¹ El sector financiero y el gobierno nacional suscribieron histórico acuerdo, denominado *Protocolo Verde* que busca aunar esfuerzos para promover el desarrollo sostenible del país, y trabajar por la preservación ambiental y el uso sostenible de los recursos naturales. El 7 de Junio de 2012, se firma este protocolo en el marco de la vigésima séptima Convención Bancaria, por el cual la banca Colombiana se compromete con el desarrollo sostenible. En él, las entidades adherentes se comprometen de manera voluntaria a implementar políticas y prácticas que puedan ser reconocidas como ejemplares en términos de responsabilidad ambiental y además, que satisfagan las necesidades presentes sin comprometer las posibilidades de las generaciones futuras.

La firma del *Protocolo Verde* incluye un proceso de consulta y divulgación dirigido a los grupos de interés del sector financiero, así como el desarrollo de estrategias tendientes a avanzar en tres aspectos fundamentales:

- Financiar el desarrollo con sostenibilidad a través de la promoción de facilidades de crédito y/o inversión, y programas que promuevan el uso sostenible de los recursos naturales, la protección del medio ambiente y contribuyan al mejoramiento de la calidad vida de la población.
- Promover en los procesos internos de las entidades signatarias el consumo sostenible de recursos naturales y de materiales que de ellos se deriven.
- Considerar en los análisis de riesgo de crédito e inversión, los impactos y costos ambientales y sociales que se generan en las actividades y proyectos a ser financiados, teniendo como base el cumplimiento de la normatividad ambiental colombiana.

⁵¹ *Ibíd*

En Colombia son varias las entidades financieras que vienen trabajando en la implementación de productos y servicios financieros ‘verdes’, programas de ecoeficiencia y análisis de riesgos sociales y ambientales. No obstante, el gran compromiso de la banca nacional es que esas prácticas aumenten y se fortalezcan en el tiempo, logrando un impacto significativo en el desarrollo sostenible del país.

El *Protocolo Verde* contó durante su proceso de construcción con los valiosos aportes de diversas entidades nacionales e internacionales y medios de comunicación que también comprometieron sus esfuerzos con la protección del medio ambiente. Las siguientes son las entidades que en esta primera fase se han adherido a título individual al *Protocolo Verde*: Bancamía, Bancóldex, Bancolombia, Banco Colpatria, BBVA Colombia, Citibank Colombia, Davivienda, Finamérica, Findeter, Helm Bank y Scotiabank Colombia. Asobancaria, en representación de sus entidades afiliadas, tendrá el rol de apoyar e impulsar este proceso y de ofrecer un espacio de encuentro que soporte el diseño y desarrollo de sus estrategias para el sector financiero colombiano.

5. ESTUDIO DE PREFACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE LA EMPRESA RESPONSABILISARSE S.A.S.

5.1 DESCRIPCION DE LA EMPRESA

Se busca crear la empresa “ResponsabilizaRSE”, empresa de consultoría en RSE y desarrollo sostenible, que busca asesorar empresas en la ciudad de Bucaramanga y el área metropolitana.

La empresa prestará servicios de consultoría integral en RSE, pretendiendo que con la aplicación correcta de la RSE se cree un entorno sano para empresas exitosas y sostenibles; también se proyecta convertirse en una entidad reconocida por la formación y capacitación en el tema de RSE y fomento del desarrollo sostenible en la región.

Entendiéndose que las estrategias de RSE que se diseñarán para nuestros clientes contemplarán la totalidad de los grupos de interés, se apunta a apoyar a la existencia de empresas con empleados satisfechos, prácticas limpias de producción, excelentes relaciones con la comunidad, transparencia en la cadena de suministro, buenas relaciones con los proveedores, entre otras.

MISIÓN: Impulsar la adopción de buenas prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en las empresas de Bucaramanga y su área metropolitana, que apunten a la generación de entornos sanos, donde nuestros clientes logren maximizar el valor de sus empresas y aporten al desarrollo sostenible de la región.

VISIÓN: Al 2014 seremos una empresa consultora consolidada y reconocida por liderar exitosos casos de buenas prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en Santander y contribuir al desarrollo sostenible de la región y del país.

VALORES Y PRINCIPIOS:

RESPONSABILIDAD: Desarrollar nuestra Misión con diligencia y seriedad en aras de cumplir a cabalidad con lo propuesto.

TRANSPARENCIA: Garantizar que nuestro accionar diario sea ético, coherente y del cual se rinda cuenta tranquilamente a quien lo solicite.

COMPROMISO: Ser perseverantes y constantes para el logro de nuestra Visión.

POLITICA INTEGRAL INSTITUCIONAL: Al fomentar la implementación de buenas prácticas de RSE se generaran entornos sanos que permitirán para nuestros clientes maximizar el valor de sus empresas y contribuyendo conjuntamente al desarrollo sostenible de la ciudad y del departamento. De manera transversal se planea enfocar que las buenas prácticas de RSE diseñadas cumplan con las necesidades de cada una de las empresas pero que al tiempo conjuntamente se apunte a la consecución logro de los de los objetivos del milenio, (ODM) integrando los temas de género, comunidad y derechos humanos. Al tiempo como nuestra propia estrategia de RSE, se liderara la creación de alianzas estratégicas público - privadas y comunidad, como instrumentos de desarrollo humano, buscando el mejoramiento del entorno y fomentado el desarrollo sostenible de la región.

Ver Anexo D: Brochure empresa ResponsabilizaRSE

5.2 PLANEACION ESTRATEGICA

LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS:

1. Establecer relaciones Gana - Gana con la totalidad de los *Stakeholders*.
2. Proceso continuo de capacitación y actualización en RSE y desarrollo sostenible.
3. Gestiones responsables, transparentes y eficientes.
4. Desarrollo de alianzas estratégicas incluyentes.
5. Aplicación de la innovación en las prácticas de RSE.

En la figura a continuación se representa la cadena de valor de la empresa ResponsabilizaRSE según los servicios que se quieren ofrecer.

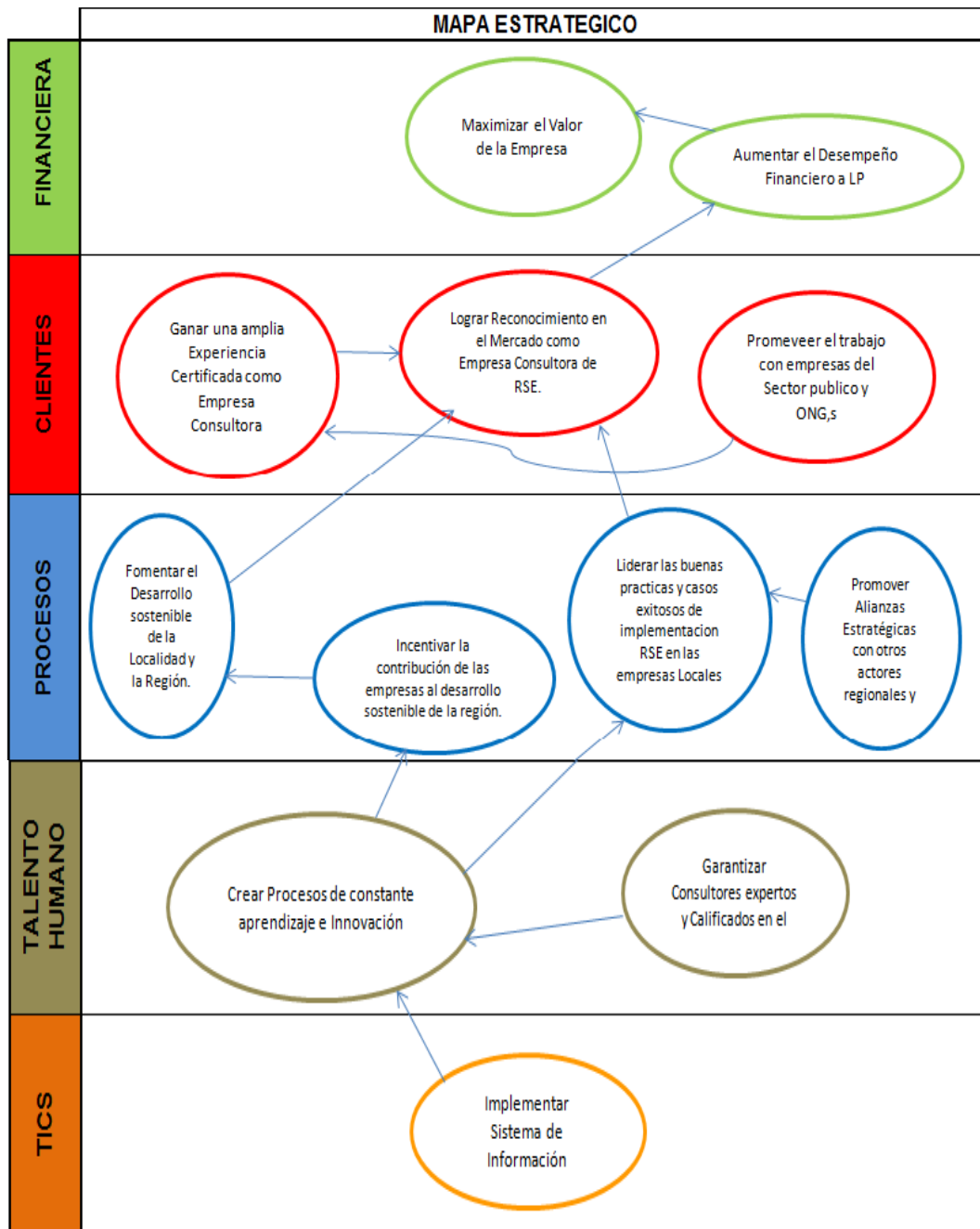
Figura 3. Cadena de valor de procesos misionales y procesos de apoyo.



Fuente: Autoras.

Teniendo en cuenta la cadena de valor establecida, se realizó el mapa estratégico de la empresa, el cual se muestra en la figura 4 y se ha dividido según las cinco dimensiones.

Figura 4. Mapa estratégico de los objetivos de la empresa.



Fuente: Autoras.

INICIATIVAS ESTRATEGICAS

En la tabla 3 se presenta la matriz DOFA para la empresa ResponsabilizaRSE, según las perspectivas financiera, de cliente, de procesos, talento humano y tecnologías de información y comunicaciones (TIC's).

Tabla 3. Matriz DOFA por cada dimensión.

1. PERSPECTIVA ECONOMICA Y FINANCIERA	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
Disponibilidad de Capital de Trabajo	Capacidad de Endeudamiento
Buen Uso de los Recursos/ Activos	Vida Crediticia
	Fuentes seguras de ingresos
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Financiación/ Cooperación Internacional para estrategias Innovadoras y de desarrollo sostenible	Incremento de Tasas de Interes para prestamos, crisis de la economia
2. PERSPECTIVA DEL CLIENTE Y EL MERCADO	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
Servicio Personalizado	Experiencia Certificada como Consultora
Estrategia de RSE/ Compromiso Social	Posicionamiento en el Mercado
Calidad del Servicio de Consultoria	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Creacion de Nuevas Empresas	Desarrollo y Experiencia de la Competencia
Aprovechamiento Mercado No clientes (Sector publico y ONG,s)	Empresas existentes, ya consolidadas en el mercado

3. PERSPECTIVA DE PROCESOS INTERNOS	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
Conocimiento de la Tematica RSE	Experiencia Certificada como empresa
Alianzas Estretagicas (Publica-Privadas)	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
ISO 26000	Malas practicas de la RSE
Pacto Global	Uso de la RSE solo como medio Publicitario Empresas
Aceptacion Mundial/ Nacional a las Estretegias RSE	
Preferencias en ConvocatoRras y Procesos de Selección a Empresas que Implementan Practicas de RSE	

4. PERSPECTIVA TALENTO HUMANO Y CULTURA ORGANIZACIONAL	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
Personal Calificado	Estabilidad Laboral (Contratos x Servicios)
Desarrollo permanente del Equipo de Consultores	
Trabajo en equipo	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Programas de Formación Especializacion y Maestria en RSE	La competencia puede ofertar contratos laborales a los consultores

5. PERSPECTIVA DE INFORMACION Y TECNOLOGIAS DE INFROMACION Y COMUNICACIONES	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
Calidad de la información	Informacion No sistematizada
	Bases de Datos
	Sistema de Información
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Alternativa publicitaria a mejor precio	Sistemas en linea de consultoria
Medios de comunicación	

Fuente: Autoras.

