

# Guía para la Responsabilidad Social Empresarial

## INTRODUCCIÓN

La Responsabilidad Social Empresarial es un término al que se alude frecuentemente en los últimos años, responde a un convencimiento cada día más demandado por la sociedad, y que va siendo asumido poco a poco por parte de los directivos que están al frente de las empresas consideradas “excelentes”.

**.....”Una filosofía corporativa adoptada por la alta dirección de la empresa para actuar en beneficio de sus propios trabajadores, sus familias y el entorno social en las zonas de influencia de la empresas....”<sup>(8)</sup>**

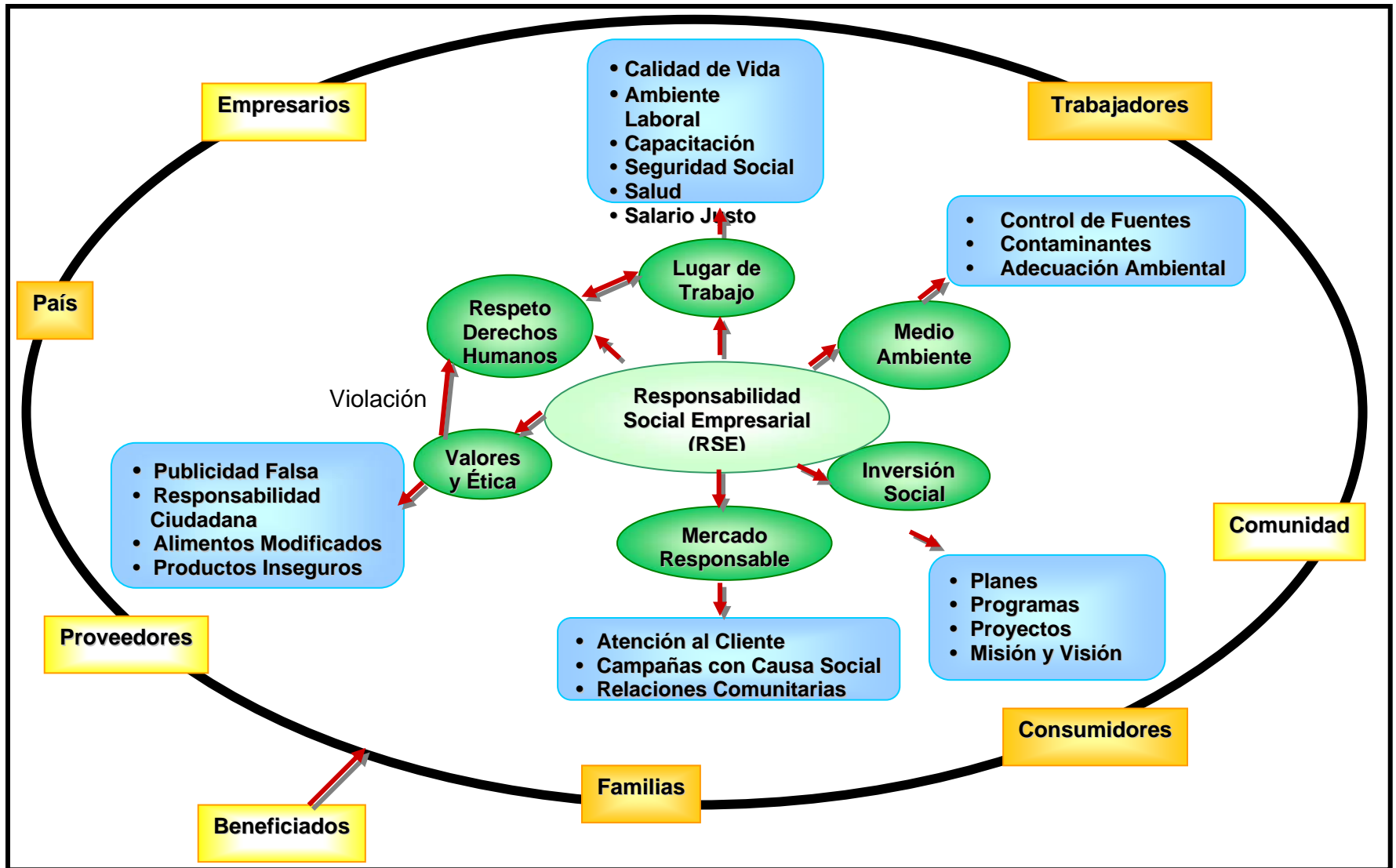


Figura 1: Factores de la Responsabilidad Social Empresarial

### 5.3 ACCIONES DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.

Conocer las acciones de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial permitirán a los empresarios saber en que actividades se esta desarrollando y que otras adicionales puede colaborar para retribuir a sus trabajadores, familias y comunidad en general. A continuación se presentan las actividades por factor mostrando las acciones que los empresarios pueden desarrollar Responsabilidad Social Empresarial en la región:

**Condiciones Laborales:** El empresario realiza acciones de Responsabilidad Social Empresarial en este ámbito cuando mejora las condiciones de vida del trabajador proporcionándole un ambiente de trabajo sano, salario y horario justo, respeto en sus derechos humanos, entrenamiento y desarrollo profesional, pagos y beneficios acordes con su trabajo; igual oportunidad de trabajo para hombres, mujeres, discapacitados, edades; relaciones industriales, respetando el cumplimiento de normas tributarias de la legislación laboral vigente, cuando existe personal capacitados en salud y seguridad.

