

ANÁLISIS DE LAS PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
EMPRESARIAL (RSE), EN EL SECTOR DE LA CONSTRUCCIÓN DE LAS
EMPRESAS UBICADAS EN LA CIUDAD DE ARMENIA QUINDÍO CON UN
ENFOQUE SOCIAL DIRECCIONADO A SUS STAKEHOLDERS

CARLOS ARIEL CARVAJAL GONZALEZ
LADY MÓNICA CARDONA MARÍN

MAESTRIA EN ADMINISTRACION
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
UNIVERSIDAD DEL QUINDIO
MAYO DE 2018

ANÁLISIS DE LAS PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
EMPRESARIAL (RSE), EN EL SECTOR DE LA CONSTRUCCIÓN DE LAS
EMPRESAS UBICADAS EN LA CIUDAD DE ARMENIA QUINDÍO CON UN
ENFOQUE SOCIAL DIRECCIONADO A SUS STAKEHOLDERS

CARLOS ARIEL CARVAJAL GONZALEZ
LADY MÓNICA CARDONA MARÍN

Trabajo presentado como requisito para optar por el título de MAGISTER EN
ADMINISTRACIÓN

Ing. REINALDO SIERRA PRIETO Msc
ASESOR

MAESTRIA EN ADMINISTRACION
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
UNIVERSIDAD DEL QUINDIO
MAYO DE 2018

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE ILUSTRACIONES	7
RESUMEN	9
ABSTRACT.....	10
INTRODUCCIÓN.....	11
1. ANÁLISIS DE LAS PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE), EN EL SECTOR DE LA CONSTRUCCIÓN DE LAS EMPRESAS UBICADAS EN LA CIUDAD DE ARMENIA QUINDÍO CON UN ENFOQUE SOCIAL DIRECCIONADO A SUS STAKEHOLDERS	13
1.1 LINEA DE INVESTIGACIÓN	13
1.2 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	13
1.3 FORMULACION DEL PROBLEMA.....	14
1.4 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	14
2. OBJETIVOS.....	16
2.1. OBJETIVO GENERAL	16
2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	16
3. JUSTIFICACIÓN.....	17
4. MARCO DE REFERENCIA	18
4.1 MARCO HISTÓRICO.....	18
4.1.1 Ética y moral.....	18
4.1.2 La ética empresarial	18
4.1.3 Desarrollo.....	19
4.1.4 Desarrollo sostenible.....	19
4.1.5 Responsabilidad	20
4.1.6 Responsabilidad social.....	20
4.2 MARCO TEORICO:.....	22
4.2.1 Responsabilidad social empresarial (RSE).....	22
4.2.1.1 Sensibilidad social	22
4.2.1.2 Principios de la responsabilidad social (ISO 26000, 2010).....	23
4.2.1.3 Definiciones	24
4.2.1.4 Investigaciones sobre responsabilidad social empresarial (RSE).....	26
4.2.2 Tipos de enfoque de responsabilidad social	31
4.2.2.1 Enfoque económico	32

4.2.2.2 Enfoque medioambiental	32
4.2.2.3 Enfoque social.....	33
4.2.3 Tipos de prácticas de responsabilidad social empresarial en el enfoque social	34
4.2.3.1 Gobernanza de la organización (ISO 26000, 2010, p.23-24)	37
4.2.3.2 Derechos humanos (ISO 26000, 2010, p.25-35)	38
4.2.3.3 Prácticas laborales (ISO 26000, 2010, p.37-45)	44
4.2.3.4 Prácticas justas de operación (ISO 26000, 2010, p.53-56).....	49
4.2.3.5 Asuntos de consumidores (ISO 26000, 2010, p.56-66).....	52
4.2.3.6 Participación activa y desarrollo de la comunidad (ISO 26000, 2010, p.66-76).....	58
4.2.4 Teoría de las partes interesadas, grupos de interés o stakeholders	62
4.2.4.1 Tipos de stakeholders.....	64
4.2.4.2 Grupos de stakeholders (Navarro García, 2012, p.89)	65
4.2.4.3 La responsabilidad social empresarial y los stakeholders.	65
4.2.5 Beneficios de la responsabilidad social empresarial.....	66
4.3 MARCO CONCEPTUAL.....	68
4.3.1 Responsabilidad social empresarial (RSE)	68
4.3.2 Tipos de enfoque de responsabilidad social (Carrillo, Rodríguez y Toca 2013 citado por Toca & Carrillo 2014, p.109)	69
4.3.3 Tipos de prácticas de responsabilidad social empresarial en el enfoque social	69
4.3.3.1 Derechos humanos	69
4.3.3.2 Prácticas laborales.....	71
4.3.3.3 Prácticas justas de operación	72
4.3.3.4 Asuntos de consumidores	73
4.3.3.5 Participación activa y desarrollo de la comunidad	74
4.3.4 Teoría de las partes interesadas, grupos de interés o stakeholders	75
4.3.4.1 Tipos de stakeholders (ISO 26000, 2010)	76
4.3.4.2 Grupos de stakeholders (ISO 26000, 2010).....	76
4.3.4.3 La responsabilidad social empresarial y los stakeholders	76
4.4 MARCO LEGAL	77
4.4.1 Carta Política de 1991 art. 333.....	77
4.4.2 La Norma internacional ISO 26000.....	77
4.4.3 Guía técnica GTC-180	78

4.4.4	Certificación SA 8000	78
4.4.5	OHSAS 18001 - Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo ...	78
4.4.6	NTC - ISO 14001 de 2004 Sistemas de Gestión Ambiental.....	78
4.4.7	Los Estándares GRI	79
4.5	MARCO GEOGRÁFICO	79
4.5.1	Cámara Colombiana de la Construcción - CAMACOL	79
4.5.2	Cámara Colombiana de la Construcción - CAMACOL seccional Armenia ..	80
4.5.3	Mesa de la Construcción y la Infraestructura - MCI	80
4.5.4	Premio “Responsabilidad Social”	81
4.5.5	Indicadores de la región	82
5.	OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....	84
6.	DISEÑO METODOLOGICO	85
6.1	ENFOQUE INVESTIGATIVO	85
6.2	MÉTODO INVESTIGATIVO.....	85
6.3	TIPO DE INVESTIGACIÓN	85
6.4	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	85
6.4.1	Revisión Documental y Análisis Documental	85
6.4.2	La Encuesta.....	86
6.4.2.1	Estructura de la encuesta.....	86
6.4.3	Determinación de la muestra	90
6.5	TABULACIÓN DE LA ENCUESTA	90
7.	DESARROLLO DE OBJETIVOS	105
7.1	IDENTIFICAR LAS PRÁCTICAS DE RSE EXISTENTES, CON UN ENFOQUE SOCIAL DIRIGIDO A SUS STAKEHOLDERS.	106
7.2	DETERMINAR LAS PRÁCTICAS DE RSE, IMPLEMENTADAS EN EL SECTOR DE LA CONSTRUCCIÓN DE LAS EMPRESAS UBICADAS EN LA CIUDAD DE ARMENIA QUINDÍO CON UN ENFOQUE SOCIAL DIRECCIONADO A SUS STAKEHOLDERS.....	107
7.2.1	Primera sección: Información seleccionada de la norma ISO 26000, para la elaboración de la encuesta.	107
7.2.2	Segunda sección: Relación de las prácticas de RSE, implementadas en el sector de la construcción de las empresas ubicadas en la ciudad de Armenia Quindío con un enfoque social direccionado a sus stakeholders.	116
7.3	ANALIZAR LOS BENEFICIOS DE LAS PRÁCTICAS DE RSE, IMPLEMENTADAS EN EL SECTOR DE LA CONSTRUCCIÓN DE LAS EMPRESAS UBICADAS EN LA CIUDAD DE ARMENIA QUINDÍO CON UN ENFOQUE SOCIAL DIRECCIONADO A SUS STAKEHOLDERS.	120

8. CONCLUSIONES.....	123
9. RECOMENDACIONES	128
Bibliografía	129

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Tipos de contratación, Fuente: Elaboración propia.	90
Ilustración 2. Opciones utilizadas para cubrir una vacante, Fuente: Elaboración propia.	91
Ilustración 3. Condiciones actuales de los empleados vinculados, Fuente: Elaboración propia.	91
Ilustración 4. Plan de incentivos para los colaboradores, Fuente: Elaboración propia. ..	92
Ilustración 5. Ejecutan controles que permitan verificar que los contratistas cumplan con los requisitos de ley laboral de sus trabajadores, Fuente: Elaboración propia.	92
Ilustración 6. Frecuencia en que los colaboradores de la empresa, trabajan tiempo extra, Fuente: Elaboración propia.	93
Ilustración 7. Líderes representantes de los trabajadores, que intermedien por beneficios para todo el equipo de trabajo, Fuente: Elaboración propia.	93
Ilustración 8. Frecuencia de capacitaciones a empleados en seguridad y salud en el trabajo, Fuente: Elaboración propia.	94
Ilustración 9. Accidentes que se presentan con mayor frecuencia en la empresa, Fuente: Elaboración propia.	94
Ilustración 10. Promueve el desarrollo de competencias técnicas, tecnológicas, universitarias y especializaciones a los colaboradores de su empresa, Fuente: Elaboración propia.	95
Ilustración 11. Promedio anual de horas de formación y/o capacitación que brinda a sus empleados, Fuente: Elaboración propia.	95
Ilustración 12. Riesgos o posibles riesgos a los cuales se encuentra expuesta la empresa, Fuente: Elaboración propia.	96
Ilustración 13. Apoyo a procesos políticos que benefician a la comunidad, Fuente: Elaboración propia.	96
Ilustración 14. Cumplimiento de requisitos de construcciones sismo resistentes, Fuente: Elaboración propia.	97
Ilustración 15. Criterios importantes para contratar con proveedores, Fuente: Elaboración propia.	97
Ilustración 16. Vinculación con proveedores para desarrollar actividades o estrategias de RSE, Fuente: Elaboración propia.	98
Ilustración 17. Adquisición de predios a valores comerciales, Fuente: Elaboración propia.	98
Ilustración 18. La publicidad refleja la realidad del proyecto ofrecido, Fuente: Elaboración propia.	99
Ilustración 19. Promesas de compraventa empresa – cliente, Fuente: Elaboración propia.	99
Ilustración 20. Seguimiento a la cadena de abastecimiento, Fuente: Elaboración propia.	100
Ilustración 21. Plan de servicio post – venta, Fuente: Elaboración propia.	100
Ilustración 22. Petición, queja, reclamo o sugerencia, Fuente: Elaboración propia.	101
Ilustración 23. Aporte que hacen los proyectos en las comunidades donde son construidos, Fuente: Elaboración propia.	101
Ilustración 24. Planes de capacitación para la comunidad, Fuente: Elaboración propia.	102

Ilustración 25. Iniciativas propuestas por la comunidad, Fuente: Elaboración propia. .	102
Ilustración 26. Brigadas de salud en la comunidad, Fuente: Elaboración propia.	103
Ilustración 27. Alianzas con ONG's u otras empresas, Fuente: Elaboración propia.	103
Ilustración 28. Beneficios de las constructoras al ejecutar prácticas de RSE, Fuente: Elaboración propia.....	104

RESUMEN

La responsabilidad social empresarial - RSE no es un término nuevo para los empresarios; por este motivo para facilitar su implementación existe actualmente la norma ISO 26000, la cual es guía de aplicación voluntaria, que ayuda a realizar el reconocimiento por parte de la organización de su responsabilidad social y la identificación por parte de la organización de sus partes interesadas y el involucramiento con las mismas; partiendo de esta premisa, resulta muy interesante analizar dentro de las empresas cuáles son las prácticas de responsabilidad social que sus gerentes y colaboradores han decidido adoptar para hacer que su negocio no solo sea más rentable económicamente, sino que realice aportes para conservar el medio ambiente, mejorar las condiciones a los empleados, fortalecer la fidelización de los clientes, mejorar la relación con las partes interesadas, mejorar la competitividad, aumentar la reputación de la organización, aumentar la productividad y eficiencia de los recursos, entre otras contribuciones que pueden realizar para conseguir un beneficio en común.

Teniendo en cuenta que uno de los sectores que más crece en la ciudad de Armenia Quindío es la construcción, considerado como una gran fuente en la creación de empleo, ayudando a generar dinamismo en la economía de la región, surge la iniciativa de analizar las prácticas de responsabilidad social empresarial de las constructoras de esta ciudad, con un enfoque social y dirigido a cuatro stakeholders, los cuales son: empleados, clientes, proveedores y comunidad.

Se utilizó la revisión documental y el análisis documental para identificar las prácticas de RSE existentes con un enfoque social dirigido a los stakeholders y la técnica de recolección de información mediante encuestas; para determinar las prácticas de RSE y analizar los beneficios de las prácticas de RSE, implementadas en el sector de la construcción de las empresas ubicadas en la ciudad de Armenia Quindío con un enfoque social direccionado a sus stakeholders.

PALABRAS CLAVE: Responsabilidad social empresarial, ética empresarial, enfoque social, stakeholders, beneficios.

ABSTRACT

Corporate social responsibility - CSR is not a new term for entrepreneurs. For this reason, in order to facilitate its implementation, there is a currently voluntary application guide ISO 26000 standard. This guide helps the organization to identify its social responsibility and the interested parties, as well as the involvement with them. Starting from this premise, it is important for the companies to analyze what are the social responsibility practices their managers and collaborators have decided to adopt in order to make their business not only more economically profitable, but also to make contributions to conserve the environment, improve conditions for employees, strengthen customer loyalty, improve relationships with stakeholders, competitiveness, reputation of the organization, productivity and resources efficiency, among other contributions they can make to achieve a common benefit.

Bearing in mind that construction, considered as a great source of employment creation in Armenia, Quindío, is one of the sectors that grows the most in the city helping to generate dynamism in the regional economy, it is important to analyze the construction companies practices of corporate social responsibility in the city with a social focus and aimed at four stakeholders, which are: employees, customers, suppliers and community.

Documentary review and documentary analysis were used to identify the current CSR practices with a social approach aimed at stakeholders and the technique of gathering information through surveys; to determine CSR practices and to analyze the benefits of CSR practices, implemented in the construction sector of companies located in Armenia Quindío with a social approach addressed to its stakeholders.

KEY WORDS: Corporate social responsibility, business ethics, social approach, stakeholders, benefits.

INTRODUCCIÓN

Considerando el incremento de la construcción en la región, apalancado por el gobierno nacional y que día tras día modifica el paisaje cafetero tradicional al cuál estaban tan acostumbrados los Armenios, se busca analizar las prácticas de responsabilidad social empresarial en las empresas de la construcción ubicadas en la ciudad de Armenia Quindío con un enfoque social direccionado a sus stakeholders.

Durante el desarrollo del trabajo se pueden observar diferentes puntos de vista de autores que argumentan la importancia de la RSE; como las que se citan a continuación:

Dado que la integración de objetivos económicos, sociales y ambientales y la defensa y mejoramiento del medio ambiente humano para las generaciones presentes y futuras datan de 1972, podría pensarse que muchos empresarios están en mora con los asuntos sociales y ambientales, particularmente, aquellos que creen que el equilibrio entre economía, ecología y sociedad surgió en la década de los ochenta. Y es que escudarse en argumentos que ciertos -erradicación de la pobreza, garantía de precios adecuados, producción y consumo sostenibles, generación de conocimiento científico y tecnológico, criterio de precaución, internalización de los costos ambientales, evaluación del impacto ambiental, acceso a servicios básicos, lucha contra el hambre crónica y la malnutrición y promoción de empleo pleno, digno y productivo- son propios y exclusivos de políticas gubernamentales, ya no es válido en ningún momento ni contexto (Toca & Carrillo, 2014, p.96).

Teniendo en cuenta que la sociedad no percibe a la empresa únicamente desde una perspectiva financiera, los cambios sociales acaecidos en su entorno, la mayor globalización de los mercados, la preocupación de por cuanto contribuyen a la riqueza de las comunidades en las que opera, su sensibilización con el impacto medioambiental, la necesidad de incorporar prácticas de buen gobierno o la oportunidad que supone invertir de forma socialmente responsable han llevado a las organizaciones a replantear sus estrategias de gestión, incorporando la implementación de prácticas de responsabilidad socialmente responsables (Herrera, Larrán, Lechuga, & Martínez, 2016, p.31).

Es importante citar que es “evidente que las empresas son cada vez más conscientes y son más propensas a trabajar activamente por la RSE” (Mark-Herbert y von Schantz, 2007, citado por Herrera, Larrán, Lechuga, & Martínez, 2016, p.32).

Por lo anterior, “las Pymes deberían preocuparse de llevar a cabo una implementación efectiva de las acciones de RSE tanto por su reconocimiento externo a nivel de mercado como por el bienestar que reportarán a sus stakeholders” (Preuss y Perschke, 2010, citado en Herrera, Larrán, Lechuga, & Martínez, 2016, p.32)

Metodológicamente el trabajo se realizó a través de un estudio descriptivo de carácter transversal, apoyados en un enfoque histórico hermenéutico, desarrollado por medio de encuestas, en el sector de la construcción de las empresas ubicadas en la ciudad de Armenia

municipio del departamento del Quindío, con un enfoque social direccionado a sus stakeholders objeto de estudio que son los empleados, clientes, proveedores y comunidad.

1. ANÁLISIS DE LAS PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE), EN EL SECTOR DE LA CONSTRUCCIÓN DE LAS EMPRESAS UBICADAS EN LA CIUDAD DE ARMENIA QUINDÍO CON UN ENFOQUE SOCIAL DIRECCIONADO A SUS STAKEHOLDERS

1.1 LINEA DE INVESTIGACIÓN

Desarrollo empresarial y emprendimiento.

1.2 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El mundo está en una evolución constante, exigiendo respuestas rápidas, innovadoras, creativas, estratégicas, competitivas y adaptables a los cambios que se presentan en la naturaleza, en la sociedad y en el mercado.

La globalización trajo consigo no solo la liberación del comercio, sino también la comunicación global, gracias a este hecho trascendental se dio a conocer el comportamiento de las empresas norteamericanas y europeas en los países en desarrollo. La transferencia rápida de información alrededor del mundo aumentó la conciencia pública sobre los problemas sociales, ambientales y económicos que resultan de la ausencia de un marco legal fuerte para regular y controlar el desempeño empresarial. El cambio del paradigma empresarial del público norteamericano y europeo, sobre las exigencias para que las corporaciones mejoraran su desempeño social y ambiental, dio un nuevo valor a la marca, la imagen y la reputación de la empresa, y contribuyó significativamente al desarrollo de la RSC¹. Este nuevo enfoque exige la aplicación de códigos y estándares de comportamiento responsable (Jenkins, 2001, citado en Correa, Flynn, & Amit, 2004, p.16-17).

A nivel latinoamericano la responsabilidad social empresarial - RSE como lo menciona Agudelo (2009) es “pensada como un ejercicio comercial con el objetivo de obtener un beneficio, a través del aumento de clientes, participación en nuevos nichos de mercado, mejoramiento de la imagen y reputación de la empresa o la condición de valor agregado”. (P.3)

En Colombia algunas organizaciones empezaron a mostrar interés por el tema de responsabilidad social - RS, por esta razón en el año 1994:

Se fundó el Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial (CCRE), organización que trabaja en pro de la investigación, desarrollo y promoción de la responsabilidad social empresarial, cuyo objetivo es construir sistemas de gestión en RSE

¹ RSC: Responsabilidad Social Corporativa

y ética en las organizaciones que generen beneficio a la sociedad colombiana (Botero, 2009, p.113).

De los sectores empresariales del país, vamos a hacer énfasis en el sector de la construcción, sobre el cual un estudio realizado cita que:

No existe un concepto elaborado y unánime de RSE en el sector, los directivos aportan diferentes respuestas en las que se menciona el apoyo monetario de la empresa a ciertos programas de carácter filantrópico y asistencialista, el cumplimiento mínimo de la ley vigente de seguridad social y la capacitación de los empleados (Botero, 2009, p.120).

En el periodo transcurrido de enero a noviembre del 2016, el departamento del Quindío tuvo un área aprobada para la construcción de 234.194 m²; de los cuales los licenciados para apartamentos fue 108.904 m², lo que representa el 47 % y el 53 % se licenció para casas (Vis y No Vis); es decir, 125.290 m² (Observatorio Departamental del Quindío, 2017, p.3).

Bajo este contexto y enfocándolo en la ciudad de Armenia ubicada en el departamento del Quindío, se observa la necesidad de realizar un análisis local de las prácticas de RSE con un enfoque social de las empresas dedicadas a la actividad de la construcción, con el objetivo de hacer un mapeo del conocimiento, el interés y el compromiso que tienen los empresarios con la responsabilidad social empresarial, seleccionando este sector dado al gran crecimiento y fortalecimiento de la zona urbana generado después del terremoto del año 1999 y el notablemente apalancamiento a la vivienda propia del Plan de Desarrollo Nacional propuesto por el actual Gobierno. Este estudio puede resultar interesante para el sector de la construcción y sus stakeholders, dado que los resultados obtenidos los contextualiza sobre las prácticas de RSE en el ámbito social, realizando un aporte en esta materia para el mejoramiento y la toma de decisiones sobre las nuevas estrategias que se pueden implementar en busca del beneficio para todos.

1.3 FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Cuáles son las prácticas de responsabilidad social empresarial (RSE), implementadas en el sector de la construcción de las empresas ubicadas en la ciudad de Armenia Quindío con un enfoque social direccionado a sus stakeholders?

1.4 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuáles son las prácticas de RSE existentes, con un enfoque social dirigido a sus stakeholders?

¿Cuáles son las prácticas de RSE, implementadas en el sector de la construcción de las empresas ubicadas en la ciudad de Armenia Quindío con un enfoque social direccionado a sus stakeholders?

¿Cuáles son los beneficios de las prácticas de RSE, implementadas en el sector de la construcción de las empresas ubicadas en la ciudad de Armenia Quindío con un enfoque social direccionado a sus stakeholders?

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Analizar las prácticas de responsabilidad social empresarial (RSE), en el sector de la construcción de las empresas ubicadas en la ciudad de Armenia Quindío con un enfoque social direccionado a sus stakeholders.

2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Identificar las prácticas de RSE existentes, con un enfoque social dirigido a sus stakeholders.
2. Determinar las prácticas de RSE, implementadas en el sector de la construcción de las empresas ubicadas en la ciudad de Armenia Quindío con un enfoque social direccionado a sus stakeholders.
3. Analizar los beneficios de las prácticas de RSE, implementadas en el sector de la construcción de las empresas ubicadas en la ciudad de Armenia Quindío con un enfoque social direccionado a sus stakeholders.

3. JUSTIFICACIÓN

La responsabilidad social es un término que ha permeado todos los sectores económicos a nivel mundial y constantemente se viene fortaleciendo; partiendo de esta premisa se observa la importancia de realizar un proyecto enfocado en conocer el estado actual de las prácticas de responsabilidad social empresarial (RSE) con un enfoque social direccionado a sus stakeholders, aplicado a uno de los sectores económicos predominantes en la región como lo es la construcción. En lo referente a los stakeholders, solamente serán objeto de estudio los empleados, clientes, proveedores y comunidad; considerándose, que son los grupos de interés en que más enfatiza la ISO 26000 y los estándares GRI de la serie 400.

Con el fin de fortalecer la relación entre el sector empresarial y la universidad, para impulsar la exploración en temas de interés para todos; este trabajo se desarrollara mediante un compromiso de colaboración con la Cámara Colombiana de la Construcción - CAMACOL seccional Armenia, con el propósito de generar un acercamiento confiable con las constructoras afiliadas a esta seccional ubicadas en la ciudad de Armenia. El sector de la construcción se caracteriza como promotor del desarrollo urbano y social, la capacidad para generar empleo y dinamizar otros sectores como resultado del encadenamiento de la demanda de insumos, canal comercial y entidades financieras, además aportan al bienestar y a la calidad de vida de la población (Cámara Colombiana de la Construcción, 2016).

Las empresas son el vehículo principal para impulsar las prácticas de RSE; por un lado son las directamente beneficiadas por el consumismo y por el otro, acelera el deterioro de los recursos. Es importante resaltar que la RSE maneja dos perspectivas sobre su “compromiso social” según Sánchez-Urán Azaña, y otros (2016):

Una, la que entiende que el único compromiso social de las empresas es generar beneficios para sus propietarios o accionistas (shareholders) ante los que aquellas solo han de rendir cuentas, es decir, maximizar el valor de la empresa para sus propietarios, entendiendo así el interés social según las teorías monistas como interés común de los socios; otra, la que estima que la empresa, junto a su objetivo de generar beneficios, ha de atender las necesidades de todas las partes con las que se relaciona (stakeholders), comenzando así a tenerse en cuenta su dimensión como “institución social” en el sentido de que hayan de valorarse otros intereses, distinguiendo entre grupos de interés internos (los propios trabajadores) y externos (clientes, consumidores, ciudadanos, sociedad), porque el valor de las empresas para sus propietarios no es incompatible con las exigencias de un Estado Social (p.18).

Resulta de gran interés, analizar el compromiso que tiene el sector de la construcción de la región en participar en proyectos sobre responsabilidad social empresarial, en la disposición que tienen para dar a conocer las prácticas que están realizando en la parte social, para reconocer los aportes que están ofreciendo como sector a los empleados, clientes, proveedores y comunidad; y finalmente analizar los beneficios que reciben por la estrategia aplicada.

4. MARCO DE REFERENCIA

El análisis de las prácticas de responsabilidad social empresarial (RSE), en el sector de la construcción de las empresas ubicadas en la ciudad de Armenia Quindío con un enfoque social direccionado a sus stakeholders, se realizará bajo los siguientes lineamientos teóricos:

4.1 MARCO HISTÓRICO

4.1.1 Ética y moral

La palabra “ética” precede del griego ethos, que significa “lugar donde vivimos”, pero posteriormente paso a significar “el carácter”, el “modo de ser” que una persona o grupo va adquiriendo a lo largo de su vida. Por su parte, el término “moral” procede del latín “mos, moris”, que originariamente significaba “costumbre”, pero que luego paso a significar también “carácter” o “modo de ser”. De este modo, en su origen etimológico los conceptos “ética” y “moral” vienen a significar todo aquello que se refiere al carácter adquirido como resultado de poner en práctica unos hábitos considerados buenos. Por esta razón no es extraño que los términos aparezcan intercambiables en muchos contextos cotidianos (Martínez, 2011, p.3).

Además cita Martínez (2011) que “la ética es un saber normativo que pretende orientar de una forma indirecta las acciones de los seres humanos. Mientras la moral es un saber que ofrece orientaciones concretas para la acción” (P.2).

Puede concluirse que “la ética aclara los conceptos y trae argumentos que permiten comprender la conducta moral de la persona humana” (Martínez, 2011, p.2).

4.1.2 La ética empresarial

La ética empresarial tiene sus orígenes con la aparición de las grandes empresas, debido a su organización formal y jerárquica, generada por la división de la dirección y la propiedad. En los años cincuenta se empieza a reflexionar sobre la responsabilidad social de las empresas y sobre la gestión como profesión. Los años sesenta fueron un periodo de expansión de la reflexión académica sobre las obligaciones de las empresas hacia diversos grupos sociales, lo mismo que sobre la relación entre desarrollo humano y crecimiento económico. En los años setenta se desarrolla la ética en los negocios como especialidad. A finales de los setenta y primeros años de los ochentas se define como especialidad disciplinar, comienza a crecer y a sistematizarse formalmente. En los primeros años del siglo XXI los escándalos financieros de Enron, Parmalat y otras corporaciones aumento el interés por cultivar los grandes valores éticos en el mundo empresarial. En la sociedad

contemporánea la ética empresarial es ante todo una ética de las organizaciones, donde la dimensión colectiva va más allá de las voluntades individuales. La ética empresarial es un puente entre la organización empresarial y los desafíos del progreso (Martínez, 2011, p. 14-18).

La ética es el centro de la actuación responsable, porque mediante ella se puede elegir lo correcto y saber qué le conviene tanto a la organización como al entorno. En tal sentido, se debe buscar que las organizaciones consideren diferentes aspectos morales al momento de actuar y emprender acciones que seguramente afectan a terceros (Rojas Forero, Ramírez Méndez, & Vélez, 2017, p.59).

4.1.3 Desarrollo

Casi siempre se ha entendido el desarrollo como el conjunto de acciones que se llevan a cabo en una comunidad, sociedad, nación o región, para progresar y crecer económica, social, cultural y políticamente (Ruiz, 2010, citado en Rojas Forero, Ramírez Méndez, & Vélez, 2017, p.125).

El concepto de desarrollo no es estático y mucho menos independiente; por el contrario, se trata de un tema que es dinámico, pues cambia conforme avanza el tiempo y los ideales de la sociedad; es transversal, ya que depende de muchos factores, y es multifacético dado que en él influyen muchas disciplinas como las ciencias sociales, políticas, económicas y más recientemente, las ambientales (Rojas Forero, Ramírez Méndez, & Vélez, 2017, p.125).

4.1.4 Desarrollo sostenible

La guía de responsabilidad social ISO 26000 (2010) lo define como:

Desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.

El desarrollo sostenible se refiere a la integración de las metas de una calidad de vida elevada, la salud y la prosperidad con justicia social y al mantenimiento de la capacidad de la tierra para conservar la vida en toda su diversidad. Estas metas sociales, económicas y ambientales son interdependientes y se refuerzan mutuamente. El desarrollo sostenible puede considerarse como una vía para expresar las más amplias expectativas de la sociedad en su conjunto (p.4).

4.1.5 Responsabilidad

“Este término viene de responder, defender o justificar lo que se dice, hace u omite” (Navarro García, 2012, p.58)

De acuerdo a Aranguren 1979 citado por Navarro García (2012) “la esencia de la responsabilidad es la existencia de la libertad y de voluntariedad” (P.59)

“La responsabilidad moral es exigible cuando las decisiones adoptadas afectan a otras personas. En este sentido conviene recordar que la mayoría de las decisiones de las organizaciones y empresas afectan, para bien o para mal, casi siempre a otras personas” (Navarro García, 2012, p.59).

4.1.6 Responsabilidad social

Estos son algunos hechos históricos que han evolucionado y fortalecido la importancia de la responsabilidad social, iniciando en 1970 se celebró el primer Día de la Tierra, en 1972 las naciones industrializadas y en desarrollo celebraron en Estocolmo la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Humano con el objetivo de definir los “derechos” que tiene la familia humana de contar con un medio ambiente sano y productivo, en 1980 la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN) publicó la Estrategia Mundial para la Conservación, precursora del concepto de desarrollo sostenible, 1982 la iniciativa de la Estrategia Mundial para la Conservación culminó con la aprobación de la Carta Mundial de la Naturaleza, en 1983 se creó la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo y en 1984 la Asamblea General la estableció como un órgano independiente y le pidió que formulara un “programa global para el cambio”, en 1992 se celebró en Río de Janeiro la primera Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo y se aprobó un programa para el medio ambiente y el desarrollo en el siglo XXI, en 1993 el Consejo Económico y Social estableció la Comisión sobre el Desarrollo Sostenible, en 2002 se celebró en Johannesburgo una conferencia de seguimiento, la Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible, con objeto de renovar el compromiso mundial con el desarrollo sostenible (Naciones Unidas, 2010, p.3-4) y posteriormente en el año 2015 la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible fue aprobada en la cumbre de las Naciones Unidas, la cual promulga 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible y 169 metas conexas de carácter integrado e indivisible, en la cual se comprometen todos los líderes del mundo con una acción y un empeño comunes en pro de una agenda de políticas universal, donde cada Estado ejercerá libremente su soberanía sobre su riqueza, sus recursos naturales y su actividad económica (Naciones Unidas, 2015, p.6-7)

Por otro lado, los autores Yepes, Peña y Sánchez, 2007, citados en Rojas Forero, Ramírez Méndez, & Vélez (2017, p. 32-34) expresan que la evolución histórica de la RSE corresponde a seis fases:

La fase precursora (1776-1900) empieza desde la creación de los Estados Unidos como nación independiente y empresa como el compromiso de generar utilidades a toda costa,

sin importar las largas jornadas laborales, el irrespeto por los derechos humanos y el uso excesivo y sin control de los recursos naturales. Durante esta fase no existía una política de servicio social.

La fase filantrópica (1900-1950), época en la cual comenzaron a surgir organizaciones no solo preocupadas por el lucro, sino con objetivos misionales de ayudar a los más desfavorecidos. La filantropía se refiere a la acción generosa, responsable, voluntaria, altruista y asistencialista, que se realiza en beneficio de la comunidad con total desinterés. Durante esta época se pueden destacar cuatro aspectos: el primero es que las organizaciones comenzaron a desarrollar actividades en beneficio de los pueblos; el segundo, consiste en que desde un sentido estrictamente teológico la filantropía era promovida por los grupos religiosos; el tercero, se inició con el desarrollo del concepto de mercadeo social, el cual impulsa la venta de productos y a la vez utiliza estas ganancias para beneficiar a la comunidad; finalmente, la filantropía empresarial, entendida como la contribución voluntaria de la empresa al mejoramiento de los problemas sociales, pasa a ser considerada como una estrategia de negocios para impulsar las ventas y mejorar su imagen. Sin embargo, la filantropía no siempre produjo buenos resultados. Por el contrario, se generaba mala voluntad, dependencia, hostilidad y sumisión. Estas conductas fueron aceptadas por unos y rechazadas por otros, sobre todo en el sentido ético de utilizar los problemas sociales para despertar la compasión de los consumidores y así conseguir aumentar las ventas de un producto.

La fase crítica (1950-1967), cuya principal característica es la publicación de Bowen, 1953, citado en Rojas Forero, Ramírez Méndez, & Vélez (2017) y el comienzo de la RSE como un medio para mejorar la gestión organizacional, a la vez que se contribuye al mejoramiento del entorno. Se puede afirmar que durante esta época el concepto de responsabilidad social empresarial tomó forma, contenido y se vio su aplicabilidad real en las organizaciones. Esto porque, en primera instancia, se empezó a vincular el concepto con competitividad, estrategia, calidad, medio ambiente, mercadeo, recursos humanos y gestión empresarial, todos ellos procesos cotidianos e importantes en la gestión de las organizaciones de hoy. En segunda instancia, porque se inicia el desarrollo de modelos de responsabilidad social que intentan explicar cuál debe ser el comportamiento de la empresa en determinados temas y, finalmente, porque la responsabilidad social se contempla en diversos foros y universidades.

La fase de los problemas (1967-1973) es aquella en la que académicos y pensadores importantes de la época empiezan a mencionar que al RSE era una doctrina subversiva que va en contra de los intereses de los accionistas. Por ejemplo, Friedman, 1970, citado en Rojas Forero, Ramírez Méndez, & Vélez (2017) sostiene en una de sus publicaciones que la única, verdadera y legítima responsabilidad de la empresa es la de generar valor para sus accionistas, siempre y cuando se respeten y mantengan las reglas de juego en un mercado en el que la oferta y la demanda interactúen libremente. Al parecer, en esta época los detractores expusieron sus puntos de vista acerca del concepto de RSE.

La fase de reconocimiento (1973-1980) se identificó debido a numerosos escándalos éticos, los cuales evidencian un problema de confianza entre los grupos sociales y la empresa. Para ello, se reconoció que era fundamental para el desarrollo de las organizaciones recuperar la confianza como un valor básico del emprendimiento y la competitividad. Por esto la confianza del stakeholder se empieza a apreciar como un valor imprescindible para el posicionamiento empresarial. Esta fase también se caracterizó por el surgimiento de normas que emanan de la sensibilidad hacia el entorno, pues los nuevos

hitos de la historia muestran una sociedad que ve con preocupación la inequidad, la exclusión y la degradación ambiental. Las empresas pueden incrementar su rentabilidad al tomar decisiones con respecto a su responsabilidad.