Luego de analizar las debilidades, oportunidades, fortalezas y las amenazas para la empresa, se definieron los objetos estratégicos que se quieren alcanzar con sus respectivas iniciativas como se ve en la tabla 4.

Tabla 4. Objetivos e iniciativas de la empresa.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INICIATIVAS ESTRATÉGICAS
Maximizar el valor de la empresa	Maximización del patrimonio de los propietarios.
	Gerencia del valor.
Aumentar el desempeño financiero a largo plazo	Incremento de ingresos por ventas.
	Aumento de número de clientes.
	Optimizar costos administrativos.
Lograr reconocimiento en el mercado consultora de RSE.	Estrategia de Responsabilidad Social Empresarial.
	Plan de comunicación / publicidad.
Ganar una amplia experiencia certificada como empresa consultora	Elaboración de plan para consecución de clientes para la empresa.
	Estrategia de calidad del servicio.
Promover el trabajo con empresas del Sector público y ONG's	Creación de portafolio de servicios a ofertas a estas empresas, basados en el conocimiento de sus necesidades.
	Participar de espacios de incidencia en políticas públicas en torno al desarrollo sostenible de la región.
	Propiciar la creación de Alianzas Público-Privadas.

Fuente: Autoras.

5.3 ESTUDIO DE MERCADOS

5.3.1 Análisis del entorno – competidores

- *Amenaza del ingreso de nuevos competidores:* Las barreras de ingreso que existen en este mercado son pocas, ya que la legislación para nuevas empresas está al alcance de todos y se está fomentando la creación y conformación de las mismas, así que existe la posibilidad de nuevos competidores.

Esta amenaza del mercado se puede enfrentar buscando una *diferenciación*, se busca que la empresa Responsabilizarse esté lo suficientemente diferenciada en el sector, por su ubicación y los servicios amplios que ofrece a todas las empresas y así se pueda lograr una lealtad de los clientes; esto se puede alcanzar a través de la oferta de servicios completos e innovadores que estén siempre al día y a enfocados hacia las tendencias de los sectores económicos y empresariales con profesionales calificados en su área, seguimiento de todos los procesos.

- *Intensidad de rivalidad entre la competencia existente:* Actualmente en la región de Santander existen pocas empresas de consultoría y asesoría en RSE que se enfoquen en ofrecer esta clase de servicios a las empresas del sector dándoles oportunidades de mejora y de aporte y posicionamiento en la comunidad.
- *Servicios sustitutos:* Los servicios que en el mercado pueden sustituir a una empresa consultora y asesora en RSE son: la contratación de profesionales independientes, la implementación de estas funciones a un profesional de un departamento ya existente en la empresa, contratación de pasantes o practicantes a los que se les designe esta labor.

Aunque puede que estos servicios tengan menor valor, no cumplen con los mismos objetivos que ResponsabilizaRSE y no pueden ofrecer el mismo apoyo en el tema a las empresas y el mismo conocimiento.

- *Poder de negociación de clientes y proveedores:* En el sector de empresas privadas de consultoría, la presión por los precios a pagar no es demasiado alta o significativa ya que las empresas están dispuestas a pagar precios más altos por una mejor asesoría en el tema con mejores profesionales, especialmente en el mercado objetivo de la empresa. Se debe tener en cuenta cuanto se está pagando por la asesoría de los profesionales en las distintas áreas con cierta experiencia específica ya que normalmente las empresas siempre tienen este valor en cuenta antes de contratar.

5.3.2 Análisis de la demanda.

Distribución geográfica y situación actual

El proyecto se ha enfocado en la ciudad de Bucaramanga y sus municipios aledaños, ya que se busca hacer de esta empresa una empresa de la región que brinde apoyo y desarrollo al mercado existente.

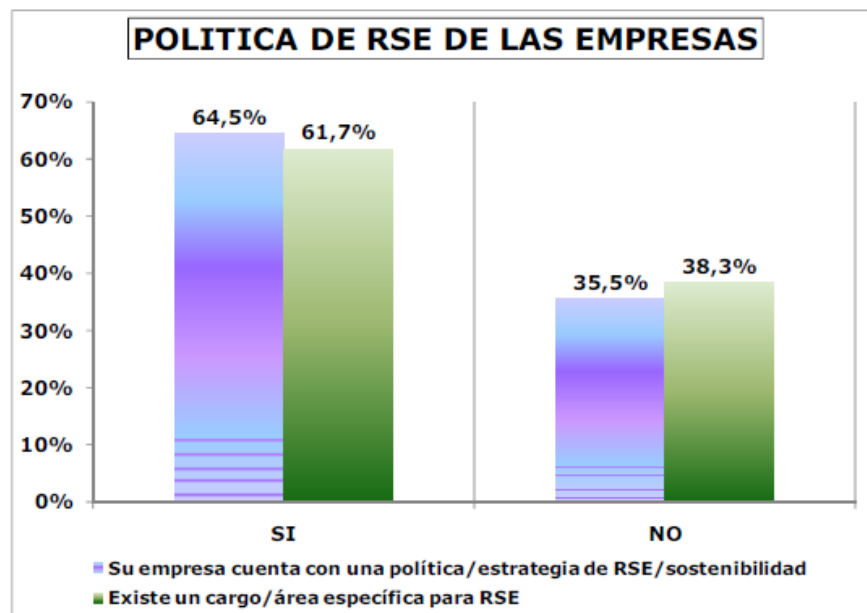
Las empresas demandantes están conformadas por grandes y medianas empresas de Santander que apoyan la generación de trabajo y el desarrollo de nuestro departamento, y que actualmente no están desarrollando dentro de sus planes y estrategias, acciones relacionadas con la RSE que impactarían positivamente sus resultados en lo social, económico y ambiental.

En Santander, más del 90% de las empresas son Microempresas (tienen menos de diez trabajadores) y muy pocas aplican dentro de su desarrollo empresarial estrategias de RSE. La Corporación Fenalco Solidario, que otorga un certificado de RSE a nivel Regional, señaló que entre 20% y 30% de las empresas que

reciben el certificado son Mipymes, de las cuales la gran mayoría son medianas empresas.⁵²

En una encuesta realizada por la ANDI en el 2009 a nivel nacional, podemos observar una tendencia hacia el reconocimiento de la RSE y como esta ocupa cada vez un lugar más importante dentro de la agenda empresarial; en la figura 5 observamos como la mayoría de las empresas tienen RSE como parte integral de sus operaciones.⁵³

Figura 5. Política de RSE de las empresas.



Fuente: Encuesta sobre responsabilidad social empresarial, ANDI, 2009.

Para analizar el mercado existente de la RSE en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana, es necesario entender que influye significativamente la cultura, por lo cual es importante conocer y estudiar los obstáculos que existen para que

⁵² CELEDON, Nohora. La Responsabilidad Social Empresarial no es sólo para grandes empresas. En: Vanguardia Liberal. Bucaramanga. 06, Febrero, 2011.

⁵³ ASOCIACION NACIONAL DE EMPRESARIOS DE COLOMBIA, ANDI. Encuesta sobre Responsabilidad Social Empresarial RSE 2008-09, En medio de la crisis global, Colombia mantiene su inversión en responsabilidad Social Empresarial. 2009.

las empresas pongan en práctica la RSE y así poder llegar a las empresas. A continuación se presentan los obstáculos para la asunción de prácticas en RSE en Colombia y el mundo:

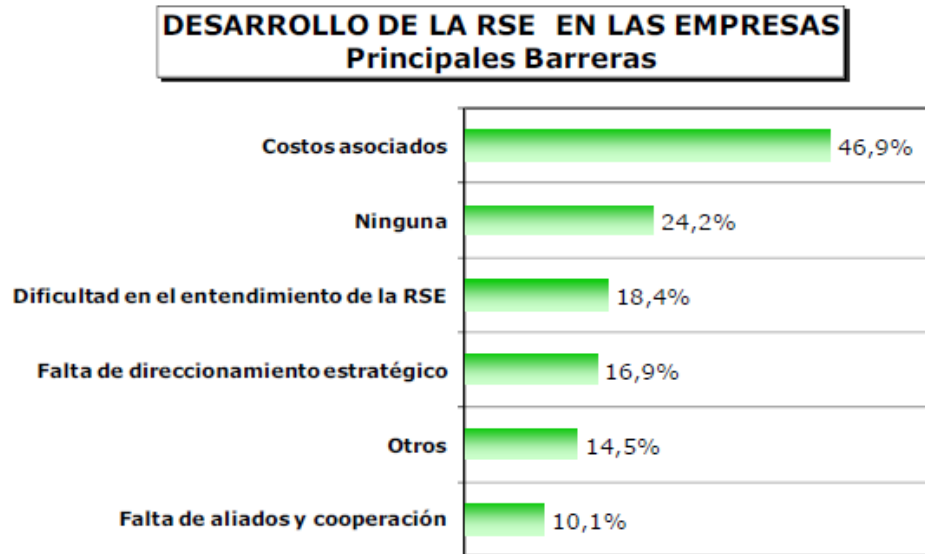
En la tabla 5 y la figura 6, se pueden ver las principales razones por las cuales las empresas no contemplan la posibilidad de implementar estrategias de RSE, esto se debe al desconocimiento de sus beneficios y no reconocerla como herramienta valiosa que permite incidir positivamente en el entorno donde se desarrolla la empresa y genera beneficios económicos para la misma.

Tabla 5. Obstáculos para la asunción de prácticas de RSE

OBSTÁCULOS PARA LA ASUNCIÓN DE PRÁCTICAS DE RSE				
Variables	Tamaño de la empresa			
	0-9	10-49	50-249	Total
Nunca pensó en ello	25	19	18	24
No relacionada con las actividades de la empresa	17	17	20	17
No se esperan beneficios de ello	8	9	13	8
Falta de tiempo	18	21	21	19
Falta de dinero	16	12	11	16
Falta de apoyo público.....	1	3	0	1
Otras razones	13	12	10	13
No sabe/no contesta.....	2	8	8	3
TOTAL.....	100	100	100	100
* Datos referidos a Pyme que no participan en actividades de RSE. Fuente: European SMEs and social environmental responsibility (2002). Comisión Europea.				

Fuente:EuropeanSMEs and social environmentalresponsability. Comisión Europea. 2002.

Figura 6. Desarrollo de la RSE en las empresas. Principales Barreras



Fuente: Encuesta sobre Responsabilidad Social Empresarial, ANDI, 2009.

Ahora analizaremos en la tabla 6 cuales on las principales motivos para que las organizaciones decidan implementar practicas responsables en sus actividades y el impacto positivo que esto tiene en sus organizaciones.