**Mercado Responsable:** El empresario en Ciudad Guayana para realizar prácticas de mercado responsable debe medir la satisfacción del cliente y atender todos sus reclamos, preocuparse por sus clientes y proveedores, respetar el derecho del consumidor, denunciar comercio informal, realizar comunicación veraz de los productos, autorregulación publicitaria, realizar estudios de investigación y desarrollo para ampliar números y tipos de productos y servicios para tener consideraciones de clientes con necesidades especiales.

**Medio Ambiente:** el factor del medio ambiente afecta a los trabajadores y la comunidad en general que vive en Ciudad Guayana por la gran contaminación que generan las empresas. Por lo tanto deben controlar las fuentes contaminantes: identificando que procesos y equipos generan contaminación de mayor impacto y ejerciendo planes para el manejo de desechos urbanos, excedentes de materiales y mantener los niveles de contaminación dentro de los limites y condiciones establecidas por la Legislación y

Regulación Ambiental. También deben diseñar y ejecutar programas de adecuación ambiental realizando mecanismos de control y seguimiento a estos programas teniendo personal capacitado para tal fin ya sea internamente o externamente, es importante que se realicen auditorias externas e internas para realizar evaluaciones y aplicar las recomendaciones que de estas salgan. Realizar charlas de difusión con temas alusivos al medio ambiente.

**Inversión Social Comunitaria:** En Ciudad Guayana existen muchas necesidades a nivel social. Las empresas deben poseer planes y programas sociales que solventen esta problemática ya sea haciendo donaciones directas o a fundaciones de apoyo comunitario. También los empleados pueden involucrarse en actividades comunitarias con su trabajo, recolectando fondos, apoyando eventos culturales y deportivos. Las empresas también pueden involucrar lo social en su misión y visión, invertir en proyectos sociales, crear empleos, invertir en educación, involucrar a los trabajadores en proyectos económicos y educativos; con el fin que mayor número de personas encuentre un empleo o mejor posición luego de haberse entrenado en la empresa. Dar oportunidades a los estudiantes de lograr pasantías y visitas guiadas a las empresas, al igual que toda colaboración y oportunidad para el desarrollo de la población estudiantil.

**Valores y principios éticos:** Este factor viene dado por los valores y principios como se manejan las empresas de Ciudad Guayana, entre las acciones para cumplir este factor tenemos: evitar dar publicidad falsa del producto o servicio a vender, evitar la creación de productos inseguros, alimentos modificados o dañinos para su consumo, o cualquier producto o servicio que atente a la salud o seguridad del consumidor.

Otra acción es evitar la violación de los derechos humanos del trabajador, reportar casos de corrupción y soborno, contratos cancelados por incumplimiento de la política ética de la empresa, al igual de casos vinculados a problemas éticos. El cumplimiento de la Responsabilidad Ciudadana es parte de los valores y principios éticos de la empresa, pues esta debe pagar todo tipo de tributo en forma y cumplimiento

de reglamentaciones vigentes con sus trabajadores y colaborar con el estado con información, participación, misiones y obligaciones tributarias.

Se planteó acciones por factor para que los empresarios de la región conozcan que pueden desarrollar en sus empresas en el ámbito de Responsabilidad Social empresarial. Cabe destacar que no son todas las acciones que existen, pero servirá como guía para que cada empresa lo adapte de acuerdo al sector que pertenezca y de que sea aplicable o nó, dando la libertad a cada PYMES en particular de desarrollar cualquier acción que produzca bienestar social. A continuación en la tabla No 4 se muestra un resumen de acciones de Responsabilidad Social Empresarial por factor:

**Tabla No 4 Acciones de Responsabilidad Social Empresarial**

<b>Condiciones Laborales</b>	<b>Prácticas de mercado responsables</b>	<b>Protección del medio ambiente</b>	<b>Inversión Social</b>	<b>Valores y principios éticos -</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar calidad de vida para el trabajador</li> <li>• Proporcionar al trabajador salario y horario justo</li> <li>• Respeto a los Derechos Humanos</li> <li>• Entrenamiento y desarrollo profesional</li> <li>• Pagos y beneficios justos para el trabajador</li> <li>• No discriminar a los trabajadores por sexo, edad, discapacidad.</li> <li>• Respeto a las relaciones industriales.</li> <li>• Libertad de sindicalización.</li> <li>• Cumplimiento de normas tributarias de la legislación laboral vigente</li> <li>• Personal capacitado en Salud, Higiene y Seguridad</li> <li>• Certificación ISO: calidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medir satisfacción del cliente.</li> <li>• Atención de reclamos</li> <li>• Ocupación de clientes y proveedores.</li> <li>• Respeto al derecho del consumidor.</li> <li>• Denunciar comercio informal</li> <li>• Comunicación veraz de los productos</li> <li>• Campañas de mercado con causa social.</li> <li>• Estudios de investigación y desarrollo en productos y servicios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de fuentes contaminantes.</li> <li>• Programas de adecuación ambiental y actividades ecológicas</li> <li>• Capacitación de personal y difusión del tema respecto al Medio Ambiente.</li> <li>• Sustentabilidad y gerenciamiento de los desperdicios.</li> <li>• Auditoria internas y externas de medio ambiente.</li> <li>• Certificación ISO: calidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poseer planes y programas sociales.</li> <li>• Agregar en su misión y visión la parte social.</li> <li>• Realizar donaciones directas o a fundaciones de apoyo comunitario.</li> <li>• Involucramiento de los empleados en actividades comunitarias.</li> <li>• Invertir en proyectos sociales y económicos.</li> <li>• Aumento de la capacidad de emprendimiento y empleabilidad.</li> <li>• Apoyo a eventos culturales y deportivos.</li> <li>• Colaboración y oportunidades a la población estudiantil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeto a los valores y principios éticos.</li> <li>• Evitar publicidad falsa del producto o servicio. Evitar productos inseguros, alimentos modificados o dañados.</li> <li>• Violación de los Derechos Humanos.</li> <li>• Reporte de casos de corrupción y soborno.</li> <li>• Cumplimiento de la Responsabilidad Ciudadana.</li> <li>• Colaborar con el estado con información, participación, misiones y obligaciones tributarias</li> </ul>

## **5.4 PROPUESTAS DE INDICADORES DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.**

Los indicadores de Gestión nos permiten controlar las tendencias en el cumplimiento de la Responsabilidad Social en las empresas, con la finalidad de obtener resultados que nos permitan conocer los estándares de desarrollo en los factores que incluyen el modelo de Responsabilidad Social. La evaluación de los resultados debe hacerse buscando la mejora continua en la organización, midiendo las acciones antes desarrolladas y llevando un control se establecerá el progreso en los factores, ya sea, por el aumento del bienestar social o por la disminución de la insatisfacción social y la contaminación del ambiente.

Los indicadores propuestos en Responsabilidad Social Empresarial son los siguientes:

### **Indicadores de gestión en las Condiciones laborables:**

- Gastos de prevención de salud y seguridad
- Accidentes y enfermedades de trabajo
- Tasas de ausentismo
- Participación de fuerza de trabajo por edad, genero, discapacidad.
- Número de horas de entrenamiento por empleado
- Número de días perdidos por acción sindical.

### **Indicadores de Gestión en el Mercado Responsable**

- Número de reclamaciones de los clientes atendidos.
- Número de proveedores analizados
- Horas dedicadas a investigación y desarrollo

### **Indicadores de Gestión en la Protección del Medio Ambiente.**

- Cantidad de agua, energía, gas, materia prima, material reciclado utilizado
- Cantidad de desperdicios generados y reciclados

- Porcentaje de auditorías internas y externas medio ambientales.
- Número de quejas, denuncias, multas por agresión al medio ambiente.

#### **Indicadores de Gestión en Inversión social**

- Total de donaciones en dinero, tiempo y especies.
- Monto de inversión en proyectos económicos-sociales.
- Número de empleos creados.

#### **Indicadores de Gestión en Valores y principios éticos**

- Porcentaje de contratos cancelados por incumplimiento de la política ética de la empresa.
- Número de demandas vinculadas a problemas éticos.

Cabe destacar que los indicadores antes propuestos son una muestra de lo que se puede medir, las PYMES de acuerdo al factor que participen o den más énfasis, crearán sus propios indicadores y llevarán un control periódico que permitirá evaluar la gestión realizada. Cada PYMES según la política de cada empresa dotará en su planificación lo referente a Responsabilidad Social Empresarial, a cual factor o factores apoyará.