Finalmente surge la fase de compromiso (1980-hoy), cuya principal característica es que la responsabilidad social empresarial se vincula al concepto de sostenibilidad, en la que las organizaciones entienden que su responsabilidad no es solo con la sociedad, sus empleados, clientes y accionistas, sino que comprenden que todas las acciones que ellas desarrollan perjudican la sostenibilidad del planeta. Por ello toman la RSE como una vía para orientar la búsqueda de respuestas al verdadero compromiso que tienen con el desarrollo sostenible.

4.2 MARCO TEORICO:

4.2.1 Responsabilidad social empresarial (RSE)

Inicialmente, cabe resaltar que se han desarrollado numerosas variantes del término RSC/RSE para ajustarlo más adecuadamente al tipo de organización responsable, encontrando los siguientes tipos de RS aplicada:

- Responsabilidad social organizacional (RSO), término muy amplio que incluye no solamente la tradicional RSC (corporativa o de empresa) sino también la de otro tipo de organizaciones no lucrativas (ONG², fundaciones, sindicatos, administraciones públicas, organizaciones religiosas, etc).

- Responsabilidad social universitaria (RSU)

- Responsabilidad social corporativa interna (RSCI), referida a la responsabilidad de la empresa con sus trabajadores, siendo la gestión de recursos humanos un pilar esencial.

- Responsabilidad social individual (RSI), término de nuevo cuño que poco añade al concepto de responsabilidad, pues se trata de responder por nuestros propios actos cuando actuamos como consumidor, trabajador, directivo o ciudadano (Navarro García, 2012, p.70)

Al respecto conviene decir que este proyecto va orientado al primer punto; el cual contiene la “Responsabilidad Social Empresarial (RSE)”. Por consiguiente; es fundamental entrar a profundizar sobre el tema para comprender su importancia y su relevancia, haciendo énfasis en la sensibilidad social, en los principios que se promulgan, su gran variedad de definiciones y exponiendo algunas investigaciones que se han desarrollado sobre el tema.

4.2.1.1 Sensibilidad social

Los autores Rojas Forero, Ramírez Méndez, & Vélez (2017) enfatizan que:

² ONG: Organización No Gubernamental

Las preocupaciones por el calentamiento global, la pobreza, las desigualdades sociales, la falta de acceso a un adecuado sistema de salud y educación, la calidad del mercado laboral, entre otros, han profundizado en el corazón y en el sentir de las comunidades.

La filantropía, el altruismo, la caridad, el asistencialismo, el paternalismo, el mercadeo social, y más recientemente la responsabilidad social, han sido aspectos que en su momento han apelado por despertar esa sensibilidad social que todos tenemos hacia la injusticia social y el deterioro ambiental. Algunos deciden trabajar y contribuir desde lo público, otros desde las empresas y organizaciones sociales, o desde el ejercicio de su propia responsabilidad social ciudadana.

El contexto actual de las organizaciones está caracterizado por una sociedad que despierta y se interesa por su propio desarrollo, el de sus vecinos y el de las próximas generaciones. Lo más importante es que cada organización, desde su quehacer, puede desempeñar un rol trascendental en la construcción del mundo que queremos. Los valores y principios, las relaciones cercanas, la cultura y la ética constituyen un panorama que la organización responsable y sostenible no puede evadir. (p. 24-25)

4.2.1.2 Principios de la responsabilidad social (ISO 26000, 2010)

Rendición de cuentas: implica la obligación para la Dirección de tener que responder a quienes controlan los intereses de la organización y para la organización de tener que responder ante las autoridades competentes, en relación con las leyes y regulaciones (p.11).

Transparencia: Una organización debería revelar de forma clara, precisa y completa y en un grado razonable y suficiente la información sobre las políticas, decisiones y actividades de las que es responsable, incluyendo sus impactos conocidos y probables sobre la sociedad y el medio ambiente (p.12).

Comportamiento ético: El comportamiento de una organización debería basarse en los valores de la honestidad, equidad e integridad. Estos valores implican la preocupación por las personas, animales y medio ambiente, y un compromiso de tratar el impacto de sus actividades y decisiones en los intereses de las partes interesadas (p.12).

Respeto a los intereses de las partes interesadas: Aunque los objetivos de la organización podrían limitarse a los intereses de sus dueños, socios, clientes o integrantes, otros individuos o grupos, también podrían tener derechos, reclamaciones o intereses específicos que deberían tenerse en cuenta (p.13).

Respeto al principio de legalidad: El principio de legalidad se refiere a la supremacía del derecho y, en particular, a la idea de que ningún individuo u organización está por encima de la ley y de que los gobiernos también están sujetos a la ley. En el contexto de la responsabilidad social, el respeto al principio de legalidad implica que una organización cumple con todas las leyes y regulaciones aplicables (p.14).

Respeto a la normativa internacional de comportamiento: una organización debería respetar la normativa internacional de comportamiento, a la vez que acatar el principio de respeto al principio de legalidad (p.14).

Respeto a los derechos humanos: una organización debería respetar los derechos humanos y reconocer, tanto su importancia como su universalidad (p.15).

4.2.1.3 Definiciones

Alrededor de la responsabilidad social empresarial se han establecido una gran variedad de conceptos, a continuación citaremos algunos de ellos para conocer su evolución con el tiempo:

La responsabilidad social empresarial (RSE) se explica desde cuatro pilares fundamentales conocidos como el económico, legal, ético y voluntario o filantrópico. Es decir, que la RSE implica la conducción de un negocio que sea económicamente rentable, con el cumplimiento de la ley, ético y socialmente solidario” (Carroll, 1983, p.604).

De acuerdo a Drucker 1984, citado por Botero (2009) la “Responsabilidad social en los negocios es domar el dragón, esto es convertir los problemas sociales en oportunidades de negocio, en capacidad productiva, en competencia humana, trabajos mejor remunerados y en riqueza” (p.109)

La característica esencial de la responsabilidad social es la voluntad de las organizaciones de incorporar consideraciones sociales y ambientales en su toma de decisiones y de rendir cuentas por los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad y el medio ambiente. Esto implica un comportamiento transparente y ético que contribuya al desarrollo sostenible, cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento. También implica que la responsabilidad social esté integrada en toda la organización, se lleve a la práctica en sus relaciones, y tenga en cuenta los intereses de las partes interesadas (ISO 26000, 2010, p.7).

Drucker 1984, citado por Crespo (2010) plantea que “las acciones de RSE son una oportunidad para las empresas, ya que es la posibilidad de convertir un problema social en una oportunidad económica, en aspectos como la generación de ganancias, la capacidad productiva, las competencias humanas, etc.” (p.123)

El presidente del Business for Social Responsibility (BSR) Dunn 1998 citado por Lopes & Moneva (2013), declara que “ser socialmente responsable es un pilar de sustentación de los negocios, tan importante como la calidad, la tecnología y la capacidad de innovación”. “También es una señal de reputación corporativa y añade valor a la marca” (p.142).

Según la Comisión de las Comunidades Europeas (2001) la responsabilidad social de las empresas se entiende como “la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las

preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores” (p.7)

Correa, Flynn, & Amit (2004) citan que la responsabilidad de la empresa con la sociedad se entendía “tradicionalmente como filantropía. Hoy en día se refiere a una forma de hacer negocios considerando los efectos sociales, ambientales y económicos de la acción empresarial, integrando el respeto por los valores éticos, las personas, las comunidades y el medio ambiente” (p.15).

A continuación se presentan tres definiciones propuestas por actores clave que representan la perspectiva del sector privado analizando los elementos comunes en la visión moderna de la RSC (Correa, Flynn, & Amit, 2004, p 15-16):

1. World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), Suiza: “La responsabilidad social empresarial es el compromiso que asume una empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible por medio de colaboración con sus empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en pleno, con el objeto de mejorar la calidad de vida”.

2. Prince of Wales Business Leadership Forum (PWBLF), Inglaterra: “La responsabilidad social empresarial es el conjunto de prácticas empresariales abiertas y transparentes basadas en valores éticos y en el respeto hacia los empleados, las comunidades y el ambiente”.

3. Business for Social Responsibility (BSR), Estados Unidos: “La responsabilidad social empresarial se define como la administración de un negocio de forma que cumpla o sobrepase las expectativas éticas, legales, comerciales y públicas que tiene la sociedad frente a una empresa”.

Según Caravedo 2000, citado por Mercado Salgado & García Hernández (2007) para:

El Instituto Peruano de Administración de Empresas, por RSE se entiende una filosofía corporativa adoptada por la alta dirección para actuar en beneficio de sus trabajadores, sus familias y del entorno social en la zona de influencia de la organización; es una perspectiva que no se limita a satisfacer al consumidor, sino que se preocupa por el bienestar de la comunidad con la que se involucra (p. 123)

La responsabilidad social empresarial o corporativa (RSEC) es un estilo de llevar la gestión empresarial, que en parte reconoce e incorpora la relación de permanente interdependencia que existe entre la empresa y sus interlocutores, cuyos intereses comunes se asumen para el mutuo beneficio. Para tal fin, la empresa, sea una organización del tamaño o magnitud que se trate, o bien de una dimensión sólo familiar, debe armonizar en su actividad de producir, comercializar o vender el escenario de la rentabilidad económica y de la estabilidad financiera, con los derechos humanos y los derechos laborales, con el bienestar social, la garantía integral y la protección ambiental. De este modo, de manera conjunta con la sociedad civil y el Estado, la empresa en general asume un rol fundamental en el proceso destinado al respeto de los derechos laborales, de los derechos humanos, de la justicia y de la equidad de género para lograr una sociedad más justa, equilibrada y sustentable. Idealmente, la empresa que se involucra en el tema de la RSE, o que actúa bajo esas premisas, daría origen a una cadena virtuosa, que conecta y genera una dinámica

simétrica de acción orientada por estos principios y valores, con un sinnúmero de actores sociales, partiendo por sus trabajadores y llegando a la comunidad, que intervienen en su proceso social, productivo, económico y comercial (Camacho Solís, 2015, p.3)

4.2.1.4 Investigaciones sobre responsabilidad social empresarial (RSE)

La responsabilidad social empresarial es un tema que se ha fortalecido en los últimos años a nivel internacional y nacional por los grandes beneficios que trae consigo, al realizar la revisión bibliográfica en las bases de datos se encontraron varios artículos de revista y textos relacionados con la RSE, se efectuó una depuración de la información y se seleccionaron los documentos que aportan en el tema a desarrollar.

Alvarado, Bigné, & Currás (2011) desarrollan un trabajo a través de la exploración en profundidad de la literatura relevante de los últimos treinta y ocho años, definiendo dos objetivos principales. El primero, identificar, revisar y sintetizar las teorías empleadas en la literatura para el estudio de la RSE, exponiendo los preceptos fundamentales como las principales críticas. El segundo, establece una clasificación de las teorías de la RSE basada en dos criterios: la racionalidad predominante y la concepción del rol de la institución empresarial en la sociedad que defienden. Se aclara que la racionalidad subyacente a una perspectiva teórica utilizada para el estudio de la RSE es un indicador con alto poder explicativo de la interpretación del investigador sobre la propia RSE, la cual está íntimamente relacionada con la concepción que tiene sobre el rol de la empresa en la sociedad.

La clasificación sirve como herramienta útil para combinar perspectivas teóricas con distintas racionalidades, quedando como base para los que estudian RSE. Para alcanzar los objetivos del trabajo se diseñó una investigación con fuentes secundarias de información, de naturaleza conceptual y con dos fases metodológicas. La primera fase se basó en la realización de una extensa revisión de la literatura académica sobre RSE y la segunda fase consistió en la identificación de la racionalidad predominante de cada teoría y la concepción del rol de la empresa en la sociedad moderna. Para realizar la clasificación, se procedió mediante un acuerdo interjueces. En conclusión, la revisión de la literatura permitió identificar trece teorías (propiedad, firma, agencia, grupos de interés, respuesta social corporativa, visión estratégica de la firma, ética aplicada a la empresa, integradora del contrato social, ciudadanía corporativa, institucional, desarrollo sostenible, servidor y del bien común) que han sido utilizadas por la literatura académica para analizar fenómenos de RSE y la clasificación a partir del uso de seis tipos de racionalidades (Jurídica, económica, económico-estratégica, psicológica, sociológica y ética) y cuatro concepciones del rol de la empresa en la sociedad (Pura de maximización de utilidades, constreñida de maximización de utilidades, de la atención social y de servicio a la comunidad), permite conocer, el conjunto de teorías que la originan, la racionalidad predominante y la concepción sobre el rol de la empresa que dicha visión implica.

En el trabajo de Herrera Madueño, Larrán Jorge, Lechuga Sancho, & Martínez Martínez (2014) se describe la evolución de la investigación en responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas durante el período 1976-2013. Recopilaron una base de datos de los 321 artículos centrados en el campo publicados en revistas incluidas en el Social Science Citation

Index. Se hace uso de métodos y técnicas bibliométricas para describir la evolución de la actividad científica, los países e instituciones activos, autores más productivos, las metodologías aplicadas y los principales temas investigados con el objetivo de determinar el estado y describir la evolución de la literatura en este campo. Sobre la base de estos análisis, se proponen posibles vías para futuras investigaciones para avanzar su consolidación como disciplina científica. El aumento de la implicación de las pymes³ en la responsabilidad social empresarial (RSE) podría aportarles toda una serie de beneficios tangibles e intangibles. Las principales temáticas de estudios fueron trabajos relativos a la “estrategia y gestión de RSE” y divulgación interna y externa, gestión medio ambiental, ética y toma de decisiones, el análisis de los comportamientos que potencian el desarrollo de políticas de RSE en las PYMES, RSE en general y cadena de suministro.

Los factores que inciden en la implementación y desarrollo de las prácticas de RSE vienen condicionadas por creencias, ética y valores de los propietarios gerentes, presiones que ejercen los stakeholders, percepciones de la mejora de la imagen y reputación, el impacto sobre el resultado económico en la empresa, ya sea reducción de costos o incremento de ingresos, la necesidad de crear redes para fomentar la RSE, cumplir la normatividad vigente, el tamaño de la empresa, el nivel de formación que poseen y reciban los empleados y miembros de la alta dirección de la empresa.

Los aceleradores que se observan son el sector de pertenencia, motivación de los empleados, influencia de los miembros de la familia, la atracción de nuevos clientes, nuevos mercados, estímulo de organismos empresariales, el ahorro de costos de energía u otros recursos de eficiencia, la capacidad de atraer y retener al personal.

Hacen referencia a los obstáculos por escasez de recursos financieros, la falta de formación, capacidades, falta de tiempo, falta de recursos humanos, percepción de costos, no genera valor, falta de incentivos, falta de presión de los stakeholders, falta de comunicación, cultura de la empresa, escaso interés en RSE, planificación a corto plazo, baja competitividad, burocracia y tamaño.

Las multinacionales operan ante un grupo más amplio de stakeholders y, por tanto, se encuentran sometidas a un mayor escrutinio público y riesgo reputacional, la mayor parte de las pymes operan en mercados locales y dependen en gran medida de sus propias fuentes internas para financiar su crecimiento (Vyakarnam, Bailey; Myers y Burnett, 1997, citado en Herrera Madueño, Larrán Jorge, Lechuga Sancho, & Martínez Martínez, 2014, p.126)

El estudio realizado a las PYMES españolas por Herrera, Larrán, Lechuga, & Martínez (2016) definen que es indiscutible el creciente interés que están despertando las cuestiones asociadas a la responsabilidad social (RSE), no solo desde el plano académico sino también desde una dimensión social. En este contexto pretenden, con el trabajo, analizar el nivel de desarrollo y de desempeño que las pequeñas y medianas empresas pueden tener en relación con las actividades de RSE. Igualmente, se pretende indagar sobre la relación que estas actividades pueden guardar con diversos factores organizativo como diversidad de género, nivel de formación del propietario/gerente, estructura de la propiedad, el tamaño y el sector. Los resultados, de carácter exploratorio, permiten sostener que las empresas españolas tienen una actitud positiva hacia la RSE y que, por término medio, se involucran en

³ PYMES: Pequeñas y Medianas Empresas

numerosas actividades socialmente responsables, siendo el nivel de formación del gerente/propietario, el tamaño y el sector los factores que más contribuyen en la explicación del desempeño socialmente responsable de las Pymes.

La siguiente es una investigación de RSE acerca del estudio de tres dimensiones a nivel organizacional por Moguel (2012) El tema de la responsabilidad social de las empresas, representa un asunto de una complejidad propia de los problemas del siglo XXI asentados en la posmodernidad, su estudio exige la participación de diversas áreas de la ciencia, demandando una nueva forma de pensar, una mentalidad con fundamentos en la formación humanista/ecológica de los individuos. Cita que el análisis organizacional se interesa en el aspecto económico, en aras de la eficiencia para la maximización del beneficio; aspecto jurídico, como son los requisitos legales; y aspecto social, en el reconocimiento a las necesidades del factor humano en la organización. El trabajo es un acercamiento al fenómeno de la responsabilidad social empresarial desde un enfoque organizacional, integrado por tres temas como son el gobierno corporativo y ética de los negocios; el respeto al medio ambiente y el desarrollo sustentable; y el desarrollo organizacional con las aportaciones de las ciencias de la conducta y sociales. La responsabilidad social de las empresas tiene mayor aceptación en las organizaciones de los países avanzados tecnológicamente tanto en Europa, Norteamérica y Asia, derivado de las preocupaciones expuestas por los métodos y medios utilizados por la mayoría de las grandes corporaciones para garantizar el éxito de sus operaciones en los mercados, las inquietudes por el desarrollo en armonía con la naturaleza y un progreso equilibrado entre las sociedades.

Se realizó una investigación de responsabilidad social corporativa (RSC) en siete países por las autoras Correa, Flynn, & Amit (2004) los países participantes fueron Argentina, Brasil, Chile, Guatemala, México, Panamá, y Perú. En el cual enfocaron el análisis en países miembros de la red EMPRESA, la finalidad del reporte es desplegar un amplio mapeo de las organizaciones que tienen “interés en” la RSC en países seleccionados de América Latina. El reporte fue preparado con fuentes secundarias de información, incluyendo estudios publicados, recursos de Internet y comunicaciones personales con individuos en organizaciones clave. El tema de la responsabilidad empresarial es todavía una consideración secundaria en los negocios de las empresas latinoamericanas, las iniciativas que promueven el tema son primordialmente voluntarias y no hay muchos indicios de que las consideraciones sobre la RSC hagan parte de la agenda estratégica de un número significativos de las empresas.

El objetivo del artículo de Arredondo Trapero, Velásquez Sánchez, & de la Garza García (2013) es analizar si la mujer directiva tiene mayor disposición que el hombre a apoyar las políticas de diversidad y flexibilidad laboral. Se analiza la dependencia de la RSE interna con las variables tamaño, sector y genero directivo; partiendo de tres supuestos: Las empresas grandes son las que tienen políticas de RSE mas solidas por la globalización, las empresas manufactureras tienden a adoptar con mayor facilidad políticas de RSE por los controles de certificación (ISO⁴) y por último, la mujer tiende a influir en las decisiones directivas en políticas de RSE, influenciada por su propia experiencia. Las variables diversidad y

⁴ ISO: Organización Internacional de Normalización

flexibilidad laboral fueron analizadas en un grupo de 57 directivos de empresas empleando el análisis de varianza. Por medio de un estudio exploratorio, no experimental transeccional, con una muestra no probabilística y se realizó a través de un cuestionario. Los hallazgos muestran que las empresas pequeñas y medianas de comercio y servicios que son dirigidas por mujeres tienden a implementar políticas de diversidad y flexibilidad respecto a la elección de horarios y fórmulas de trabajo flexible como parte de su responsabilidad social, a diferencia de los hombres.

De acuerdo a Gallardo, Sánchez, & Corchuelo (2013), la importancia de la responsabilidad social es mayor al estar relacionada con otras variables de naturaleza estratégica en la actividad de las empresas como el éxito competitivo, rendimiento o desempeño e innovaciones.

El objetivo de este trabajo es definir y validar una escala de medida de la orientación a la responsabilidad social que abarque los ámbitos social, económico y medio ambiental que permita posteriormente determinar el grado de relación entre los elementos señalados según las relaciones causales que se plantean.

El aspecto económico es la razón fundamental para la existencia de todo negocio, el beneficio como motivo primario para que los propietarios sigan trabajando y seguidamente articular la estrategia de RSC.

El análisis concluye con una escala original de 21 indicadores validada para la orientación a la RS con una muestra de 777 empresas pertenecientes a la Comunidad Autónoma de Extremadura. La validación del modelo que consolida estos datos empíricos y fiables ayudará a los empresarios y a los directivos a entender por qué la importancia de la RS y lo que pueden esperar de los esfuerzos en pro del rendimiento social y medioambiental, más allá del rendimiento económico.

La adopción de la perspectiva de RS se apoya en la consecución de numerosos beneficios para las empresas, por las adecuadas relaciones con los stakeholders, adquirir legitimación social, mejora de imagen corporativa, reputación y atraer adecuados empleados. Con el presente trabajo se ha definido un conjunto de indicadores que definen la RS, como resultado de un proceso dinámico que informa de las actuaciones empresariales, más que del fin en sí mismo de la organización.

El estudio llevado a cabo por Mercado Salgado & García Hernández (2007) tienen como objetivo una investigación exploratoria, no experimental, es describir la responsabilidad social en empresas del Valle de Toluca (México) mediante cuatro dimensiones como lo son la ética empresarial, preservación del medio ambiente, calidad de vida en el trabajo y vinculación empresa-sociedad, en una muestra no probabilística de 31 empresas. Citan que “desde los años cincuenta se han realizado investigaciones sobre responsabilidad social corporativa, que buscan responder a las expectativas de la comunidad para ayudar a crear una mejor sociedad” (Carroll 1999, citado por Mercado Salgado & García Hernández, 2007, p.122). En el desarrollo del trabajo se preguntan ¿Por qué estudiar la responsabilidad social en las empresas? y mencionan cuatro motivos: empresas en niveles de competitividad y productividad, acompañado de la legitimidad de la actuación social; el balance entre lo económico y social, el interés individual y el bienestar común; estrategia para que las empresas alcancen beneficios externos e internos; y que el término de RSE se está usando tan seguido y de forma inadecuada que ha perdido todo el sentido. Los resultados reflejan que las empresas se encuentran en el nivel inicial de filantropía, detectándose la voluntad de

la alta dirección y de los accionistas como factores que podrían favorecer la adopción de la responsabilidad social.

Conforme al trabajo realizado por Crespo (2010), dada la importancia de la responsabilidad social en los negocios, la poca claridad y relación con las prácticas; es primordial tratar de entenderlo para definirlo e identificar las acciones a implementar para ser socialmente responsable. El objetivo del artículo es presentar dos tipos de discusiones alrededor del concepto, uno se podría llamar las cuestiones conceptuales o teóricas, y el otro, presentar algunos de los estudios desarrollados en Latinoamérica, y en especial Colombia. Fue necesario hacer una revisión bibliográfica para encontrar la importancia de la relación entre lo teórico y lo empírico. En el desarrollo del trabajo se puede observar tres tipos de definiciones: 1. Las instituciones dedicadas a ayudar a las empresas a evaluar e implementar las acciones de RSE, 2. Definiciones que han surgido a partir de investigaciones realizadas en diferentes países, 3. La definición popular, que la empresa está siendo socialmente responsable en el momento que realizan acciones que sobrepasan las obligaciones legales determinadas por los gobiernos. El resultado arroja datos empíricos que permiten generar una discusión entre las prácticas de las empresas socialmente responsables con las nociones que proponen diferentes autores, de esta forma concluir sobre cuál sería el concepto más apropiado y de aplicabilidad a la academia y a la empresa.

El presente trabajo se desarrolló en el sector de la construcción en Colombia, según Botero (2009) considera que es un sector de vital importancia para el desarrollo económico y social del país. Esta investigación hace énfasis en el concepto de RSE en el sector de la construcción, “la forma de materializarlo a través de prácticas empresariales y la precaria condición laboral de profesionales y obreros, afectada por dichas prácticas. Estas se desarrollan en el marco de la “modernidad líquida”, caracterizada por la emancipación de la economía de sus tradicionales ataduras políticas, éticas y culturales”. El proyecto de investigación formulado tiene una orientación cualitativa, mediante entrevistas semiestructuradas con la intención de interrogar para luego comprender el objeto de estudio, desde la perspectiva de los empresarios y los trabajadores (profesionales y obreros), apoyándose en la observación no participante para conocer la condición laboral. Es una investigación de carácter flexible, lo cual permite que los supuestos iniciales del trabajo puedan ser revisados constantemente a la luz de los diferentes hallazgos en torno a ellos, para ayudar a comprender la realidad, más que a comprobar o verificar variables; por esta razón es inductivo. En el desarrollo del trabajo se van a encontrar definiciones sobre RSE de diferentes autores, antecedentes de la RSE en Colombia y la situación del trabajador del sector de la construcción en Colombia. Como la aplicación de la entrevista informal no brindo mayor información, se procedió a diligenciar un diario de campo, grabaciones de audio, filmaciones y registros fotográficos. En conclusión, “el asistencialismo, las acciones filantrópicas y el cumplimiento de la legislación laboral son considerados por las empresas del sector como las más importantes acciones de RSE que implementan. En un sector donde la tercerización y la informalidad, consecuencia de la primera, llega a niveles del 70% (OIT⁵), el cumplimiento de los mínimos legales es visto por los empresarios como una acción de RSE digna de destacarse”; en algunos casos considerados como generador de incremento de los costos de producción.

⁵ OIT: Organización Internacional del Trabajo

Como resultado de la consulta bibliográfica de los artículos de revista, resultaría de gran interés para el sector de la construcción de la región de Armenia (Q.) conocer cuáles son las prácticas de responsabilidad social empresarial que actualmente están aplicando en relación con sus stakeholders y su aporte en la generación de valor para el sector. Pues se observa que:

Cada vez hay más empresas que reconocen su responsabilidad social, pero muchas de ellas aún no han adoptado las prácticas de gestión pertinentes. Cuando las empresas integran la responsabilidad social en la gestión cotidiana de su cadena de producción, requiere implementar medidas de formación en su personal para adquirir las cualificaciones y competencias necesarias. Mediante la promulgación de las mejores prácticas socialmente responsables, las empresas pioneras pueden ayudar a generalizar y servir como modelo para la adopción de estas medidas (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001, p.17).

Lo más común en el medio es observar que el fomento de la responsabilidad social ha correspondido a algunas grandes empresas multinacionales, pero se debe aclarar que este tema es importante en todos los tipos de empresa y sectores de actividad; volviéndose primordial el aumento de las prácticas de responsabilidad social en las Pymes, dado que son las que más contribuyen a la economía y a la creación de puestos de trabajo (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001, p.7).

4.2.2 Tipos de enfoque de responsabilidad social

El desempeño sostenible implica la reunión de tres dimensiones de desempeño: económico, social y ambiental. El económico contiene todos los aspectos de las interacciones económicas de la organización, incluidos los indicadores tradicionales usados en contabilidad financiera, pero además, elementos intangibles que regularmente no se revelan en situaciones financieras; el ambiental se refiere al impacto de las organizaciones sobre los recursos naturales, incluidos los ecosistemas, la tierra, el aire y el agua. Por último, el social puede medirse a través del análisis del impacto de las organizaciones sobre los stakeholders del nivel local, nacional y global (Toca & Carrillo, 2014, p.107).

La RSC tendría que expresarse en tres esferas o marcos en los que opera la empresa: económico, social y medio ambiental. Estos constituyen el triple bottom line de la operatividad de la organización, una dirección de las operaciones organizacionales en las tres esferas mencionadas, que tendría que dar como resultado una triple información hacia los distintos stakeholders para su futura evaluación y mejora continuada de la actuación empresarial. (Navarro García, 2012, p.101)

La triple cuenta de resultados es una herramienta que utilizan las organizaciones para medir los impactos sociales, ambientales y económicos que la empresa genera en su entorno de operaciones (Rojas Forero, Ramírez Méndez, & Vélez, 2017, p.65). Esta teoría, inicialmente propuesta por Elkington 1994, citado por Rojas Forero, Ramírez Méndez, &

Vélez (2017) básicamente “apela por hacer compatibles el desarrollo económico, la calidad ambiental y la justicia social” (p.65).

4.2.2.1 Enfoque económico

La condición económica que sugiere la definición de empresa al enfatizar que las compañías de carácter lucrativo buscan beneficios económicos, no ha sido ajena a la RSE. Por el contrario, la responsabilidad social reconoce que la principal preocupación de los directivos y accionistas ha sido y seguirá siendo la de generar ganancias, ya que con ellas se garantiza el crecimiento y la inversión en nuevos negocios. Pero, el afán de ganar dinero no significa que la organización deba actuar en contra de las normas de la sociedad. Por eso, la visión actual de la RSE sugiere que se considere la responsabilidad social como una ventaja competitiva, en la que se tomen decisiones asertivas que económicamente sean viables, pero que a la vez generen valor social. Esto se puede lograr con la construcción de estrategias gana-gana (Rojas Forero, Ramírez Méndez, & Vélez, 2017, p.60).

La dimensión económica en la triple cuenta de resultados de los autores Rojas Forero, Ramírez Méndez, & Vélez (2017):

La contabilidad o el modelo de triple resultado toma en cuenta los resultados que la empresa ha obtenido en materia económica. Como se ha mencionado, la RSE reconoce que las empresas son instituciones que buscan la generación de beneficios económicos no solo para sus accionistas sino para sus interesados. Mientras la empresa asegure recursos para vivir y crecer, esta contribuirá al desarrollo mediante generación de empleo, oferta y demanda de productos, satisfacción de necesidades y pago de impuestos.

En la dimensión económica, la empresa deberá conseguir una rentabilidad adecuada al riesgo del negocio, contar con la suficiente liquidez para pagar sus obligaciones e invertir; lograr crecimiento en el mercado donde actúa, colocar el dinero en fondos de inversión estables y responsables. Además deberá fomentar el buen gobierno y una cultura operativa responsable, para lo cual serán siempre éticos en sus decisiones y transparentes en la comunicación de su impacto (p.68-69).

4.2.2.2 Enfoque medioambiental

El medioambiente es un elemento esencial para la vida y el desarrollo humano y como tal debe ser protegido. Desde hace poco tiempo los efectos de la agresión al medio ambiente se están empezando a percibir claramente por el ciudadano como el cambio climático, fenómenos atmosféricos, agotamiento de los recursos hídricos, etc. No está científicamente probado si esos cambios son realmente tan radicales y hasta qué punto el hombre es su principal causante, pero no cabe duda de que el hombre de una forma suicidamente irresponsable puede herir de muerte a su entorno natural (Navarro García, 2012, p.196).

El medio ambiente ha sido un factor fundamental para el desarrollo de los negocios. Basta recordar que la mayoría de productos que se consumen a diario provienen de recursos que brinda la naturaleza, como el agua, las frutas y verduras, e incluso la gasolina que le ponemos a nuestro vehículo para ir a trabajar. Algunas veces, en mayor o menor grado, se utilizan estos recursos de manera despiadada e insostenible. Razón por la cual la preocupación por el medio ambiente ha tomado fuerza en los últimos años en el mundo. Esta preocupación se acrecienta cada vez más debido a fenómenos como el calentamiento global, la pérdida de biodiversidad y el equilibrio ecológico. En consecuencia, las empresas han de incluir en sus decisiones aspectos relacionados con el medio ambiente. Además, tienen la posibilidad de adaptarse competitivamente a la demanda global de productos verdes (Moreno, 2010, citado en Rojas Forero, Ramírez Méndez, & Vélez, 2017, p.61).

La dimensión ambiental en la triple cuenta de resultados de Rojas Forero, Ramírez Méndez, & Vélez (2017):

Se hace referencia al compromiso de sostenibilidad que la organización tiene para con el entorno. Esto quiere decir que la organización deberá responder por los impactos que ocasiona en el medio ambiente y además garantizar la disponibilidad de recursos naturales tanto para sus operaciones como para el desarrollo de las futuras generaciones. Para ello cuenta con dos enfoques: el preventivo, el cual consiste en no ocasionar daño considerable al medio ambiente al tratar el problema desde la fuente. El otro enfoque es el correctivo, el cual busca compensar el daño y los errores que se han cometido con el medio ambiente (p.67).

4.2.2.3 Enfoque social

Es necesario recalcar que este enfoque social, es el único que hace parte integral de los objetivos del presente proyecto, el cual está encaminado en analizar las prácticas de responsabilidad social en el sector de la construcción en la ciudad de Armenia Quindío direccionado a sus stakeholders. Hecha esta aclaración, a continuación se explica de qué trata.

Es preciso reconocer que las organizaciones hacen parte del sistema social. Por lo tanto, deben de comportarse como tal de acuerdo con los valores y normas exigidas por la sociedad. Además, deben comprometerse con su entorno social, con la comunidad que afectan, con los empleados que prestan sus servicios para beneficio de la empresa, con los clientes que adquieren productos, con los proveedores que la aprovisionan de materiales e insumos y, en general, con cada grupo social con quien tiene relación o se perjudica por medio de sus actividades (Rojas Forero, Ramírez Méndez, & Vélez, 2017, p.61)

La dimensión social en la triple cuenta de resultados de Rojas Forero, Ramírez Méndez, & Vélez (2017):

Es la encargada de monitorear el impacto de las actividades y procesos que la organización genera en el entorno y son sus partes interesadas y que, generalmente, perjudican y/o benefician ciertos grupos sociales (externalidad). Los grupos sociales de la esfera de influencia de una compañía generalmente son los empleados y sus familias, los

proveedores, los clientes, la comunidad aledaña al domicilio de la empresa, el Gobierno, la competencia, entre otros.

Como estrategia, la organización podrá desarrollar actividades de involucramiento con cada uno de esos grupos sociales. Por ejemplo, puede diseñar programas o proyectos de acción social o inversión social. Cabe destacar que aquí nos referimos a acción social cuando una empresa realiza donativos en dinero o en especie para programas sociales que tienen que ver con el mejoramiento de las condiciones de los grupos de interés que están en la esfera de influencia de la empresa. Estas acciones, en muchos casos, se enfocan hacia la educación, la salud, la disminución de la pobreza o simplemente a la recreación y la cultura. La característica principal de este tipo de proyectos es el asistencialismo, pues la empresa pretende ofrecer recursos a una comunidad específica, sin correlacionar la causa con su modelo de negocios.

Por otro lado, encontramos proyectos de inversión social que pretenden mejorar esas mismas condiciones, pero en los integrantes de la cadena de valor y en la comunidad aledaña al domicilio de la empresa. Es decir, la empresa entrega donativos a ciertos grupos sociales, con el ánimo de apoyar causas que sean sostenibles y que a la vez mejoren las condiciones de sus interesados (p.66-67).

4.2.3 Tipos de prácticas de responsabilidad social empresarial en el enfoque social

A continuación, se referencian dos documentos de gran aceptación a nivel mundial sobre las Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial - RSE:

La primera, son los Estándares GRI que de acuerdo a la GRI Empowering Sustainable Decisions (2018) crean un lenguaje común para las organizaciones y los grupos de interés, con el cual los impactos económicos, ambientales y sociales de las organizaciones pueden ser comunicados y comprendidos.

Los Estándares se han diseñado para fomentar la comparabilidad y calidad de la información sobre estos impactos y posibilitar una mayor transparencia y rendición de cuentas para las organizaciones (p.3).

El conjunto consolidado incluye 36 Estándares GRI, para la elaboración de informes de sostenibilidad; y su estructura es la siguiente:

La serie 100 está compuesta por tres Estándares Universales aplicables a cualquier organización que prepare un informe de sostenibilidad. Estos orientan a los informantes acerca del uso de los Estándares, la información contextual de interés de la organización y cómo esta gestiona sus temas materiales; así; GRI 101: Fundamentos 2016, GRI 102: Contenidos Generales 2016 y GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 (p.2).