Tabla 6. Motivos para las prácticas de RSE

MOTIVOS PARA LAS PRÁCTICAS DE RSE	
	Porcentajes
Ética y religión	55
Mejorar las relaciones con la comunidad y el gobierno	33
Mejorar la lealtad de los clientes	26
Mejorar las relaciones con socios e inversores	15
Mejorar la satisfacción laboral	14
Mejorar el desempeño económico	13
Aplicar códigos de conducta	8
Presión de terceras partes	4
Incentivos públicos	4
Otros	6

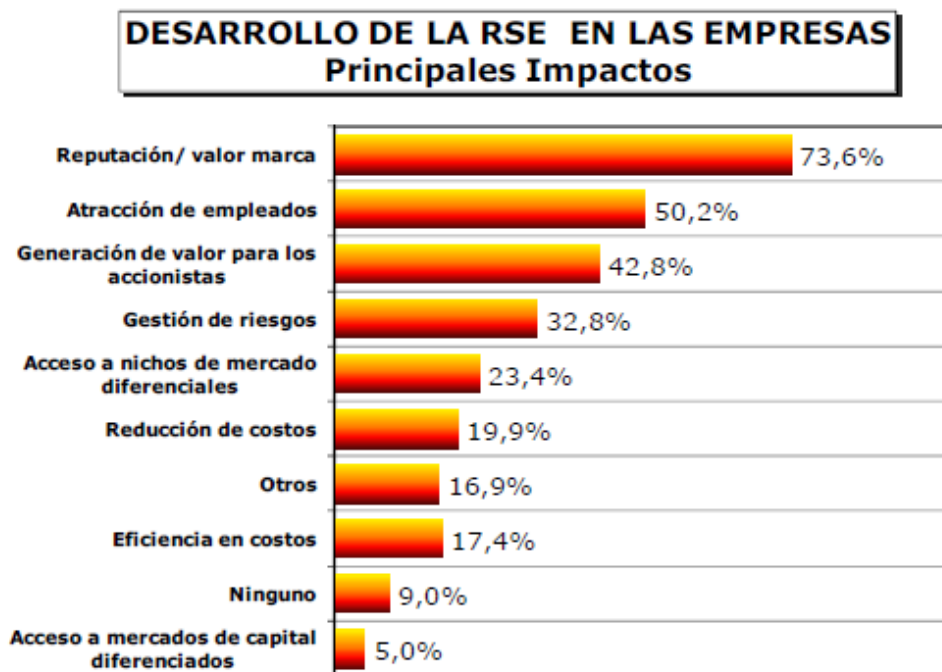
Fuente: European SMEs and social environmental responsibility (2002). Comisión Europea.

Fuente: EuropeanSMEs and social environmental responsibility. Comisión Europea. 2002.

Se proyecta que los clientes potenciales para la empresa de consultoría representan un porcentaje alto, ya que es constante la creación de empresas en la región y las ya existentes contemplan positivamente a futuro la implementación de la RSE, soportados en motivos que poseen las empresas para la implementación de prácticas de RSE, como las que se enuncian en la tabla 6.

Según la Cámara de Comercio de Bucaramanga, a Junio de 2012 se registraron 11.551 nuevas empresas en el departamento, incluyendo el área metropolitana y las capitales de provincia, exceptuando Barrancabermeja; esto representa un incremento de 21,3% con respecto al año 2011, que le apunta a crecimiento empresarial y por consiguiente generación de nuevos empleos.

Figura 7. Principales Impactos del desarrollo de la RSE en las empresas



Fuente: Encuesta sobre Responsabilidad Social Empresarial, ANDI, 2009.

En la figura anterior observamos el impacto de la RSE en las empresas y como esta influye positivamente en la reputación y el valor de la misma. Al realizarse

buenas prácticas de RSE con los clientes potenciales se quiere maximizar estos impactos para que generen ganancia en los clientes y la fidelidad de los mismos.

De las remesas que ingresan al país, el 2,4% se queda en Santander, y es aquí donde la cartera de micro finanzas tiene más peso en el sistema financiero. Los microcréditos en el 2010, representaron el 4,3% de las colocaciones de los bancos esto es debido al gran número de microempresas que existen en el departamento. En el departamento crecieron las ventas de calzado en el 91% durante el primer trimestre del 2011 (frente al mismo periodo del 2010); mostrando un crecimiento en el departamento y un amplio mercado. Santander tiene en diferentes sectores de la economía gran participación; por ejemplo, en el sector ganadero representa 3,6% del PIB nacional, 27% del PIB agropecuario.⁵⁴

El crecimiento demográfico de Santander también es un factor a tener en cuenta; para el 2015 se proyectan 2.061,095 de habitantes⁵⁵; este aumento de cifras muestra el crecimiento y desarrollo empresarial de la región, permite proyectar un escenario positivo para la implementación de la propuesta, por la existencia de un mercado significativo de clientes potenciales para la empresa a crearse.

5.3.3 Análisis de la oferta. La oferta actual es baja, casi no existente, ya que no hay en el sector metropolitano de Bucaramanga una empresa que se especialice en ofrecer servicios en el área de responsabilidad social empresarial y que tenga conocimiento de las normas y pueda certificar y guiar procesos de planeación y ejecución de estrategias a corto y largo plazo.

⁵⁴ CORREDOR, Juan Manuel. Puntadas al conocimiento y a la innovación. En: 500 Empresas generadoras de desarrollo en Santander. Vanguardia Liberal. Bucaramanga. 15, Julio, 2011

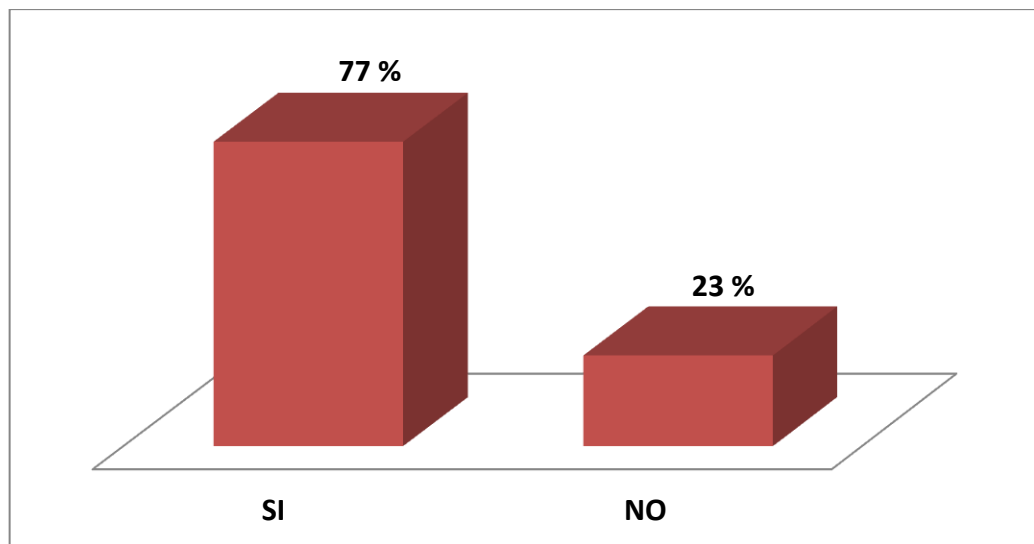
⁵⁵ *Ibíd.*

Se efectuó un estudio de opiniones de los clientes potenciales, teniendo en cuenta las 500 empresas generadoras de desarrollo en Santander según un estudio realizado por vanguardia Liberal.⁵⁶

El tamaño de la muestra fue definido según el criterio de “Las 50 PYMES que más venden” según información de este mismo estudio y el instrumento utilizado fue una encuesta para determinar la oferta del mercado diseñada para este fin según los interrogantes claves para determinar la situación actual (Ver Anexo C). Se retiraron de esta muestra las empresas que están clasificadas dentro del sector de servicios públicos, para un total de 48 empresas. Las siguientes figuras muestran los resultados obtenidos:

- Pregunta No. 1: Esta usted familiarizado con la Responsabilidad social empresarial / corporativa?

Figura 8. Pregunta No. 1 de la encuesta para determinar la oferta del mercado.



Fuente: Autoras.

⁵⁶ 500 Empresas generadoras de desarrollo en Santander. Vanguardia Liberal. 2011.

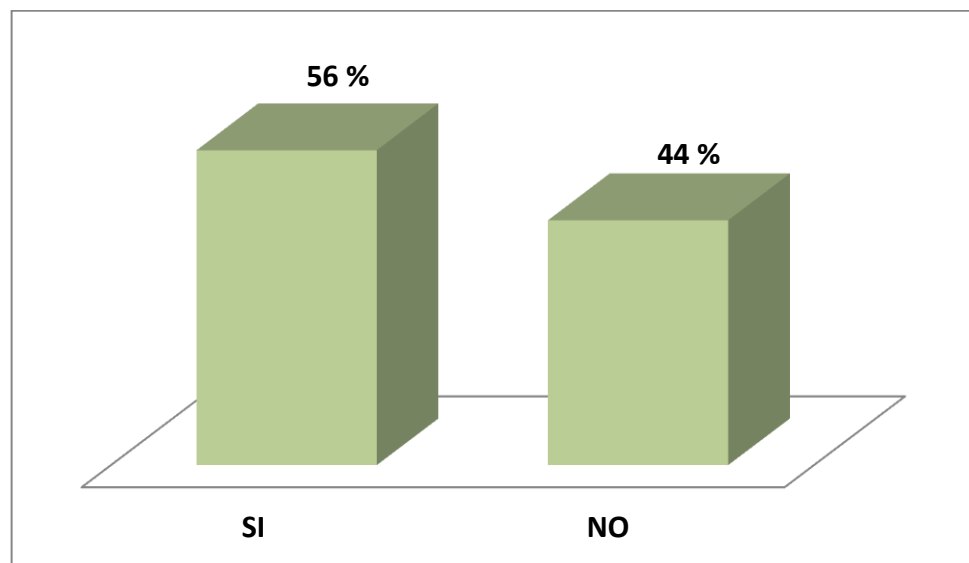
Cuando se les pregunto el por qué, las respuestas fueron:

- Es un tema actual
- Tendencia sociedad
- Está de moda
- Existe mucha publicidad
- No he tenido contacto aun con el tema

Según los resultados obtenidos vemos que la mayoría de las empresas conocen de RSE ya que lo consideran algo importante y una tendencia en el mercado.

- ✚ Pregunta No. 2: Cree usted que la RSE contribuye al crecimiento económico de una empresa?

Figura 9. Pregunta No. 2



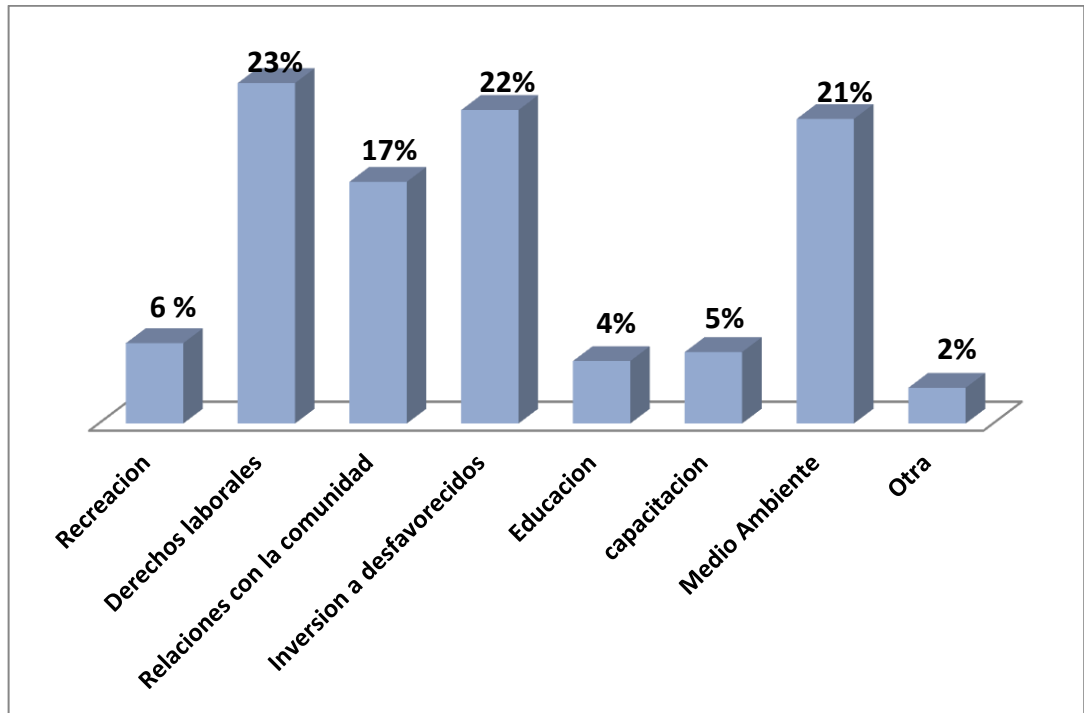
Fuente: Autoras.