En la tabla No 5 se observan algunos indicadores utilizados en la Gestión de Responsabilidad Social Empresarial, según los factores que lo comprenden:

**Tabla No 5 Indicadores de Gestión en Responsabilidad Social Empresarial**

<b>Factor Condiciones Laborales</b>	
Gastos de prevención de salud y seguridad	Gastos seguros + gastos médicos prevención + gastos médicos corrección
Accidentes y enfermedades de trabajo	H/H no laborados X accidente /H/H total
Tasa de ausentismo	Días laborables ausente/ días laborables
Participación de fuerza de trabajo por genero/discapacidad/edad	% H, %M, % edades, % discapacitados
Número de horas de entrenamiento por empleado	H/H totales de entrenamiento/ # de trabajadores
Número de días perdidos por acción sindical	En días
<b>Factor Mercado Responsable</b>	
Número de reclamaciones de los clientes atendidas	Número de reclamos
Número de proveedores analizados	Número de proveedores
Horas dedicadas a investigación y desarrollo	H/H dedicadas a investigación/ (H/H total)
<b>Protección del medio ambiente</b>	
Cantidad de agua usada	En litros
Cantidad de desperdicios generados	En Kg/ TON/ pipotes
Cantidad de desperdicios reciclados	En Kg./ TON/ pipotes
%de auditorias internas/externas medio ambientales.	Número de Auditorias externas/internas ejecutadas/ Número de auditorias internas-externas programadas
<b>Inversión social</b>	
Total de donaciones en dinero, tiempo y especies	donaciones en dinero, tiempo y especies / presupuesto
Monto de inversión en proyectos económicos sociales	inversión en proyectos económicos sociales / presupuesto
Número de empleos creados	Empleo creado/ total empleo
<b>Valores y principios éticos</b>	
% de contratos cancelados por no cumplimiento de la política ética de la empresa	Contratos cancelados por problemas éticos / contratos cancelados X 100
Número de demandas vinculados a problemas éticos	Número de demandas

Estos indicadores deben registrarse diariamente, y llevarse un control de los mismos a través de un grafico de control que se usará como herramienta de mejoramiento continuo, controlándose diariamente, semanalmente y mensualmente llevándose todos estos registros y gráficos a un informe mensual que permitirá evaluar la gestión realizada. En el caso de que estos indicadores se alejen de los estándares

establecidos, los responsables deberán realizar el análisis respectivo y tomar las acciones coordinando conjuntamente con los jefes de áreas.

La Gestión de Responsabilidad Social Empresarial debe ser reflejada en documentos, tal que permitan informar y analizar las distintas actividades que realiza la Gerencia. Se proponen los siguientes:

**Elaboración de estadísticas semanales:** en reuniones semanales cada responsable de área y de los distintos factores de Responsabilidad Social debe entregar un informe con los indicadores pertinentes a su área. Si existe una anomalía se controla a fin de evitar desviaciones que afecten el desempeño y beneficio del trabajador.

**Elaboración de Informes mensuales:** Este informe reporta las actividades económicos-sociales con el objeto de evidenciar la gestión realizada, este debe contener las estadísticas de los indicadores seleccionados para medir la gestión y un análisis de las situaciones problemáticas que se presenten, con su respectivo plan de propuestas para solventar las desviaciones ocurridas en el periodo. La estructura básica de este informe sería:

1. Carátula.
2. Introducción.
3. Reporte de las actividades relevantes.
4. Comportamiento de los indicadores.
5. Reporte gráficos.
6. Análisis del comportamiento de los indicadores.
7. Conclusiones.
8. Recomendaciones.

Se recomienda que los informes sean preparados considerando detalladamente solo aquellas actividades o problemas que muestren variaciones que afecten el logro de los objetivos.

#### Responsabilidades y objetivos:

- Establecer por medio de la estructura organizativa y el manual de descripción de cargo las responsabilidades y autoridad en forma equilibrada a cada departamento o cargo para ejercer la función de control, empleando mecanismos prescritos por la organización.
- Definir claramente los estándares a alcanzar de acuerdo con los indicadores propuestos anteriormente y establecer claramente los niveles que se deben alcanzar para el logro de los objetivos.
- Llevar un registro efectivo de la información de los factores a controlar a objeto de medir el desempeño real ejecutado para comparar en cualquier momento con los estándares y determinar las desviaciones existentes.
- Realizar reuniones semanales para el control y seguimiento de los planes, proyectos planteados y reuniones adicionales en la semana si lo amerita. También se propone efectuar reuniones periódicas con todos los departamentos involucrados, donde se aclaren sus puntos de vista y se discutan abiertamente cualquier propuesta que genere bienestar, con la finalidad de que el gerente y el resto de la organización conozca las necesidades y logros de los departamentos individualmente y se creen compromisos entre ellos.
- Realizar análisis sistemáticos de las desviaciones y propuestas de mejora.
- Realizar seguimiento continuo al comportamiento de los indicadores de los factores presentados y velar por el cumplimiento de los planes y programas propuestos e implementarlos.