La serie 200 está compuesta por los Estándares temáticos que informan de los impactos materiales de una organización en cuanto a temas económicos, y van de la GRI 201 hasta la GRI 206 (p.2).

La serie 300 está compuesta por los Estándares temáticos que informan de los impactos materiales de una organización en cuanto a temas ambientales, y van de la GRI 301 hasta la GRI 308 (p.2).

La serie 400 está compuesta por los Estándares temáticos que informan de los impactos materiales de una organización en cuanto a temas sociales; siendo la serie que se observa para determinar que aporte hace al trabajo, por consiguiente se listan sus 19 estándares GRI (p.244-416):

401: Empleo; 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal, 401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales y 401-3 Permiso parental.

402: Relaciones trabajador-empresa; 402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales.

403: Salud y seguridad en el trabajo; 403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad, 403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional, 403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad y 403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos.

404: Formación y enseñanza; 404-1 Media de horas de formación al año por empleado, 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición y 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.

405: Diversidad e igualdad de oportunidades; 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados y 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.

406: No discriminación; 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.

407: Libertad de asociación y negociación colectiva; 407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.

408: Trabajo infantil; 408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.

409: Trabajo forzoso u obligatorio; 409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.

410: Prácticas en materia de seguridad; 410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos.

411: Derechos de los pueblos indígenas; 411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas.

412: Evaluación de derechos humanos; 412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos, 412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos y 412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos.

413: Comunidades locales; 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo y 413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales.

414: Evaluación social de los proveedores; 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales y 414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.

415: Política pública; 415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos.

416: Salud y seguridad de los clientes; 416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios y 416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.

417: Marketing y etiquetado; 417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios, 417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios y 417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.

418: Privacidad del cliente; 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.

419: Cumplimiento socioeconómico; 419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.

La segunda, es la Norma ISO 26000 (2010); la cual aborda dos prácticas fundamentales de la responsabilidad social: el reconocimiento por parte de la organización de su responsabilidad social y la identificación por parte de la organización de sus partes interesadas y el involucramiento con las mismas.

El reconocimiento de la responsabilidad social implica identificar los asuntos que surgen como consecuencia de los impactos de las decisiones y actividades de una organización, así como la manera en que esos asuntos deberían abordarse para contribuir al desarrollo sostenible.

El reconocimiento de la responsabilidad social también implica reconocer a las partes interesadas de una organización (p.15).

Reconocer la responsabilidad social

Una forma efectiva para que una organización identifique su responsabilidad social es familiarizarse con los asuntos concernientes a la responsabilidad social dentro de las siguientes siete materias fundamentales: gobernanza de la organización; derechos humanos; prácticas laborales; medio ambiente; prácticas justas de operación; asuntos de consumidores y participación activa y desarrollo de la comunidad.

Estas materias fundamentales cubren los impactos más probables, tanto de tipo económico, como ambiental y social, que deberían abordar las organizaciones. La orientación sobre cada asunto incluye un número de acciones que una organización debería llevar a cabo y las expectativas sobre la forma en que una organización debería comportarse. Al considerar su responsabilidad social, una organización debería identificar cada uno de los asuntos pertinentes respecto de sus decisiones y actividades, junto con las acciones y expectativas relacionadas (ISO 26000, 2010, p.17).

Identificación e involucramiento con las partes interesadas

Las partes interesadas son organizaciones o individuos que tienen uno o más intereses en cualquiera de las decisiones o actividades de una organización. Puesto que estos intereses pueden verse afectados por una organización, se crea una relación con ésta. No es necesario que esta relación sea formal. La relación creada por estos intereses existe independientemente de que las partes sean conscientes de ello. Puede que una organización no sea siempre consciente de todas sus partes interesadas, aunque debería intentar identificarlas. Del mismo modo, puede que muchas partes interesadas no sean conscientes del potencial que tiene una organización de afectar sus intereses (ISO 26000, 2010, p.18).

El involucramiento con las partes interesadas incluye el diálogo entre la organización y una o más de sus partes interesadas. Ayuda a la organización a abordar su responsabilidad social proporcionándole una base fundamentada para sus decisiones. El involucramiento con las partes interesadas debería ser interactivo y pretende ofrecer oportunidades para que las opiniones de las partes interesadas sean escuchadas (ISO 26000, 2010, p.19).

De lo anterior resulta; que para identificar las prácticas de responsabilidad social empresarial (RSE), con un enfoque social se debe trabajar con las siguientes materias fundamentales: gobernanza de la organización, derechos humanos, prácticas laborales; prácticas justas de operación; asuntos de consumidores y participación activa y desarrollo de la comunidad, considerando que estos lineamientos ayudaran a obtener los objetivos establecidos.

4.2.3.1 Gobernanza de la organización (ISO 26000, 2010, p.23-24)

La gobernanza de la organización es el sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones para lograr sus objetivos.

La gobernanza de la organización puede incluir, tanto mecanismos de gobernanza formal basados en estructuras y procesos definidos, como mecanismos informales que surjan en conexión con la cultura y los valores de la organización, a menudo bajo la influencia de las personas que lideran la organización.

La gobernanza de la organización es el factor más importante para hacer posible que una organización se responsabilice de los impactos de sus decisiones y actividades y para integrar la responsabilidad social en toda la organización y sus relaciones.

El liderazgo es clave para una gobernanza de la organización eficaz. Esto es cierto, no sólo para la toma de decisiones, sino también para motivar a los empleados a que practiquen la responsabilidad social y para integrarla a través de la cultura de la organización.

4.2.3.2 Derechos humanos (ISO 26000, 2010, p.25-35)

Los derechos humanos son los derechos básicos que le corresponden a cualquier ser humano por el hecho de serlo. Hay dos amplias categorías de derechos humanos. La primera categoría concierne a derechos civiles y políticos e incluye derechos tales como el derecho a la vida y a la libertad, la igualdad ante la ley y la libertad de expresión. La segunda categoría concierne a derechos económicos, sociales y culturales e incluye derechos como el derecho al trabajo, el derecho a la alimentación, el derecho al máximo nivel alcanzable de salud, el derecho a la educación y el derecho a la seguridad social.

Varias normas morales, legales e intelectuales se basan en la premisa de que los derechos humanos trascienden las leyes o las tradiciones culturales. La primacía de los derechos humanos ha sido enfatizada por la comunidad internacional en la Carta Internacional de Derechos Humanos y en los instrumentos fundamentales sobre derechos humanos.

Los Estados tienen el deber y responsabilidad de respetar, proteger, cumplir y hacer realidad los derechos humanos. Una organización tiene la responsabilidad de respetar los derechos humanos, incluso dentro de su esfera de influencia.

Los derechos humanos son inherentes, inalienables, universales, indivisibles e interdependientes.

Las organizaciones tienen la responsabilidad de respetar todos los derechos humanos, independientemente de si el Estado es incapaz o no está dispuesto a cumplir con su deber de protegerlos. Respetar los derechos humanos significa, en primer lugar, no infringir los derechos humanos de los demás. Allá donde el Estado falla en su deber de proteger, una organización debe estar especialmente alerta para asegurar que cumple con su responsabilidad de respetar los derechos humanos: la debida diligencia de los derechos humanos podría apuntar a la necesidad de tomar acciones más allá de lo que sería necesario en el transcurso normal de los negocios.

Asunto 1 sobre derechos humanos: debida diligencia

Acciones y expectativas relacionadas

- una política de derechos humanos para la organización, que ofrezca una orientación significativa a quienes están dentro de la organización y a quienes están estrechamente ligados a ella;
- medios para evaluar la manera en que las actividades existentes y propuestas podrían afectar a los derechos humanos;
- medios para integrar la política de derechos humanos en toda la organización;
- medios para registrar el desempeño a lo largo del tiempo, para poder hacer los ajustes necesarios en las prioridades y el enfoque, y

- acciones para tratar los impactos negativos de sus decisiones y actividades.

Asunto 2 sobre derechos humanos: situaciones de riesgo para los derechos humanos

Acciones y expectativas relacionadas

- conflictos o extrema inestabilidad política, fallos del sistema democrático o judicial, ausencia de derechos políticos o civiles;
- pobreza, sequía, problemas de salud extremos o desastres naturales;
- participación en actividades extractivas u otras actividades que podrían afectar de manera significativa recursos naturales, tales como el agua, los bosques o la atmósfera, o perjudicar a las comunidades;
- proximidad de las operaciones a comunidades de pueblos indígenas;
- actividades que pueden afectar o involucrar niños;
- una cultura de corrupción;
- cadenas de valor complejas que impliquen un trabajo desempeñado sobre una base informal que no cuenta con protección legal, y
- la necesidad de medidas de gran alcance para garantizar la seguridad de las instalaciones u otros activos.

Asunto 3 sobre derechos humanos: evitar la complicidad

Acciones y expectativas relacionadas

Un área destacada con potencial para generar complicidad en los abusos de derechos humanos es la que se refiere a las disposiciones de seguridad. En este sentido, una organización debería, entre otras cosas, verificar que sus disposiciones de seguridad respetan los derechos humanos y son coherentes con la normativa internacional y con las normas para lograr el cumplimiento de la ley. El personal de seguridad (empleado, contratado o sub-contratado) debería estar formado adecuadamente, incluso en la adhesión a normas de derechos humanos y las quejas sobre los procedimientos o el personal de seguridad deberían tratarse e investigarse con prontitud, y cuando sea adecuado, de manera independiente. Asimismo, una organización debería ejercer la debida diligencia para asegurar que no participa, facilita o se beneficia de las violaciones de los derechos humanos cometidas por las fuerzas de la seguridad pública.

Adicionalmente, una organización debería:

- dejar de proporcionar bienes o servicios a una entidad que los utilice para cometer abusos de los derechos humanos;

- no establecer alianzas formales o informales o relaciones contractuales con contrapartes que cometan abusos de los derechos humanos en el contexto de dicha alianza o en la ejecución del trabajo continuado;
- informarse sobre las condiciones sociales y ambientales en las que se producen los bienes y servicios que adquiere;
- asegurar que no es cómplice en desplazamientos de personas de sus tierras a no ser que se hayan llevado a cabo de conformidad con la ley nacional y la normativa internacional, lo que incluye la consideración de todas las soluciones alternativas y asegurarse de que las partes afectadas reciben la compensación adecuada;
- considerar hacer declaraciones públicas o tomar otras acciones que indiquen que no consentirá abusos de derechos humanos, como por ejemplo, actos de discriminación laboral en el país en cuestión, y
- evitar las relaciones con entidades involucradas en actividades antisociales.

Una organización puede llegar a ser consciente, prevenir y tratar los riesgos de complicidad integrando las características comunes de las mejores referencias legales y sociales en sus procesos de debida diligencia.

Asunto 4 sobre derechos humanos: resolución de reclamaciones

Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería establecer mecanismos de resolución para su propio uso y el de sus partes interesadas, o en su defecto, asegurar su disponibilidad. Para que estos mecanismos fueran eficaces deberían ser:

- legítimos: incluye estructuras de gobernanza claras, transparentes y suficientemente independientes como para garantizar que ninguna de las partes involucradas en un proceso de resolución de reclamaciones determinado pueda interferir con la justa gestión de ese proceso;
- accesibles: se debería hacer pública su existencia y ofrecer asistencia adecuada a las partes agraviadas que pudieran encontrarse con barreras de acceso, tales como el idioma, el analfabetismo, la falta de conocimiento o financiamiento, la distancia, la discapacidad o el miedo a las represalias;
- predecibles: debería haber procedimientos claros y conocidos, un marco temporal claramente establecido para cada etapa, claridad en cuanto a los tipos de procesos y resultados que pueden, y no pueden, ofrecerse y un medio de hacer seguimiento de la implementación de cualquier resultado;
- equitativos: las partes agraviadas deberían tener acceso a las fuentes de información, asesoramiento y conocimiento necesarias para comprometerse en un proceso justo de resolución de reclamaciones;
- compatibles con los derechos: los resultados y reparaciones deberían ser acordes con las normas sobre derechos humanos reconocidas en el ámbito internacional;

- claros y transparentes: aunque la confidencialidad puede ser adecuada en algunos casos, el proceso y el resultado deberían estar suficientemente abiertos al escrutinio público y deberían otorgar el debido peso al interés público, y
- basados en el diálogo y la mediación: el proceso debería buscar soluciones acordadas mutuamente para la resolución de reclamaciones a través del involucramiento entre las partes.

En el momento en el que se solicite la adjudicación, las partes deberían conservar el derecho a intentarlo a través de mecanismos alternativos independientes.

Asunto 5 sobre derechos humanos: discriminación y grupos vulnerables

Acciones y expectativas relacionadas

– Las mujeres y las niñas constituyen la mitad de la población mundial, y sin embargo frecuentemente, se les niega el acceso a recursos y oportunidades en igualdad de condiciones con los hombres y los niños.

Las mujeres tienen derecho a disfrutar de todos los derechos humanos, sin sufrir discriminación, en educación, empleo y actividades económicas y sociales, así como el derecho a decidir respecto del matrimonio y temas familiares y el derecho a tomar decisiones sobre su propia salud reproductiva. Las políticas y actividades de una organización deberían guardar el debido respeto por los derechos de las mujeres y promover el tratamiento igualitario de hombres y mujeres en las esferas económica, social y política.

– Las personas con discapacidad son a menudo vulnerables, en parte porque se tiene un concepto erróneo de sus habilidades y capacidades. Una organización debería contribuir a garantizar que se otorgue dignidad, autonomía y plena participación en la sociedad a hombres y mujeres con discapacidad.

El principio de no-discriminación debería respetarse y las organizaciones deberían considerar llevar a cabo las disposiciones razonables para la accesibilidad de sus instalaciones.

– Los niños son especialmente vulnerables, en parte debido a su condición de dependientes. Al tomar medidas que puedan afectar a los niños, la consideración primordial debería centrarse en los intereses del niño. Siempre se deberían respetar y tener en cuenta los principios de la Convención sobre los Derechos del Niño, que incluyen la no-discriminación, el derecho del niño a la vida, a la supervivencia, al desarrollo y a la libre expresión. Las organizaciones deberían contar con políticas para prevenir que sus empleados se involucren en la explotación sexual de los niños y en cualquier otro tipo de explotación de los mismos.

– Los pueblos indígenas pueden considerarse un grupo vulnerable que ha sufrido una discriminación sistemática que ha incluido la colonización, desposesión de sus tierras, un estatus diferente del resto de ciudadanos y violaciones de sus derechos humanos. Los pueblos indígenas disfrutan de derechos colectivos, y los individuos pertenecientes a pueblos indígenas comparten los derechos humanos universales, en particular el derecho a la igualdad de trato y de oportunidades. Los derechos colectivos incluyen:

autodeterminación (que se refiere al derecho a determinar su identidad, su estado político y la forma en que quieren desarrollarse); acceso y gestión de sus territorios tradicionales, agua y recursos; mantenimiento y disfrute de sus costumbres, cultura, idioma y conocimiento tradicional, libre de discriminación; y la gestión de su propiedad intelectual y cultural. Una organización debería reconocer y respetar los derechos de los pueblos indígenas cuando lleve a cabo sus decisiones y actividades. Una organización debería reconocer y respetar el principio de no-discriminación y los derechos de los individuos que pertenecen a un pueblo indígena, al llevar a cabo sus decisiones y actividades.

– Los migrantes y los trabajadores migrantes y sus familias, también podrían ser vulnerables debido a su origen extranjero o regional, particularmente si son migrantes irregulares o indocumentados. Una organización debería respetar sus derechos y contribuir a promover un clima de respeto a los derechos humanos de los migrantes, trabajadores migrantes y sus familias.

– Las personas discriminadas negativamente por razón de su ascendencia, incluida su casta.

Cientos de millones de personas sufren discriminación por su condición hereditaria o ascendencia. Esta forma de discriminación está basada en un histórico de abusos de los derechos, que se justifica por la idea equivocada de que algunas personas se consideran impuras o menos valiosas por el grupo en el que nacieron. Una organización debería evitar tales prácticas y, cuando sea posible, contribuir a la eliminación de dichos prejuicios.

– Las personas discriminadas negativamente por razón de su raza. Hay personas que sufren una discriminación negativa por su raza, identidad cultural y origen étnico. Existe un histórico de abusos de los derechos, que se justifica por la idea equivocada de que algunas personas son inferiores por su color de piel o su cultura. A menudo el racismo está presente en regiones que históricamente han sufrido la esclavitud o la opresión de un grupo racial sobre otro.

– Otros grupos vulnerables incluyen, por ejemplo, los ancianos, los desplazados, los pobres, los analfabetos, las personas portadoras o que padecen el VIH/SIDA y las minorías y los grupos religiosos.

Asunto 6 sobre derechos humanos: derechos civiles y políticos

Los derechos civiles y políticos incluyen derechos absolutos, tales como el derecho a la vida, el derecho a una vida digna, el derecho a liberarse de la tortura, el derecho a la seguridad de las personas, el derecho a la propiedad, el derecho a la libertad e integridad de la persona y el derecho al debido proceso legal y audiencia justa al enfrentarse a cargos criminales. También incluyen la libertad de opinión y expresión, la libertad de reunión pacífica y asociación, la libertad de adoptar y practicar una religión, la libertad de pensamiento, la libertad de no sufrir intromisiones arbitrarias en la privacidad, en la familia, el hogar o la correspondencia, el derecho a acceder a servicios públicos y el derecho a participar en elecciones.

Este asunto se menciona, pero no hace parte del enfoque social para el trabajo a desarrollar.

Asunto 7 sobre derechos humanos: derechos económicos, sociales y culturales

Acciones y expectativas relacionadas

Una organización podría considerar, por ejemplo:

- facilitar el acceso a la educación y el aprendizaje permanente de los miembros de las comunidades, proporcionando apoyo y facilidades para ello, cuando sea posible;
- unir esfuerzos con otras organizaciones e instituciones gubernamentales que apoyen el respeto a los derechos económicos, sociales y culturales y su cumplimiento;
- explorar vías relacionadas con sus actividades fundamentales para contribuir al cumplimiento de dichos derechos; y
- adaptar bienes y servicios a la capacidad de compra de la gente pobre.

Asunto 8 sobre derechos humanos: principios y derechos fundamentales en el trabajo

Acciones y expectativas relacionadas

– Libertad de asociación y negociación colectiva. Los trabajadores y los empleadores, sin ninguna distinción y sin autorización previa, tienen el derecho de constituir las organizaciones que estimen convenientes, así como el de afiliarse a estas organizaciones, con la sola condición de observar los estatutos de las mismas. Las organizaciones representativas formadas por trabajadores, o a las que se sumen trabajadores, deberían ser reconocidas para los propósitos de la negociación colectiva. Los términos y las condiciones laborales podrían determinarse a través de la negociación colectiva voluntaria, en el caso de que los trabajadores así lo decidan. Los representantes de los trabajadores deberían contar con instalaciones adecuadas que les permitan realizar su trabajo de manera eficaz y desempeñar su rol sin interferencias. Los convenios colectivos deberían incluir disposiciones para la resolución de controversias. A los representantes de los trabajadores se les debería proporcionar la información necesaria para las negociaciones significativas.

– Trabajo forzoso. Una organización no debería involucrarse en el uso del trabajo forzoso u obligatorio, ni beneficiarse de él. A ninguna persona se le debería exigir la realización de un trabajo o servicio bajo amenaza de castigo, o su realización de forma no voluntaria. Una organización no debería implicarse en el trabajo forzoso de prisioneros, ni beneficiarse de él, a menos que los prisioneros hayan sido condenados ante un tribunal y que su trabajo esté bajo la supervisión y el control de una autoridad pública. Además, las organizaciones privadas no deberían emplear el trabajo de prisioneros, salvo que se desempeñe de manera voluntaria y que evidencie, entre otros aspectos, condiciones de empleo justas y decentes.

– Igualdad de oportunidades y no - discriminación. Una organización debería confirmar que sus políticas de empleo están libres de discriminación por razón de raza, color, género, religión, nacionalidad, origen social, opinión política, edad o discapacidad. Los motivos

prohibidos emergentes también incluyen el estado civil o situación familiar, las relaciones personales, el estado de salud, ser portador o padecer VIH/SIDA. Éstos están alineados con el principio general según el cual las políticas y prácticas de contratación, la remuneración, las condiciones laborales, el acceso a la formación y a la promoción, y la finalización del empleo deberían estar basadas únicamente en las exigencias del trabajo.

Las organizaciones deberían también dar los pasos necesarios para prevenir el acoso en el lugar de trabajo de la siguiente manera:

- evaluando periódicamente el impacto de sus políticas y actividades en la promoción de la igualdad de oportunidades y la no-discriminación;

- tomando acciones positivas para proporcionar protección y permitir el ascenso a grupos vulnerables; esto podría incluir establecer lugares de trabajo para personas con discapacidad para ayudarlos a ganarse la vida bajo condiciones adecuadas, y establecer y participar en programas que aborden asuntos, tales como la promoción del trabajo para trabajadores jóvenes y mayores, la igualdad de oportunidades laborales para las mujeres, y la representación más equilibrada de las mujeres en cargos directivos.

- Trabajo infantil. La edad mínima para trabajar se determina mediante instrumentos internacionales. Las organizaciones no deberían involucrarse en el uso del trabajo infantil o beneficiarse del mismo. Si una organización emplea trabajo infantil en sus operaciones o en su esfera de influencia, debería, en la medida de lo posible, asegurarse, no sólo de que los niños sean retirados del trabajo, sino también de que se les proporcionen alternativas adecuadas, particularmente de educación. No se considera trabajo infantil el trabajo ligero que no perjudica al niño, o que no interfiere en su asistencia al colegio o en otras actividades necesarias para el completo desarrollo de los niños (tales como las actividades recreativas).

Cabe aclarar que esta materia fundamental de Derechos Humanos; en su enfoque social está relacionada con algunas de las materias fundamentales que se mencionan a continuación.

4.2.3.3 Prácticas laborales (ISO 26000, 2010, p.37-45)

Las prácticas laborales de una organización comprenden todas las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo que se realiza dentro, por o en nombre de la organización, incluido el trabajo subcontratado.

Las prácticas laborales se extienden más allá de la relación de una organización con sus empleados directos o de las responsabilidades que una organización tenga en un lugar de trabajo de su propiedad o que esté bajo su control directo.

Las prácticas laborales incluyen reclutamiento y promoción de trabajadores; procedimientos disciplinarios y de resolución de reclamaciones; transferencia y traslado de trabajadores; finalización de la relación de trabajo; formación y desarrollo de habilidades; salud, seguridad e higiene industrial, y cualquier política o práctica que afecte a las condiciones de trabajo, en particular, la jornada laboral y la remuneración. Las prácticas laborales incluyen también el reconocimiento de las organizaciones de trabajadores y la representación y participación, tanto de organizaciones de trabajadores

como de empleadores, en negociaciones colectivas, diálogos sociales y consultas tripartitas, para abordar los problemas sociales relacionados con el empleo.

La creación de puestos de trabajo, así como los salarios y otras compensaciones que se pagan por el trabajo realizado, se encuentran entre las contribuciones sociales y económicas más importantes de una organización.

Las legislaciones y prácticas laborales variarán de un país a otro. La relación laboral confiere derechos e impone obligaciones, tanto a empleadores como a empleados, en beneficio, tanto de la organización como de la sociedad.

Asunto 1 sobre prácticas laborales: trabajo y relaciones laborales

Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:

- tener la confianza de que todo trabajo sea desempeñado por mujeres y hombres reconocidos legalmente como empleados o reconocidos legalmente como trabajadores autónomos;

- no tratar de evitar las obligaciones que la ley impone al empleador disfrazando relaciones, que de otra manera, serían reconocidas como relaciones laborales bajo la ley;

- reconocer la importancia del empleo seguro, tanto para los trabajadores individuales, como para la sociedad: valerse de la planificación activa de la fuerza de trabajo para evitar el empleo de trabajadores de manera casual o el excesivo uso de trabajadores de manera temporal, excepto cuando la naturaleza del trabajo a realizar sea realmente de corto plazo o por temporada;

- proporcionar aviso razonable, información oportuna y, cuando se plantean cambios en sus operaciones, tales como cierres que afectan al empleo, considerar, conjuntamente con los representantes de los trabajadores, si existiesen, la manera de mitigar lo más posible los impactos negativos.

- asegurar la igualdad de oportunidades para todos los trabajadores y no discriminar, ya sea directa o indirectamente, en ninguna práctica laboral;

- eliminar cualquier práctica arbitraria o discriminatoria de despido

- proteger la privacidad y los datos de carácter personal de los trabajadores

- dar los pasos necesarios para asegurarse de que la contratación o la sub-contratación del trabajo se hará sólo a organizaciones legalmente reconocidas o, que si no, pueden y están dispuestas a asumir las responsabilidades de un empleador y a proporcionar condiciones laborales decentes. Una organización debería usar únicamente aquellos intermediarios laborales que estén reconocidos legalmente y, donde haya otros acuerdos para el desempeño del trabajo, conceder derechos legales para aquellos que realicen esta actividad

- no beneficiarse de prácticas laborales injustas, explotadoras o abusivas, de sus socios, proveedores o sub-contratistas, incluidos los trabajadores a domicilio. Una organización debería realizar esfuerzos razonables para motivar a las organizaciones en su esfera de

influencia para que sigan prácticas laborales responsables, reconociendo que a un alto nivel de influencia probablemente le corresponde un alto nivel de responsabilidad de ejercer esa influencia. Dependiendo de la situación y el grado de influencia, dentro de los esfuerzos razonables podría incluirse: el establecimiento de obligaciones contractuales con proveedores y subcontratistas; realización de visitas e inspecciones no anunciadas; y el ejercicio de la debida diligencia en la supervisión de contratistas e intermediarios. Cuando se espera que proveedores y subcontratistas cumplan un código de prácticas laborales, éste debería ser coherente con la Declaración Universal de Derechos Humanos y con los principios que subyacen en las normas laborales de la OIT aplicables, y

- cuando opere internacionalmente, esforzarse por aumentar el empleo, el desarrollo profesional, la promoción y el progreso de los ciudadanos del país anfitrión. Esto incluye aprovisionarse y llevar a cabo la distribución a través de empresas locales, cuando sea viable.

Asunto 2 sobre prácticas laborales: condiciones de trabajo y protección social

Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:

- asegurar que las condiciones de trabajo cumplen las leyes y regulaciones nacionales y que son coherentes con las normas laborales internacionales aplicables;

- respetar niveles más altos de disposiciones establecidas mediante otros instrumentos legalmente obligatorios, tales como los convenios colectivos;

- respetar, al menos, las disposiciones mínimas definidas en las normas laborales internacionales, como las establecidas por la OIT, especialmente donde aún no se ha adoptado legislación nacional;

- proporcionar condiciones de trabajo decentes en relación a salarios, horas de trabajo, descanso semanal, vacaciones, salud y seguridad, protección de la maternidad y conciliación de la vida familiar y laboral;

- cuando sea posible, permitir la observancia de tradiciones y costumbres nacionales o religiosas;

- proporcionar condiciones de trabajo a todos los trabajadores que permitan, en la mayor medida posible, conciliar la vida familiar y laboral y que sean comparables a las que ofrecen otros empleadores similares en la localidad afectada;

- proporcionar salarios y otras formas de remuneración, de conformidad con las leyes, regulaciones o acuerdos colectivos nacionales. Una organización debería pagar salarios que, al menos, fueran adecuados a las necesidades de los trabajadores y sus familias. Al hacerlo, debería tomar en cuenta el nivel general de salarios existente en el país, el costo de vida, los beneficios de la seguridad social y los niveles de vida relativos de otros grupos sociales. También debería considerar factores económicos, incluyendo las exigencias de desarrollo económico, los niveles de productividad y la conveniencia de conseguir y mantener un alto nivel de empleo. Cuando determine los salarios y las condiciones laborales que reflejen dichas consideraciones, la organización debería negociar

colectivamente con sus trabajadores o sus representantes, en particular los sindicatos, cuando así lo deseen, de acuerdo con los sistemas nacionales de negociación colectiva;

- proporcionar un pago equitativo por un trabajo de valor equitativo;
- pagar los salarios directamente a los trabajadores involucrados, con las únicas restricciones o deducciones que permitan las leyes, las regulaciones o los convenios colectivos;
- cumplir con cualquier obligación concerniente a la protección social de los trabajadores en el país donde opera;
- respetar el derecho de los trabajadores a cumplir el horario laboral normal o acordado, según las leyes, regulaciones o convenios colectivos. También debería proporcionar a los trabajadores descanso semanal y vacaciones anuales remuneradas;
- respetar las responsabilidades familiares de los trabajadores proporcionándoles un horario laboral razonable, bajas por paternidad/maternidad y, en la medida de lo posible, guarderías y otras instalaciones que puedan ayudar a los trabajadores a conseguir una adecuada conciliación entre la vida familiar y laboral, y
- compensar a los trabajadores por las horas extraordinarias conforme a las leyes, regulaciones o convenios colectivos. Cuando solicite a los trabajadores que trabajen horas extraordinarias, una organización debería tener en cuenta los intereses, la seguridad y el bienestar de los trabajadores involucrados y cualquier riesgo intrínseco al trabajo. Una organización debería cumplir con las leyes y las regulaciones que prohíben las horas extraordinarias no remuneradas, y respetar siempre los derechos humanos básicos de los trabajadores, concernientes al trabajo forzoso.

Asunto 3 sobre prácticas laborales: diálogo social

Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:

- reconocer la importancia que tienen las instituciones de diálogo social, incluso a nivel internacional, y las estructuras de negociación colectiva aplicables; respetar en todo momento el derecho de los trabajadores a formar sus propias organizaciones o a unirse a ellas para avanzar en la consecución de sus intereses o para negociar colectivamente;
- no obstruir a los trabajadores que busquen formar sus propias organizaciones o unirse a ellas y negociar colectivamente, por ejemplo, despidiéndolos o discriminándolos, a través de represalias o llevando a cabo alguna amenaza directa o indirecta que cree un ambiente de intimidación o miedo;
- proporcionar aviso razonable a las autoridades gubernamentales competentes y a los representantes de los trabajadores, para que las implicaciones puedan examinarse en conjunto, cuando los cambios en las operaciones puedan producir impactos importantes en el empleo, a fin de mitigar, al máximo posible, cualquier impacto negativo;
- en la medida de lo posible, y hasta un punto razonable que no sea perjudicial, proporcionar a los representantes de los trabajadores debidamente designados, acceso a los responsables de la toma de decisiones, a los lugares de trabajo, a los trabajadores a quienes representan, a las instalaciones necesarias para desempeñar su rol y a la

información que les permita obtener una perspectiva verdadera y clara de las finanzas y las actividades de la organización, y

- abstenerse de alentar a los gobiernos a restringir el ejercicio de los derechos, internacionalmente reconocidos, de libertad de asociación y negociación colectiva. Por ejemplo, las organizaciones deberían evitar ubicar una filial o el aprovisionamiento de empresas en zonas industriales en las que la libertad de asociación esté restringida o prohibida, incluso aunque la regulación nacional reconozca ese derecho y deberían abstenerse de participar en esquemas de incentivo basados en dichas restricciones.

Las organizaciones podrían querer, también, considerar su participación, cuando sea adecuada, en organizaciones de empleadores, como un medio de crear oportunidades para el diálogo social y ampliar su manifestación de la responsabilidad social, a través de dichos canales.

Asunto 4 sobre prácticas laborales: salud y seguridad ocupacional

Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:

- desarrollar, implementar y mantener una política de salud y seguridad ocupacional basada en el principio de que normas sólidas en materia de salud y seguridad y el desempeño de la organización se apoyan y refuerzan mutuamente;

- comprender y aplicar principios de gestión de la salud y la seguridad, incluyendo la jerarquía de controles: eliminación, sustitución, controles de ingeniería, controles administrativos, procedimientos laborales y equipos de protección personal;

- analizar y controlar los riesgos para la salud y la seguridad derivados de sus actividades;

- comunicar la exigencia que establece que los trabajadores deberían seguir todas las prácticas de seguridad en todo momento y asegurarse de que los trabajadores siguen los procedimientos adecuados;

- proporcionar el equipo de seguridad necesario, incluyendo el equipo de protección personal, para la prevención de lesiones, enfermedades y accidentes laborales, así como para el tratamiento de emergencias;

- registrar e investigar todos los incidentes y problemas en materia de salud y seguridad, con el objeto de minimizarlos o eliminarlos;

- abordar las maneras específicas en que los riesgos de salud y seguridad ocupacional (OSH, por sus siglas en inglés) afectan de forma diferente a mujeres (como, por ejemplo, a las embarazadas, las que han dado a luz recientemente o las que se encuentran en período de lactancia) y a hombres, o a trabajadores en circunstancias concretas, como, por ejemplo, las personas con discapacidad, los trabajadores sin experiencia o los jóvenes;

- proporcionar protección equitativa en salud y seguridad a trabajadores de tiempo parcial y temporales, así como a los trabajadores sub-contratados;

- esforzarse por eliminar los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo que contribuyen o provocan estrés y enfermedades;

- proporcionar la formación adecuada en todos los aspectos pertinentes a todo el personal;
- respetar el principio de que las medidas de salud y seguridad en el lugar de trabajo no deberían involucrar gastos monetarios para los trabajadores; y
- basar sus sistemas de salud, seguridad y medio ambiente en la participación de los trabajadores afectados y reconocer y respetar los derechos de los trabajadores a:
 - obtener información completa y precisa, en el momento oportuno, concerniente a los riesgos de salud y seguridad y de las mejores prácticas empleadas para hacer frente a esos riesgos;
 - consultar y ser consultado, libremente, acerca de todos los aspectos de salud y seguridad relacionados con su trabajo;
 - rechazar un trabajo sobre el que razonablemente pueda pensarse que representa un peligro inminente o serio para su vida o salud o para la vida y la salud de otros;
 - buscar asesoramiento externo de organizaciones de trabajadores y de empleadores, así como de otras que tengan conocimiento del tema;
 - informar a las autoridades competentes sobre asuntos de salud y seguridad;
 - participar en decisiones y actividades relacionadas con la salud y la seguridad, incluyendo la investigación de incidentes y accidentes, y
 - estar libre de las amenazas de represalias por llevar a cabo cualquiera de las acciones mencionadas.

Asunto 5 sobre prácticas laborales: desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo

Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:

- proporcionar a todos los trabajadores, en todas las etapas de su experiencia laboral, acceso al desarrollo de habilidades, formación y aprendizaje práctico y oportunidades para la promoción profesional, de manera equitativa y no discriminatoria;
- asegurar que, cuando sea necesario, los trabajadores que hayan sido despedidos reciban ayuda para acceder a un nuevo empleo, formación y asesoramiento, y
- establecer programas paritarios entre empleados y empleadores que promuevan la salud y el bienestar.

4.2.3.4 Prácticas justas de operación (ISO 26000, 2010, p.53-56)

En el área de la responsabilidad social, las prácticas justas de operación se refieren a la manera en que una organización utiliza su relación con otras organizaciones para promover resultados positivos. Los resultados positivos se pueden alcanzar proporcionando liderazgo y promoviendo la adopción de la responsabilidad social de una manera más amplia, dentro de la esfera de influencia de la organización.

Tener un comportamiento ético es fundamental para establecer y mantener relaciones legítimas y productivas entre las organizaciones. Por lo tanto, la observancia, promoción y fomento de normas de conducta ética subyacen en todas las prácticas justas de operación. La prevención de la corrupción y la práctica de una participación política responsable dependen del respeto al principio de legalidad, la adhesión a normas éticas, la rendición de cuentas y la transparencia. La competencia justa y el respeto a los derechos de propiedad no se pueden lograr, si las organizaciones no operan entre ellas de manera honesta, equitativa e íntegra.