Cuando se les pregunto el por qué, las respuestas fueron:

- No, porque no refleja ingresos y ventas
- Si, por el valor agregado
- Si, posición de la empresa.

- ✚ Pregunta No. 3: Con que asocia usted la RSE en una empresa o industria?
Puede marcar más de una opción.

Figura 10. Pregunta No. 3



Fuente: Autoras.

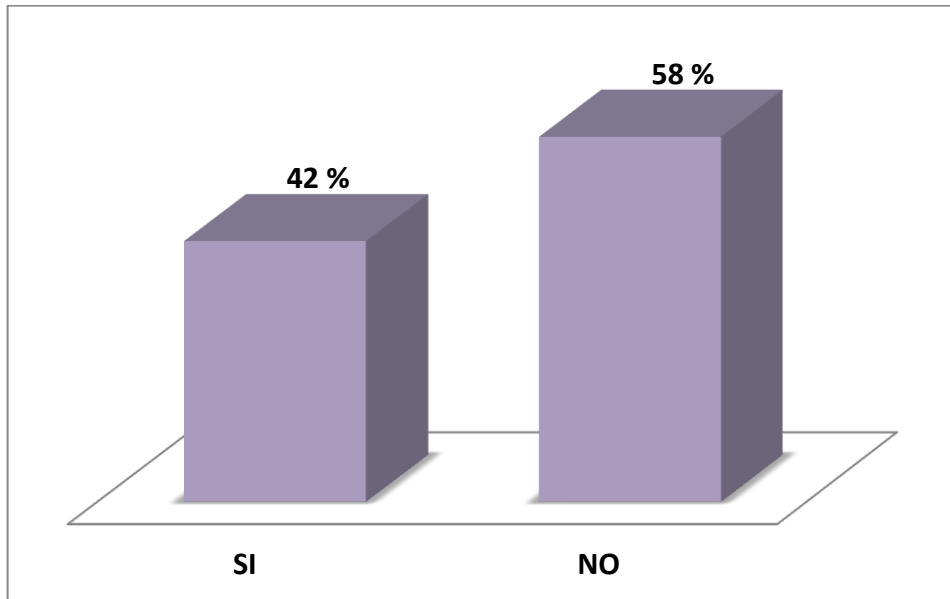
Al responder la opción otra, se mencionaron:

- ✓ Ética y Compromiso sociedad
- ✓ Derechos Humanos
- ✓ Discriminación

Según los resultados observamos los temas principales con los que se asocia la RSE para así entender el enfoque o visión que se tiene en el mercado, vemos que los derechos y medio ambiente lideran la visión de la RSE.

✚ Pregunta No. 4: en su empresa realizan acciones de RSE?

Figura 11. Pregunta No. 4



Fuente: Autoras.

Al preguntarles por qué no, respondieron:

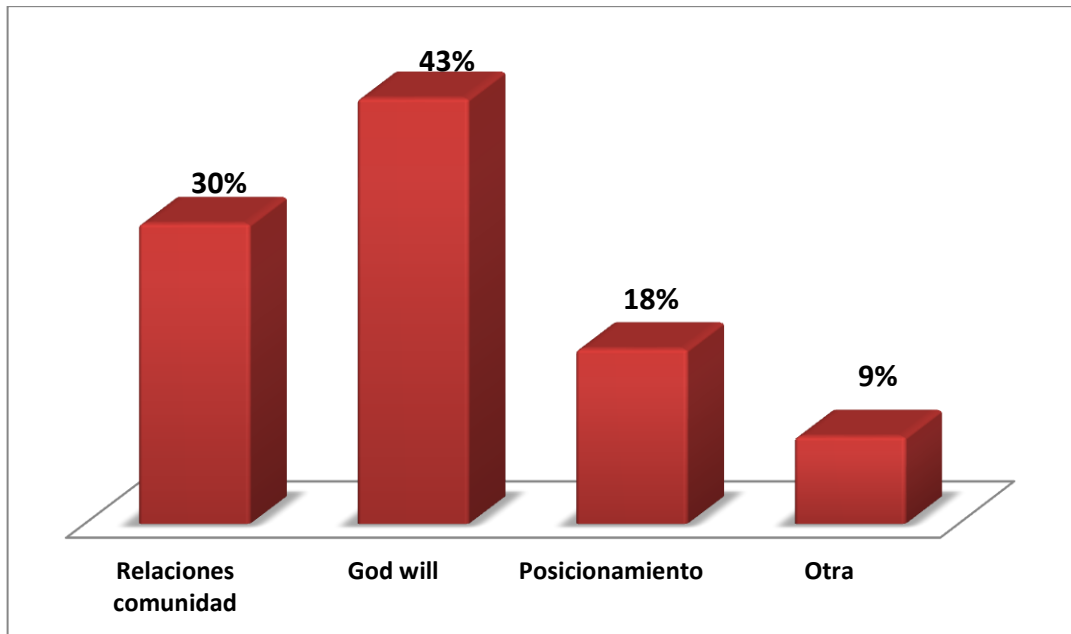
- ✓ No, porque no ha sido necesario

A los que respondieron que si se realizan acciones de RSE en sus empresas, se les pidió dar ejemplos de algunas y sus respuestas fueron:

- ✓ Préstamos a empleados con facilidades.
- ✓ Espacios de recreación para trabajadores.
- ✓ Boletines de seguridad e higiene.
- ✓ Ayudas sociales.
- ✓ Respeto en las contrataciones y validación de los derechos.
- ✓ No a la discriminación

- ✚ Pregunta No. 5: cuál cree usted que es la importancia de desarrollar la RSE en una empresa?

Figura 12. Pregunta No. 5



Fuente: Autoras.

Al preguntarles cuáles eran las otras razones, respondieron:

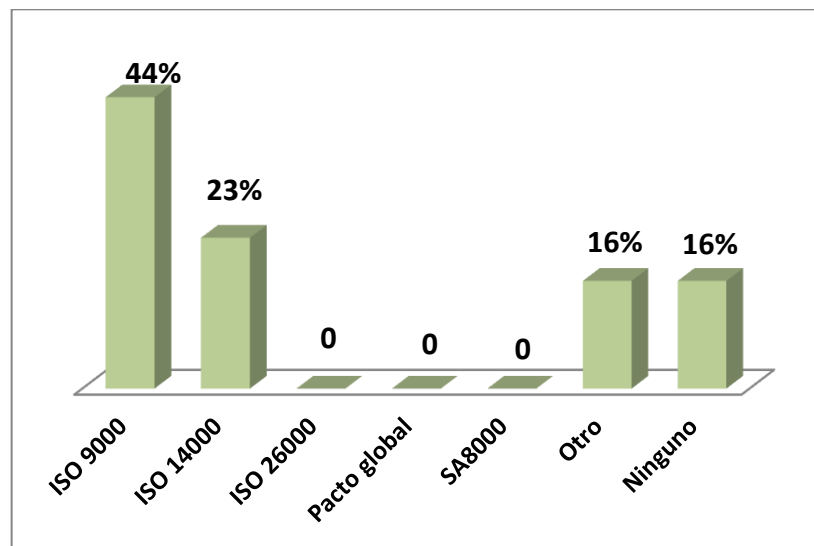
- ✓ Ética y compromiso.
- ✓ Medio Ambiente
- ✓ Aporte a su comunidad.

En la figura 12 podemos observar cuales son los principales motivos por los cuales las empresas consideran importante la RSE dentro de sus organizaciones, podemos ver como principalmente se relaciona la RSE con el buen nombre de una empresa y su relación con los *stakeholders*.

🚩 Pregunta No. 6: a cuál de estos estándares se adhiere su empresa?

- a. ISO 9000
- b. ISO 14000
- c. ISO 26000
- d. Pacto global
- e. SA8000
- f. Otro
- g. Ninguno

Figura 13. Pregunta No. 6



Fuente: Autoras.

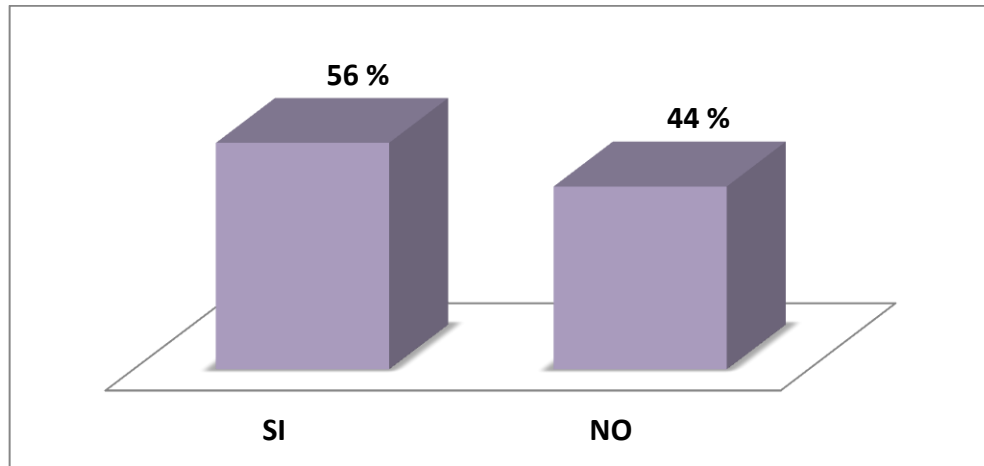
Al preguntarles cuáles eran las otras normas o estándares, respondieron:

- ✓ La Norma internacional OHSAS 18001

Según estos resultados observamos como la mayoría de las empresas se han guiado por la certificación de calidad de la ISO9000 y ISO14000, ya que hoy en día estas se han convertido en fundamentales y en una exigencia para el éxito de las empresas; la meta de la empresa responsabilizaRSE es la de poder certificar en el tema de RSE a las empresas de la región y la de poder brindarles guías y directrices por las cuales orienten sus procesos, servicios y operaciones.

- ✚ Pregunta No. 7: cree usted importante la certificación en la norma SA8000 y tener directrices en su empresa sobre el tema?

Figura 14. Pregunta No. 7



Fuente: Autoras.

Al preguntarles por qué, respondieron:

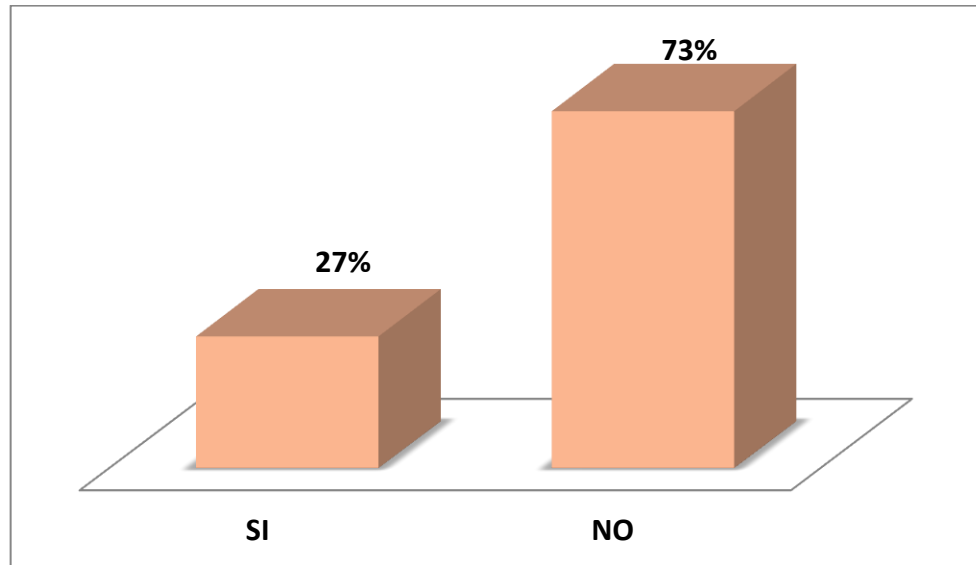
- ✓ Sí, porque permite destacarse y dar un valor a la empresa sobre las demás.
- ✓ No, porque cuesta dinero y no es una exigencia.