Asunto 1 sobre prácticas justas de operación: anti–corrupción

Acciones y expectativas relacionadas

Para prevenir la corrupción, una organización debería:

- identificar los riesgos de corrupción e implementar y mantener, políticas y prácticas que combatan la corrupción, y la extorsión;
- asegurar que sus líderes sean un ejemplo anti-corrupción y proporcionen compromiso, motivación y supervisión en la implementación de políticas anti-corrupción;
- apoyar y formar a sus empleados y representantes en sus esfuerzos por erradicar el soborno y la corrupción y proporcionar incentivos por los avances en esas materias;
- aumentar la toma de sus empleados, representantes, contratistas y proveedores respecto de la corrupción y cómo combatirla;
- asegurar que la remuneración de sus empleados y representantes es adecuada y se produce sólo por servicios prestados de manera legítima;
- establecer y mantener un sistema eficaz para luchar contra la corrupción;
- alentar a sus empleados, socios, representantes y proveedores a que informen sobre violaciones de las políticas de la organización y tratamientos inmorales e injustos adoptando mecanismos que permitan ofrecer información y hacer un seguimiento de la acción, sin miedo a represalias;
- informar a las autoridades competentes sobre violaciones a la ley penal, y
- trabajar en la lucha contra la corrupción, alentando a los demás con los que la organización realiza operaciones para que adopten prácticas anticorrupción similares.

Asunto 2 sobre prácticas justas de operación: participación política responsable

Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:

- formar a sus empleados y representantes e incrementar la toma de conciencia respecto de la participación política responsable y las contribuciones y cómo manejar los conflictos de interés;

- ser transparente en lo que respecta a sus políticas y actividades relacionadas con hacer lobby, sus contribuciones políticas y su participación política;
- establecer e implementar políticas y directrices para gestionar las actividades de las personas contratadas para abogar en nombre de la organización;
- evitar hacer contribuciones políticas que lleguen a suponer un intento por controlar o que puedan percibirse como una influencia indebida en los políticos o en los responsables de la toma de decisiones políticas en favor de una causa específica, y
- prohibir actividades que impliquen falta de información, falta de representación, o supongan amenazas o coacción.

Asunto 3 sobre prácticas justas de operación: competencia justa

Acciones y expectativas relacionadas

Para promover la competencia justa, una organización debería:

- realizar sus actividades de manera coherente con las leyes y regulaciones en materia de competencia y cooperar con las autoridades competentes;
- establecer procedimientos y otros mecanismos de salvaguarda para evitar involucrarse o ser cómplice de conductas anti-competencia;
- promover la toma de conciencia entre los empleados acerca de la importancia de cumplir con la legislación en materia de competencia y competencia justa;
- apoyar las prácticas anti-monopolio y anti-dumping, así como las políticas públicas que motivan la competencia, y
- ser consciente del contexto social en el que opera y no aprovecharse de condiciones sociales, como la pobreza, para lograr una ventaja competitiva desleal.

Asunto 4 sobre prácticas justas de operación: promover la responsabilidad social en la cadena de valor

Para promover la responsabilidad social en su cadena de valor, una organización debería:

- integrar en sus políticas y prácticas de compra, distribución y contratación criterios éticos, sociales, ambientales y de igualdad de género, y de salud y seguridad, para mejorar la coherencia con los objetivos de responsabilidad social;
- animar a otras organizaciones a que adopten políticas similares, sin involucrarse en una conducta anticompetencia al hacerlo;
- llevar a cabo la debida diligencia y el seguimiento adecuados de las organizaciones con las que se relaciona, con la finalidad de evitar que los compromisos de la organización en materia de responsabilidad social puedan verse afectados;
- considerar la posibilidad de proporcionar apoyo a las PyMOs, incluyendo el incremento de la toma de conciencia sobre asuntos de responsabilidad social y mejores

prácticas y ayuda adicional (por ejemplo, técnicamente, creando capacidad, o a través de otros recursos) para alcanzar objetivos socialmente responsables;

- participar activamente en incrementar la toma de conciencia en las organizaciones con las que se relaciona respecto de principios y asuntos de responsabilidad social, y
- promover un trato justo y práctico de los costos y beneficios de la implementación de prácticas socialmente responsables a través de la cadena de valor, incluyendo, cuando sea posible, un incremento de la capacidad de las organizaciones que están en la cadena de valor para alcanzar objetivos socialmente responsables. Ello incluye prácticas de compra adecuadas, como asegurar que se pagan precios justos y que los plazos de entrega son adecuados y los contratos estables.

Asunto 5 sobre prácticas justas de operación: respeto a los derechos de la propiedad

Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:

- implementar políticas y prácticas que promuevan el respeto de los derechos de la propiedad y el conocimiento tradicional;
- llevar a cabo investigaciones apropiadas para asegurarse de que cuenta con el título legal que le permite hacer uso o disponer de una propiedad;
- no involucrarse en actividades que violen los derechos de la propiedad, incluido el uso indebido de una posición dominante, la falsificación y la piratería;
- pagar una compensación justa por la propiedad que adquiere o usa, y
- considerar las expectativas de la sociedad, los derechos humanos y las necesidades básicas de los individuos al ejercer y proteger sus derechos de propiedad intelectual y física.

4.2.3.5 Asuntos de consumidores (ISO 26000, 2010, p.56-66)

Las responsabilidades incluyen proporcionar educación e información precisa, utilizando información justa, transparente y útil de marketing y de procesos de contratación, promoviendo el consumo sostenible y el diseño de productos y servicios que proporcionen acceso a todos y satisfagan las necesidades de los más vulnerables y desfavorecidos, cuando sea necesario. Las responsabilidades también incluyen minimizar los riesgos por el uso de productos y servicios, mediante el diseño, fabricación, distribución, entrega de información, servicios de apoyo y procedimientos de retirada de productos y recuperación de productos del mercado. Muchas organizaciones obtienen o manejan información personal y tienen la responsabilidad de mantener la seguridad de dicha información y la privacidad de los consumidores.

Los asuntos de consumidores relativos a la responsabilidad social están relacionados, entre otros temas, con las prácticas justas de marketing, la protección de la salud y la seguridad, el consumo sostenible, la resolución de controversias y la compensación, la protección de la privacidad y de los datos, el acceso a productos y servicios esenciales, el tratamiento de las necesidades de los consumidores vulnerables y desfavorecidos y la educación, entre otros temas.

Asunto 1 sobre consumidores: prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación

Acciones y expectativas relacionadas

Al comunicarse con los consumidores, una organización debería:

- no involucrarse en prácticas que sean confusas, engañosas, fraudulentas o injustas, incluida la omisión de información esencial;
- consentir en compartir de forma transparente información pertinente, fácilmente accesible y comparable, como base para una decisión fundamentada por parte del consumidor;
- identificar claramente su publicidad y sus actividades de marketing;
- dar a conocer abiertamente los precios e impuestos totales, los términos y las condiciones de los productos y servicios (así como cualquier accesorio que pueda ser necesario para el uso) y los costos de entrega. Cuando se ofrezca crédito al consumo, debería proporcionar detalles de la tasa de interés anual real, así como la tasa de porcentaje anual (APR, por sus siglas en inglés) aplicada, que incluye todos los costos involucrados, la cantidad a pagar, el número de pagos y la fecha de vencimiento de las cuotas;
- probar las declaraciones o afirmaciones, proporcionando datos e información relacionados con las mismas, cuando se solicite;
- no utilizar textos, audio o imágenes que perpetúen estereotipos en relación con, por ejemplo, género, religión, raza, discapacidad o relaciones personales;
- considerar de forma primordial en la publicidad y el marketing los intereses superiores de los grupos vulnerables, incluidos los niños, y no involucrarse en actividades que puedan perjudicar sus intereses;
- proporcionar información completa, precisa y comprensible que pueda ser objeto de comparaciones en lenguas oficiales o de uso común en el punto de venta y conforme con la regulación
- utilizar contratos que:
 - estén escritos en lenguaje claro, legible y comprensible;
 - no incluyan términos contractuales injustos, como la injusta exclusión de la responsabilidad, el derecho a cambiar unilateralmente los precios y las condiciones, la transferencia del riesgo de insolvencia a los consumidores o períodos contractuales excesivamente largos y eviten prácticas prestatarias abusivas que incluyan tipos de interés no razonables para los créditos, y
 - proporcionen información clara y suficiente acerca de los precios, características, términos, condiciones y costos, la duración del contrato y los períodos de cancelación.

Asunto 2 sobre consumidores: protección de la salud y la seguridad de los consumidores

Acciones y expectativas relacionadas

La organización debería:

- proporcionar productos y servicios que, en condiciones de uso normales y razonablemente previsibles, sean seguros para los usuarios y otras personas, para su propiedad, y para el medio ambiente;

- evaluar la idoneidad de las leyes, regulaciones, normas y otras especificaciones en materia de salud y seguridad al abordar todos los aspectos relacionados con salud y seguridad. Una organización debería ir más allá de los requisitos mínimos de seguridad, cuando exista evidencia de que requisitos más exigentes lograrían un nivel de protección mucho mayor, como en el caso de accidentes en los que se ven involucrados productos o servicios que cumplen con los requisitos mínimos, o de la disponibilidad de productos o de diseños de productos que pueden disminuir el número o la gravedad de los accidentes;

- detener los servicios o retirar todos los productos que todavía se encuentren en la cadena de distribución, cuando se detecte que un producto, después de haber sido introducido en el mercado, constituye un peligro imprevisto, tiene un serio defecto o contiene información falsa o engañosa. Una organización debería recuperar los productos del mercado empleando las medidas adecuadas y los medios para llegar a las personas que compran el producto o hicieron uso de los servicios y compensar a los consumidores por las pérdidas sufridas. Podría ser pertinente y útil el uso de medidas para la trazabilidad en su cadena de suministro.

- minimizar los riesgos en el diseño de los productos

- asegurar el diseño adecuado de la información sobre los productos y servicios, teniendo en cuenta las diferentes necesidades de los consumidores, y respetando las capacidades diferentes o limitadas de los consumidores, especialmente en cuanto al tiempo asignado al proceso de información;

- en el desarrollo de productos, evitar el uso de sustancias químicas dañinas, incluyendo, pero no limitándose, a aquellas que son cancerígenas, mutagénicas, tóxicas para la reproducción, o persistentes y bioacumulativas. Si se ofrecen para la venta productos que contengan dichas sustancias, deberían estar etiquetados claramente;

- cuando sea adecuado, llevar a cabo una evaluación de los riesgos para la salud humana de los productos y servicios, antes de la introducción de nuevos materiales, tecnologías o métodos de producción y, cuando sea adecuado, hacer que esté disponible al consumidor toda la documentación;

- transmitir a los consumidores información vital en materia de seguridad, utilizando, cuando sea posible, símbolos, preferiblemente aquellos que han sido acordados internacionalmente, de forma adicional a la información escrita en forma de texto;

- instruir a los consumidores respecto al uso adecuado de los productos y advertirlos acerca de los riesgos que conlleva el uso previsto o el normalmente previsible, y

- adoptar medidas que eviten que los productos se vuelvan inseguros a causa del manejo o almacenamiento inadecuados mientras estén bajo la custodia de los consumidores.

Asunto 3 sobre consumidores: consumo sostenible

Acciones y expectativas relacionadas

Para contribuir al consumo sostenible, una organización debería, cuando sea adecuado:

- promover una educación eficaz que dé poder a los consumidores y les permita entender los impactos en su bienestar y el medio ambiente de las elecciones de productos y servicios que realizan. Se puede proporcionar consejo práctico sobre cómo modificar los patrones de consumo y realizar los cambios necesarios;

- ofrecer a los consumidores productos y servicios beneficiosos, desde el punto de vista social y ambiental, considerando el ciclo de vida completo y reducir los impactos negativos para la sociedad y el medio ambiente a través de;

- la eliminación, cuando sea posible, o la minimización de todos los impactos negativos para la salud y el medio ambiente de productos y servicios y, cuando existan alternativas menos dañinas y más eficientes, la provisión de la selección de productos o servicios que ejerzan efectos menos negativos sobre la sociedad y el medio ambiente;

- el diseño de los productos y envases de modo que éstos puedan ser fácilmente utilizados, reutilizados, reparados o reciclados y, si fuese posible, ofrecer o sugerir servicios de reciclaje y disposición final;

- la preferencia por suministros que puedan contribuir al desarrollo sostenible;

- la oferta de productos de alta calidad con una vida útil más larga, a precios asequibles;

- la provisión de información científicamente fiable, coherente, veraz, precisa, comparable y verificable a los consumidores acerca de los factores ambientales y sociales relacionados con la producción y la entrega de sus productos o servicios, incluida, cuando sea adecuado, información sobre eficiencia de los recursos, tomando en consideración la cadena de valor;

- la provisión de información a los consumidores sobre productos y servicios, que incluya: información sobre el desempeño, los impactos para la salud, el país de origen, la eficiencia energética (cuando sea de aplicación), el contenido o ingredientes (incluyendo, cuando sea apropiado, el uso de organismos genéticamente modificados y nanopartículas), los aspectos relacionados con el bienestar de los animales, (incluyendo, cuando sea apropiado, la realización de ensayos con animales), y el uso seguro, mantenimiento, almacenamiento y disposición final de los productos y sus envases y embalajes, y

- el uso de esquemas de etiquetado fiables y eficaces, verificados, independientemente, u otros esquemas de verificación, como por ejemplo, el eco-etiquetado o actividades de auditoría, para comunicar aspectos ambientales positivos, eficiencia energética y otras características socialmente y ambientalmente beneficiosas de los productos y servicios

Asunto 4 sobre consumidores: servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias

Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:

- tomar medidas para prevenir quejas , ofreciendo a los consumidores, incluidos aquellos que adquieren los productos por ventas a distancia, la opción de devolver los productos dentro de un período específico de tiempo u obtener otras soluciones adecuadas;
- analizar las quejas y mejorar las prácticas para responder a las quejas;
- ofrecer certificados de garantía que excedan los períodos de garantía otorgados por ley y que sean idóneos para la duración esperada de la vida útil del producto, cuando sea adecuado;
- informar de manera clara a los consumidores acerca de la forma en que pueden acceder a servicios postventa y apoyo, así como de los mecanismos de resolución de controversias y compensación;
- ofrecer sistemas adecuados y eficientes de apoyo y asesoramiento;
- ofrecer mantenimiento y reparación a un precio razonable y en localizaciones accesibles y proporcionar información adecuada sobre el plazo previsto para la disponibilidad de los repuestos de los productos; y
- hacer uso de procedimientos alternativos de resolución de controversias y conflictos y de compensación, basados en normas nacionales o internacionales, que no tengan costo o que tengan un costo mínimo para los consumidores, y que no requieran que los consumidores renuncien a su derecho de entablar recursos legales.

Asunto 5 sobre consumidores: protección y privacidad de los datos de los consumidores

Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:

- limitar la recopilación de datos de carácter personal a información que sea esencial para la provisión de los productos y servicios, o bien que sea proporcionada con el consentimiento informado y voluntario del consumidor;
- abstenerse de hacer que el uso de servicios o el derecho a ofertas especiales dependa de la aceptación del consumidor de un uso no deseado de datos para fines comerciales;
- obtener los datos únicamente por medios legales y justos;
- especificar el propósito para el que se recopilan los datos de carácter personal, bien con carácter previo, o en el momento de su recopilación;
- no revelar, ni poner a disposición, ni usar los datos de carácter personal, para propósitos distintos de aquellos especificados, incluido el marketing, excepto cuando exista consentimiento informado y voluntario del consumidor, o cuando sea requerido por la ley;
- proporcionar a los consumidores el derecho a verificar si la organización dispone de datos sobre ellos y cuestionar estos datos, según esté estipulado por ley. Si el cuestionamiento tiene éxito, la información debería ser borrada, rectificada, completada o enmendada, según sea adecuado;
- proteger, según sea adecuado, los datos de carácter personal mediante salvaguardas adecuadas de seguridad;

- estar abierta a avances, prácticas y políticas relacionadas con los datos de carácter personal y ofrecer de forma inmediata las maneras posibles para establecer la existencia, naturaleza y uso principal de la información personal, y
- revelar la identidad y localización habitual de la persona encargada de rendir cuentas sobre la protección de los datos en la organización (llamado a veces controlador de datos) y hacer a esta persona responsable de rendir cuentas del cumplimiento de las medidas antes mencionadas y las leyes aplicables.

Asunto 6 sobre consumidores: acceso a servicios esenciales

Aunque el Estado es responsable de garantizar que se respete el derecho a la satisfacción de las necesidades básicas, hay muchos lugares o condiciones en las que el Estado no asegura la protección de este derecho. Incluso cuando se protege la satisfacción de algunas necesidades básicas, tales como la sanidad, es posible que el derecho a servicios de suministro esenciales tales como la electricidad, el gas, el agua, los servicios de aguas residuales, el drenaje, el alcantarillado y la comunicación, no se logren plenamente.

Este asunto no se toma para el desarrollo del trabajo, por estar dirigido a las empresas prestadoras de servicios públicos.

Asunto 7 sobre consumidores: educación y toma de conciencia

Acciones y expectativas relacionadas

Al educar a los consumidores, una organización debería abordar, cuando sea adecuado:

- la salud y la seguridad, incluidos los peligros de los productos;
- la información acerca de las leyes y las regulaciones apropiadas, las maneras de obtener compensación y, las agencias y las organizaciones dedicadas a la protección del consumidor;
- el etiquetado de productos y servicios, y la información proporcionada en manuales e instrucciones;
- la información sobre pesos y medidas, precios, calidad, condiciones crediticias y disponibilidad de servicios esenciales;
- la información acerca de los riesgos relacionados con el uso y cualquier otra precaución necesaria;
- los productos y servicios financieros y de inversión;
- la protección al medio ambiente;
- el uso eficiente de materiales, energía y agua;
- el consumo sostenible, y
- la disposición final adecuada de envoltorios, residuos y productos.

4.2.3.6 Participación activa y desarrollo de la comunidad (ISO 26000, 2010, p.66-76)

La participación activa de la comunidad va más allá de identificar a las partes interesadas e involucrarse con ellas, en relación con los impactos de las actividades de una organización; también abarca el apoyo y la creación de una relación con la comunidad. Pero sobre todo, implica el reconocimiento del valor de la comunidad. La participación activa de una organización en la comunidad debería surgir del reconocimiento de que la organización es una parte interesada en la comunidad y que tiene intereses comunes con ella.

La Declaración del Milenio de las Naciones Unidas resalta que, si bien el desarrollo debería guiarse y conducirse principalmente a través de políticas públicas, el proceso de desarrollo depende de las contribuciones de todas las organizaciones. La participación activa de la comunidad ayuda a contribuir, a escala local, al logro de estos objetivos.

Asunto 1 sobre participación activa y desarrollo de la comunidad: participación activa de la comunidad

Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:

- consultar a los grupos representativos de la comunidad al determinar las prioridades de la inversión social y las actividades de desarrollo de la comunidad. Debería prestarse especial atención a los grupos vulnerables, discriminados, marginados, no representados e infrarrepresentados, e involucrarlos de una manera que pueda ayudarles a extender sus opciones y respetar sus derechos;
- consultar y dar cabida a comunidades, incluyendo los pueblos indígenas, en los términos y condiciones de desarrollo que les afecten. La consulta debería tener lugar con carácter previo al desarrollo y debería basarse en información completa, precisa y accesible
- participar en asociaciones locales mientras sea posible y adecuado, con el objetivo de contribuir al bien público y a los objetivos de desarrollo de las comunidades;
- mantener relaciones transparentes con funcionarios del gobierno local y representantes políticos, sin sobornos o influencias indebidas;
- alentar y apoyar a los ciudadanos para que actúen como voluntarios en los servicios a la comunidad, y
- contribuir a la formulación de políticas y al establecimiento, implementación, seguimiento y evaluación de programas de desarrollo. Al hacerlo, una organización debería respetar y tener la debida consideración por los derechos y opiniones de otros para expresar y defender sus propios intereses.

Asunto 2 sobre participación activa y desarrollo de la comunidad: educación y cultura

Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:

- promover y apoyar la educación en todos los niveles e involucrarse en acciones que mejoren la calidad de la educación y el acceso a la misma, promuevan el conocimiento local y ayuden a erradicar el analfabetismo;
- promover, en particular, las oportunidades de aprendizaje para grupos vulnerables o discriminados;
- alentar la incorporación de los niños a la educación formal y contribuir a la eliminación de los obstáculos que impidan que los niños puedan obtener una educación (como, por ejemplo, el trabajo infantil);
- promover actividades culturales, cuando sea adecuado, reconocer y valorar las culturas locales y las tradiciones culturales, que sean coherentes con el principio de respeto a los derechos humanos. Las acciones para respaldar las actividades culturales que empoderan los grupos históricamente desfavorecidos son particularmente importantes como medio para combatir la discriminación;
- considerar facilitar la educación en materia de derechos humanos y aumentar la toma de conciencia sobre los mismos;
- ayudar a conservar y proteger el patrimonio cultural, especialmente en aquellos lugares donde las actividades de la organización puedan tener un impacto sobre el mismo, y
- cuando sea adecuado, promover el uso del conocimiento tradicional y las tecnologías de las comunidades indígenas.

Asunto 3 sobre participación activa y desarrollo de la comunidad: creación de empleo y desarrollo de habilidades

Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:

- analizar el impacto de sus decisiones de inversión sobre la creación de empleo y, cuando sea viable económicamente, puede realizar inversiones directas que alivien la pobreza, a través de la creación de empleo;
- considerar el impacto que tiene en el empleo la elección de una tecnología determinada y, cuando sea viable económicamente en el largo plazo, preferir tecnologías que maximicen las oportunidades de empleo;
- considerar el impacto que tienen las decisiones de subcontratación en la creación de empleo, tanto dentro de la organización que toma las decisiones, como dentro de las organizaciones externas que se ven afectadas por tales decisiones;

- considerar los beneficios de crear empleo directo, en lugar de utilizar acuerdos de trabajo temporal;
- considerar participar en programas nacionales y locales de desarrollo de habilidades, incluidos los programas de aprendizaje de oficios, programas centrados en grupos desfavorecidos concretos, programas permanentes de aprendizaje y esquemas de reconocimiento de habilidades y de certificación;
- considerar ayudar a desarrollar y mejorar programas de desarrollo de habilidades en la comunidad, cuando éstos sean inadecuados, posiblemente en alianza con otros miembros de la comunidad;
- prestar especial atención a los grupos vulnerables en materia de empleo y creación de capacidad, y
- considerar ayudar a promover las condiciones marco necesarias para la creación de empleo.

Asunto 4 sobre participación activa y desarrollo de la comunidad: desarrollo y acceso a la tecnología

Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:

- considerar contribuir al desarrollo de tecnologías innovadoras que puedan ayudar a solucionar asuntos sociales y ambientales en las comunidades locales;
- considerar contribuir al desarrollo de tecnologías de bajo costo que se pueden replicar fácilmente y tengan un alto impacto positivo en la erradicación de la pobreza y el hambre;

Asunto 5 sobre participación activa y desarrollo de la comunidad: generación de riqueza e ingresos

Expectativas y acciones relacionadas

Una organización debería:

- considerar el impacto económico y social de entrar en una comunidad o de salir de ella, incluyendo los impactos en los recursos básicos necesarios para el desarrollo sostenible de la comunidad;
- considerar apoyar iniciativas adecuadas para estimular la diversificación de la actividad económica existente en la comunidad;
- considerar dar preferencia a los productos y servicios de los proveedores locales y contribuir a su desarrollo cuando sea posible;
- considerar llevar a cabo iniciativas para fortalecer las capacidades y oportunidades de los proveedores establecidos en el ámbito local para contribuir a cadenas de valor, prestando especial atención a los grupos desfavorecidos dentro de la comunidad;
- considerar ayudar a las organizaciones a operar dentro del marco jurídico apropiado;

– involucrarse en actividades económicas con organizaciones que, debido a niveles bajos de desarrollo, tengan dificultades para cumplir con las exigencias legales, sólo cuando:

– el propósito sea abordar la pobreza;

– las actividades de dichas organizaciones respeten los derechos humanos y exista una expectativa razonable de que dichas organizaciones vayan orientando sus actividades de forma coherente hacia el marco legal apropiado;

– considerar contribuir con programas y alianzas duraderos que apoyen a los miembros de la comunidad, en especial a las mujeres y demás grupos socialmente desfavorecidos y vulnerables, a establecer negocios y cooperativas, mejorar la productividad y promover el espíritu emprendedor. Dichos programas podrían, por ejemplo, proporcionar formación en planificación de negocios, marketing, normas de calidad exigidas para convertirse en proveedores, gestión y asistencia técnica, acceso a financiamiento y fomento de alianzas estratégicas;

– fomentar el uso eficiente de los recursos disponibles incluyendo el buen cuidado de los animales domésticos;

– considerar las vías adecuadas para hacer más fácilmente accesibles las oportunidades de adquisición para las organizaciones de la comunidad, incluyendo, por ejemplo, el fortalecimiento de la capacidad para cumplir con las especificaciones técnicas y haciendo que esté disponible la información sobre las oportunidades de adquisición;

– considerar el apoyo a organizaciones y personas que traen los productos y servicios necesarios para la comunidad, que pueden además generar empleo local, así como vínculos con mercados locales, regionales y urbanos, cuando sea beneficioso para el bienestar de la comunidad;

– considerar las vías adecuadas para ayudar al desarrollo de las asociaciones de emprendedores establecidas en la comunidad;

– cumplir con sus responsabilidades de pago de impuestos y proporcionar a las autoridades la información necesaria para determinar correctamente los impuestos correspondientes, y

– considerar contribuir a las jubilaciones y pensiones de los empleados.

Asunto 6 sobre participación activa y desarrollo de la comunidad: salud

Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:

– buscar eliminar los impactos negativos en la salud de cualquier proceso de producción, producto o servicio proporcionado por la organización;

– considerar promover la buena salud, por ejemplo, contribuyendo al acceso a medicamentos y vacunas y fomentando un estilo de vida saludable, incluidos el ejercicio y una buena nutrición, detectando de forma temprana las enfermedades, incrementando la toma de conciencia sobre métodos anticonceptivos y desincentivando el consumo de productos y sustancias perjudiciales para la salud. Se debería prestar especial atención a la nutrición infantil;

- considerar aumentar la toma de conciencia acerca de las amenazas para la salud y acerca de las principales enfermedades y su prevención, como el VIH/SIDA, el cáncer, las enfermedades cardíacas, la malaria, la tuberculosis y la obesidad, y
- considerar apoyar el acceso duradero y universal a servicios esenciales en materia de salud y a agua potable y servicios sanitarios adecuados, como medio para prevenir enfermedades.

Asunto 7 sobre la participación activa y desarrollo de la comunidad: inversión social

Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:

- tener en cuenta la promoción del desarrollo de la comunidad al planificar los proyectos de inversión social. Todas las acciones deberían ampliar las oportunidades de los ciudadanos, por ejemplo, aumentando las adquisiciones y cualquier tipo de subcontratación, a nivel local, para apoyar el desarrollo local;
- evitar acciones que perpetúen la dependencia de la comunidad en las actividades filantrópicas de la organización, su continua presencia o apoyo;
- evaluar sus propias iniciativas existentes relacionadas con la comunidad e informar a la comunidad y las personas dentro de la organización e identificar donde se pueden hacer mejoras;
- considerar aliarse con otras organizaciones, incluidos el gobierno, las empresas o las ONG, con el fin de maximizar sinergias y hacer uso de recursos, conocimiento y habilidades complementarias, y
- considerar contribuir a programas que proporcionen acceso a alimentación y otros productos esenciales para los grupos vulnerables o discriminados y para personas con bajos ingresos, teniendo en cuenta la importancia de contribuir al incremento de sus capacidades, recursos y oportunidades.

4.2.4 Teoría de las partes interesadas, grupos de interés o stakeholders

Esta teoría afirma que los directivos de las empresas no solamente deben satisfacer a los accionistas sino a una amplia variedad de grupos que pueden afectar o ser afectados por los resultados de la misma y sin los cuales ésta dejaría de existir (Argandoña, 1998; Donaldson y Preston, 1995; Freeman y Reed, 1983; Maigan y Ferrell, 2004, citado por Alvarado, Bigné, & Currás, 2011, p.121).

Las partes interesadas son organizaciones o individuos que tienen uno o más intereses en cualquiera de las decisiones o actividades de una organización. Puesto que estos intereses pueden verse afectados por una organización, se crea una relación con ésta. No es necesario que esta relación sea formal. La relación creada por estos intereses existe

independientemente de que las partes sean conscientes de ello. Puede que una organización no sea siempre consciente de todas sus partes interesadas, aunque debería intentar identificarlas. Del mismo modo, puede que muchas partes interesadas no sean conscientes del potencial que tiene una organización de afectar sus intereses (ISO 26000, 2010, p.18).

“El involucramiento con las partes interesadas incluye el diálogo entre la organización y una o más de sus partes interesadas. Ayuda a la organización a abordar su responsabilidad social proporcionándole una base fundamentada para sus decisiones” (ISO 26000, 2010, p.19).

Es más probable que el involucramiento con las partes interesadas tenga un mayor efecto cuando están presentes los siguientes elementos: se ve un propósito claro para el involucramiento; se han identificado los intereses de las partes interesadas; la relación que esos intereses establecen entre la organización y la parte interesada es directa o importante; los intereses de las partes interesadas son pertinentes y significativos para el desarrollo sostenible, y las partes interesadas tienen la suficiente información y entendimiento para tomar sus decisiones (ISO 26000, 2010, p.21).

Los grupos de interés, es introducida por Edward Freeman, quien enfatiza en darle nombre a los grupos o personas de las empresas (stakeholders) para que al considerar las orientaciones o actividades de la empresa, éstas tengan nombres o caras, y así poder determinar con quién ser socialmente responsable, y por ende, ponderar la importancia de los stakeholders (Freeman, 1984, citado por Crespo, 2010, p.124).

“El enfoque de los stakeholders es un intento de integrar en una sola metodología la idea básica de que la empresa tiene una responsabilidad que da lugar a obligaciones concretas, frente a diferentes públicos o grupos” (Navarro García, 2012, p.87).

Las relaciones comerciales existentes entre las grandes empresas y sus socios comerciales de las empresas más pequeñas permiten prever que se obligarán recíprocamente a llevar a cabo un cumplimiento, respeto y fomento de la visión de la RSC, a modo de efecto en cadena de beneficio (Navarro García, 2012, p.101).

“El éxito competitivo dependerá de la capacidad que cada organización tenga para identificar sus grupos de interés, conocer sus expectativas y priorizar la implementación de prácticas que satisfagan sus intereses” (Freeman, 1984, citado en Herrera, Larrán, Lechuga, & Martínez, 2016, p.32)

La diferencia entre la triple cuenta de resultados y la teoría de los stakeholders radica en que la primera corresponde a un enfoque basado en los objetivos dimensionales (social, ambiental y económico) y la teoría de los stakeholders se sustenta en la gestión de las relaciones de los grupos de interés con la organización (Rojas Forero, Ramírez Méndez, & Vélez, 2017, p.69):

4.2.4.1 Tipos de stakeholders

Tabla 1
Tipos de stakeholders

Tipo	Intereses legítimos
Socios, accionistas e inversores	Beneficio, rentabilidad inversiones, gestión...
Empleados	Salario, prestaciones sociales, seguridad, higiene, estabilidad, promoción, empleabilidad, participación, formación, desarrollo, no discriminación, clima laboral...
Directivos	Capacidad de gestión, prestigio, ingresos...
Creadores de opinión y conocimiento	Transparencia, información veraz y actualizada...
Clientes	Justa relación calidad - precio, información veraz, garantías, salud y seguridad, posventa
Instituciones financieras	Transparencia, solvencia, lucha contra la corrupción...
Competidores	Respeto reglas de libre competencia, reciprocidad, cumplimiento compromisos, cooperación...
Proveedores y subcontratistas	Respeto reglas de libre mercado, capacidad de pago, información clara posibilidades comerciales, respeto marcas y propiedad industrial.
Comunidades locales, países y sociedades	Respeto a la soberanía nacional, legalidad, lucha contra la corrupción, contribución desarrollo, colaboración con instituciones.
Administración pública	Legalidad, contribución desarrollo, colaboración con instituciones científicas, culturales, universidades, medio ambiente, ONGs.
Partidos políticos	Legalidad, contribución desarrollo
Iglesias	Respeto a sus creencias y valores morales, participación ciudadana.
Sindicatos	Respeto y promoción de derechos sociolaborales.
Universidades	Investigación, desarrollo, formación...

Fuente: Elaborado por Navarro García (2012, p.89)

Se exalta la importancia de todos los tipos de stakeholders que actualmente componen el sistema económico y financiero, pero es necesario aclarar que solamente se seleccionó cuatro tipos para el desarrollo de este proyecto sobre las prácticas de RSE, en el sector de la construcción de las empresas ubicadas en la ciudad de Armenia Quindío con un enfoque social direccionado a sus stakeholders, el cual quedo integrado por empleados, clientes, proveedores y comunidades; es importante mencionar, que esta selección se determinó después de revisar las siete materias fundamentales y los asuntos pertinentes contenidos en

las páginas 23 a la 76 de la ISO 26000 de 2010 y los 19 estándares GRI de la serie 400 que trata los temas sociales, contenidas en el punto “4.2.3 Tipos de prácticas de responsabilidad social empresarial en el enfoque social” del presente trabajo.

4.2.4.2 Grupos de stakeholders (Navarro García, 2012, p.89)

- Stakeholders internos: vinculados directamente a la empresa u organización, bien sea en calidad de accionistas, socios, directivos, sindicatos, trabajadores, socios estratégicos, etc.
- Stakeholders externos: los restantes grupos de interés no vinculados orgánicamente a la empresa, como autoridades, grupos de presión, ONGs, competidores, consumidores, etc.

4.2.4.3 La responsabilidad social empresarial y los stakeholders.

La base teórica de la RSC está en la concepción de la empresa como una entidad que debe ser sostenible y responder a criterios éticos de comportamiento. Cuando la empresa en la ejecución de su objeto social, toma decisiones y actúa, está afectando irremisiblemente a diferentes agentes como los clientes, empleados, proveedores, accionistas y a la sociedad. Por esta razón, es indispensable que las actuaciones de las empresas incorporen criterios de sostenibilidad, pensando en el presente y en el futuro, conociendo sus intereses y los intereses de los agentes con los que interaccionan, buscando el beneficio económico y beneficio social. Para lograrlo, se debe incorporar en la estrategia de la empresa los intereses de todos los agentes, los cuales deben ser correspondidos de forma satisfactoria (Sánchez & Gallardo, 2013, p.10)

La visión de la teoría de los stakeholders ha sido considerada fundamentalmente como estratégica, ya que aduce que la RSE es capaz de potenciar la ventaja competitiva de las empresas, pues supone que la implicación de la firma en determinadas actividades de RSE percibidas como importantes por parte de los stakeholders no financieros, puede ser beneficiosa para la misma, y la no implicación puede llevar a esos grupos a retirar su soporte a la empresa (McWilliams et al., 2006; Polonsky y Scott, 2005, citado por Alvarado, Bigné, & Currás, 2011, p.121).

“Quizá el problema más señalado de esta teoría es la falta de criterios claros para identificar los grupos de interés y la consecuente imposibilidad para otorgar los derechos correspondientes de cada uno de ellos” (Argandoña, 1998; Coelho et al., 2003, citado por Alvarado, Bigné, & Currás, 2011, p.121).

“Otras críticas a esta teoría se han referido a sus fundamentos éticos, pues hay autores que afirman que carece de bases que se hallen sólidamente afianzadas en las teorías éticas tradicionales” (Argandoña, 1998; Orts y Strudler, 2002, citado por Alvarado, Bigné, & Currás, 2011, p.121).