Se observó en esta pregunta que el 44% de las empresas no conoce la norma SA8000 y cuáles son los principios por los cuales se rige y las que si dicen conocerla no la aplican en su empresa.



Pregunta No. 8: su empresa tiene un encargado de RSE?

Figura 15. Pregunta No. 8



Fuente: Autoras.

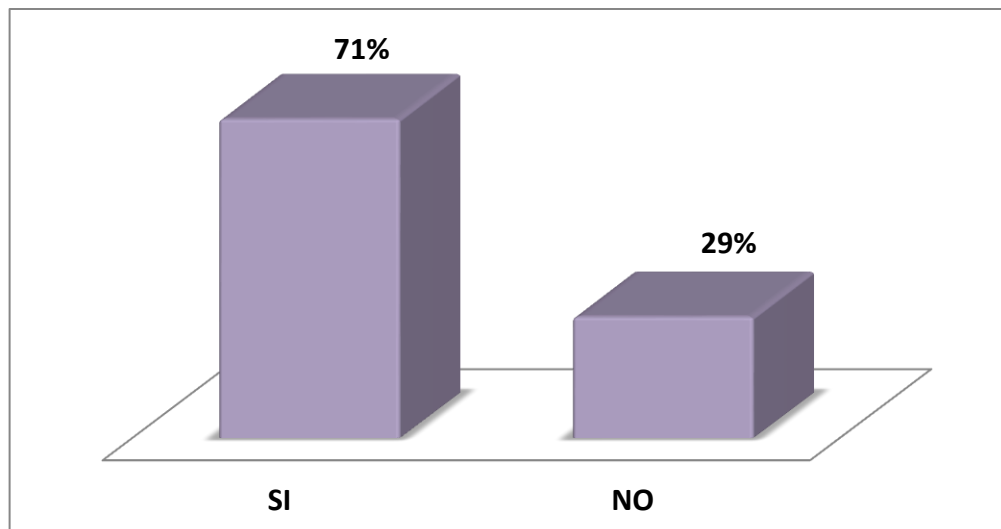
Al preguntarles por qué, respondieron:

- ✓ No, porque lo puede hacer otra persona de la empresa que no solo está para esa función.

Estas respuestas nos muestran que el 73% de las empresas entrevistadas no posee un encargado de RSE, porque consideran que no es una labor primordial y que puede ser desempeñada dentro de las funciones de un profesional dentro del área de Recursos Humanos.

- ✚ Pregunta No. 9: como consumidor preferiría usted un producto o servicio que tuviera prácticas empresariales responsables sobre uno que no las tuviera a pesar que costara un poco más?

Figura 16. Pregunta No. 9



Fuente: Autoras.

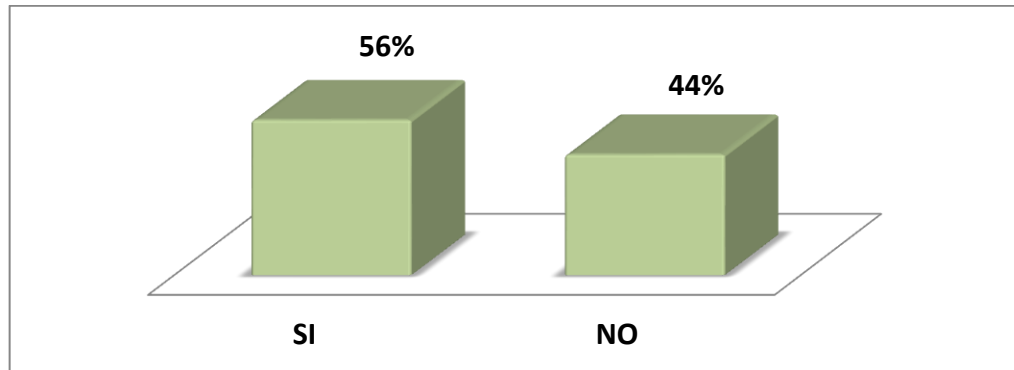
Al preguntarles por qué, respondieron:

- ✓ Sí, porque estamos ayudando, dando algo a la sociedad.
- ✓ Conciencia de consumidor
- ✓ Éticamente correcto.

El 71% de las empresas encuestadas prefiere un producto hecho con responsabilidad y buenas prácticas de contratación y cumplimiento de los derechos laborales, lo que nos muestra que la ética del consumidor y su conciencia forman gran parte en sus preferencias de consumo.

- ✚ Pregunta No. 10: creen ustedes importante la asesoría, consultoría y capacitación en el tema?

Figura 17. Pregunta No. 10



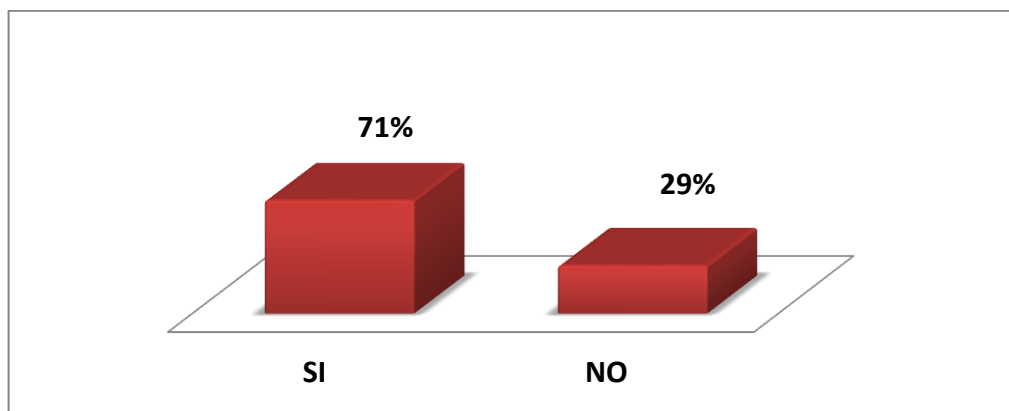
Fuente: Autoras.

Al preguntarles por qué, respondieron:

- ✓ No, porque no está en el presupuesto y aumenta los costos.
- ✓ No, lo puede hacer alguien más de la empresa.

- ✚ Pregunta No. 11: estarían dispuestos a contratar asesoría en el tema para apoyar las prácticas de su empresa?

Figura 18. Pregunta No. 11



Fuente: Autoras.

Al preguntarles por qué, respondieron:

- ✓ No, porque no es exigencia legal.
- ✓ No, no es obligatorio.
- ✓ No, sube el presupuesto.
- ✓ Si, contribución desarrollo sostenible
- ✓ Si, Asegura fidelidad de los consumidores.

En las preguntas 10 y 11, observamos que el 56% de las empresas estuvieron de acuerdo con la importancia de adquirir apoyo en el tema de RSE, y el 69% dijo que si contrataría una empresa que brindara este tipo de servicio; esta cifra muestra que existe un amplio mercado en la región para empresas como ResponsabilizaRSE, ya que este número seguirá aumentado al igual que la creciente necesidad de las empresas, industrias y organizaciones de formar parte de un desarrollo sostenible y aportar a la sociedad.

El 77 % de los entrevistados dijo tener conocimiento sobre la RSE, pero solo el 20% indicó que el grado de desarrollo de la responsabilidad es alto en sus empresas.

El estudio arrojó que la mayoría de las empresas colaboran con la comunidad económicamente, sin embargo el 77% de los entrevistados consideran que pueden hacer más, y reconocen que dejan esta labor a otros funcionarios que ocupan cargos dentro de otro departamento, sin ser su función prioritaria o importante.

SERVICIOS A OFRECER: al observar los resultados de la encuesta y poder analizar las necesidades de los potenciales clientes, se ha decidido que no únicamente se ofrecerán servicios de consultoría sino que se ofrecerán principalmente cuatro servicios: consultoría, asesoría, capacitaciones y certificaciones en el tema de RSE.

Esto se hará mediante planes estratégicos y se hará el seguimiento a las actividades desarrolladas. Estos servicios serán ofrecidos según según las necesidades de los clientes por horas o periodos de tiempo y prestación de servicios.

Se dirigirán las certificaciones relacionadas con RSE, tales como la certificación en la norma SA8000, y se desarrollaran estrategias dentro del marco del pacto Global.

5.3.4 Análisis de precio. El precio por los servicios prestados de capacitaciones, asesorías, consultorías y certificaciones, está dado por lo que se pagará a los profesionales en las diferentes áreas, se analiza en el mercado según las tablas salariales y la experiencia y certificaciones de cada profesional y según esto se cobrara por hora de servicio prestada según el tipo de labor contratada.

Creemos que el precio que actualmente se está ofreciendo en el mercado por una consultoría es el que debe ser tenido en cuenta porque permitiría entrar al mercado competitivamente, y no excedernos en costos; igualmente se facilita la consecución de clientes al cobrar precios competitivos y justos en el área.

Para este estudio se trabajará con un valor promedio de \$ 150.000 / hora trabajada, que es el 75% del valor que el mercado oferta para un consultor o asesor que posea las competencias para lograr los objetivos del cliente.

Por medio del estudio de la oferta y la demanda se ha cuantificado los servicios a ofrecer mensualmente durante el primer año, y se tomaran estos datos para los siguientes 4 años; aunque lo que se observa es que el número de servicios ofertados sea mayor ya que el crecimiento y desarrollo de la RSE así lo muestra. Los servicios que se esperan vender se muestran en la tabla 7.

Para el servicio de capacitación se pretende estandarizarlo e inicialmente está diseñado con una duración de 20 horas de formación (las cuales se programaran según la disponibilidad de horarios de los clientes), para un grupo máximo de 15 personas.

La asesoría se ofrecerá por horas según los clientes que gane la empresa y las necesidades del mismo.

Tabla 7. Servicios meta a ofrecer para el funcionamiento de la empresa responsabilizaRSE.

CONCEPTO	H/Oferta	VR/Hora	V/r Total Servicio (Unidad)	META/ MES	Total Ingresos Mensuales
Asesoría	Por Hora	\$ 150.000	\$ 150.000	10	\$ 1.500.000
Capacitación	20	\$ 150.000	\$ 3.000.000	1	\$ 3.000.000
Consultoría	40	\$ 150.000	\$ 6.000.000	1	\$ 6.000.000
Certificación	40	\$ 150.000	\$ 6.000.000	1	\$ 6.000.000
					\$ 16.500.000

Fuente: Autoras.

5.4 EVALUACION TECNICA

La Responsabilidad Social Empresarial ha sido una práctica que se ha incrementado notablemente en los últimos años debido, entre otros, que cada vez más se demuestra con casos y resultados de buenas prácticas, que las empresas pueden incidir positivamente en la sociedad y en el entorno donde se desarrollan, generando impactos positivos que permiten: mejorar la competitividad, creación de empleo, disminución del precio de venta de un producto, atracción de capital para la región y proyecta a la empresa a tener un rol reconocido como impulsor del cambio social.

Se considera importante definir un concepto claro sobre que es la RSE, y partiendo de este, determinar parámetros de acción para las asesorías a implementar por la empresa consultora: “La Responsabilidad Social Empresarial es, además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, la integración voluntaria en su gobierno y gestión, en su estrategia, políticas y procedimientos, de las preocupaciones sociales, laborales, medio ambientales y relacionadas a los derechos humanos que surgen de la relación y el diálogo transparentes con sus grupos de interés (*stakeholders*), responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que se derivan de sus acciones”.⁵⁷

“Se entiende por grupos de interés (*stakeholders*) aquellas entidades o individuos a los que pueden afectar de manera significativa las actividades, productos y/o servicios de la organización; y cuyas acciones pueden afectar dentro de lo razonable a la capacidad de la organización para desarrollar con éxito sus estrategias y alcanzar sus objetivos. Esto incluye a aquellas entidades o individuos cuyos derechos provenientes de una ley o un acuerdo internacional les proporcionan la posibilidad de presentar con total legitimidad determinadas exigencias a la organización”. Global Reporting Initiative⁵⁸. En la figura 19 se observa la relación y cuáles son los *stakeholders* potenciales de ResponabilizaRSE S.A.S.

⁵⁷ Foro de Expertos en RSE. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, España. Disponible en página web: www.ecodes.org

⁵⁸ Global reporting Initiative, GRI. Disponible en página web: www.globalreporting.org

Figura 19. Grupos de interés de la empresa ResponsabilizaRSE



Fuente: Autoras.

Partiendo de la conceptualización base propuesta, y resaltando la importancia de su aplicación, es también clave definir que no es Responsabilidad Social Empresarial. El siguiente listado de acciones, sin dejar de ser opciones legítimas, no se pueden considerar como implementación de RSE:

- Hacer donaciones.
- Tener una fundación.
- Acatar la ley.
- Sumarse a causas sociales.
- Cumplir los convenios colectivos.
- Hacer marketing social.
- Practicar ciudadanía corporativa.
- Ejercer mecenazgos.
- Tener sellos o premios de responsabilidad social.
- Producir balances sociales.

Actualmente muchas empresas se limitan a realizar este tipo de acciones, quizás necesarias, pero no suficientes, y las cuales no permiten cumplir integralmente el concepto de RSE propuesto ya que son solo actuaciones puntuales y aisladas. Todas estas posturas comunes, desarticuladas, y mal llamadas estrategias hacen que las empresas asuman de manera equivocada la RSE y que caigan en errores tales como: Asumirla como una moda publicitaria, considerar que es un asunto a delegar en una fundación, pensar que es cuestión de nombrar a una sola persona para que se haga cargo, sentarse a esperar a que haya leyes al respecto, o enfocarse en el cortoplacismo, considerando que nada sustancial ha cambiado en la sociedad y el mercado.

“La sociedad concede legitimidad y poder a la empresa. En el largo plazo, aquellos que no usan ese poder de un modo que la sociedad considera responsable tienden a perderlo.”⁵⁹ Es por esto que mediante la implementación de una adecuada estrategia de RSE se debe crear una relación gana-gana con los *stakeholders*, permitiendo que estas generen cambios fácilmente identificables y que representen beneficios económicos para la empresa.

La empresa ResponsabilizaRSE, dentro de los servicios a prestar, busca realizar un diagnóstico inicial de cada empresa/cliente, del cual se parte para el diseño de la estrategia y posterior acompañamiento para la implementación y valoración de los impactos mediante insumos que permitan cuantificar en el corto y mediano plazo los beneficios financieros, sociales y ambientales generados y que representen utilidades y una mejoría de la competitividad de empresa.

Podemos resumir que estamos frente a un activo potencial para las empresas; ya que la RSE se ha convertido en un factor clave para la generación de

⁵⁹ DAVIES, Keith. Five propositions for social responsibility in HOFFMAN y MILLS MOORE, J. Business Ethics, New York, McGraw Hill. 1990. P.:166.

competitividad y la diferenciación en aspectos intangibles que traen éxito a las organizaciones.

INSTALACIONES Y LOCALIZACIÓN:

Las instalaciones se pretenden ubicar en el METROPOLITAN BUSSINESS PARK, que se encuentra localizado estratégicamente en el Barrio Sotomayor (Ver figura 20), en frente del Hotel DannCarlton, en la Carrera 29 No. 45, de la ciudad de Bucaramanga.

Figura 20. Localización de las instalaciones de la empresa.



Fuente: www.skyscrapercity.com

Con un área de oficina de 49 m², se iniciará el funcionamiento de las oficinas de la empresa, se alquilará este espacio con una sala de juntas para atender a los clientes de la empresa, donde funcionará la oficina y desde donde se contratará el personal idóneo y se prestarán los servicios de la empresa.

Se destaca que este nuevo centro de negocios será muy atractivo para los clientes, por su ubicación estratégica y todas las comodidades y facilidades que

este ofrece en cuanto a localización, fácil desplazamiento y posibilidades de negocios.

Según lo establecido para iniciar la empresa se generan ciertos gastos fijos asociados con la localización, el montaje y el funcionamiento los cuales se muestran en la tabla 8 a continuación y que serán tenidos en cuenta para la realización de la evaluación financiera del estudio de perfectibilidad de responsabilizaRSE.

Se consideraron los salarios según el número de horas proyectadas en el estudio de mercados, y se pagará un valor de 80.000/hora a los profesionales; también se tuvo en cuenta como valor fijo mensual de una secretaria que apoyara constantemente los procesos de la empresa (\$1.000.000,00/mes)

Tabla 8. Gastos de la empresa ResponsabilizaRSE.

GASTOS	VALOR MENSUAL
Arriendo Oficina y administración Arriendo (\$1.900.000,00) Administración (\$300.000,00)	\$ 2.200.000
Servicios Públicos	\$ 850.000
Salarios a pagar	\$ 9.800.000
Aseo Oficina y servicios generales	\$ 200.000
Material, Útiles y papelería	\$ 800.000
Mantenimiento equipos	\$ 100.000
TOTAL EGRESOS MENSUALES	\$ 13.950.000

Fuente: Autoras.

5.5 EVALUACIÓN FINANCIERA

5.5.1 Costo de los servicios y demanda estimada. Para el cálculo de los ingresos anuales, se tuvieron en cuenta los valores analizados en el estudio de mercados que se muestran en la siguiente tabla. La meta de servicios a ofrecer al mes será tomada constante para este ejercicio, aunque se espera que aumente a medida que la empresa se ubica y posiciona en el mercado, estos valores son los esperados según la información obtenida.

Tabla 9. Ingresos anuales de la empresa

CONCEPTO	H/Oferta	VR/Hora	V/r Total Servicio (Unidad)	META/ MES	Total Ingresos Mensuales	Total MESES	VALOR INGRESOS ANUALES
Asesoría	Por Hora	\$ 150.000	\$ 150.000	10	\$ 1.500.000	12	\$ 18.000.000
Capacitación	20	\$ 150.000	\$ 3.000.000	1	\$ 3.000.000	12	\$ 36.000.000
Consultoría	40	\$ 150.000	\$ 6.000.000	1	\$ 6.000.000	12	\$ 72.000.000
Certificación	40	\$ 150.000	\$ 6.000.000	1	\$ 6.000.000	12	\$ 72.000.000
TOTAL INGRESOS ANUALES							\$ 198.000.000

5.5.2 Egresos anuales. En la tabla 9 se muestra los conceptos de gastos por mes y por año, lo cuales fueron tenidos en cuenta desde la evaluación técnica realizada. Estos egresos fueron calculados según los precios actuales en la ciudad y los costos de los conceptos especificados según proveedores locales.

Tabla 10. Egresos anuales de la empresa

CONCEPTO	Valor/mes	No. meses	TOTAL
Arriendo y administración	\$ 2,200,000	12	\$ 26,400,000
Servicios Públicos	\$ 850,000	12	\$ 10,200,000
Salarios - honorarios	\$ 9,800,000	12	\$ 117,600,000
Aseo oficina, servicios generales	\$ 200,000	12	\$ 2,400,000
Material, Útiles y papelería	\$ 800,000	12	\$ 9,600,000
Mantenimiento equipos	\$ 100,000	12	\$ 1,200,000
TOTAL EGRESOS ANUALES			\$ 167,400,000

5.5.3 Inversión inicial.

Tabla 11. Inversión inicial de la empresa

Computadores y Equipos de Oficina (incluye instalaciones)	Valor unidad	Valor total
(3) computadores con su licencia	\$ 3,000,000	\$ 9,000,000
(1) Fotocopiadora / impresora	\$ 2,900,000	\$ 2,900,000
(1) fax	\$ 350,000	\$ 350,000
(1) video beam	\$ 2,000,000	\$ 2,000,000
(1) cámara fotográfica y (1) cámara de video	\$ 1,700,000	\$ 1,700,000
(1) grabadora de voz	\$ 300,000	\$ 300,000
(3) teléfonos	\$ 80,000	\$ 240,000
		\$ 16,490,000

INVERSION :	
	TOTAL
<u>Activos fijos:</u>	
Computadores y Equipos de Oficina	-16,490,000
Papelería y otros elementos oficina	-1,800,000
Muebles y Enseres	-14,000,000
<u>Subtotal Activos Fijos</u>	-32,290,000
-	
<u>Activos Diferidos:</u>	
Publicidad	-2,500,000
Gastos Legales	-800,000
Imprevistos	-500,000
<u>Subtotal Activos Diferidos</u>	-3,800,000
-	
TOTAL ACTIVOS	-36,090,000
TOTAL INVERSION INICIAL	-36,090,000

5.5.4 Flujo de caja puro sin financiación. Teniendo en cuenta los ingresos y egresos mostrados en las tablas anteriores, se muestra como sería el flujo de caja proyectado de la empresa por cinco años, teniendo en cuenta una inflación promedio proyectada en el país para este periodo de tiempo. En la tabla 12 se reflejan los valores calculados.

Tabla12. Flujo de caja puro de la empresa sin financiación

AÑOS	2012	2013	2014	2015	2016	2017
INFLACION ESTIMADA			2.80%	3%	3%	3%
INGRESOS	0	1	2	3	4	5
Asesorias		\$ 18,000,000	\$ 18,504,000	\$ 19,059,120	\$ 19,630,894	\$ 20,219,820
Capacitaciones		\$ 36,000,000	\$ 37,008,000	\$ 38,118,240	\$ 39,261,787	\$ 40,439,641
Certificaciones		\$ 72,000,000	\$ 74,016,000	\$ 76,236,480	\$ 78,523,574	\$ 80,879,282
Consultorias		\$ 72,000,000	\$ 74,016,000	\$ 76,236,480	\$ 78,523,574	\$ 80,879,282
TOTAL INGRESOS		\$ 198,000,000	\$203,544,000	\$209,650,320	\$215,939,830	\$222,418,024

EGRESOS						
Arriendo y administración		\$ 26,400,000	\$ 27,139,200	\$ 27,953,376	\$ 28,791,977	\$ 29,655,737
Servicios Públicos		\$ 10,200,000	\$ 10,485,600	\$ 10,800,168	\$ 11,124,173	\$ 11,457,898
Salarios		\$ 117,600,000	\$120,892,800	\$124,519,584	\$128,255,172	\$132,102,827
Aseo oficina, servicios generales		\$ 2,400,000	\$ 2,467,200	\$ 2,541,216	\$ 2,617,452	\$ 2,695,976
Material, Útiles y papelería		\$ 9,600,000	\$ 9,868,800	\$ 10,164,864	\$ 10,469,810	\$ 10,783,904
Mantenimiento equipos		\$ 1,200,000	\$ 1,233,600	\$ 1,270,608	\$ 1,308,726	\$ 1,347,988
TOTAL EGRESOS		\$ 167,400,000	\$172,087,200	\$177,249,816	\$182,567,310	\$188,044,330

FLUJO DE CAJA DE LA OPERACION	\$ 30,600,000	\$ 31,456,800	\$ 32,400,504	\$ 33,372,519	\$ 34,373,695
--------------------------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

INVERSION EN ACTIVOS						
Activos Fijos						
Computadores y Equipos de Oficina	\$ (16,490,000)					
Papeleria	\$ (1,800,000)					
Muebles y Enseres	\$ (14,000,000)					
Activos diferidos						
Publicidad	\$ (2,500,000)					
Gastos Legales	\$ (800,000)					
Imprevistos	\$ (500,000)					
FLUJO DE CAJA DE LA INVERSION	\$ (36,090,000)	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -

FLUJO NETO DE CAJA SIN FINANCIACION	\$ (36,090,000)	\$ 30,600,000	\$ 31,456,800	\$ 32,400,504	\$ 33,372,519	\$ 34,373,695
--	------------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

TIO= tasa de Interés de Oportunidad	18.00%
VALOR PRESENTE NETO A LA TIO	\$ 64,392,167
TIR	83%

5.5.5 Flujo de caja con financiación.

Para realizar el flujo de caja con financiación para la empresa se tuvieron en cuenta los mismos datos que para el flujo de caja sin financiación presentado anteriormente. En la tabla 13. Se muestran los resultados obtenidos.