“Pese a las críticas y dificultades mencionadas, la teoría de los stakeholders es el marco conceptual más ampliamente usado para el estudio de la RSE” (McWilliams y Siegel, 2001, citado por Alvarado, Bigné, & Currás, 2011, p.121).

4.2.5 Beneficios de la responsabilidad social empresarial

Varios académicos han demostrado que una estrategia para que las empresas alcancen beneficios externos (imagen pública, percepción de marca, fidelidad de los clientes, etc.) e internos (valores, gestión de recursos humanos, motivación, calidad del ambiente de trabajo, etc.) es la responsabilidad social (European Commission, 2002, citado en Mercado Salgado & García Hernández, 2007, p.122)

Comprender los beneficios de la responsabilidad social para la organización puede ser de gran importancia para obtener el compromiso de los líderes de la organización. Por tanto, se deberían realizar esfuerzos para hacer que los líderes de la organización comprendan a fondo las implicaciones y beneficios de la responsabilidad social. (ISO 26000, 2010, p.81)

La responsabilidad social puede ofrecer numerosos beneficios potenciales para una organización. Éstos incluyen según el ISO 26000 (2010, p. 22-23):

- impulsar una toma de decisiones más fundamentada con base en una mejor comprensión de las expectativas de la sociedad, las oportunidades asociadas a la responsabilidad social (incluyendo una mejor gestión de los riesgos legales) y los riesgos de no ser socialmente responsable;
- mejorar las prácticas de gestión del riesgo de la organización;
- aumentar la reputación de la organización y fomentar una mayor confianza pública;
- apoyar la licencia social de la organización para operar;
- generar innovación;
- mejorar la competitividad de la organización, incluyendo el acceso al financiamiento y la posición de socio preferencial;
- mejorar la relación de la organización con sus partes interesadas, exponiendo a la organización a nuevas perspectivas y al contacto con una variada gama de partes interesadas;
- aumentar la lealtad, el involucramiento, la participación y la moral de los empleados;
- mejorar la salud y la seguridad, tanto de sus trabajadores como de sus trabajadoras;
- impactando positivamente en la capacidad de una organización para contratar, motivar y retener a sus empleados;
- obtener ahorros asociados al aumento de la productividad y eficiencia de los recursos, la disminución del consumo de energía y agua, la reducción de residuos y la recuperación de subproductos valiosos;
- mejorar la fiabilidad y equidad de las transacciones, a través de la participación política responsable, la competencia justa y la ausencia de corrupción, y

– prevenir o reducir los conflictos potenciales con consumidores acerca de productos o servicios.

Por otro lado, Navarro García (2012) cita que una organización que aplique políticas coherentes de RSC obtendrá beneficios a varios niveles, tal y como se refleja en la siguiente tabla:

Tabla 2
Beneficios de la responsabilidad social empresarial

Aspectos legales y sociolaborales	<ul style="list-style-type: none"> . Se anticipa a las exigencias sociales, básicamente las demandas de los stakeholders. Una empresa socialmente responsable estará más atenta a sus necesidades y será capaz de prever sus necesidades y peticiones. . Reduce el riesgo de litigios, demandas y sanciones. . Facilita el desarrollo de soluciones económicamente eficientes, en ocasiones mucho más eficientes que las derivadas de reglamentos fijos.
Aspectos relacionales (clientes, proveedores y sociedad)	<ul style="list-style-type: none"> . Fortalece la lealtad y fidelización del cliente en un momento en el que los consumidores están ejercitando de una forma creciente su poder de elección entre diferentes marcas. . Reduce el riesgo de publicidad negativa, boicots y deterioro de la imagen pública. . Mejora la reputación e imagen de marca de la empresa. . Facilita el diálogo con los consumidores y mejora la adaptación de productos y servicios. . Mejora las relaciones con los stakeholders.
Aspectos organizacionales	<ul style="list-style-type: none"> . Incrementa la moral, transparencia, confianza y cohesión de la plantilla. . Refuerza la filosofía de la empresa, transformándola en un cuerpo vivo y práctico y no en una borrosa lista de principios genéricos o de anquilosados códigos. . Ayuda a difundir nuevas tecnologías y mejores prácticas de gestión. . Induce a una mejor supervisión de la cadena de proveedores seleccionando a aquellos socialmente responsables (por ejemplo, que no utilicen trabajadores menores de edad). . El diálogo y el establecimiento de buenos canales de comunicación facilitan la lucha contra la corrupción en las transacciones económicas y comerciales.

- . Reduce los costos operacionales a través de una gestión sistemática de recursos.
- . Reduce los costes de establecimiento de negocio a través de rigurosas políticas de ética empresarial que, por ejemplo, excluyan sistemáticamente la corrupción (tolerancia cero).
- . Incrementa la productividad a través de una plantilla motivada.
- . Atrae una nueva "especie" de inversores (inversiones éticas).
- . Permite la inclusión de ciertas medidas en los índices de inversiones socialmente responsables

Fuente: Elaborado por Navarro García (2012, p.231)

4.3 MARCO CONCEPTUAL

4.3.1 Responsabilidad social empresarial (RSE)

Empresa: el concepto de empresa ha cambiado en los últimos tiempos, desde “entenderla como el terreno de hombres sin escrúpulos, movidos exclusivamente por el afán de lucro, a considerarla como una institución socioeconómica que tiene una seria responsabilidad moral con la sociedad, es decir, con los consumidores, accionistas, empleados y proveedores” (Cortina ,1996, p.53).

Organización: Conjunto de personas que trabajan colaborativamente para cumplir su misión desde un enfoque responsable, bajo lineamientos éticos y legales asignados por la sociedad para contribuir con sus acciones al desarrollo. (Rojas Forero, Ramírez Méndez, & Vélez, 2017, p.21)

Responsabilidad Social Corporativa – RSC: busca conciliar el crecimiento y la competitividad, integrando al mismo tiempo el compromiso con el desarrollo social y la mejora del medioambiente. Cada vez más directivos están sensibilizados con los problemas de carácter ético, conservación de los espacios naturales, cambio climático, desigualdad social, derechos de los trabajadores y con los derechos humanos en general, abordando estos aspectos en profundidad, adquiriendo un compromiso permanente y dinámico con todos los grupos de interés poniendo en marcha su RSC (Sánchez & Gallardo, 2013, p.11).

Responsabilidad Social Empresarial – RSE: Giraldo pretende establecer una definición precisa, donde el grupo de trabajo de la Universidad Eafit, buscaba construir una definición basada en las entrevistas realizadas a varios empresarios antioqueños. El resultado de estas entrevistas se consolidó en ocho factores, los cuales se presentan según el grado de importancia (determinada por la frecuencia con que aludían a estos los empresarios), estos factores son la retribución a la sociedad, el apoyo a la comunidad cercana a la empresa, ayuda a los trabajadores, cumplimiento de la ley, actitud ética en los negocios, atención adecuada a los clientes, generación de utilidades y, por último, la

búsqueda de beneficios económicos pero también sociales y ambientales (Cardozo, 2003; Giraldo, 2008 citado por Crespo, 2010, p.125-126).

4.3.2 Tipos de enfoque de responsabilidad social (Carrillo, Rodríguez y Toca 2013 citado por Toca & Carrillo 2014, p.109)

La dimensión **económica** refleja las condiciones materiales del individuo, asumiendo que niveles más altos de ingreso se asocian con niveles más altos de bienestar.

La dimensión **ambiental** expresa las relaciones del individuo con su entorno, sus recursos y todos los beneficios derivados de una relación armoniosa.

La dimensión **social** incorpora elementos de la calidad de vida del ciudadano – garantizados bien sea por las políticas públicas, los programas sociales o las estrategias empresariales sostenibles.

4.3.3 Tipos de prácticas de responsabilidad social empresarial en el enfoque social

De conformidad con la Norma (ISO 26000, 2010):

4.3.3.1 Derechos humanos

Inherentes: por cuanto pertenecen a cada persona, en virtud de su condición de ser humano (p.26).

Inalienables: por cuanto las personas no pueden renunciar a ellos, ni pueden ser despojados de ellos por los gobiernos o cualquier otra institución (p.26).

Universales: por cuanto son aplicables a todas las personas independientemente de su condición (p.26).

Indivisibles: por cuanto ninguno de los derechos humanos puede ignorarse selectivamente (p.26).

Interdependientes: por cuanto el cumplimiento de un derecho contribuye al cumplimiento de otros derechos (p.26).

Debida diligencia: proceso exhaustivo y proactivo para identificar los impactos negativos reales y potenciales de carácter social, ambiental y económico de las decisiones y actividades de una organización a lo largo del ciclo de vida completo de un proyecto o de una actividad de la organización, con el objetivo de evitar y mitigar dichos impactos negativos (p.2). Para respetar los derechos humanos, las organizaciones tienen la

responsabilidad de ejercer la debida diligencia con el fin de identificar, prevenir y abordar los impactos reales o potenciales sobre los derechos humanos, resultantes de sus actividades o de actividades de aquellos con los que tienen relación (p.27).

Complicidad directa: Sucede cuando una organización, a sabiendas, ayuda a violar los derechos humanos (p.29).

Complicidad beneficiosa: Implica que una organización o sus filiales se benefician directamente de los abusos de los derechos humanos perpetrados por otros. Por ejemplo, una organización que tolera las acciones de las fuerzas de seguridad para suprimir una protesta pacífica contra sus decisiones y actividades o el uso de medidas represivas para proteger sus instalaciones o una organización que se beneficia económicamente del abuso de los derechos fundamentales en el trabajo por parte de sus proveedores (p.29).

Complicidad tácita: Puede consistir en el hecho de que una organización no ponga de manifiesto ante las autoridades competentes violaciones sistemáticas o continuas de los derechos humanos, como podría ser el caso de no denunciar la discriminación sistemática contra grupos particulares en la legislación laboral (p.29).

La discriminación: implica cualquier tipo de distinción, exclusión o preferencia que tiene el efecto de anular la igualdad de trato o de oportunidades, cuando esa consideración se basa en prejuicios, más que en motivos legítimos. Los motivos ilegítimos para la discriminación incluyen, entre otros, los siguientes: raza, color, género, edad, idioma, propiedad, nacionalidad o país de origen, religión, etnia o procedencia social, casta, motivos económicos, discapacidad, embarazo, pertenencia a un pueblo indígena, afiliación a un sindicato, afiliación política u opiniones políticas o de otro tipo. Entre los motivos prohibidos emergentes se incluyen el estado civil o situación familiar, las relaciones personales y el estado de salud como, por ejemplo, ser portador o padecer VIH/SIDA (HIV/AIDS, por sus siglas en inglés). La prohibición de discriminar constituye uno de los principios fundamentales del derecho internacional en materia de derechos humanos (p.31).

Derechos económicos, sociales y culturales: Toda persona, como miembro de la sociedad, tiene derechos económicos, sociales y culturales indispensables para su dignidad y desarrollo personal. En ellos se incluyen el derecho a: la educación, un trabajo en condiciones favorables y justas, la libertad de asociación, un nivel de salud adecuado, un nivel de vida adecuado para la salud física y mental y el bienestar propio y el de su familia; la alimentación, el vestido, la vivienda, el cuidado médico y la protección social necesaria, como por ejemplo, la seguridad en casos de desempleo, enfermedad, discapacidad, fallecimiento del cónyuge, vejez u otra carencia de sustento que ocurra en circunstancias ajenas a su control; la práctica de una religión y cultura; y a tener oportunidades verdaderas de participar sin discriminación en la toma de las decisiones que apoyan prácticas positivas y disuaden de prácticas negativas en relación con esos derechos (p.33).

Los principios y los derechos fundamentales en el trabajo se centran en los asuntos laborales. La comunidad internacional los ha adoptado como derechos humanos básicos (p.34).

4.3.3.2 Prácticas laborales

Trabajo: como empleador, una organización contribuye a uno de los objetivos más ampliamente aceptados de la sociedad, principalmente, la mejora del nivel de vida a través del pleno empleo, de la estabilidad en el empleo y del trabajo decente. Cada país proporciona un marco legal que regula la relación entre empleadores y empleados (p.38).

Relación laboral: confiere derechos e impone obligaciones, tanto a empleadores como a empleados, en beneficio, tanto de la organización como de la sociedad (p.38).

Condiciones de trabajo: incluyen salarios y otras formas de compensación, jornada laboral, períodos de descanso, vacaciones, prácticas disciplinarias y de despido, protección de la maternidad y aspectos del bienestar, tales como agua potable, servicios sanitarios, comedores colectivos y acceso a servicios médicos.

Muchas de las condiciones de trabajo se establecen en leyes y regulaciones nacionales o en acuerdos jurídicamente vinculantes entre aquellos para quienes se desempeña el trabajo y aquellos que lo desempeñan (p.40).

Protección social: se refiere a todas las garantías jurídicas y las políticas y prácticas de las organizaciones, orientadas a mitigar la reducción o pérdida de ingresos en caso de accidente de trabajo, enfermedad, maternidad, paternidad, vejez, desempleo, invalidez o dificultad financiera y a proporcionar asistencia médica y beneficios familiares. La protección social desempeña un rol fundamental en la preservación de la dignidad humana y en el establecimiento de un sentido de equidad y justicia social. Generalmente, la responsabilidad principal de la protección social recae sobre el Estado (p.40).

Diálogo social: incluye todo tipo de negociación, consulta o intercambio de información entre representantes de gobiernos, empleadores y trabajadores, sobre temas de interés común relativos a inquietudes económicas y sociales. Podría tener lugar entre el empleador y los representantes de los trabajadores en temas que afecten a sus intereses, y podría también incluir a los gobiernos, cuando estén sometidos a debate términos más amplios, tales como la legislación y la política social (p.41).

Salud y la seguridad en el trabajo: implica promover y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores y prevenir daños en la salud provocados por las condiciones laborales.

También se refiere a la protección de los trabajadores frente a riesgos para la salud y a la adaptación del ambiente de trabajo a las necesidades fisiológicas y psicológicas de los trabajadores.

La carga financiera y social por enfermedades, lesiones y muertes relacionadas con el empleo es elevada para la sociedad. La contaminación accidental y crónica y otros riesgos en el lugar de trabajo que son perjudiciales para los trabajadores también pueden generar impactos en la comunidad y en el medio ambiente. Los temas de salud y seguridad se relacionan con equipos, procesos, prácticas y sustancias (químicas, físicas y biológicas) peligrosos (p. 43).

Desarrollo humano: incluye el proceso de ampliar las opciones de las personas expandiendo las capacidades y funciones humanas, permitiendo, así, que hombres y mujeres puedan disfrutar de vidas largas y saludables, que posean amplios conocimientos y que tengan un nivel de vida decente. El desarrollo humano también incluye el acceso a oportunidades políticas, económicas y sociales para poder ser creativo y productivo y gozar de respeto hacia uno mismo y de un sentido de pertenencia a una comunidad y de contribución a la sociedad (p.44).

Formación en el lugar de trabajo: Las organizaciones pueden usar políticas e iniciativas para obtener un mayor desarrollo humano, abordando inquietudes sociales importantes, como combatir la discriminación, equilibrar responsabilidades familiares, promover la salud y el bienestar y mejorar la diversidad de su personal.

También pueden usar políticas e iniciativas en el lugar de trabajo para aumentar la capacidad y la empleabilidad de los individuos. La empleabilidad se refiere a las experiencias, competencia y calificaciones que incrementan la capacidad del individuo de asegurar y mantener un empleo decente (p.45).

4.3.3.3 Prácticas justas de operación

Prácticas justas de operación: se refieren a la conducta ética de una organización en sus transacciones con otras organizaciones. Incluyen las relaciones entre organizaciones y agencias gubernamentales, así como, entre organizaciones y sus socios, proveedores, contratistas, clientes, competidores, y las asociaciones de las cuales son miembros.

Los asuntos relacionados con las prácticas justas de operación se presentan en los ámbitos de anticorrupción, participación responsable en la esfera pública, competencia justa, comportamiento socialmente responsable, relaciones con otras organizaciones y en el respeto a los derechos de la propiedad (p.53).

Corrupción: es el abuso de un poder otorgado, con el objetivo de obtener una ganancia privada. La corrupción puede adoptar muchas formas. Los ejemplos de corrupción incluyen sobornos (solicitar, ofrecer o aceptar un soborno en efectivo o en especie) que involucren a funcionarios públicos o a personas del sector privado, conflicto de intereses, fraude, blanqueo de dinero, desfalco, ocultación y obstrucción a la justicia y tráfico de influencias. La corrupción socava la eficacia y la reputación ética de una organización y puede convertirla en sujeto de procesamiento penal, así como de sanciones civiles y administrativas (p.53).

Participación política responsable: las organizaciones pueden apoyar procesos políticos públicos y promover el desarrollo de políticas públicas que beneficien a la sociedad en general. Las organizaciones deberían prohibir el uso de influencias indebidas y evitar conductas como la manipulación, intimidación y coerción que puedan deteriorar el proceso político público (p.54).

Competencia justa y abierta: estimula la innovación y la eficiencia, reduce los costos de los productos y servicios, asegura que todas las organizaciones tengan las mismas

oportunidades, anima al desarrollo de productos o procesos nuevos y mejores y, en el largo plazo, mejora el crecimiento económico y el nivel de vida. Las conductas anti-competencia pueden llegar a perjudicar la reputación de una organización frente a sus partes interesadas y pueden ocasionar problemas legales. Cuando las organizaciones rechazan involucrarse en conductas anti-competencia ayudan a crear un clima donde dicha conducta no se tolera, lo que beneficia a todos (p.54).

Derechos de la propiedad: el derecho a tener una propiedad es un derecho humano reconocido en la Declaración Universal de Derechos Humanos. Los derechos de la propiedad abarcan, tanto la propiedad física como la propiedad intelectual, e incluyen intereses sobre la tierra y otros activos físicos, derechos de autor, patentes, derechos de denominación de origen, fondos, derechos morales y otros derechos. También podrían abarcar una consideración de demandas de propiedad más amplias, tales como el conocimiento tradicional de grupos específicos, como los pueblos indígenas, o la propiedad intelectual de los empleados u otras personas (p.56).

4.3.3.4 Asuntos de consumidores

Prácticas justas de marketing, la información objetiva e imparcial y las prácticas contractuales justas: proporcionan información sobre los productos y los servicios de una manera que pueda ser entendida por los consumidores. Esto permite a los consumidores tomar decisiones fundamentadas en relación con el consumo y las compras y comparar las características de distintos productos y servicios. El objetivo de los procesos contractuales justos es proteger los intereses legítimos, tanto de proveedores, como de consumidores, mitigando los desequilibrios en el poder de negociación de las partes. El marketing responsable podría implicar proporcionar información sobre los impactos sociales, económicos y ambientales a través de todo el ciclo de vida y la cadena de valor (p.59).

Protección de la salud y la seguridad de los consumidores: implica la provisión de productos y servicios que sean seguros y que no conlleven un riesgo inaceptable de daño cuando se usen o consuman. La protección debería cubrir, tanto el uso previsto, como el uso incorrecto previsible. Proporcionar instrucciones claras para un uso seguro, incluido el montaje y mantenimiento es también una parte importante de la protección de la salud y la seguridad (p.60).

Consumo sostenible: se refiere al consumo de productos y recursos a tasas coherentes con el desarrollo sostenible (p.62).

Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias: son mecanismos que una organización utiliza para abordar las necesidades de los consumidores después de la venta de los productos o la prestación de los servicios. Dichos mecanismos incluyen una instalación adecuada, certificados de garantía, garantías, apoyo técnico acerca del uso, así como disposiciones relacionadas con la devolución, la reparación y el mantenimiento (p.63).

Protección y privacidad de los datos del consumidor: se pretende salvaguardar el derecho de los consumidores a la privacidad, limitando el tipo de información reunida y las formas en que esa información se obtiene, utiliza y se mantiene segura. El incremento del uso de la comunicación electrónica (incluidas las transacciones financieras) y las pruebas genéticas, así como el crecimiento a gran escala de las bases de datos, crea inquietudes respecto de cómo se puede proteger la privacidad de los consumidores, particularmente, en lo que respecta a la información de identificación personal (p.64).

Las iniciativas de educación y toma de conciencia permiten a los consumidores estar bien informados, ser conscientes de sus derechos y responsabilidades, tener mayores probabilidades de asumir un rol activo y ser capaces de tomar decisiones fundamentadas, en cuanto a la compra de productos o servicios, y consumir de manera responsable. Los consumidores desfavorecidos de las áreas rurales y urbanas, incluidos los consumidores con escasos ingresos y aquellos entre los que hay un nivel bajo de alfabetización, tienen necesidades especiales de educación y de incrementar su toma de conciencia. Siempre que exista un contrato formal entre una organización y un consumidor, la organización debería verificar que se informa debidamente al consumidor de todos los derechos y obligaciones pertinentes (p.66).

4.3.3.5 Participación activa y desarrollo de la comunidad

Participación activa de la comunidad: es la ayuda proactiva de una organización a la comunidad. Su objetivo es prevenir y resolver problemas, fomentando alianzas con organizaciones locales y partes interesadas, y aspirando a ser un buen ciudadano organizacional de la comunidad (p.70).

Educación y cultura: constituyen la base del desarrollo social y económico y son parte de la identidad de la comunidad. La preservación y la promoción de una cultura y la promoción de una educación, compatibles con el respeto a los derechos humanos tienen un impacto positivo sobre la cohesión social y el desarrollo (p.71).

Empleo: es un objetivo internacionalmente reconocido, en relación con el desarrollo económico y social. Con la creación de empleo, todas las organizaciones, grandes y pequeñas, pueden hacer una contribución a la reducción de la pobreza y la promoción del desarrollo económico y social (p.71).

Desarrollo de habilidades: es un componente esencial de la promoción del empleo y de la ayuda a las personas a garantizar trabajos decentes y productivos, y es primordial para el desarrollo económico y social (p.72).

Desarrollo y acceso a la tecnología: las organizaciones pueden contribuir al desarrollo de las comunidades en las que operan aplicando conocimientos, habilidades y tecnologías especializadas, de una manera que promueva el desarrollo de los recursos humanos y la difusión de la tecnología.

Las tecnologías de la información y la comunicación caracterizan gran parte de la vida contemporánea y son una base fundamental para muchas actividades económicas. El

acceso a la información es clave para superar las disparidades que existen entre países, regiones, generaciones, géneros, etc. Una organización puede contribuir a mejorar el acceso a estas tecnologías, a través de formación, alianzas y otras acciones (p.72).

Generación de ingresos y riqueza: las organizaciones pueden contribuir positivamente a través de programas que favorezcan el espíritu emprendedor, del desarrollo de proveedores locales, y del empleo para los miembros de la comunidad, así como a través de esfuerzos más amplios por fortalecer los recursos económicos y las relaciones sociales que faciliten el bienestar económico y social o generen beneficios para la comunidad. Además, ayudando a generar ingresos y riqueza en el ámbito local y promoviendo una distribución equilibrada de los beneficios económicos entre los miembros de la comunidad, las organizaciones pueden jugar un rol significativo en la reducción de la pobreza. Los programas de favorecimiento del espíritu emprendedor y las cooperativas orientadas a mujeres son particularmente importantes, ya que es ampliamente reconocido que el empoderamiento de las mujeres contribuye en gran medida al bienestar de la sociedad (p.73).

Salud: constituye un elemento esencial de la vida en sociedad y es un derecho humano reconocido. Las amenazas a la salud pública pueden tener efectos graves sobre las comunidades y pueden entorpecer su desarrollo. Por tanto, todas las organizaciones, grandes y pequeñas, deberían respetar el derecho a la salud y deberían contribuir, dentro de sus posibilidades, y según sea adecuado, a la promoción de la salud, la prevención de amenazas para la salud y de enfermedades y la mitigación de cualquier daño a la comunidad (p.74).

Inversión social: aparece cuando las organizaciones invierten sus recursos en iniciativas y programas orientados a mejorar aspectos sociales de la vida en comunidad. Los tipos de inversiones sociales podrían incluir proyectos relacionados con educación, formación, cultura, cuidado de la salud, generación de ingresos, desarrollo de infraestructuras, mejora del acceso a la información o cualquier otra actividad que promueva el desarrollo económico y social (p.75).

4.3.4 Teoría de las partes interesadas, grupos de interés o stakeholders

Stakeholders: aquellas personas o grupos que tienen, o reclaman tener, propiedad, derecho o interés en una empresa y en sus actividades pasadas, presentes y futuras. Ejemplos de stakeholders son los clientes, consumidores, proveedores, instituciones gubernamentales, comunidad, organizaciones no gubernamentales (ONG), protectores del medio ambiente e inversionistas y propietarios, entre otros (Hopkins, 2002, citado en Mercado Salgado & García Hernández, 2007, p.123).

4.3.4.1 Tipos de stakeholders (ISO 26000, 2010)

Empleado: Individuo que mantiene una relación reconocida como “relación de empleo” en la legislación o práctica nacionales. Empleado es un término más restringido que “trabajador” (p.2)

Cliente: Organización o miembro individual del público general que compra propiedad, productos o servicios para propósitos comerciales, privados o públicos (p.2).

Comunidad: se refiere a los asentamientos residenciales o sociales de otro tipo, ubicados en un área geográfica que se encuentra próxima físicamente al sitio en que se encuentra una organización o dentro de las áreas de impacto de la misma. El área y los miembros de la comunidad afectados por los impactos de una organización dependerán del contexto y especialmente del tamaño y naturaleza de dichos impactos. Sin embargo, en general, también se puede entender el término comunidad, como un grupo de personas que tienen determinadas características en común, por ejemplo, una comunidad “virtual” interesada en un asunto particular (p.67).

4.3.4.2 Grupos de stakeholders (ISO 26000, 2010)

Consumidor: Miembro individual del público general que compra o utiliza propiedad, productos o servicios para propósitos privados (p.2).

El término consumidor hace referencia a aquellos individuos o grupos que hacen uso del resultado de las decisiones y actividades de las organizaciones, sin que implique, necesariamente, que tengan que pagar dinero por los productos y servicios (p.57)

Trabajador: Persona que desempeña un trabajo, ya sea un empleado o alguien que trabaja por cuenta propia (p.5).

4.3.4.3 La responsabilidad social empresarial y los stakeholders

Responsabilidad social empresarial: ha sido tomada como una fuente de ventaja competitiva en el corto plazo y de permanencia de la empresa en el mercado en el largo plazo. Esto obedece a la necesidad de la empresa de crear entornos sanos para la libre competencia y adaptarse a las exigencias de los acuerdos multilaterales (Hernández y Bonomie, 2010, citado en Rojas Forero, Ramírez Méndez, & Vélez, 2017, p.89).

Ventaja: tres tipos de ventajas que las organizaciones adquieren al implementar la RSE en su estrategia de negocios. Las primeras están enfocadas a los beneficios en la imagen y en el posicionamiento de la empresa, derivados de una mejora sustancial en su reputación. Las segundas son relacionadas con la disminución en los costos y la mejora de la eficiencia

al gestionar adecuadamente los recursos. Las terceras tienen que ver con la disminución en los riesgos económicos y legales que aparecen al gestionar adecuadamente los distintos grupos de interés con quienes la organización tiene relaciones (Olcelse, Rodríguez y Alfaro, 2008, citados en Rojas Forero, Ramírez Méndez, & Vélez, 2017, p.90).

4.4 MARCO LEGAL

La normatividad existente actualmente en Colombia no es de aplicabilidad obligatoria, solo de carácter voluntario y cada organización empresarial es libre de implementar su responsabilidad social empresarial de la manera que más se pueda ajustar a las necesidades de su organización y a su objeto social.

A continuación se relaciona la normatividad legal vigente:

4.4.1 Carta Política de 1991 art. 333

La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley. La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades. La empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones. El Estado fortalecerá las organizaciones solidarias y estimulará el desarrollo empresarial. El Estado, por mandato de la ley, impedirá que se obstruya o se restrinja la libertad económica y evitará o controlará cualquier abuso que personas o empresas hagan de su posición dominante en el mercado nacional. La ley delimitará el alcance de la libertad económica cuando así lo exijan el interés social, el ambiente y el patrimonio cultural de la Nación (Corte Constitucional, 1991).

4.4.2 La Norma internacional ISO 26000

La Norma internacional proporciona orientación sobre los principios que subyacen en la responsabilidad social, el reconocimiento de la responsabilidad social y el involucramiento con las partes interesadas, las materias fundamentales y los asuntos que constituyen la responsabilidad social y sobre las maneras de integrar un comportamiento socialmente responsable en la organización. Esta Norma Internacional hace énfasis en la importancia de los resultados y mejoras en el desempeño de la responsabilidad social.

Esta Norma Internacional pretende ser de utilidad para todo tipo de organizaciones del sector privado, público y sin fines de lucro, con independencia de que sean grandes o pequeñas y estén operando en países desarrollados o en países en desarrollo. Aunque no todas las partes de esta Norma Internacional se utilizarán de igual manera por todos los tipos de organizaciones, todas las materias fundamentales son pertinentes para todas las organizaciones. Todas las materias fundamentales comprenden varios asuntos y es

responsabilidad individual de cada organización identificar qué asuntos resultan pertinentes e importantes para ser abordados por la organización, a través de sus propias consideraciones y del diálogo con las partes interesadas (ISO 26000, 2010).

4.4.3 Guía técnica GTC-180

Esta guía proporciona directrices para un enfoque de gestión socialmente responsable en las organizaciones y comparte principios comunes con otros sistemas e instrumentos de gestión. Por tanto, forma parte de una gestión voluntaria que va más allá de un enfoque global, que corresponde a una época en que las organizaciones y la comunidad internacional están adquiriendo una nueva comprensión de la importancia de crear un entorno equitativo y sostenible para el desarrollo y bienestar de las personas (ICONTEC, 2008).

4.4.4 Certificación SA 8000

“Responsabilidad Social; es un estándar de certificación internacional que fomenta en las empresas el desarrollo, el mantenimiento y la aplicación de prácticas socialmente aceptables en el puesto de trabajo” (SGS Colombia S.A.S., s.f.).

4.4.5 OHSAS 18001 - Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo

Unas políticas responsables de seguridad y salud en el trabajo son muy importantes para los empleados, y cada vez lo son más para sus clientes y otras partes interesadas. La certificación de la seguridad y salud en el trabajo a través de la normativa OHSAS 18001 es una clara señal del compromiso de su empresa con sus empleados. (SGS Colombia S.A.S., s.f.)

4.4.6 NTC - ISO 14001 de 2004 Sistemas de Gestión Ambiental

Organizaciones de todo tipo están cada vez más interesadas en alcanzar y demostrar un sólido desempeño ambiental mediante el control de los impactos de sus actividades, productos y servicios sobre el medio ambiente, acorde con su política y objetivos ambientales. Lo hacen en el contexto de una legislación cada vez más exigente, del desarrollo de políticas económicas y otras medidas para fomentar la protección ambiental, y de un aumento de la preocupación expresada por las partes interesadas por los temas ambientales, incluido el desarrollo sostenible. (ICONTEC, 2004)

4.4.7 Los Estándares GRI

Los Estándares GRI representan las mejores prácticas a nivel global para informar públicamente los impactos económicos, ambientales y sociales de una organización. La elaboración de informes de sostenibilidad a partir de estos Estándares proporciona información acerca de las contribuciones positivas y negativas de las organizaciones al desarrollo sostenible.

Los Estándares GRI –modulares e interrelacionados– están diseñados principalmente para ser usados en conjunto a la hora de elaborar informes de sostenibilidad centrados en temas materiales. Los tres Estándares Universales son aplicables a cualquier organización que prepare un informe de sostenibilidad. Además, las organizaciones seleccionan de entre los Estándares temáticos para informar acerca de sus temas materiales, ya sean temas económicos, ambientales o sociales.

La elaboración de informes de conformidad con los Estándares GRI aporta una perspectiva general y equilibrada de los temas materiales de una organización, de los impactos relacionados y de cómo los gestiona. Las organizaciones también pueden utilizar todos o partes de algunos Estándares GRI para presentar información específica (GRI Empowering Sustainable Decisions, 2018).

4.5 MARCO GEOGRÁFICO

4.5.1 Cámara Colombiana de la Construcción - CAMACOL

La Cámara Colombiana de la Construcción, se creó en Medellín el 14 de septiembre de 1957 y “es una asociación gremial de carácter nacional sin ánimo de lucro, que reúne a nivel nacional empresas y personas naturales relacionadas con la Cadena de Valor de la Construcción” (Quiénes Somos: CAMACOL, 2017).

“Misión: Representar y articular la cadena de valor de la Construcción e impulsar su desarrollo competitivo y el progreso de Colombia.

Visión: Liderar el desarrollo urbano responsable y sostenible, la disminución del déficit de vivienda y la proyección del sector hacia nuevas oportunidades de negocio y nuevos mercados”.

La Cámara Colombiana de la Construcción entiende la responsabilidad social como la gestión transparente, coherente y ética de la actividad empresarial, incorporando los criterios de sostenibilidad económica, social y ambiental en la estrategia corporativa, adelantando así, acciones que van más allá del cumplimiento de la normatividad. Para Camacol, la responsabilidad social es una herramienta para la generación de valor con los distintos grupos de interés, contribuyendo al desarrollo social y empresarial. El “Premio a la Responsabilidad Social Camacol” es un reconocimiento que identifica, comparte y exalta experiencias exitosas, de alto impacto y generadoras de valor, lideradas por las

empresas del sector, que promueven buenas prácticas ambientales, socio-laborales y con las comunidades. (Premio a la Responsabilidad Social CAMACOL, 2017)

La organización gremial de Camacol está basada en un sistema confederado integrado por 16 regionales y dos seccionales. Este esquema le ha permitido a Camacol tener un mayor conocimiento de las realidades y necesidades regionales, y una mayor capacidad de respuesta local. Las regionales son Antioquia, Atlántico, Bogotá y Cundinamarca, Bolívar, Boyacá y Casanare, Caldas, Córdoba & Sucre, Cúcuta y Nororiente, Huila, Meta, Nariño, Risaralda, Santander, Tolima, Valle, Valledupar y las seccionales Armenia y Santa Marta (Regionales: Camacol, 2017).

4.5.2 Cámara Colombiana de la Construcción - CAMACOL seccional Armenia

El 6 de septiembre de 2016 se llevó a cabo la primera asamblea de la seccional Quindío de Camacol con la que se dio apertura a una sede de la entidad en el departamento, en el evento estuvo presente Sandra Forero Ramírez, presidente nacional de la agremiación que reúne al sector de la construcción en Colombia. La seccional de Camacol en el departamento es la muestra de que el sector de la construcción sigue siendo la ‘columna vertebral’ de la economía y agradeció la labor de la Mesa de la Construcción y la Infraestructura, MCI, para facilitar el proceso en el Quindío.

“Aquí tienen la MCI y ellos nos facilitaron enormemente la vida porque no estamos arrancando de cero, esto es un nuevo momento para fortalecer la institucionalidad porque eso somos los gremios, la institucionalidad del sector privado. Se vienen cosas importantes para la ciudad como la revisión del POT y en ese sentido hay muchas cosas para construir conjuntamente y esto es la representación de un sector que sigue sosteniendo la economía”, expresó (La Crónica del Quindío, 2018).

4.5.3 Mesa de la Construcción y la Infraestructura - MCI

En el departamento encontramos a la Corporación Quindío Competitivo, conocida como la Mesa de la Construcción y la Infraestructura MCI (2016) la cual es un colectivo de profesionales, empresarios constructores, proveedores, consultores, representantes de la Academia, del sector público, es decir, todos los actores de la cadena de valor de la construcción; constituida para diseñar estrategias que impulsen la productividad regional, como iniciativa de trabajar unidos buscando la competitividad de la región.

La CQC: Corporación Quindío Competitivo; es una Asociación Regional sin fines de lucro, que busca liderar de manera participativa y mancomunada diversas acciones a través del dialogo, confianza y articulación entre los diferentes actores: Universidad-Empresa-Estado-Sociedad.