Tabla 13. Flujo de Caja de la empresa con financiación

AÑOS	2012	2013	2014	2015	2016	2017
INFLACION ESTIMADA			2.80%	3%	3%	3%
INGRESOS	0	1	2	3	4	5
Asesorias		\$ 18,000,000	\$ 18,504,000	\$ 19,059,120	\$ 19,630,894	\$ 20,219,820
Capacitaciones		\$ 36,000,000	\$ 37,008,000	\$ 38,118,240	\$ 39,261,787	\$ 40,439,641
Certificaciones		\$ 72,000,000	\$ 74,016,000	\$ 76,236,480	\$ 78,523,574	\$ 80,879,282
Consultorias		\$ 72,000,000	\$ 74,016,000	\$ 76,236,480	\$ 78,523,574	\$ 80,879,282
TOTAL INGRESOS		\$ 198,000,000	\$ 203,544,000	\$ 209,650,320	\$ 215,939,830	\$ 222,418,024

Los ingresos fueron calculados según se mostró en la tabla 12, para este tipo de flujo los ingresos son los mismos ya que como se dijo se mantendrá constante el número de servicios a prestar y solo se tendrá en cuenta la inflación anual según se especifica.

EGRESOS						
Arriendo y administración		\$ 26,400,000	\$ 27,139,200	\$ 27,953,376	\$ 28,791,977	\$ 29,655,737
Servicios Públicos		\$ 10,200,000	\$ 10,485,600	\$ 10,800,168	\$ 11,124,173	\$ 11,457,898
Salarios		\$ 117,600,000	\$ 120,892,800	\$ 124,519,584	\$ 128,255,172	\$ 132,102,827
Aseo oficina, servicios generales		\$ 2,400,000	\$ 2,467,200	\$ 2,541,216	\$ 2,617,452	\$ 2,695,976
Material, Útiles y papelería		\$ 9,600,000	\$ 9,868,800	\$ 10,164,864	\$ 10,469,810	\$ 10,783,904
Mantenimiento equipos		\$ 1,200,000	\$ 1,233,600	\$ 1,270,608	\$ 1,308,726	\$ 1,347,988
intereses de crédito		\$ 6,846,000	\$ 4,564,000	\$ 2,282,000	\$ -	\$ -
TOTAL EGRESOS		\$ 174,246,000	\$ 176,651,200	\$ 179,531,816	\$ 182,567,310	\$ 188,044,330
FLUJO DE CAJA DE LA OPERACION						
		\$ 23,754,000	\$ 26,892,800	\$ 30,118,504	\$ 33,372,519	\$ 34,373,695

INVERSION EN ACTIVOS						
INVERSION ACCIONISTAS	\$ (1,090,000)					
INVERSION CREDITO	\$ (35,000,000)					
FLUJO DE CAJA DE LA INVERSION	\$ (36,090,000)	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
FLUJO NETO DE CAJA CON FINANCIACION	\$ (36,090,000)	\$ 23,754,000	\$ 26,892,800	\$ 30,118,504	\$ 33,372,519	\$ 34,373,695

COSTO DE CAPITAL O WACC	19.51%
VALOR PRESENTE NETO	\$ 50,713,301
TIR	69%

	0	1	2	3
SALDO INICIAL	\$ 35,000,000	\$ 35,000,000	\$ 23,333,333	\$ 11,666,667
AMORTIZACION A CAPITAL	\$ -	\$ 11,666,667	\$ 11,666,667	\$ 11,666,667
PAGO DE INTERESES	\$ -	\$ 6,846,000	\$ 4,564,000	\$ 2,282,000
CUOTA	\$ -	\$ 18,512,667	\$ 16,230,667	\$ 13,948,667
SALDO FINAL	\$ 35,000,000	\$ 23,333,333	\$ 11,666,667	\$ -

Tasa mensual	1.50%
Tasa nominal anual MV	18%
Tasa efectiva anual	19.56%

CONCEPTO	VALOR	%	%	%
TOTAL INVERSION	\$ 36,090,000	100%		
DEUDA	\$ 35,000,000	97%	19.56%	18.97%
PATRIMONIO	\$ 1,090,000	3%	18.00%	0.54%
COSTO DE CAPITAL				19.51%

El costo capital fue hallado teniendo en cuenta una deuda de \$35.000.000 para financiar con una entidad bancaria y al igual se tomó un valor del 18% como tasa promedio de lo ofertado por el mercado bancario. El valor obtenido del WACC por 19,51% es menor a la rentabilidad que se obtendría de este proyecto lo cual muestra un escenario positivo en la parte financiera.

6. CONCLUSIONES

Según los resultados obtenidos el estudio de mercados, se observa que existe un mercado disponible para una empresa como ResponsabilizaRSE y también se evidencia la necesidad que dentro de los servicios a ofertar estén presentes los servicios de Consultoría, Asesoría Capacitación y Acreditación. De no ofertar un portafolio integral que incluya todos estas modalidades no sería rentable la creación de la empresa.

En el estudio financiero realizado se analizaron dos opciones, la creación de la empresa sin y con financiación de terceros, en este caso de bancos. Según los resultados obtenidos vemos que, si se cumplen las metas de servicios a ofrecer establecidas mensualmente, la creación de la empresa sería un negocio rentable ya que genera buenas utilidades al compararlo con su inversión. En el caso de que se cuente con un capital que no rente lo mismo que el proyecto, se sugiere invertirlo en esta iniciativa. Las dos opciones analizadas muestran ser positivas en el ámbito financiero. La TIR del proyecto es mayor al costo del capital lo cual nos indica un proyecto atractivo.

Es necesario promover que las empresas entiendan la RSE como una inversión y no como un gasto. Una inversión que generará ganancias futuras, las cuales se verán representadas en los impactos positivos generados por la implementación de buenas prácticas y aportes al desarrollo de la empresa y su entorno.

En caso de ser efectiva la creación de la empresa consultora se sugiere tener en cuenta la planeación estratégica propuesta en este estudio de prefactibilidad, el cual puede ser el punto de partida en el momento de la ejecución de la creación de la empresa consultora en RSE.

De acuerdo con los resultados obtenidos de este estudio de pre factibilidad, se concluye que sí existe un mercado potencial para la oferta de una empresa de RSE y se recomienda a los inversionistas seguir adelante con las investigaciones y estudios de factibilidad necesarios para seguir desarrollando esta idea de negocio que busca constituir una empresa que permita el desarrollo de una actividad económica rentable y al tiempo donde se logren articular acciones que aporte a un Santander más productivo, competitivo, comprometido y responsable con su comunidad y con el desarrollo sostenible de la región.

BIBLIOGRAFIA

500 Empresas generadoras de desarrollo en Santander. Vanguardia Liberal. 2011.

ASOBANCARIA. Disponible en página web: www.asobancaria.com

ASOCIACION NACIONAL DE EMPRESARIOS DE COLOMBIA, ANDI. Disponible en página web: www.andi.com.co

ASOCIACION NACIONAL DE EMPRESARIOS DE COLOMBIA, ANDI. Encuesta sobre Responsabilidad Social Empresarial RSE 2008-09, En medio de la crisis global, Colombia mantiene su inversión en responsabilidad Social Empresarial. 2009.

CALVO, Cristina. Red Iberoamericana de Universidades por la responsabilidad social Empresarial. Las Diferentes teorías que sustentan la responsabilidad Social de la empresa. 2006.

CATECISMO DE LA IGLESIA CATOLICA. N. 2432. Disponible en página web: www.catecismo-catolico.com

CELEDON, Nohora. La Responsabilidad Social Empresarial no es sólo para grandes empresas.

CHIAVENATO, Adalberto. Introducción a la teoría General de la Administración. Santa fe de Bogotá: Mc Graw Hill, 1998. p.: 459

Comisión de las comunidades europeas. Libro Verde: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. Bruselas. 2001. Pág. 7.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. 1991. Artículo 58.

CORREDOR, Juan Manuel. Puntadas al conocimiento y a la innovación. En: 500 Empresas generadoras de desarrollo en Santander. Vanguardia Liberal. Bucaramanga. 15, Julio, 2011

DAVIES, keith. Five proposition for social responsibility en HOFFMAN y MILLS MOORE, J. Business Ethics, New York, McGraw Hill. 1990. P.:166.

EMPRESAS POR LA INFANCIA Exl. Disponible en página web: www.empresasxlainfancia.org. FAO. ¿Es la certificación algo para mí? - Una guía práctica sobre por qué, cómo y con quién certificar productos agrícolas para la exportación. San José; C.R. Unidad Regional de Asistencia Técnica. 2003. Series de Publicaciones RUTA: Material de Capacitación. ISBN: 9968-866-30-X.

Foro de Expertos en RSE. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, España. Disponible en página web: www.ecodes.org

Global reporting Initiative, GRI. Disponible en página web: www.globalreporting.org

INSTITUTO ARGENTINO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA (IARSE). Disponible en página web: www.iarse.org

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN. Disponible en página web: www.icontec.org.co

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN. Trabajos escritos: presentación y referencias bibliográficas NTC-1486. Bogotá, D.C: Junio de 2010.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. Guía de Responsabilidad Social. ISO 26000 Traducción Oficial. Ginebra, Suiza. ISO, 2010.

KLIKSBERG, Bernardo. Biblioteca. Los escándalos éticos de nuestro tiempo. ¿Cómo enfrentar la pobreza y la Desigualdad? Diario Página 12. Octubre de 2011.

MARTINEZ HERRERA, Horacio. El marco ético de la responsabilidad social empresarial. Año: 2005

MAYORGA, Pilar. Responsabilidad Social de la Empresa. Elementos teóricos y experiencias, Bogotá: Fundación Corona, 2001. Pág. 57

MERINO, Magdalena. Desarrollo comunitario, inclusión de las comunidades marginadas en América Latina. Desarrollo Humano e Institucional. Disponible en www.comunitarismo.info/merino.doc. 2005

NACIONES UNIDAS. Objetivos de Desarrollo del Milenio Informe de 2011. Nueva York. Junio de 2011.

NACIONES UNIDAS. Portal de la labor del sistema de las Naciones Unidas sobre los objetivos de desarrollo del Milenio. Disponible en página web: www.un.org

NAVARRO GARCIA, Fernando. Responsabilidad social Corporativa: Teoría y practica. Año: 2008

ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS, ONU. Disponible en página web: www.un.org

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO, OIT. Disponible en página web: www.ilo.org

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. La promoción de empresas sostenibles. 2007

PERDIGUEOR, Tomas y GARCIA, Andrés. La responsabilidad social de las empresas y los nuevos desafíos de la gestión empresarial. 2005

PNUD. Informe sobre el Desarrollo Humano 1992, Tercer Mundo Editores. Bogotá. 1992.