Facilitamos el desarrollo de iniciativas y proyectos que mejoren la competitividad y sostenibilidad del Departamento del Quindío para la construcción de una plataforma territorial ambientalmente sostenible y sustentable con resultados tangibles y

reconocimientos por su compromiso con el bien común (Corporación Quindío Competitivo, 2018).

4.5.4 Premio “Responsabilidad Social”

El 01 de diciembre de 2017 se realizó una visita de carácter académico a la constructora CAMU, quien delego a la Coordinadora de Talento Humano para atender la solicitud; el objetivo era conocer las prácticas de responsabilidad social que aplica la empresa, que fueron fundamentales para obtener el reconocimiento por parte de CAMACOL en abril de 2017.

La funcionaria realizo inicialmente una presentación del programa de responsabilidad social y finalmente expuso el proyecto galardonado:

La Constructora CAMU ha implementado un programa de responsabilidad social y tiene como slogan “Buscamos la coherencia entre el decir y el hacer”; por consiguiente, respetan las normas y cumplen oportunamente con los impuestos, trabajan de la mano con el SENA, sostienen diálogos transparentes con la competencia, promueven relaciones con los grupos de interés, promueven campañas de salud en obras y oficinas, realizan actividades sociales con los colaboradores y sus familias, evitan desperdicios, realizan actividades de manejo de residuos sólidos y escombros, brindan capacitación y formación de trabajadores, ofrecen diferentes mecanismos de escucha, colaboran en proyectos sociales dirigidos a la población vulnerable y contribuyen en la lucha contra la pobreza, entre otras.

La constructora participo en una iniciativa social de la Cámara Colombiana de la Construcción, en la categoría “Mejor Programa de Gestión con la Comunidad” con el proyecto “Conjuntos, construyendo comunidad”, que es un programa que se ejecutó en el “Conjunto Residencial Chilacoa” ubicado al sur de Armenia, enfocado en promover el bienestar social, la organización comunitaria y el empoderamiento de prácticas; este programa fue liderado por una psicóloga y una politóloga.

A continuación se mencionan algunas de las actividades ejecutadas:

- Citación a la comunidad para levantar el manual de convivencia: de estas reuniones se eligen los líderes.
- Vivienda un proyecto de vida: integrado por funcionarios de bancos, asesoras de ventas de la constructora y una psicóloga, para brindar una asesoría integral al cliente.
- Participo y construyo: Talleres didácticos y siembra de árboles, con las personas que van a habitar el conjunto.
- Acuerdos de convivencia
- Viviendo y cuidando
- Derechos y deberes
- Disfrutando mi nuevo hogar
- Construyendo alianzas: Acuerdos con el SENA; cursos dirigidos a la comunidad, para hacer reformas en la vivienda.

4.5.5 Indicadores de la región

La Cámara Colombiana de la Construcción (2017) Seccional Armenia; el día 11 de agosto de 2017 realizó una reunión de afiliados para presentar el balance y perspectivas sectoriales elaborado por el departamento de estudios económicos.

A continuación se detallan algunos de estos datos estadísticos que son de interés para la región:

Indicadores generales del departamento y el sector de la construcción

Indicadores Generales	
PIB Departamental - Quindío 2016	Puesto 23 con \$6.788 mil millones de pesos
El departamento creció	9,8% en el 2016, superior al crecimiento de 2015 de 9,4%
Construcción 2016 creció respecto al 2015	8,50%
Edificaciones 2016 creció respecto al 2015	8,60%

PIB	Edificaciones	Obras Civiles	Total sector de la construcción
PIB Nacional 2016	5,3%	4,1%	9,4%
PIB Departamental 2016	10,7%	5,1%	15,8%
Últimos 10 años - Puntos porcentuales de crecimiento en el PIB Departamental	2,2%	7,4%	9,6%

Indicadores mercado laboral Armenia – Junio 2017	%	%	%
Población total	291.499	100	
Población en edad de trabajar	239.067	82,01	100
Población económicamente activa	155.239		64,94 100
Ocupados	132.570		55,45 85,40
Desocupados	22.669		9,48 14,60

Para el segundo trimestre del 2017 Armenia registra una tasa de ocupación del 55,5%, ocupando el sector de la construcción el 7,1%

19 de cada 100 ocupados en la ciudad de Armenia trabajan en la construcción y en otras actividades inmobiliarias.

El área licenciada en Quindío cayó en 50,6 mil metros cuadrados entre 2016 y 2017, de estos corresponde a licenciados con destino a vivienda el 10,2%

Entre el periodo junio 2016 a mayo 2017 el segmento VIS subió 23,7% y el No VIS cayó - 17,2%

5. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

1. Identificar las prácticas de RSE existentes con un enfoque social dirigido a los stakeholders				
Concepto	Variable	Tipo de Variable	Fuente de Información	Instrumento
Prácticas RSE enfoque social dirigido a los stakeholders	Empleados	Nominales	Secundaria	Revisión Documental y Análisis Documental
	Clientes			
	Proveedores			
	Comunidad			

2. Determinar las prácticas de RSE, implementadas en el sector de la construcción de las empresas ubicadas en la ciudad de Armenia Quindío con un enfoque social direccionado a sus stakeholders				
Concepto	Variable	Tipo de Variable	Fuente de Información	Instrumento
Prácticas RSE en las empresas del sector de la construcción en Armenia Quindío con un enfoque social direccionado a sus stakeholders	Prácticas Laborales	Nominal - Razón	Primaria	Encuesta
	Prácticas justas de operación	Nominal		
	Asuntos de consumidores	Nominal - Razón		
	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Nominal		

3. Analizar los beneficios de las prácticas de RSE, implementadas en el sector de la construcción de las empresas ubicadas en la ciudad de Armenia Quindío con un enfoque social direccionado a sus stakeholders				
Concepto	Variable	Tipo de Variable	Fuente de Información	Instrumento
Beneficios de las prácticas RSE, en las empresas del sector de la construcción en Armenia Quindío con un enfoque social direccionado a sus stakeholders	Internos	Nominales	Primaria	Encuesta
	Externos			

6. DISEÑO METODOLOGICO

6.1 ENFOQUE INVESTIGATIVO

El trabajo se desarrolla con un enfoque histórico hermenéutico – cualitativo; reconociendo y comprendiendo la evolución del término de responsabilidad social, obteniendo de este modo los recursos suficientes para conocer su contexto, hasta lograr determinar las prácticas sociales implementadas y los beneficios en el sector de la construcción de las empresas ubicadas en Armenia Quindío.

6.2 MÉTODO INVESTIGATIVO

Para el desarrollo de este trabajo se va a utilizar el proceso inductivo, que va de lo particular a lo general; buscando explorar, describir y por ultimo obtener resultados del trabajo desarrollado (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2006, p.9). Porque se parte directamente de las empresas del sector de la construcción de la ciudad de Armenia Quindío, para realizar un mapeo general con énfasis en las prácticas de RSE en un enfoque social direccionado a los stakeholders.

Este estudio es de gran interés y hará un aporte importante para el sector, pues no existen estadísticas, ni indicadores, ni información al respecto.

6.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El estudio se realiza con una metodología descriptiva de carácter transversal; considerando que se pretende recolectar datos en un solo momento y con esta información realizar un análisis detallado de las diferentes prácticas de RSE con un enfoque social, en las empresas del sector de la construcción en la ciudad de Armenia Quindío.

6.4 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

6.4.1 Revisión Documental y Análisis Documental

La revisión documental y el análisis documental es la técnica de recolección de información de fuente secundaria utilizada en el marco de referencia; donde se exponen las diversas teorías existentes sobre la RSE y se exalta la ISO 26000, como conocimiento fundamental para el desarrollo de los objetivos.

6.4.2 La Encuesta

La encuesta, se eligió como el instrumento de fuente primaria para efectuar la recolección de la información; ya que se compone de un cuestionario previamente elaborado, el cual permite conocer la opinión o valoración de cada una de las Constructoras seleccionadas en la muestra sobre el proyecto “Análisis de las prácticas de responsabilidad social empresarial (RSE), en el sector de la construcción de las empresas ubicadas en la ciudad de Armenia Quindío con un enfoque social direccionado a sus stakeholders”.

6.4.2.1 Estructura de la encuesta



El objetivo de esta encuesta es poder analizar las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial - RSE, en el sector de la construcción de las empresas ubicadas en la ciudad de Armenia Quindío con un enfoque social direccionado a sus stakeholders.

Fecha de diligenciamiento:

Cargo Actual:

1 Indique los tipos de contratación que maneja su empresa:

- a. Empleados directos
- b. Contratistas - Subcontratistas
- c. Contratos por prestación de servicios
- d. Contratos por Honorarios
- e. Otra. ____ Cuál. _____

2 Cuando se genera una vacante en su empresa, cuáles de las siguientes opciones son las más utilizadas:

- a. Hay prelación para las personas que trabajan en su empresa que quieren ocupar la vacante
- b. Consulta en las bolsas de empleo de la región hojas de vida para suplir la vacante
- c. Le consulta a las personas de su confianza si quieren tomar la vacante
- d. Hace una preselección a juicio personal de las personas que podrían ocupar la vacante
- e. Publica la vacante en un sitio visible para que todas las personas de su empresa tengan conocimiento de la vacante
- f. Publica la vacante en medios de comunicación impresos y/o radiales
- g. Consulta en el banco de hojas de vida de su empresa
- h. Contrata con empresas especializadas en buscar perfiles específicos

Actualmente tienen empleados vinculados con alguna o varias de las siguientes condiciones.

3 Marque con X.

___ Menores de 18 años

___ Mujeres oficiales o ayudantes de Construcción

___ Desmovilizado
s
Población
___ LGBT

___ Entre 18 años - 49 años

___ Mujeres en cargos directivos

___ Mayores a 50 años

___ Discapacitados

___ Diferentes
Creencias
religiosas

4 ¿La empresa tiene un plan de incentivos para sus colaboradores? Si su respuesta es SI, por favor indique cuál.

Si. ___ No. ___ Cuál. _____

5 ¿Ejecutan controles que permitan verificar que los contratistas cumplan con los requisitos de ley laboral de sus trabajadores?

Siempre ___ Casi siempre ___ A veces ___ Casi nunca ___ Nunca ___

6 ¿Con que frecuencia los colaboradores de la empresa, deben trabajar tiempo extra a la jornada ordinaria?

Muy frecuente ___ Frecuente ___ Ocasionalmente ___ Casi Nunca ___ Nunca ___

7 ¿En su empresa hay líderes representantes de los trabajadores que intermedien por beneficios para todo el equipo de trabajo?

Si. ___ No. ___ No hay líderes que representen a los trabajadores. ___

8 ¿Con que frecuencia capacita a sus colaboradores en lo referente a seguridad y salud en el trabajo?

Mensual ___ Bimestral ___ Trimestral ___ Semestral ___ Anual ___ Nunca ___

9 ¿Qué tipo de accidentes se presentan con mayor frecuencia en su empresa?

- | | |
|---|---|
| a. Golpes y/o cortes en tejidos blandos ___ | g. Traumas por proyección de partículas ___ |
| b. Caídas de alturas ___ | Exposición o contacto con temperaturas extremas ___ |
| c. Caída de objetos ___ | i. Exposición o contacto con electricidad ___ |
| d. Caídas a nivel ___ | Exposición o contacto con sustancias químicas ___ |
| e. Postura forzada, movimiento brusco y/o fallido ___ | k. Ninguno |
| f. Sobre esfuerzo muscular ___ | l. Otro Cuál _____ |

10 ¿Promueve el desarrollo de competencias técnicas, tecnológicas, universitarias y especializaciones a los colaboradores de su empresa?

Si. ___ No. ___

11 ¿Cuál es el promedio anual de horas de formación y/o capacitación que brinda a sus empleados?

___ 1 - 5 hrs ___ 16 - 20 hrs
___ 6 - 10 hrs ___ > 21 hrs
___ 11 - 15 hrs

12 Señale los riesgos o posibles riesgos a los cuales se encuentra expuesta su empresa:

- ___ Cohecho y soborno
- ___ Ausencia de investigación previa a la contratación de empleados
- ___ Ausencia de manual de conducta ética o falta de comunicación efectiva del mismo
- ___ Debilidad en controles internos y/o auditoria interna
- ___ Ausencia de herramientas de prevención
- ___ Inexistencia de protocolos de investigación para tomar medidas disciplinarias o correctivas
- ___ Ninguna de las anteriores

13 ¿Su empresa apoya o ha apoyado procesos políticos que benefician a la comunidad? Seleccione de que características.

- | | |
|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Alimentación | <input type="checkbox"/> Empleo |
| <input type="checkbox"/> Educación | <input type="checkbox"/> Recreación y deporte |
| <input type="checkbox"/> Salud | <input type="checkbox"/> Igualdad de derechos |
| <input type="checkbox"/> Vivienda | <input type="checkbox"/> Otro Cual? _____ |

14 ¿Sus proyectos cumplen los requisitos de construcciones sismo resistentes contemplados en la Ley 400 de 1997 y el decreto 926 de 2010 Reglamento Colombiano de Construcción Sismo Resistente NSR-10 y sus posteriores modificaciones?

Si. ___ No. ___

15 Cuando las ofertas comerciales de los proveedores son sometidas a evaluación y comparación, cuales son los criterios que considera más importantes al momento de decidir con que proveedor contratar, seleccione tres (3) de las siguientes opciones.

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Calidad del producto | <input type="checkbox"/> Plazo de pago | <input type="checkbox"/> Atención y servicio |
| <input type="checkbox"/> Tiempo de entrega | <input type="checkbox"/> Cantidad del producto | |
| <input type="checkbox"/> Precio | <input type="checkbox"/> Cumplimiento de requisitos legales | |

16 ¿Su empresa se ha vinculado con alguno de sus proveedores para desarrollar actividades o estrategias de Responsabilidad Social? Indique cuáles

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Educación | <input type="checkbox"/> Prevención de la contaminación |
| <input type="checkbox"/> Salud | <input type="checkbox"/> Reducción de residuos y reciclaje |
| <input type="checkbox"/> Vivienda | <input type="checkbox"/> Patrocinios, dedicación de tiempo y experiencias a la comunidad |
| <input type="checkbox"/> Empleo | <input type="checkbox"/> Ninguno |
| <input type="checkbox"/> Recreación y deporte | <input type="checkbox"/> Otro Cual? _____ |

17 ¿Considera que su empresa adquiere los predios en que desarrolla sus obras civiles, en procura de pagar a sus dueños los valores comerciales de la región?

Si. ___ No. ___

18 ¿La publicidad gráfica, sonora y audiovisual empleada por su empresa, refleja la realidad del proyecto ofrecido?

Siempre. ___ Casi siempre. ___ Algunas veces. ___ Muy pocas veces. ___ Nunca. ___

19 ¿Los contratos de promesa de compraventa entre su empresa y sus clientes, proporcionan información clara y suficiente acerca de la identificación del inmueble, precio y forma de pago, licencia de construcción, características del inmueble, origen de los recursos, fecha de entrega, entre otras?

Si. ___ No. ___

20 ¿Realiza seguimiento a su cadena de abastecimiento con el fin de identificar el origen de posibles fallas presentadas en sus obras?

Siempre. ___ Casi siempre. ___ Algunas veces. ___ Muy pocas veces. ___ Nunca. ___

21 ¿Dentro del plan de servicio post-venta de sus obras, ofrece concientización a sus clientes sobre el uso racional y adecuado de los recursos hídricos, eléctricos y fósiles, utilizados en la cotidianidad?

Si. ___ No. ___

- 22 ¿Cuál es el tiempo que toma su empresa para contactarse con un usuario que ha realizado una petición, queja, reclamo o sugerencia?
- a. 1 - 8 días hábiles ____
 - b. 9 - 15 días hábiles ____
 - c. más de 15 días hábiles ____

- 23 Indique los aportes que hacen sus proyectos en las comunidades donde son construidos. Marque con X.
- Construyen y/o mejoran las vías de acceso.
 - Generan espacios como zonas verdes, zonas de recreación, parques con acceso público.
 - Generan empleo a la comunidad local.
 - Realizan programas de participación de la comunidad en la ejecución y realización de actividades de la construcción.
 - Ninguno
 - Otro. Cuál _____

- 24 ¿Indique cuáles de los siguientes planes de capacitación brinda a la comunidad, para generar espacios de acercamiento y creación de cultura?
- Convivencia familiar
 - Convivencia ciudadana
 - Desarrollo de conocimientos, habilidades y destrezas
 - Sensibilización tecnológica
 - Liderazgo
 - Ninguno
 - Otro. Cuál _____

- 25 ¿Su empresa ha impulsado alguna iniciativa emprendedora, propuesta por la comunidad donde ha ejecutado obras de construcción? Si su respuesta es SI, favor indique cuál.
- Si. ____ No. ____ Cuál _____

- 26 ¿Su empresa realiza brigadas de salud, que permita la promoción de la salud, la prevención de amenazas para la salud y de enfermedades que puedan afectar a la comunidad?
- Si. ____ No. ____

- 27 ¿Su empresa ha generado estrategias de alianzas con ONG's u otras empresas con el fin de invertir en el desarrollo, crecimiento y educación de comunidades de escasos recursos?
- Si. ____ No. ____

- 28 Seleccione los **cinco (5)** beneficios más representativos que ha obtenido la constructora al ejecutar las prácticas de responsabilidad social empresarial:
- Mejorar las prácticas de gestión del riesgo de la organización
 - Aumentar la reputación de la organización y fomentar una mayor confianza pública
 - Generar innovación
 - Mejorar la competitividad de la organización
 - Mejorar la relación de la organización con las partes interesadas
 - Aumentar la lealtad, el involucramiento, la participación y la moral de los empleados
 - Mejorar la salud y la seguridad de los empleados
 - Aumentar la productividad y eficiencia de los recursos
 - Mejorar la eficiencia y equidad de las transacciones
 - Fortalecer la lealtad y fidelización del cliente

Muchas gracias por su participación

6.4.3 Determinación de la muestra

Este proyecto; está dirigido a las constructoras que se encuentran afiliadas a la Cámara Colombiana de la Construcción - CAMACOL seccional Armenia. Razón por la cual, se desarrolló el trabajo con la información entregada el día 08 de febrero de 2018 por la gerente de esta seccional, donde se evidencia que está integrada por 36 afiliados, de los cuales veintiséis (26) son constructoras y diez (10) son proveedores de materiales y servicios.

Por lo tanto, como el universo de las constructoras afiliadas es tan pequeño, no se requiere emplear una fórmula probabilística para determinar la muestra; dado que, se debe aplicar a todo el universo existente.

6.5 TABULACIÓN DE LA ENCUESTA

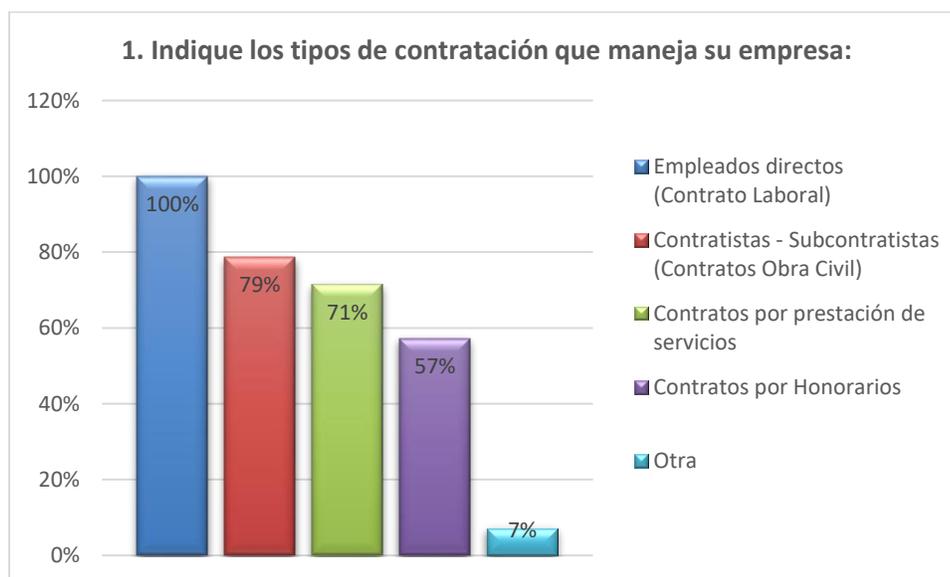


Ilustración 1. Tipos de contratación, Fuente: Elaboración propia.

Observamos que el 100% de los encuestados utiliza en su empresa contratación laboral directa con sus empleados y en un menor porcentaje, pero no menos importante Contratistas y Subcontratistas (contrato obra civil) en un 79%, seguido de la contratación por prestación de servicios en un 71%. Vemos que un 7% de los encuestados nos aporta una nueva variable dentro de los tipos de contratación y esta es contratos de aprendizaje.

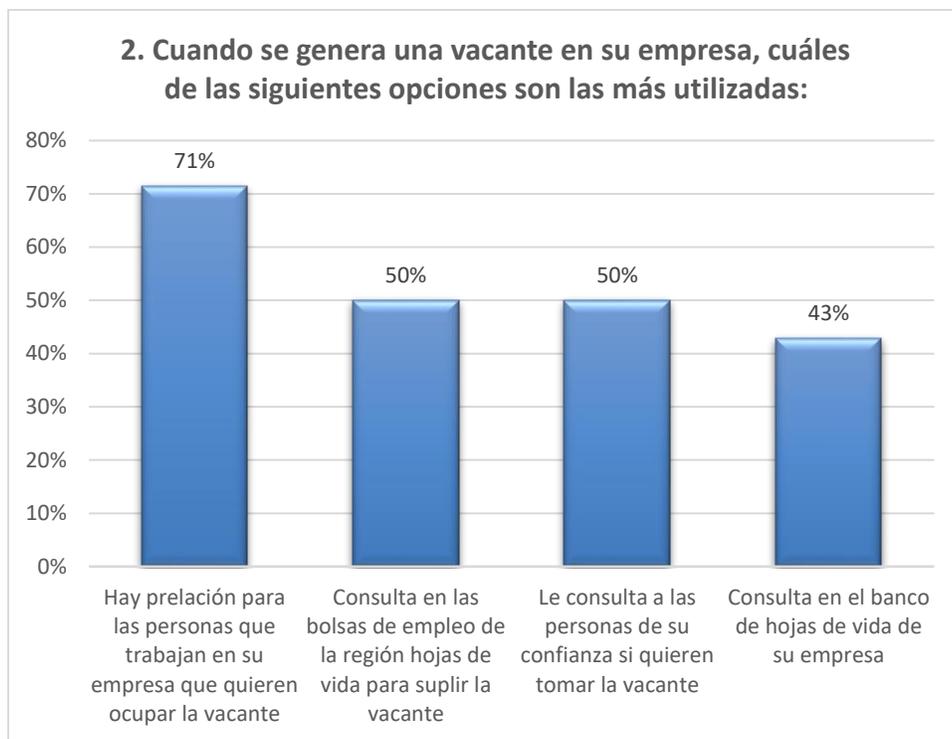


Ilustración 2. Opciones utilizadas para cubrir una vacante, Fuente: Elaboración propia.

Según las respuestas de los encuestados, lo que más utilizan al momento de proveer una vacante es la selección de personal que hace parte de la empresa con un 71%, seguido de las consultas de bolsas de empleo con un 50% y en igual medida les ofrecen la vacante a personas de confianza.

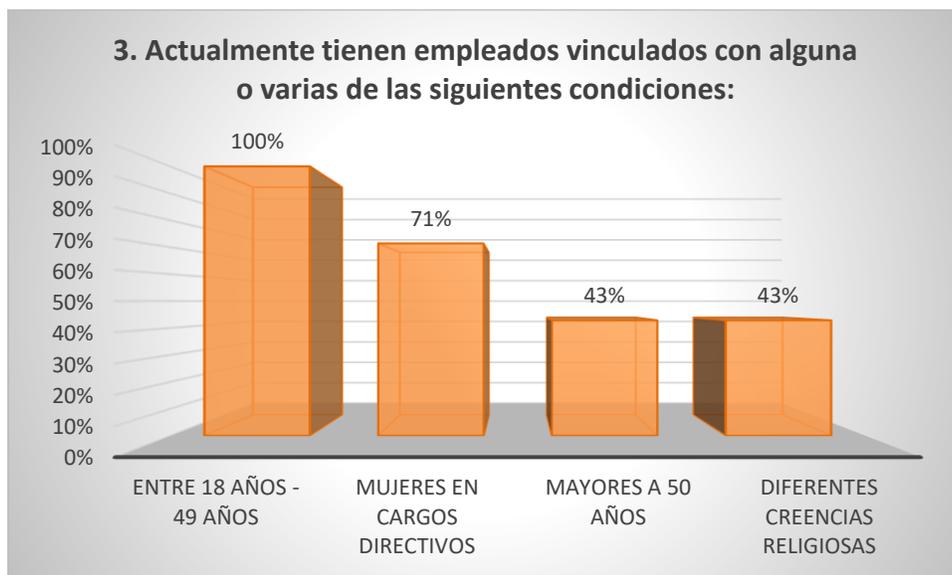


Ilustración 3. Condiciones actuales de los empleados vinculados, Fuente: Elaboración propia.

El 100% de los encuestados manifiestan tener empleados entre los 18 y 49 años de edad, un 71% dice tener mujeres en cargos directivos y con un porcentaje del 43% personas

laborando con edad superior o igual a los 50 años y en igual medida personas con diferentes creencias religiosas.



Ilustración 4. Plan de incentivos para los colaboradores, Fuente: Elaboración propia.

El 64% de los encuestados afirma tener un plan de incentivos para sus empleados, dentro de los cuales, según lo consignado en las encuestas, los más recurrentes son bonificaciones salariales y no salariales, apoyo a estudios y celebraciones de fechas especiales.



Ilustración 5. Ejecutan controles que permitan verificar que los contratistas cumplan con los requisitos de ley laboral de sus trabajadores, Fuente: Elaboración propia.

El 93% de los encuestados manifiesta que siempre ejecutan controles para verificar que sus contratistas cumplan con los requisitos de ley laboral de sus trabajadores y un 7% casi siempre.

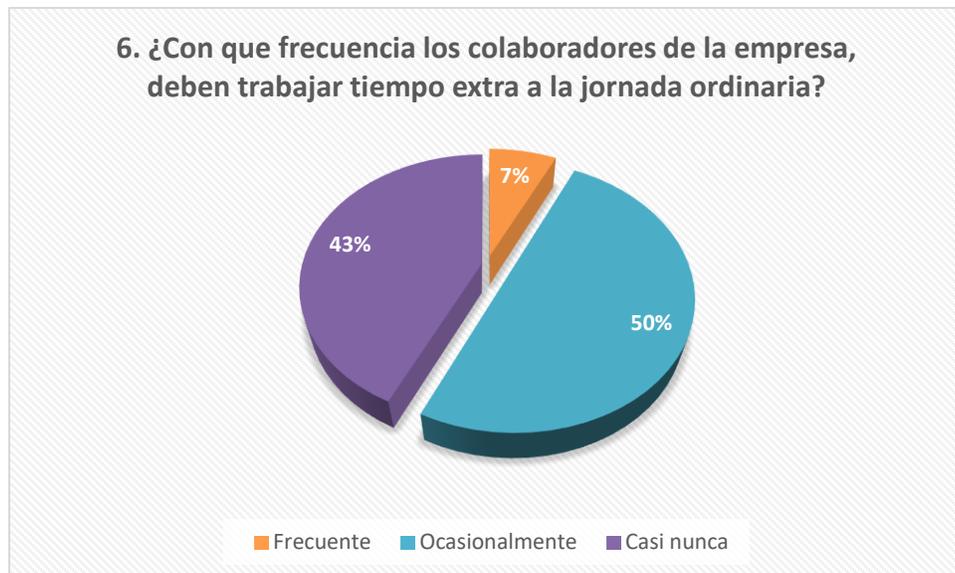


Ilustración 6. Frecuencia en que los colaboradores de la empresa, trabajan tiempo extra, Fuente: Elaboración propia.

Observamos que los colaboradores de las empresas constructoras deben laborar tiempo extra a su jornada ordinaria ocasionalmente en un 50%, casi nunca un 43% y frecuentemente un 7%.

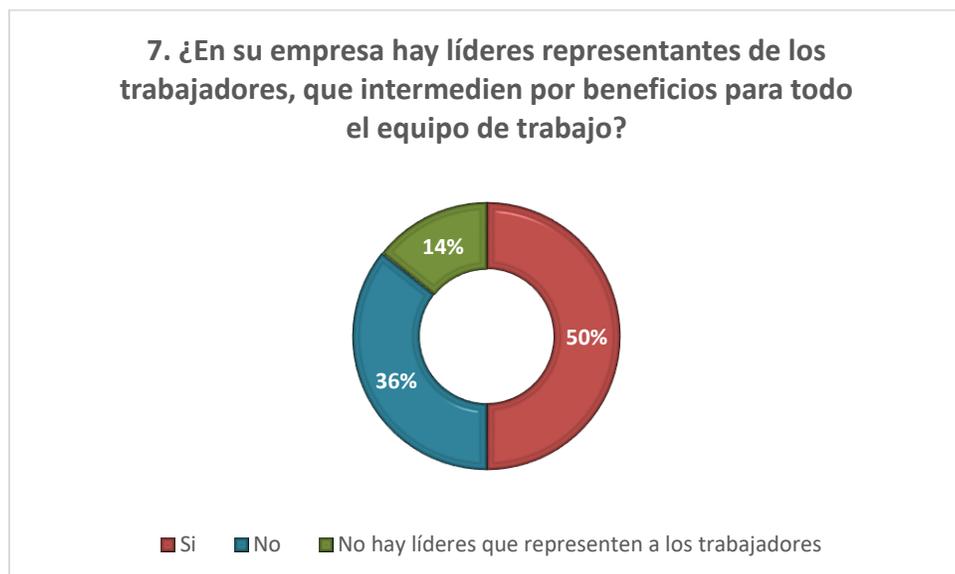


Ilustración 7. Líderes representantes de los trabajadores, que intermedien por beneficios para todo el equipo de trabajo, Fuente: Elaboración propia.

El 50% de los encuestados afirman tener en sus empresas líderes representantes de los trabajadores que intermedian por beneficios para todo el equipo de trabajo, el 36% no intermedian por beneficios y el 14% no tiene líderes que representen a sus trabajadores.

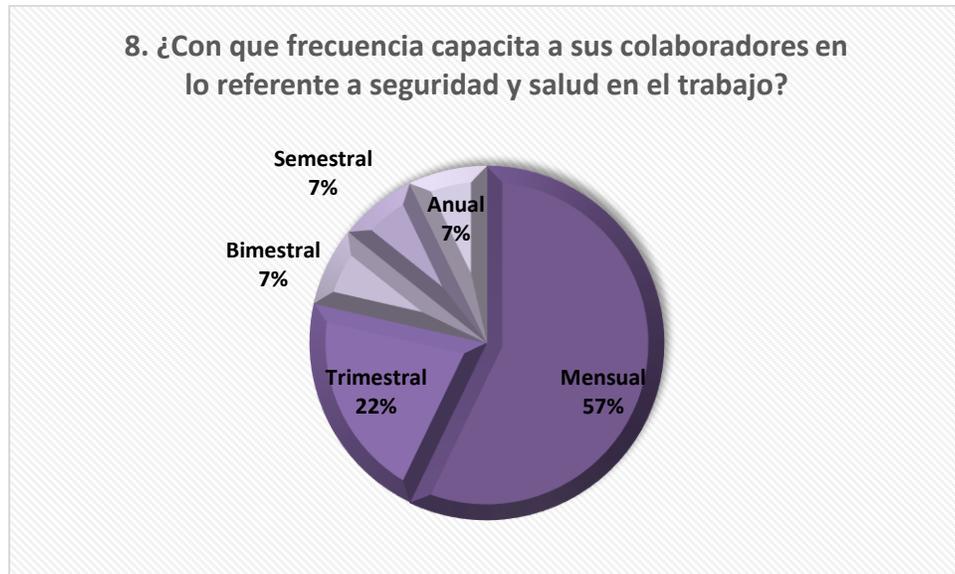


Ilustración 8. Frecuencia de capacitaciones a empleados en seguridad y salud en el trabajo, Fuente: Elaboración propia.

De los encuestados, el 57% manifiesta capacitar mensualmente a sus colaboradores en lo referente a seguridad y salud y el 22% manifiesta hacerlo cada tres meses.

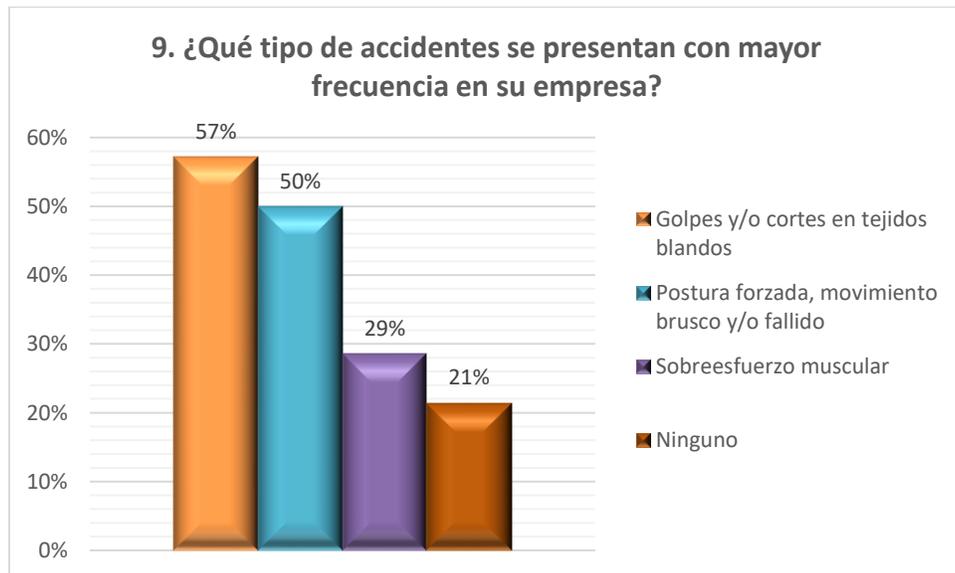


Ilustración 9. Accidentes que se presentan con mayor frecuencia en la empresa, Fuente: Elaboración propia.

Los encuestados manifiestan que el accidente que se presenta con mayor frecuencia en su empresa son los golpes y/o cortes en tejidos blandos con un 57% seguido de las posturas forzadas, movimientos bruscos y/o fallidos con un 50%.

10. ¿Promueve el desarrollo de competencias técnicas, tecnológicas, universitarias y especializaciones a los colaboradores de su empresa?



Ilustración 10. Promueve el desarrollo de competencias técnicas, tecnológicas, universitarias y especializaciones a los colaboradores de su empresa, Fuente: Elaboración propia.

El 93% de los encuestados manifiesta promover el desarrollo de competencias técnicas, tecnológicas, universitarias y especializaciones a los colaboradores de su empresa.

11. ¿Cuál es el promedio anual de horas de formación y/o capacitación que brinda a sus empleados?

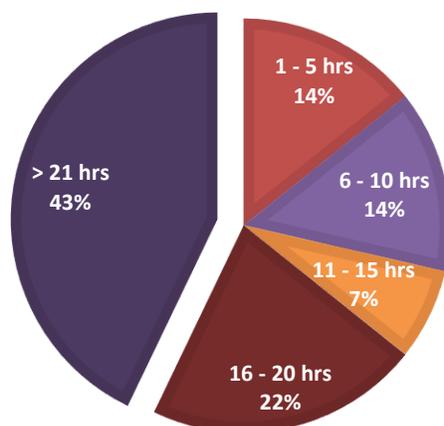


Ilustración 11. Promedio anual de horas de formación y/o capacitación que brinda a sus empleados, Fuente: Elaboración propia.

Se observa que el 57% de los encuestados brindan un promedio de horas por debajo de 21 horas al año en formación y capacitación de sus empleados, lo que no alcanza a ser ni dos horas por mes.

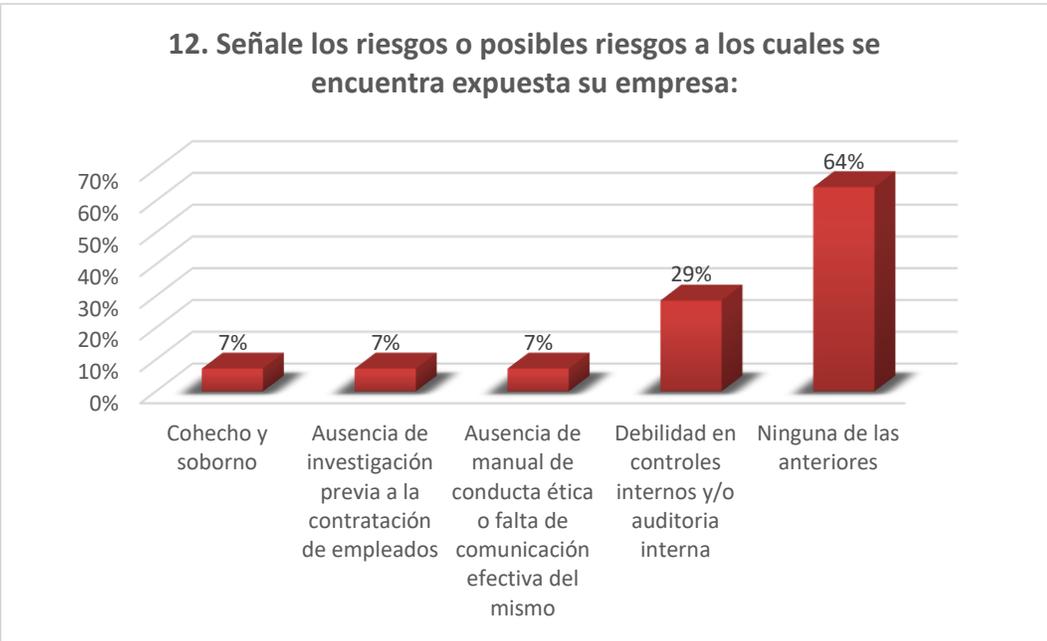


Ilustración 12. Riesgos o posibles riesgos a los cuales se encuentra expuesta la empresa, Fuente: Elaboración propia.

El 64% de los encuestados, manifiesta que sus empresas no se encuentran expuestas a ningún riesgo de los planteados en esta pregunta y el 29% manifiesta estar expuesto a debilidad en controles internos y/o auditoría interna.

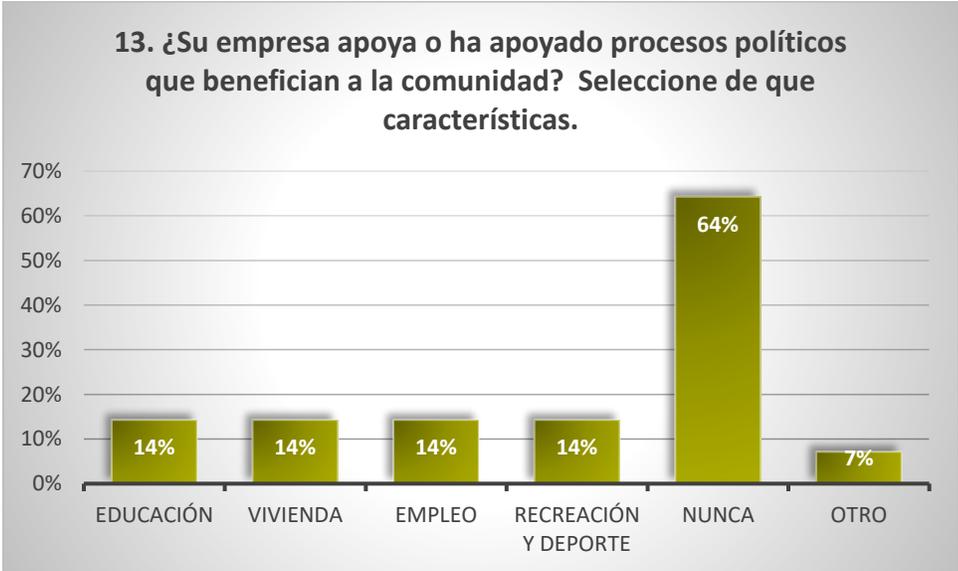


Ilustración 13. Apoyo a procesos políticos que benefician a la comunidad, Fuente: Elaboración propia.

El 64% de los encuestados, manifiesta nunca haber apoyado o estar apoyando procesos políticos en beneficio de la comunidad, seguidos por un porcentaje del 14% para cada uno en procesos con características de educación, vivienda, empleo y recreación y deporte, por ultimo con un 7% en otro informan que han apoyado en actividades ambientales.

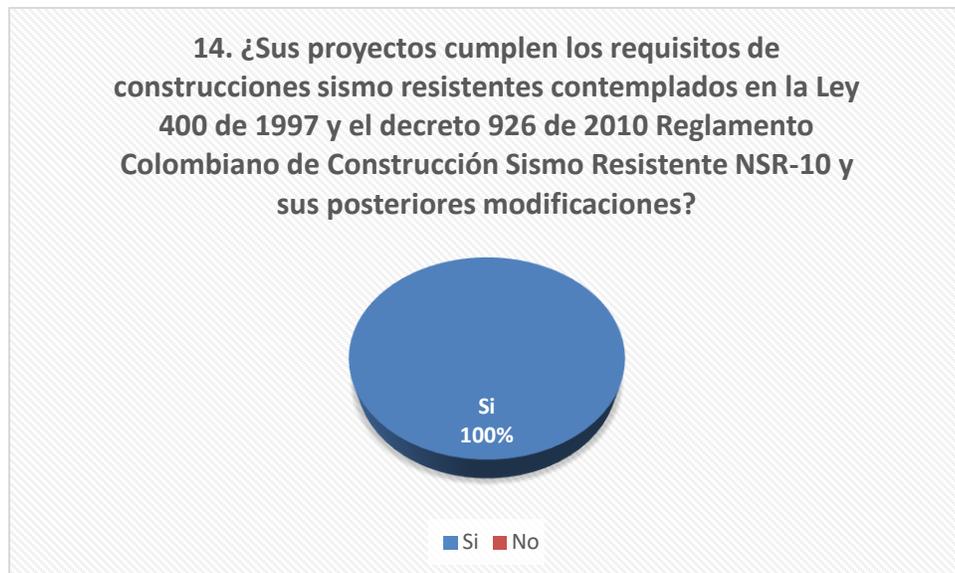


Ilustración 14. Cumplimiento de requisitos de construcciones sismo resistentes, Fuente: Elaboración propia.

El 100% de los encuestados manifiestan cumplir con los requisitos de construcciones sismo resistentes contempladas en las leyes y reglamentos Colombianos.

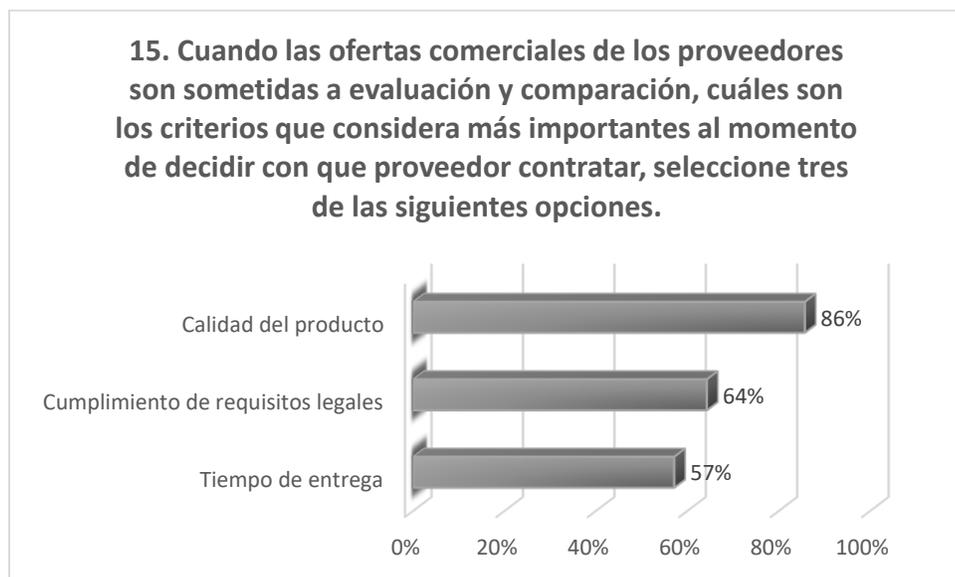


Ilustración 15. Criterios importantes para contratar con proveedores, Fuente: Elaboración propia.

Los encuestados manifiestan que los tres criterios más importantes al momento de decidir con que proveedor contratar son: Con un 86% la calidad del producto, seguido del cumplimiento de requisitos legales con un 64% y el tiempo de entrega con 57%, teniendo menos consideración factores como precio, plazo de pago y cantidad de producto.



Ilustración 16. Vinculación con proveedores para desarrollar actividades o estrategias de RSE, Fuente: Elaboración propia.

Se observa que un 50% de los encuestados manifiestan no haberse vinculado con sus proveedores para realizar actividades de RSE, seguido de un 29% que manifiesta haber realizado actividades de recreación y deporte y otros con un 21% como prevención de la contaminación, reducción de residuos y reciclaje y patrocinios, dedicación de tiempo y experiencias a la comunidad.

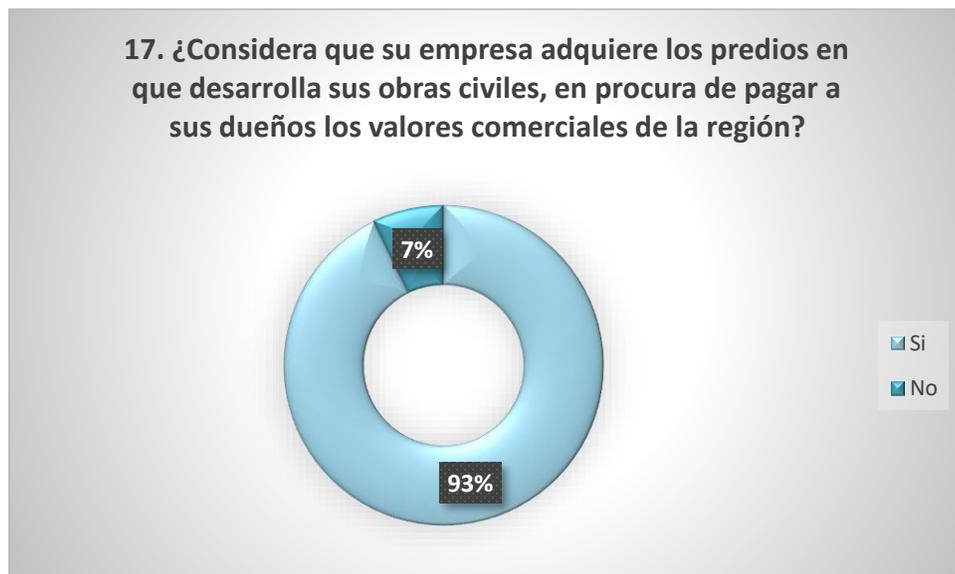


Ilustración 17. Adquisición de predios a valores comerciales, Fuente: Elaboración propia.

Los encuestados manifiestan en un 93% que sus empresas adquieren sus predios a los valores comerciales de la región, mientras que un 7% revelan no hacerlo.



Ilustración 18. La publicidad refleja la realidad del proyecto ofrecido, Fuente: Elaboración propia.

El 7% de los encuestados admite reflejar casi siempre la realidad del proyecto ofrecido en su publicidad, mientras que el 93% manifiesta hacerlo siempre.

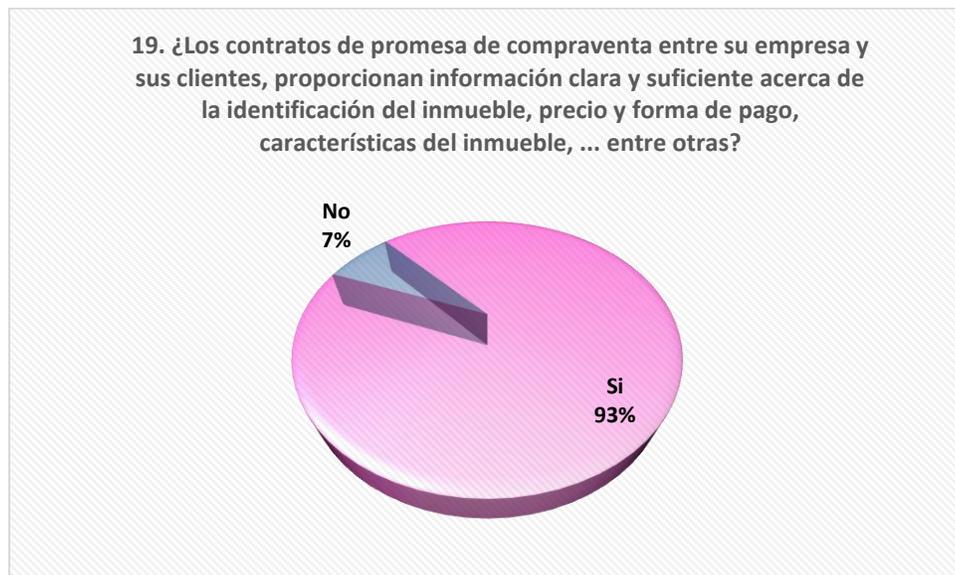


Ilustración 19. Promesas de compraventa empresa – cliente, Fuente: Elaboración propia.

El 93% de los encuestados afirma que sus contratos de promesas de compraventa proporcionan una información clara y suficiente sobre el inmueble que se está transando, el 7% restante no lo hace.



Ilustración 20. Seguimiento a la cadena de abastecimiento, Fuente: Elaboración propia.

Se observa que el 43% de los encuestados no siempre realizan seguimiento a su cadena de abastecimiento, lo que imposibilita identificar el origen de posibles fallas en sus obras.

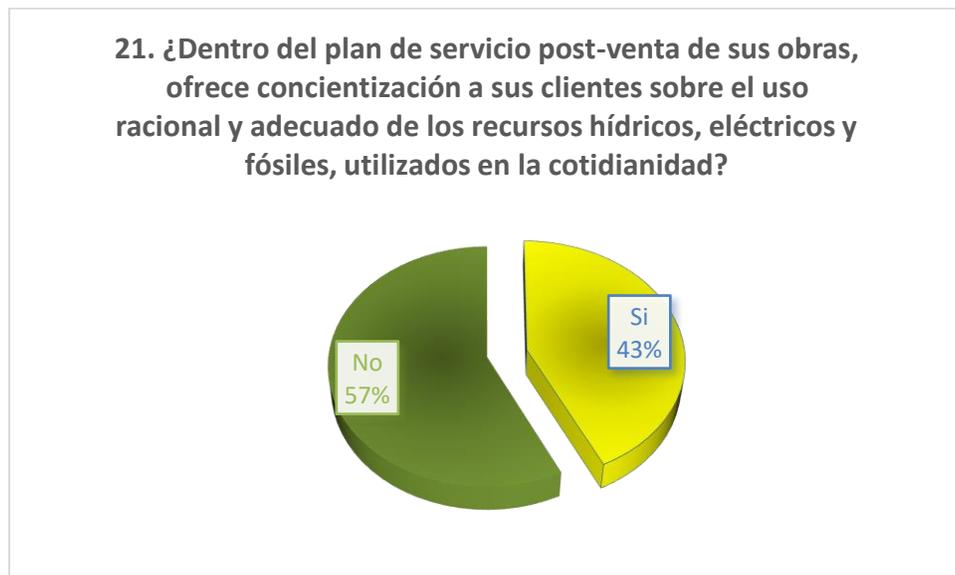


Ilustración 21. Plan de servicio post – venta, Fuente: Elaboración propia.

Se observa que solo el 43% de los encuestados ofrece a sus clientes concientización sobre el uso racional y adecuado de los recursos hídricos, eléctricos y fósiles, mientras que el 57% admite no hacerlo.



Ilustración 22. Petición, queja, reclamo o sugerencia, Fuente: Elaboración propia.

La gráfica muestra que el 57% de los encuestados se contacta con los usuarios que han realizado PQRS en un tiempo comprendido entre 1 y 8 días hábiles y el 36% se tarda en contactarse con el usuario de 9 a 15 días hábiles.

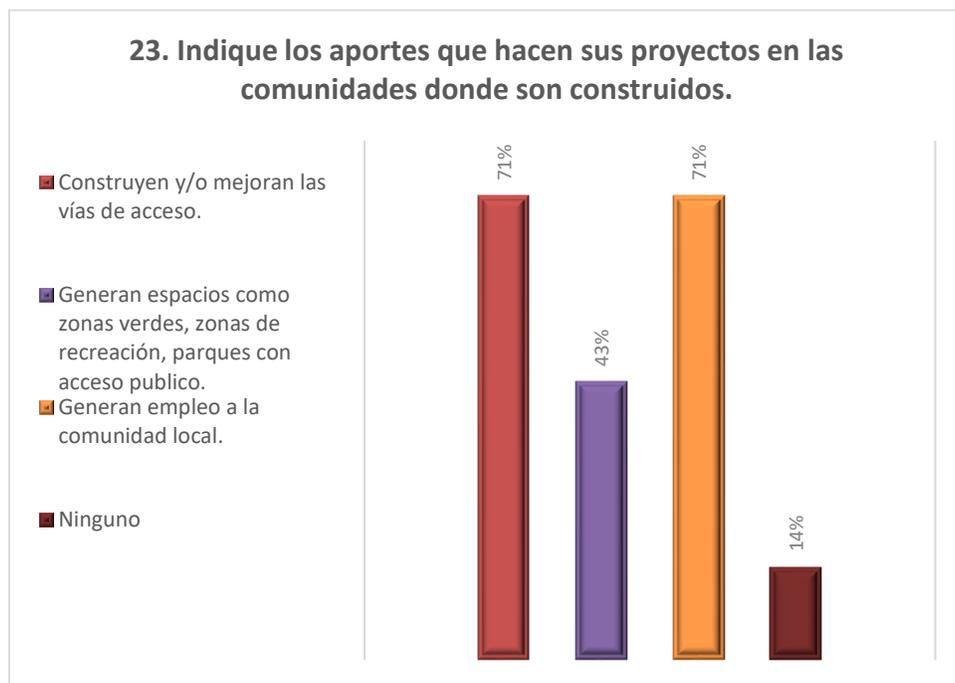


Ilustración 23. Aporte que hacen los proyectos en las comunidades donde son construidos, Fuente: Elaboración propia.

El 71% de los encuestados indica que los aportes más representativos que hacen sus proyectos a la comunidad son las construcciones y mejoras de las vías y la generación de empleo a la comunidad local, llama la atención que el 14% manifiesta no aportar nada a la comunidad con sus obras.

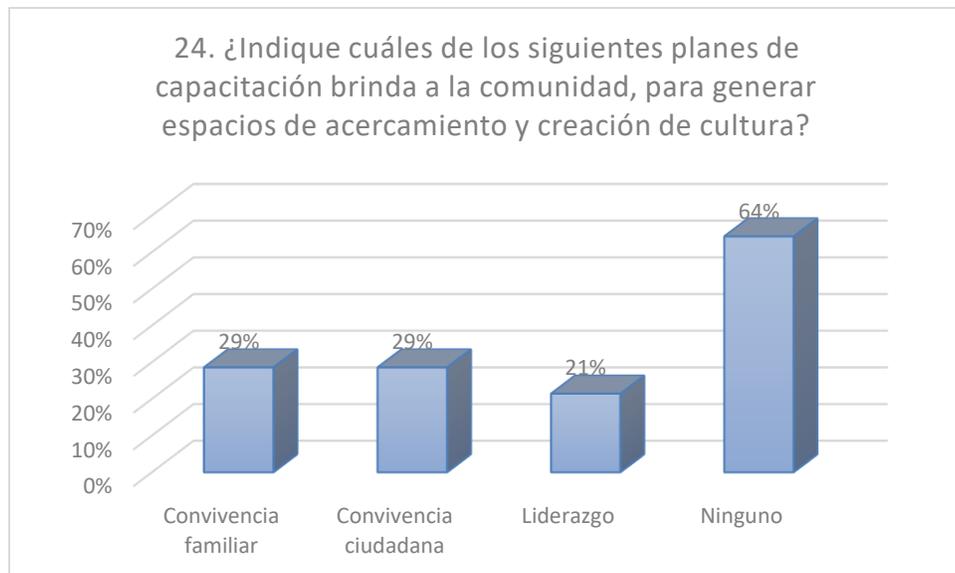


Ilustración 24. Planes de capacitación para la comunidad, Fuente: Elaboración propia.

Con un porcentaje del 64%, los encuestados manifiestan que no están aplicando ningún plan de capacitación a la comunidad para generar espacios de acercamiento y creación de cultura, seguido de un 29% en los planes de capacitación de convivencia familiar y convivencia ciudadana.

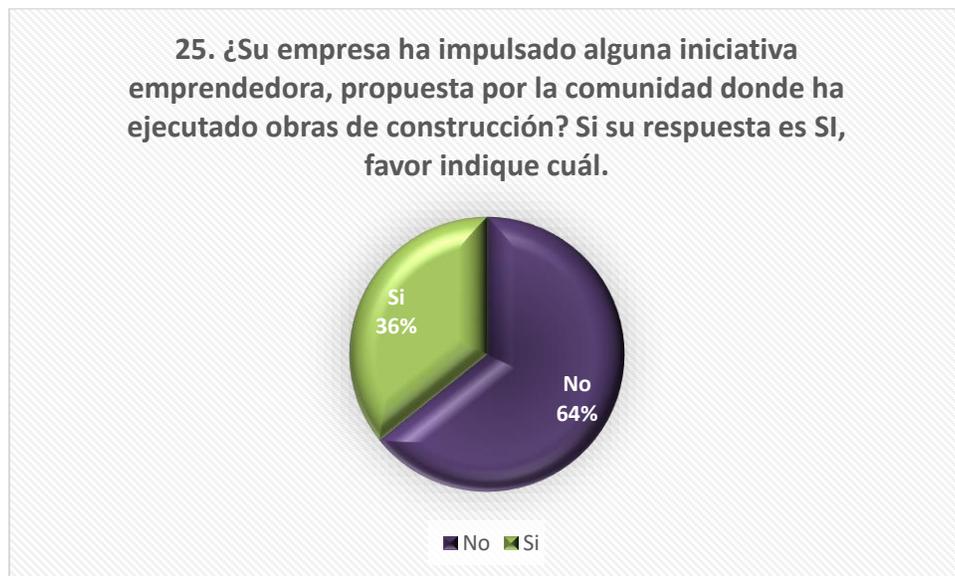


Ilustración 25. Iniciativas propuestas por la comunidad, Fuente: Elaboración propia.

El 64% de los encuestados revela no haber impulsado iniciativas emprendedoras propuestas por la comunidad donde ha ejecutado obras de construcción y un 36% si lo ha hecho. Dentro de lo consignado en las encuestas manifiestan haber impulsado iniciativas de huertas urbanas, construcción y reparación de zonas comunitarias como parques y apoyo a festivales deportivos y comunitarios.

26. ¿Su empresa realiza brigadas de salud, que permita la promoción de la salud, la prevención de amenazas para la salud y de enfermedades que puedan afectar a la comunidad?

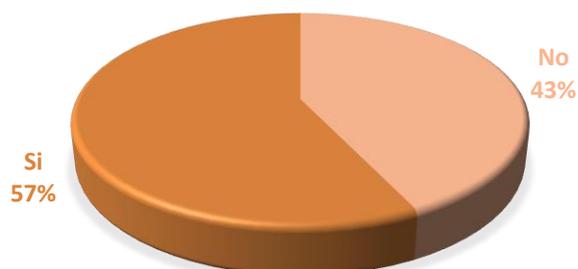


Ilustración 26. Brigadas de salud en la comunidad, Fuente: Elaboración propia.

El 57% de los encuestados admite realizar con la comunidad brigadas de salud que permita la promoción y la prevención de enfermedades que puedan afectar a la comunidad, mientras que un 43% no realiza este tipo de brigadas.

27 ¿Su empresa ha generado estrategias de alianzas con ONG's. u otras empresas con el fin de invertir en el desarrollo, crecimiento y educación de comunidades de escasos recursos?

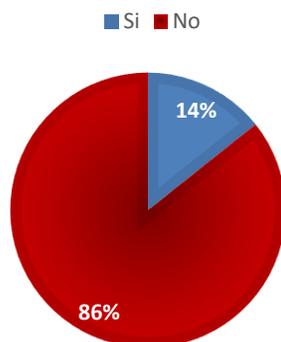


Ilustración 27. Alianzas con ONG's u otras empresas, Fuente: Elaboración propia.

Los encuestados manifiestan en un 86% no haber generado estrategias de alianzas con ONG's u otras empresas y un 14% si lo han hecho, invertido en el desarrollo, crecimiento y educación de comunidades de escasos recursos.

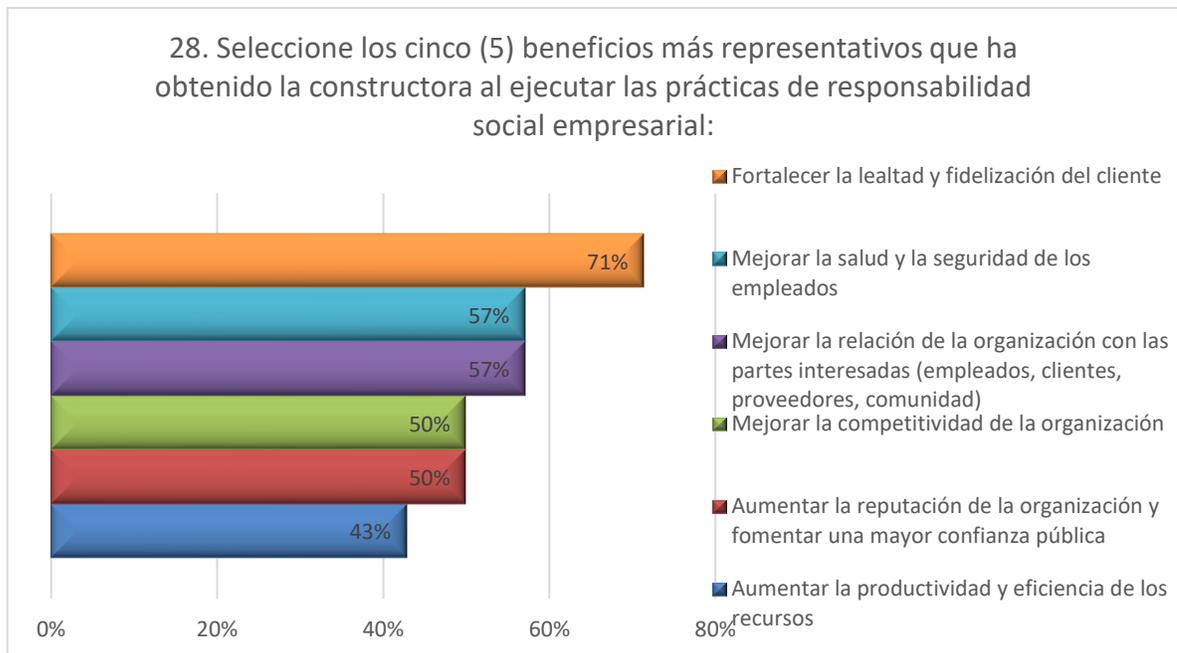


Ilustración 28. Beneficios de las constructoras al ejecutar prácticas de RSE, Fuente: Elaboración propia.

Según los encuestados, los beneficios más representativos que han obtenido sus constructoras al ejecutar practicas RSE son: con un 71% Fortalecer la lealtad y fidelización del cliente, con el 57% Mejorar la salud y seguridad de los empleados al igual que mejorar la relación de la empresa con las partes interesadas, y con un 50% mejorar la competitividad de la organización y aumentar la reputación de la organización y fomentar una mayor confianza pública.

7. DESARROLLO DE OBJETIVOS

Para el desarrollo de los objetivos, se hizo necesario como primera medida, acudir a la literatura en busca de referentes bibliográficos que apoyaron el estudio propuesto a realizarse con las empresas constructoras ubicadas en la ciudad de Armenia, de allí iniciamos con el ordenamiento e integración de la literatura dentro del cuerpo del proyecto, partiendo desde conceptos fundamentales como son la ética y la moral encaminadas hacia las organizaciones, para finalmente llegar al término de la Responsabilidad Social Empresarial, la cual está compuesta por varias teorías, pero que a fin de hacer un trabajo concreto apoyado en las más representativas y aplicadas prácticas de RSE en el enfoque social, se decidió optar por la norma ISO 26000 y los estándares GRI, de las cuales consideramos desarrollar el trabajo fundamentados en la ISO 26000 ya que esta reúne todas las características de la RSE encontradas en otras teorías, pero que de la misma manera se convierte en una herramienta útil y de fácil aplicabilidad en el ámbito empresarial, de esta norma se identificaron las materias fundamentales que tenían relación con los stakeholders elegidos para el desarrollo del proyecto y se decantaron en la encuesta que sirvió para la recolección de la información.

Luego de obtener el listado facilitado por CAMACOL seccional Armenia de las constructoras ubicadas en esta región, sector elegido para el desarrollo del trabajo; se inició una fase ubicación y referenciación vía telefónica, correo electrónico y presencial, lo cual permitió el acercamiento para dar a conocer el objetivo de la encuesta y sensibilizar a sus representantes y/o colaboradores para apoyar la ejecución de este trabajo. Durante la recolección de la información, contamos con dos fases para la obtención de datos; la primera fue realizada con encuestas virtuales apoyados en una plataforma virtual diseñada para este fin, pero que no contó con gran participación, de allí, decidimos efectuar la segunda fase que consistió en llevar a cada una de las empresas constructoras, la encuesta impresa y comunicarnos vía telefónica con la persona que recibió el material a fin de acelerar su diligenciamiento, durante esta fase nos encontramos con personas muy prestas a colaborar con el aporte de la información y muy amables al recibimos en sus sitios de trabajo, pero también nos encontramos con otras personas que mostraron muy bajo interés en el desarrollo del material, lo que en ocasiones generaba un poco de impotencia de nuestra parte por no poder conseguir la información necesaria en el tiempo que nos habíamos trazado; pero esto último, no impidió que siguiéramos adelante y lográramos el objetivo de recolectar la información, obteniendo el insumo del cual se desprendieron los resultados que permitieron concluir este trabajo y que fueron graficados conforme a las respuestas que recibieron un mayor porcentaje en cada una de las preguntas formuladas en la encuesta.

A continuación, se desarrollan los tres objetivos propuestos:

7.1 IDENTIFICAR LAS PRÁCTICAS DE RSE EXISTENTES, CON UN ENFOQUE SOCIAL DIRIGIDO A SUS STAKEHOLDERS.

Para el desarrollo de este objetivo se consideró que la Norma ISO 26000 (2010), es la guía que proporciona todas las prácticas de RSE existentes, con un enfoque social dirigido a sus stakeholders; puesto que contiene los 19 estándares GRI de la serie 400 dirigido a temas sociales y que igualmente es adaptable a cualquier tipo de empresa, sin interesar el sector y el tamaño; pero que además, presenta un mayor nivel de detalle, especificidad y claridad en cada una de sus materias fundamentales, facilitando la identificación de estas prácticas a las empresas interesadas. Para efectos de la implementación de la RSE, consideramos a modo propio, que la ISO 26000 es el primer paso para su adopción, realizando el reconocimiento de la responsabilidad social e identificando las partes interesadas; y el segundo paso, es la aplicación de los estándares GRI para la elaboración del informe de sostenibilidad, identificando sus impactos significativos en la economía, el medio ambiente y la sociedad y publicarlos de conformidad con los estándares aceptados a nivel mundial.

De acuerdo a lo anterior, la respuesta a este objetivo se puede observar en el marco teórico del presente trabajado, dirigiéndose al punto “4.2.3 Tipos de prácticas de responsabilidad social empresarial en el enfoque social”, con referencia especial a la norma ISO 26000 desde la página 36 hasta la 62; considerándose muy importante consagrar esta cantidad de texto literal, porque en estas páginas se identifican todas las posibles prácticas que se pueden presentar en cualquier tipo de organización; encontrándose listadas en las acciones y expectativas relacionadas, las cuales hacen parte de cada uno de los asuntos que conforman las materias fundamentales; volviéndose vitales conocer por parte de las empresas socialmente responsables. Entender la estructura que maneja la ISO 26000, es más sencillo de lo inicialmente puede parecer; por esta razón se pretende facilitar la comprensión de este punto, con los siguientes lineamientos:

De las seis materias fundamentales relacionadas en el marco teórico, se trabajó solamente con cinco de ellas por relacionarse directamente con los cuatro stakeholders objeto de estudio de este proyecto; los cuales son empleados, clientes, proveedores y comunidad; estas materias son: derechos humanos, prácticas laborales; prácticas justas de operación; asuntos de consumidores y participación activa y desarrollo de la comunidad.

Es importante aclarar que cada materia fundamental, está ordenada por varios asuntos que la integran para facilitar a las empresas la identificación de estas prácticas; por consiguiente se hace significativo mencionar los asuntos que componen cada materia fundamental.

Materias fundamentales y sus respectivos asuntos:

Derechos humanos: debida diligencia; situaciones de riesgo para los derechos humanos; evitar la complicidad; resolución de reclamaciones; discriminación y grupos vulnerables; derechos civiles y políticos; derechos económicos, sociales y culturales; principios y derechos fundamentales en el trabajo.

Prácticas laborales: Trabajo y relaciones laborales; condiciones de trabajo y protección social; dialogo social; salud y seguridad ocupacional; desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo.

Prácticas justas de operación: anti-corrupción; participación política responsable; competencia justa; promover la responsabilidad en la cadena de valor y respeto a los derechos de la propiedad.

Asuntos de consumidores: prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación; protección de salud y seguridad de los consumidores; consumo sostenible; servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias; protección y privacidad de los datos de los consumidores; acceso a servicios esenciales y educación y toma de conciencia.

Participación activa y desarrollo de la comunidad: participación activa de la comunidad; educación y cultura; creación de empleo y desarrollo de habilidades; desarrollo y acceso a la tecnología; generación de riqueza e ingresos; salud e inversión social.

Por último, cada asunto está integrado por un listado de acciones y expectativas relacionadas, identificando en estos listados todas las prácticas de RSE que existen en el enfoque social y dirigido a los empleados, clientes, proveedores y comunidad; convirtiéndose esta información en el material clave para conocer y comprender este contexto y poder continuar con el desarrollo de los dos objetivos siguientes.

7.2 DETERMINAR LAS PRÁCTICAS DE RSE, IMPLEMENTADAS EN EL SECTOR DE LA CONSTRUCCIÓN DE LAS EMPRESAS UBICADAS EN LA CIUDAD DE ARMENIA QUINDÍO CON UN ENFOQUE SOCIAL DIRECCIONADO A SUS STAKEHOLDERS.

Para determinar las prácticas RSE se utilizó la encuesta como instrumento de recolección, aplicando la información y el conocimiento adquirido con el desarrollo del primer objetivo basado en la norma ISO 26000; realizando preguntas sobre las materias fundamentales de prácticas laborales, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores y participación activa y desarrollo de la comunidad; se consideró que dentro de las materias fundamentales mencionadas anteriormente se encuentran preguntas relacionadas con los derechos humanos, razón por la cual no se le elaboró sección aparte, además de tener como limitante la cantidad de preguntas que debe contener este tipo de instrumento.