PNUD. Informe sobre el Desarrollo Humano 2010, Ediciones Mundi-prensa. Madrid. 2010.

RAICH, Mario y DOLAN, Simón. Más Allá, Empresa y sociedad en un mundo en transformación. 2009

Red Iberoamericana de Universidades por la Responsabilidad Social Empresarial. Disponible en página web: www.redunirse.org

RED PACTO GLOBAL COLOMBIA _ Disponible en página web: www.pactoglobal-colombia.org

ROJAS MUÑOZ, Alfonso Lucas y OLAYA GARCERÁ., Jorge Eliecer

SOCIAL ACCOUNTABILITY INTERNATIONAL, SAI. SA8000. New York. 2008.

UNITED NATIONS. Global Compact Disponible en página web: www.unglobalcompact.org

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO. Universidad, Ciencia y Desarrollo Programa de Divulgación Científica TOMO IV. Fascículo Interactivo 10. Propiedad ¿Un derecho inviolable?

Vanguardia Liberal. Bucaramanga. 06, febrero, 2011.

VINCULAR – RSE. Disponible en página web: www.vincular.cl

VIVES, Antonio y PEINADO VARA, Estrella. La responsabilidad social de la empresa en América Latina. Publicación del Banco Interamericano de Desarrollo. Mayo 2011

VIVES, Antonio. Hasta dónde llega la responsabilidad de la empresa en países de desarrollo?. 2010

VIVES, Antonio. La responsabilidad social de la empresa en América Latina 2011

VIVES, Antonio. Mirada crítica a la responsabilidad social de la empresa en Iberoamérica. 2011

VIVES, Antonio. RSE- La responsabilidad social en las Empresas, enfoques ante la crisis. 2010

ANEXOS

Anexo A. Esquema de la ISO 26000

Título del capítulo	Número del capítulo	Descripción de los contenidos del capítulo
Objeto y campo de aplicación	Capítulo 1	Define el objeto y campo de aplicación de esta Norma Internacional e identifica ciertas limitaciones y exclusiones.
Términos y definiciones	Capítulo 2	Identifica y proporciona el significado de los términos clave que son de importancia fundamental para comprender la responsabilidad social y para el uso de esta Norma Internacional.
Comprender la responsabilidad social	Capítulo 3	Describe los factores importantes y las condiciones que han influido en el desarrollo de la responsabilidad social y que continúan afectando su naturaleza y práctica. Además, describe el propio concepto de responsabilidad social, lo que significa y cómo se aplica a las organizaciones. El capítulo incluye orientación para las pequeñas y medianas organizaciones sobre el uso de esta Norma Internacional.
Principios de la responsabilidad social	Capítulo 4	Introduce y explica los principios de la responsabilidad social.
Reconocer la responsabilidad social e involucrarse con las partes interesadas	Capítulo 5	Aborda dos prácticas de responsabilidad social: el reconocimiento por parte de una organización de su responsabilidad social; y la identificación y el involucramiento con sus partes interesadas. Proporciona orientación sobre la relación entre una organización, sus partes interesadas y la sociedad, sobre el reconocimiento de las materias fundamentales y los asuntos de responsabilidad social y sobre la esfera de influencia de una organización.
Orientación sobre materias fundamentales de responsabilidad social	Capítulo 6	Explica las materias fundamentales relacionadas con la responsabilidad social y sus asuntos asociados (véase la Tabla 2). Para cada materia fundamental, se proporciona información sobre su alcance, su relación con la responsabilidad social, los principios y las consideraciones relacionados y las acciones y expectativas relacionadas.
Orientación sobre la integración de la responsabilidad social en toda la organización	Capítulo 7	Proporciona orientación sobre cómo poner en práctica la responsabilidad social en una organización. Incluye orientaciones relacionadas con: la comprensión de la responsabilidad social de una organización, la integración de la responsabilidad social en toda la organización, la comunicación relativa a la responsabilidad social, el incremento de la credibilidad de una organización con respecto a la responsabilidad social, la revisión del progreso y la mejora del desempeño y la evaluación de iniciativas voluntarias en responsabilidad social.
Ejemplos de iniciativas voluntarias y herramientas para la responsabilidad social	Anexo A	Presenta un listado no-exhaustivo de iniciativas y herramientas voluntarias relacionadas con la responsabilidad social, que abordan aspectos de una o más materias fundamentales o de la integración de la responsabilidad social en toda la organización.
Abreviaturas	Anexo B	Contiene las abreviaturas utilizadas en esta Norma Internacional.
Bibliografía		Incluye referencias a instrumentos internacionales reconocidos y Normas ISO que se referencian en el cuerpo de esta Norma Internacional como fuente de consulta.

Fuente: NORMA ISO 26000

Anexo B. Materias fundamentales y asuntos de Responsabilidad Social

Materias Fundamentales y asuntos	Abordados en el Apartado. N-ISO 2600
Materia fundamental: Gobernanza de la organización	6.2
Materia fundamental: Derechos humanos	6.3
Asunto 1: Debida diligencia	6.3.3
Asunto 2: Situaciones de riesgo para los derechos humanos	6.3.4
Asunto 3: Evitar la complicidad	6.3.5
Asunto 4: Resolución de reclamaciones	6.3.6
Asunto 5: Discriminación y grupos vulnerables	6.3.7
Asunto 6: Derechos civiles y políticos	6.3.8
Asunto 7: Derechos económicos, sociales y culturales	6.3.9
Asunto 8: Principios y derechos fundamentales en el trabajo	6.3.10
Materia fundamental: Prácticas laborales	6.4
Asunto 1: Trabajo y relaciones laborales	6.4.3
Asunto 2: Condiciones de trabajo y protección social	6.4.4
Asunto 3: Diálogo social	6.4.5
Asunto 4: Salud y seguridad en el trabajo	6.4.6
Asunto 5: Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	6.4.7
Materia fundamental: Medio ambiente	6.5
Asunto 1: Prevención de la contaminación	6.5.3
Asunto 2: Uso sostenible de los recursos	6.5.4
Asunto 3: Mitigación y adaptación al cambio climático	6.5.5
Asunto 4: Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales	6.5.6
Materia fundamental: Prácticas justas de operación	6.6
Asunto 1: Anti-corrupción	6.6.3
Asunto 2: Participación política responsable	6.6.4
Asunto 3: Competencia justa	6.6.5
Asunto 4: Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	6.6.6
Asunto 5: Respeto a los derechos de la propiedad	6.6.7
Materia fundamental: Asuntos de consumidores	6.7

Asunto 1: Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación	6.7.3
Asunto 2: Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	6.7.4
Asunto 3: Consumo sostenible	6.7.5
Asunto 4: Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias	6.7.6
Asunto 5: Protección y privacidad de los datos de los consumidores	6.7.7
Asunto 6: Acceso a servicios esenciales	6.7.8
Asunto 7: Educación y toma de conciencia	6.7.9
Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad	6.8
Asunto 1: Participación activa de la comunidad	6.8.3
Asunto 2: Educación y cultura	6.8.4
Asunto 3: Creación de empleo y desarrollo de habilidades	6.8.5
Asunto 4: Desarrollo y acceso a la tecnología	6.8.6
Asunto 5: Generación de riqueza e ingresos	6.8.7
Asunto 6: Salud	6.8.8
Asunto 7: Inversión social	6.8.9

Fuente: NORMA ISO 2600

Anexo C. Encuesta para determinar la oferta del mercado.



UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
ESPECIALIZACION EN EVALUACION Y GERENCIA DE PROYECTOS

Agradecemos de antemano el tiempo que dedique para responder la presente encuesta, la cual busca identificar y conocer de ustedes, su interés y/o necesidad de contratar una empresa de asesoría y consultoría en Responsabilidad Social Empresarial.

Nombre: _____
Empresa: _____ Cargo: _____

1. Esta usted familiarizado con la Responsabilidad social empresarial/corporativa?
Si No Porque?
2. Cree ud. Que la RSE contribuye al crecimiento económico de una empresa?
Si No Porque?
3. Con que asocia ud. La RSE en una empresa o industria? (puede escoger mas de una opción)
 - a. Recreación
 - b. Derechos laborales
 - c. Relaciones con la comunidad
 - d. Inversión a desfavorecidos
 - e. Educación
 - f. Capacitación
 - g. Medio Ambiente
 - h. Otra, Cual?
4. En su empresa se realizan acciones de RSE?
Si No Porque?
Cuáles?
- 5.Cuál cree ud que es la importancia de desarrollar la RSE en una empresa?
6. A cuál de estos estándares se adhiere su empresa?
 - a. ISO 9000
 - b. ISO 14000
 - c. ISO 26000
 - d. Pacto global
 - e. SA8000
 - f. Otro, Cual?
 - g. Ninguno
7. Cree usted importante la certificación en la norma SA8000 y tener directrices en su empresa sobre el tema?
Si No Porque?
8. Su empresa tiene un encargado de RSE?
Si No Porque?
9. Como consumidor preferiría usted un producto o servicio que tuviera prácticas empresariales responsables sobre uno que no las tuviera a pesar que costara un poco más?
Si No Porque?
10. Creen ustedes importantes la asesoría, consultoría y capacitación en el tema?
Si No Porque?
11. Estaría dispuestos a contratar asesoría en el tema para apoyar las prácticas de su empresa?
Si No Porque?

Fuente: Autoras

Anexo D. Brochure Empresa ResponsabilizaRSE

ResponsabilizaRSE

Se busca crear la empresa “ResponsabilizaRSE”, empresa de Consultoría en RSE y desarrollo Sostenible, que busca asesorar Empresas en la Ciudad de Bucaramanga y el área Metropolitana.

MISIÓN:

Impulsar la adopción de buenas prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en las Empresas de Bucaramanga y su área Metropolitana, que apunten a la generación de entornos sanos, donde nuestros clientes logren maximizar el valor de sus empresas y aporten al

desarrollo sostenible de la región.

VISIÓN:

Al 2014 seremos reconocidos como una empresa consultora consolidada y reconocida por liderar exitosos casos de buenas prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en Santander y contribuir al desarrollo sostenible de la región y del país.

VALORES Y PRINCIPIOS:

RESPONSABILIDAD: Desarrollar nuestra Misión con diligencia y seriedad en aras de cumplir a cabalidad con lo propuesto.

TRANSPARENCIA: Garantizar que nuestro accionar diario sea ético, coherente y del cual se rinda cuenta tranquilamente a quien lo solicite.

COMPROMISO: Ser perseverantes y constantes para el logro de nuestra Visión.

POLITICA INTEGRAL INSTITUCIONAL:

Al fomentar la implementación de buenas prácticas de RSE se generaran entornos sanos que permitirán para nuestros clientes maximizar el valor de sus empresas y contribuyendo conjuntamente al desarrollo sostenible de la ciudad y del departamento. De manera transversal se planean enfocar que las buenas prácticas de

RSE diseñadas cumplan con las necesidades de cada una de las empresas pero que al tiempo conjuntamente se apunte a la consecución logro de los de los objetivos del milenio, (ODM) integrando los temas de género, comunidad y derechos humanos.

Al tiempo como nuestra propia estrategia de RSE, se liderara la creación de alianzas estratégicas publico - privadas y comunidad, como instrumentos de desarrollo humano, buscando el mejoramiento del entorno y fomentado el desarrollo sostenible de la región.

SERVICIOS A PRESTAR

- CONSULTORIA
- ASESORIAS
- CAPACITAICONES
- CERTIFICACIONES

Responsabilizarse



**METROPOLITAN BUSSINESS
PARK Carrera 29 No. 45, de la
ciudad de Bucaramanga PISO 7**

CONTACTOS

3103097021 - 3112390651 -
6316913

www.responsabilizarse.com.co
responsabilizarse@rse.com

Fuente: Autoras