El desarrollo de este objetivo, se divide en dos secciones:

7.2.1 Primera sección: Información seleccionada de la norma ISO 26000, para la elaboración de la encuesta.

A continuación se especificará, cada una de las materias fundamentales, asuntos, acciones y expectativas utilizadas para elaborar cada una de las veintiocho (28) preguntas que

comprendieron la encuesta sobre prácticas con empleados, clientes, proveedores y comunidad.

MATERIA FUNDAMENTAL: PRÁCTICAS LABORALES

Pregunta 1. Indique los tipos de contratación que maneja su empresa:

Asunto 1: trabajo y relaciones laborales

Acciones y expectativas relacionadas

– tener la confianza de que todo trabajo sea desempeñado por mujeres y hombres reconocidos legalmente como empleados o reconocidos legalmente como trabajadores autónomos.

– no tratar de evitar las obligaciones que la ley impone al empleador disfrazando relaciones, que de otra manera, serían reconocidas como relaciones laborales bajo la ley.

Pregunta 2. Cuando se genera una vacante en su empresa, cuáles de las siguientes opciones son las más utilizadas:

Asunto 1: trabajo y relaciones laborales; y también lo incluye el Asunto 8: sobre derechos humanos: principios y derechos fundamentales en el trabajo

Acciones y expectativas relacionadas

– asegurar la igualdad de oportunidades para todos los trabajadores y no discriminar, ya sea directa o indirectamente, en ninguna práctica laboral.

Pregunta 3. Actualmente tienen empleados vinculados con alguna o varias de las siguientes condiciones:

Asunto 1: trabajo y relaciones laborales; y también lo incluye el Asunto 8: sobre derechos humanos: principios y derechos fundamentales en el trabajo

Acciones y expectativas relacionadas

– asegurar la igualdad de oportunidades para todos los trabajadores y no discriminar, ya sea directa o indirectamente, en ninguna práctica laboral.

Pregunta 4. ¿La empresa tiene un plan de incentivos para sus colaboradores? Si su respuesta es SI, por favor indique cuál.

Asunto 2: condiciones de trabajo y protección social

Acciones y expectativas relacionadas

– proporcionar salarios y otras formas de remuneración, de conformidad con las leyes, regulaciones o acuerdos colectivos nacionales.

Pregunta 5. ¿Ejecutan controles que permitan verificar que los contratistas cumplan con los requisitos de ley laboral de sus trabajadores?

Asunto 1: trabajo y relaciones laborales

Acciones y expectativas relacionadas

– dar los pasos necesarios para asegurarse de que la contratación o la sub-contratación del trabajo se hará sólo a organizaciones legalmente reconocidas o, que si no, pueden y están dispuestas a asumir las responsabilidades de un empleador y a proporcionar condiciones laborales decentes. Una organización debería usar únicamente aquellos intermediarios laborales que estén reconocidos legalmente y, donde haya otros acuerdos para el desempeño del trabajo, conceder derechos legales para aquellos que realicen esta actividad.

– no beneficiarse de prácticas laborales injustas, explotadoras o abusivas, de sus socios, proveedores o sub-contratistas.

Pregunta 6. ¿Con que frecuencia los colaboradores de la empresa, deben trabajar tiempo extra a la jornada ordinaria?

Asunto 2: condiciones de trabajo y protección social

Acciones y expectativas relacionadas

– proporcionar condiciones de trabajo decentes en relación a salarios, horas de trabajo, descanso semanal, vacaciones, salud y seguridad, protección de la maternidad y conciliación de la vida familiar y laboral;

– respetar el derecho de los trabajadores a cumplir el horario laboral normal o acordado, según las leyes, regulaciones o convenios colectivos. También debería proporcionar a los trabajadores descanso semanal y vacaciones anuales remuneradas;

– compensar a los trabajadores por las horas extraordinarias conforme a las leyes, regulaciones o convenios colectivos. Cuando solicite a los trabajadores que trabajen horas extraordinarias, una organización debería tener en cuenta los intereses, la seguridad y el bienestar de los trabajadores involucrados y cualquier riesgo intrínseco al trabajo.

Pregunta 7. ¿En su empresa hay líderes representantes de los trabajadores que intermedien por beneficios para todo el equipo de trabajo?

Asunto 2: condiciones de trabajo y protección social

Acciones y expectativas relacionadas

– la organización debería negociar colectivamente con sus trabajadores o sus representantes, en particular los sindicatos, cuando así lo deseen, de acuerdo con los sistemas nacionales de negociación colectiva; Al hacerlo, debería tomar en cuenta el nivel general de salarios existente en el país, el costo de vida, los beneficios de la seguridad social y los niveles de vida relativos de otros grupos sociales. También debería considerar factores económicos, incluyendo las exigencias de desarrollo económico, los niveles de productividad y la conveniencia de conseguir y mantener un alto nivel de empleo.

Pregunta 8. ¿Con que frecuencia capacita a sus colaboradores en lo referente a seguridad y salud en el trabajo?

Asunto 4: salud y seguridad ocupacional

Acciones y expectativas relacionadas

– proporcionar la formación adecuada en todos los aspectos pertinentes a todo el personal.

Pregunta 9. ¿Qué tipo de accidentes se presentan con mayor frecuencia en su empresa?

Asunto 4: salud y seguridad ocupacional

Acciones y expectativas relacionadas

– proporcionar el equipo de seguridad necesario, incluyendo el equipo de protección personal, para la prevención de lesiones, enfermedades y accidentes laborales, así como para el tratamiento de emergencias;

– registrar e investigar todos los incidentes y problemas en materia de salud y seguridad, con el objeto de minimizarlos o eliminarlos;

– obtener información completa y precisa, en el momento oportuno, concerniente a los riesgos de salud y seguridad y de las mejores prácticas empleadas para hacer frente a esos riesgos.

Pregunta 10. ¿Promueve el desarrollo de competencias técnicas, tecnológicas, universitarias y especializaciones a los colaboradores de su empresa?

Asunto 5: desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo

Acciones y expectativas relacionadas

– proporcionar a todos los trabajadores, en todas las etapas de su experiencia laboral, acceso al desarrollo de habilidades, formación y aprendizaje práctico y oportunidades para la promoción profesional, de manera equitativa y no discriminatoria.

Pregunta 11. ¿Cuál es el promedio anual de horas de formación y/o capacitación que brinda a sus empleados?

Asunto 5: desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo

Acciones y expectativas relacionadas

– proporcionar a todos los trabajadores, en todas las etapas de su experiencia laboral, acceso al desarrollo de habilidades, formación y aprendizaje práctico y oportunidades para la promoción profesional, de manera equitativa y no discriminatoria.

MATERIA FUNDAMENTAL: PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN

Pregunta 12. Señale los riesgos o posibles riesgos a los cuales se encuentra expuesta su empresa:

Asunto 1: anti–corrupción

Acciones y expectativas relacionadas

- identificar los riesgos de corrupción e implementar y mantener, políticas y prácticas que combatan la corrupción, y la extorsión
- apoyar y formar a sus empleados y representantes en sus esfuerzos por erradicar el soborno y la corrupción y proporcionar incentivos por los avances en esas materias;
- establecer y mantener un sistema eficaz para luchar contra la corrupción;
- alentar a sus empleados, socios, representantes y proveedores a que informen sobre violaciones de las políticas de la organización y tratamientos inmorales e injustos adoptando mecanismos que permitan ofrecer información y hacer un seguimiento de la acción, sin miedo a represalias.

Pregunta 13. ¿Su empresa apoya o ha apoyado procesos políticos que benefician a la comunidad? Seleccione de que características.

Asunto 2: participación política responsable

Acciones y expectativas relacionadas

- formar a sus empleados y representantes e incrementar la toma de conciencia respecto de la participación política responsable y las contribuciones y cómo manejar los conflictos de interés;
- evitar hacer contribuciones políticas que lleguen a suponer un intento por controlar o que puedan percibirse como una influencia indebida en los políticos o en los responsables de la toma de decisiones políticas en favor de una causa específica, y

Pregunta 14. ¿Sus proyectos cumplen los requisitos de construcciones sismo resistentes contemplados en la Ley 400 de 1997 y el decreto 926 de 2010 Reglamento Colombiano de Construcción Sismo Resistente NSR-10 y sus posteriores modificaciones?

Asunto 3: competencia justa

Acciones y expectativas relacionadas

- realizar sus actividades de manera coherente con las leyes y regulaciones en materia de competencia y cooperar con las autoridades competentes;
- promover la toma de conciencia entre los empleados acerca de la importancia de cumplir con la legislación en materia de competencia y competencia justa;

Pregunta 15. Cuando las ofertas comerciales de los proveedores son sometidas a evaluación y comparación, cuáles son los criterios que considera más importantes al momento de decidir con que proveedor contratar, seleccione tres de las siguientes opciones.

Asunto 4: promover la responsabilidad social en la cadena de valor

Acciones y expectativas relacionadas

– integrar en sus políticas y prácticas de compra, distribución y contratación criterios éticos, sociales, ambientales y de igualdad de género, y de salud y seguridad, para mejorar la coherencia con los objetivos de responsabilidad social;

– promover un trato justo y práctico de los costos y beneficios de la implementación de prácticas socialmente responsables a través de la cadena de valor, incluyendo, cuando sea posible, un incremento de la capacidad de las organizaciones que están en la cadena de valor para alcanzar objetivos socialmente responsables. Ello incluye prácticas de compra adecuadas, como asegurar que se pagan precios justos y que los plazos de entrega son adecuados y los contratos estables.

Pregunta 16. ¿Su empresa se ha vinculado con alguno de sus proveedores para desarrollar actividades o estrategias de Responsabilidad Social? Indique cuáles

Asunto 4: promover la responsabilidad social en la cadena de valor

Acciones y expectativas relacionadas

– participar activamente en incrementar la toma de conciencia en las organizaciones con las que se relaciona respecto de principios y asuntos de responsabilidad social.

Pregunta 17. ¿Considera que su empresa adquiere los predios en que desarrolla sus obras civiles, en procura de pagar a sus dueños los valores comerciales de la región?

Asunto 5: respeto a los derechos de la propiedad

Acciones y expectativas relacionadas

– pagar una compensación justa por la propiedad que adquiere o usa.

MATERIA FUNDAMENTAL: ASUNTOS DE CONSUMIDORES

Pregunta 18. ¿La publicidad gráfica, sonora y audiovisual empleada por su empresa, refleja la realidad del proyecto ofrecido?

Asunto 1: prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación

Acciones y expectativas relacionadas

– consentir en compartir de forma transparente información pertinente, fácilmente accesible y comparable, como base para una decisión fundamentada por parte del consumidor;

– identificar claramente su publicidad y sus actividades de marketing;

Pregunta 19. ¿Los contratos de promesa de compraventa entre su empresa y sus clientes, proporcionan información clara y suficiente acerca de la identificación del inmueble, precio y forma de pago, licencia de construcción, características del inmueble, origen de los recursos, fecha de entrega, entre otras?

Asunto 1: prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación

Acciones y expectativas relacionadas

- no involucrarse en prácticas que sean confusas, engañosas, fraudulentas o injustas, incluida la omisión de información esencial;
- dar a conocer abiertamente los precios e impuestos totales, los términos y las condiciones de los productos y servicios (así como cualquier accesorio que pueda ser necesario para el uso) y los costos de entrega. Cuando se ofrezca crédito al consumo, debería proporcionar detalles de la tasa de interés anual real, así como la tasa de porcentaje anual (APR, por sus siglas en inglés) aplicada, que incluye todos los costos involucrados, la cantidad a pagar, el número de pagos y la fecha de vencimiento de las cuotas;
- proporcionar información completa, precisa y comprensible que pueda ser objeto de comparaciones en lenguas oficiales o de uso común en el punto de venta y conforme con la regulación
- utilizar contratos que:
- estén escritos en lenguaje claro, legible y comprensible;
- proporcionen información clara y suficiente acerca de los precios, características, términos, condiciones y costos, la duración del contrato y los períodos de cancelación.

Asunto 7: educación y toma de conciencia

Acciones y expectativas relacionadas

- la información sobre pesos y medidas, precios, calidad, condiciones crediticias y disponibilidad de servicios esenciales;

Pregunta 20. ¿Realiza seguimiento a su cadena de abastecimiento con el fin de identificar el origen de posibles fallas presentadas en sus obras?

Asunto 2: protección de la salud y la seguridad de los consumidores

Acciones y expectativas relacionadas

- detener los servicios o retirar todos los productos que todavía se encuentren en la cadena de distribución, cuando se detecte que un producto, después de haber sido introducido en el mercado, constituye un peligro imprevisto, tiene un serio defecto o contiene información falsa o engañosa. Una organización debería recuperar los productos del mercado empleando las medidas adecuadas y los medios para llegar a las personas que compran el producto o hicieron uso de los servicios y compensar a los consumidores por las pérdidas sufridas. Podría ser pertinente y útil el uso de medidas para la trazabilidad en su cadena de suministro.

Pregunta 21. ¿Dentro del plan de servicio post-venta de sus obras, ofrece concientización a sus clientes sobre el uso racional y adecuado de los recursos hídricos, eléctricos y fósiles, utilizados en la cotidianidad?

Asunto 3: consumo sostenible

Acciones y expectativas relacionadas

– promover una educación eficaz que dé poder a los consumidores y les permita entender los impactos en su bienestar y el medio ambiente de las elecciones de productos y servicios que realizan. Se puede proporcionar consejo práctico sobre cómo modificar los patrones de consumo y realizar los cambios necesarios;

Asunto 7: educación y toma de conciencia

Acciones y expectativas relacionadas

– el uso eficiente de materiales, energía y agua;

Pregunta 22. ¿Cuál es el tiempo que toma su empresa para contactarse con un usuario que ha realizado una petición, queja, reclamo o sugerencia?

Asunto 4: servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias

Acciones y expectativas relacionadas

– analizar las quejas y mejorar las prácticas para responder a las quejas.

MATERIA FUNDAMENTAL: PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

Pregunta 23. Indique los aportes que hacen sus proyectos en las comunidades donde son construidos.

Asunto 1: participación activa de la comunidad

Acciones y expectativas relacionadas

– participar en asociaciones locales mientras sea posible y adecuado, con el objetivo de contribuir al bien público y a los objetivos de desarrollo de las comunidades.

Asunto 3: creación de empleo y desarrollo de habilidades

Acciones y expectativas relacionadas

– analizar el impacto de sus decisiones de inversión sobre la creación de empleo y, cuando sea viable económicamente, puede realizar inversiones directas que alivien la pobreza, a través de la creación de empleo.

Pregunta 24. ¿Indique cuáles de los siguientes planes de capacitación brinda a la comunidad, para generar espacios de acercamiento y creación de cultura?

Asunto 2: educación y cultura

Acciones y expectativas relacionadas

– promover y apoyar la educación en todos los niveles e involucrarse en acciones que mejoren la calidad de la educación y el acceso a la misma, promuevan el conocimiento local y ayuden a erradicar el analfabetismo.

Asunto 3: creación de empleo y desarrollo de habilidades

Acciones y expectativas relacionadas

– considerar participar en programas nacionales y locales de desarrollo de habilidades, incluidos los programas de aprendizaje de oficios, programas centrados en grupos desfavorecidos concretos, programas permanentes de aprendizaje y esquemas de reconocimiento de habilidades y de certificación;

– considerar ayudar a desarrollar y mejorar programas de desarrollo de habilidades en la comunidad, cuando éstos sean inadecuados, posiblemente en alianza con otros miembros de la comunidad.

Asunto 4: desarrollo y acceso a la tecnología

Acciones y expectativas relacionadas

– considerar contribuir al desarrollo de tecnologías innovadoras que puedan ayudar a solucionar asuntos sociales y ambientales en las comunidades locales;

– considerar contribuir al desarrollo de tecnologías de bajo costo que se pueden replicar fácilmente y tengan un alto impacto positivo en la erradicación de la pobreza y el hambre.

Asunto 7 sobre derechos humanos: derechos económicos, sociales y culturales

Acciones y expectativas relacionadas

– facilitar el acceso a la educación y el aprendizaje permanente de los miembros de las comunidades, proporcionando apoyo y facilidades para ello, cuando sea posible.

Pregunta 25. ¿Su empresa ha impulsado alguna iniciativa emprendedora, propuesta por la comunidad donde ha ejecutado obras de construcción? Si su respuesta es SI, favor indique cuál.

Asunto 5: generación de riqueza e ingresos

Acciones y expectativas relacionadas

– considerar apoyar iniciativas adecuadas para estimular la diversificación de la actividad económica existente en la comunidad;

– considerar llevar a cabo iniciativas para fortalecer las capacidades y oportunidades de los proveedores establecidos en el ámbito local para contribuir a cadenas de valor, prestando especial atención a los grupos desfavorecidos dentro de la comunidad;

Pregunta 26. ¿Su empresa realiza brigadas de salud, que permita la promoción de la salud, la prevención de amenazas para la salud y de enfermedades que puedan afectar a la comunidad?

Asunto 6: salud

Acciones y expectativas relacionadas

– considerar promover la buena salud, por ejemplo, contribuyendo al acceso a medicamentos y vacunas y fomentando un estilo de vida saludable, incluidos el ejercicio y una buena nutrición, detectando de forma temprana las enfermedades, incrementando la toma de conciencia sobre métodos anticonceptivos y desincentivando el consumo de productos y sustancias perjudiciales para la salud. Se debería prestar especial atención a la nutrición infantil;

– considerar aumentar la toma de conciencia acerca de las amenazas para la salud y acerca de las principales enfermedades y su prevención, como el VIH/SIDA, el cáncer, las enfermedades cardíacas, la malaria, la tuberculosis y la obesidad.

Pregunta 27. ¿Su empresa ha generado estrategias de alianzas con ONG's. u otras empresas con el fin de invertir en el desarrollo, crecimiento y educación de comunidades de escasos recursos?

Asunto 7: inversión social

Acciones y expectativas relacionadas

– considerar aliarse con otras organizaciones, incluidos el gobierno, las empresas o las ONG, con el fin de maximizar sinergias y hacer uso de recursos, conocimiento y habilidades complementarias.

7.2.2 Segunda sección: Relación de las prácticas de RSE, implementadas en el sector de la construcción de las empresas ubicadas en la ciudad de Armenia Quindío con un enfoque social direccionado a sus stakeholders.

Después de tabulada la encuesta se logró determinar las prácticas de RSE utilizadas por el sector de la construcción en la ciudad de Armenia, enfocadas en lo social y dirigidas a los empleados, clientes, proveedores y comunidad; también se pudo comprobar que algunas prácticas cuentan con mayor participación en el sector que otras, razón por la cual resulta interesante relacionar cada una de ellas para darlas a conocer e incentivar su implementación.

EMPLEADOS

- Reconocer legalmente a los empleados y a los trabajadores independientes, mediante contratos firmados con empleados directos, contratistas – subcontratistas, prestadores de servicios, honorarios y apoyar a los estudiantes en etapa práctica con contratos de aprendizaje.
- Asegurar la igualdad de oportunidades para todos los trabajadores; ya que al momento de generarse una vacante en la empresa, las opciones más utilizadas son la prelación para las personas que trabajan en su empresa que quieren ocupar la vacante, la consulta en las bolsas de empleo de la región de hojas de vida, consultan

a las personas de confianza si quieren tomar la vacante y consultan en el banco de hojas de vida de la empresa.

- No discriminan y actualmente tienen empleados vinculados entre los 18 y 49 años, mayores a 50 años, tienen mujeres en cargos directivos y colaboradores con diferentes creencias religiosas.
- Proporcionar salarios y otras formas de remuneración, de conformidad con las leyes; como los planes de incentivos representados especialmente por bonificaciones salariales y no salariales, apoyo a estudios y celebraciones de fechas especiales.
- Asegurar que la contratación o la sub-contratación del trabajo se hará sólo con organizaciones legalmente reconocidas, por consiguiente siempre ejecutan controles para verificar que sus contratistas cumplen con los requisitos de ley laboral de sus trabajadores.
- Compensar a los trabajadores por las horas extraordinarias conforme a las leyes, regulaciones o convenios colectivos; ya que los colaboradores de la empresa laboran tiempo extra a la jornada ordinaria.
- La organización negocia colectivamente con sus trabajadores o sus representantes, cuando así lo deseen, los beneficios para todo el equipo de trabajo de acuerdo con los sistemas nacionales de negociación colectiva; teniendo en cuenta el nivel general de salarios existente en el país, el costo de vida, los beneficios de la seguridad social y los niveles de vida relativos de otros grupos sociales, considerando las exigencias de desarrollo económico, los niveles de productividad y la conveniencia de conseguir y mantener un alto nivel de empleo.
- Proporcionar la formación adecuada en todos los aspectos pertinentes de seguridad y salud en el trabajo a todo el personal.
- Registrar e investigar todos los incidentes y problemas en materia de salud y seguridad, con el objeto de minimizarlos o eliminarlos; actualmente los tipos de accidentes que se están presentando con mayor frecuencia son golpes y/o cortes en tejidos blandos, postura forzada, movimiento brusco y/o fallido y sobreesfuerzo muscular.
- Proporcionar el equipo de seguridad necesario, incluyendo el equipo de protección personal, para la prevención de lesiones, enfermedades y accidentes laborales, así como para el tratamiento de emergencias.
- Proporcionar a todos los trabajadores, en todas las etapas de su experiencia laboral, acceso al desarrollo de competencias técnicas, tecnológicas, universitarias y especializaciones; incentivando el desarrollo de habilidades, formación y aprendizaje, que también se realiza a través de capacitaciones periódicas.
- Promover la toma de conciencia entre los empleados acerca de la importancia de cumplir con la legislación en materia de competencia y competencia justa.

CLIENTES

- Compartir de forma transparente información pertinente, fácilmente accesible y comparable, como base para una decisión fundamentada por parte del consumidor;

identificando claramente su publicidad y sus actividades de marketing, como la publicidad gráfica, sonora y audiovisual que emplea la empresa.

- Utilizar contratos de promesa de compraventa entre la empresa y sus clientes que estén escritos en lenguaje claro, legible y comprensible; proporcionando información clara y suficiente acerca de la identificación del inmueble, precio y forma de pago, licencia de construcción, características del inmueble, origen de los recursos, fecha de entrega, entre otras.
- Realizar seguimiento a la cadena de abastecimiento con el fin de identificar el origen de posibles fallas presentadas en las obras, deteniendo los servicios o retirando todos los productos, cuando constituya un peligro imprevisto, tiene un serio defecto o contiene información falsa o engañosa, implementando el uso de medidas para realizar la trazabilidad en la cadena de suministro.
- Promover una educación eficaz que dé poder a los consumidores y les permita entender los impactos en su bienestar y el medio ambiente de las elecciones de productos y servicios que realizan, ofreciendo concientización a los clientes sobre el uso racional y adecuado de los recursos hídricos, eléctricos y fósiles.
- Mejorar las prácticas para responder a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

PROVEEDORES

- Promover un trato justo y práctico de los costos y beneficios de la implementación de prácticas socialmente responsables a través de la cadena de valor, incluyendo, cuando sea posible, un incremento de la capacidad de las organizaciones que están en la cadena de valor para alcanzar objetivos socialmente responsables. Ello incluye prácticas de compra adecuadas, como someter a evaluación y comparación las ofertas comerciales, en el cual los criterios más importantes para contratar con un proveedor son la calidad del producto, el tiempo de entrega y el cumplimiento de requisitos legales.
- Participar activamente en incrementar la toma de conciencia en las organizaciones con las que se relaciona respecto de principios y asuntos de responsabilidad social, vinculándose con proveedores para desarrollar actividades o estrategias en temas de salud, vivienda, recreación y deporte, prevención de la contaminación, reducción de residuos y reciclaje, patrocinios, dedicación de tiempo y experiencias a la comunidad.
- Pagar una compensación justa por la adquisición de predios en que se desarrollan las obras civiles.

COMUNIDAD

- Formar a sus empleados y representantes e incrementar la toma de conciencia respecto de la participación política responsable y las contribuciones y cómo manejar los conflictos de interés; apoyando los procesos políticos que benefician

a la comunidad en temas de educación, vivienda, empleo, recreación y deporte y actividades ambientales.

- Contribuir al bien público y a los objetivos de desarrollo de las comunidades, realizando aportes de construcción y/o mejoras de vías de acceso, generación de zonas verdes, zonas de recreación y parques.
- Realizar inversiones directas que alivien la pobreza, a través de la creación de empleo.
- Facilitar el acceso al aprendizaje permanente de los miembros de las comunidades, proporcionando apoyo y facilidades para capacitaciones esencialmente en convivencia familiar, convivencia ciudadana y liderazgo.
- Apoyar iniciativas adecuadas para estimular la diversificación de la actividad económica existente en la comunidad; impulsado iniciativas de huertas urbanas, construcción y reparación de zonas comunitarias como parques y apoyo a festivales deportivos y comunitarios.
- Promover la buena salud; con la realización de brigadas, que prevengan las amenazas y las enfermedades que puedan afectar a la comunidad.
- Considerar aliarse con otras organizaciones, incluidos el gobierno, las empresas o las ONG, con el fin de maximizar sinergias y hacer uso de recursos, conocimiento y habilidades complementarias, como invertir en desarrollo, crecimiento y educación de comunidades de escasos recursos.

TODOS LOS STAKEHOLDERS

Las siguientes prácticas involucran a los empleados, clientes, proveedores y comunidad; ya que todos deben estar atentos para informar a tiempo cualquier anomalía y evitar perjuicios en los cuales pueden resultar comprometidos.

- Identificar los riesgos de corrupción e implementar y mantener, políticas y prácticas que combatan la corrupción, y la extorsión; establecer y mantener un sistema eficaz para luchar contra la corrupción; alentar a sus empleados, socios, representantes y proveedores a que informen sobre violaciones de las políticas de la organización y tratamientos inmorales e injustos adoptando mecanismos que permitan ofrecer información y hacer un seguimiento de la acción, sin miedo a represalias. Aunque las empresas tienen muy buenos controles, existe una minoría que señaló que los riesgos o posibles riesgos a que se encuentran expuestas son cohecho y soborno, ausencia de investigación previa a la contratación de empleados, ausencia de manual de conducta ética o falta de comunicación efectiva del mismo y debilidad en controles internos y/o auditoría interna.
- Realizar las actividades de manera coherente de acuerdo con los requisitos de construcciones sismo resistentes contemplados en la Ley 400 de 1997 y el decreto 926 de 2010 Reglamento Colombiano de Construcción Sismo Resistente NSR-10 y sus posteriores modificaciones y cooperar con las autoridades competentes.

7.3 ANALIZAR LOS BENEFICIOS DE LAS PRÁCTICAS DE RSE, IMPLEMENTADAS EN EL SECTOR DE LA CONSTRUCCIÓN DE LAS EMPRESAS UBICADAS EN LA CIUDAD DE ARMENIA QUINDÍO CON UN ENFOQUE SOCIAL DIRECCIONADO A SUS STAKEHOLDERS.

La responsabilidad social puede ofrecer numerosos beneficios potenciales para una organización, razón por la cual la norma ISO 26000 elaboró una lista con un total de trece (13) y por otro lado, Navarro García (2012) los clasifica en cuatro niveles: aspectos legales y sociolaborales, aspectos relacionales (clientes, proveedores y sociedad), aspectos organizacionales y los aspectos económicos y financieros, estas dos teorías se pueden observar en el punto “4.2.5 Beneficios de la responsabilidad social empresarial” del marco teórico; de los cuales para el desarrollo de este objetivo se trabajó con diez (10) beneficios de la norma ISO 26000, considerando que estos consolidan los citados por Navarro García; para conocer y analizar los principales beneficios internos y externos que reciben las empresas del sector de la construcción por promover y aplicar las prácticas de RSE en el enfoque social.

De acuerdo a la encuesta realizada, este objetivo corresponde a la “**Pregunta 28.** Seleccione los cinco (5) beneficios más representativos que ha obtenido la constructora al ejecutar las prácticas de responsabilidad social empresarial”:

En esta pregunta, se otorgaron diez (10) opciones de respuesta, integradas por cinco (5) beneficios internos y (5) externos; las opciones fueron las siguientes:

Beneficios internos

- mejorar las prácticas de gestión del riesgo de la organización;
- generar innovación;
- aumentar la lealtad, el involucramiento, la participación y la moral de los empleados;
- mejorar la salud y la seguridad, tanto de sus trabajadores como de sus trabajadoras;
- obtener ahorros asociados al aumento de la productividad y eficiencia de los recursos, la disminución del consumo de energía y agua, la reducción de residuos y la recuperación de subproductos valiosos;

Beneficios externos

- aumentar la reputación de la organización y fomentar una mayor confianza pública;
- mejorar la competitividad de la organización, incluyendo el acceso al financiamiento y la posición de socio preferencial;
- mejorar la relación de la organización con sus partes interesadas, exponiendo a la organización a nuevas perspectivas y al contacto con una variada gama de partes interesadas;
- mejorar la fiabilidad y equidad de las transacciones, a través de la participación política responsable, la competencia justa y la ausencia de corrupción, y
- prevenir o reducir los conflictos potenciales con consumidores acerca de productos o servicios.

En el punto “6.5 TABULACIÓN DE LA ENCUESTA” de la ilustración 28, se observa el resultado de los seis beneficios más representativos por la aplicación de las prácticas de RSE con un enfoque social, quedando en un rango entre el 43% y el 71%; estos se listan a continuación:

Beneficios internos: 2

57% Mejorar la salud y la seguridad de los empleados

43% Aumentar la productividad y eficiencia de los recursos

Beneficios externos: 4

71% Fortalecer la lealtad y fidelización del cliente

57% Mejorar la relación de la organización con las partes interesadas

50% Aumentar la reputación de la organización y fomentar una mayor confianza pública

50% Mejorar la competitividad de la organización

Se puede apreciar que las constructoras del sector tienen una mayor preferencia en generar un cambio realizando prácticas de RSE “pensada como un ejercicio comercial” (Agudelo, 2009, p.3), con el fin de fortalecer, mejorar y aumentar la percepción y la imagen de la empresa de afuera hacia adentro; fomentando la credibilidad de las constructoras por una competencia justa, mejorando el acceso a financiamientos y logrando tomar una menor posición en el mercado, anticipándose a las nuevas perspectivas y exigencias sociales de los stakeholders, ofreciendo una publicidad transparente de los inmuebles, haciendo seguimiento a la cadena de suministro, atendiendo oportunamente las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, marcando esa diferencia y distinción de sus buenas prácticas, para merecer la fidelidad por parte sus clientes, en un momento que estos ejercen su poder de decisión entre diferentes ofertas comerciales que se pueden encontrar fácilmente en la región.

Es importante mencionar y no dejar olvidar que la RSE se inicia desde la casa, con los trabajadores, aquellos que día a día trabajan para ayudar a cumplir los objetivos trazados por la empresa, representando esa imagen, valores, principios y ética empresarial que ayudan a argumentar las prácticas que promulgan, por esta razón es fundamental brindarle todos los recursos necesarios para la protección de la salud y la vida, incentivándolos con las mejores prácticas que se puedan implementar, en procura de aumentar la productividad y eficiencia de los recursos, a través de la reducción de costos operacionales por la buena gestión de los recursos y por las políticas empresariales implementadas, algunas de ellas son la contratación legal, la disminución de accidentes laborales, brindar un plan de incentivos, la formación y capacitación continua de los empleados en temas relacionados con la empresa; y también el apoyo para promover sus competencias técnicas, tecnológicas, pregrado y post-grado.

Pero ante todo, es importante recalcar que las empresas del sector de la construcción deben tener coherencia entre lo que dicen y lo que hacen, teniendo en cuenta que constantemente su estructura y comportamiento se encuentra sujetos a evaluaciones y calificaciones, por parte del sector público y privado; además en este mundo globalizado es primordial generar confianza, respeto y credibilidad a los stakeholders y a las demás instituciones y personas que siguen sus prácticas de RSE, ya que de estas hacen parte las que licencian su funcionamiento y autorizan la financiación de sus obras, contribuyendo con su permanencia en el mercado y su aporte positivo en la región.

Por otro lado, nos encontramos con los beneficios que tuvieron menor relevancia o representación en el sector de la construcción; como resultado de las prácticas de RSE aplicadas actualmente en el enfoque social, lo cual se podría considerar como una alerta, haciendo un llamado a las empresas para evaluar el resultado y si este era el esperado por el sector; de lo contrario, se debería iniciar un proceso de reevaluación de las prácticas y ejecutar un nuevo programa de RSE, con el fin de obtener mejores resultados.

A continuación se relacionan los beneficios que obtuvieron un porcentaje inferior al 38.5%, como resultado de la tabulación de la encuesta:

Beneficios internos: 3

Generar innovación

Aumentar la lealtad, el involucramiento, la participación y la moral de los empleados

Mejorar las prácticas de gestión del riesgo de la organización

Beneficios externos: 1

Mejorar la eficiencia y equidad de las transacciones

No es desconocido para ningún sector que todo lo que genere beneficios es bien recibido; y que también se consideren unos beneficios más importante que otros en determinado momento, pero en ocasiones se puede tener una perspectiva cerrada por miedo a innovar o realizar otro tipo de prácticas que puedan aportar nuevos beneficios a la empresa y por ende se decida quedar en lo conocido y así evitar exponerse a un proceso que podría resultar costoso en tiempo y en dinero, sin obtener los objetivos trazados.

De conformidad con los beneficios que el sector de la construcción en la ciudad de Armenia Quindío señaló como los menos representativos, resultado de la tabulación de la pregunta formulada en la encuesta; se procede a resaltar los efectos positivos que puede generar su contemplación en el programa de RSE, al realizar acciones que incrementen los índices de relevancia de estos beneficios, promoviendo mayor valor al sector y a los stakeholders, considerando que facilitan el desarrollo de soluciones económicamente eficientes, por la difusión de nuevas tecnologías y mejores prácticas de gestión y también apoyando las iniciativas emprendidas por la comunidad; generar estrategias para contratar, motivar y retener a sus empleados, estimulando la moral, transparencia y confianza de los trabajadores, siendo ellos la fuente esencial para incrementar la productividad al conformar un equipo motivado; reforzar la filosofía de la empresa, con los valores y principios promulgados y socializando el manual de conducta ética; fortalecer los controles internos, para reducir los riesgos de fraudes, litigios, demandas y sanciones; establecer buenos canales de comunicación que faciliten la lucha contra la corrupción en las transacciones económicas y comerciales; e impulsar la participación política responsable que beneficie a la comunidad en programas dirigidos a temas de educación, vivienda, empleo, salud, igualdad de derechos, alimentación, recreación y deporte.

8. CONCLUSIONES

1. Se pueden identificar algunos componentes de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial que de forma directa o indirecta han sido implementadas por las empresas del sector de la construcción ubicadas en el municipio de Armenia y hacemos mención de que han sido implementadas de forma directa o indirecta, debido que se desprenden más de cumplimientos de Ley que por vocación propia de las empresas así:

- Derechos Humanos.

Discriminación. Observamos según los datos arrojados por la encuesta que todas las empresas constructoras tienen vinculadas personas independientemente de su etnicidad, género, cultura y religión, ver ilustración 3, página 91.

Derechos económicos, Sociales y Culturales. Se aprecia según ilustración 1, página 90, que las empresas constructoras, vinculan su personal de acuerdo con los tipos de contratación legales para el país, lo que por ende conlleva los beneficios implícitos en cada uno de los tipos de contratación, de igual manera y apoyados en la ilustración 10, página 95, observamos que las empresas del sector de la construcción promueven el desarrollo de competencias técnicas, tecnológicas y universitarias de sus colaboradores, lo que ayuda al desarrollo económico, social y cultural de sus empleados.

- Prácticas Laborales.

Apoyados en la ilustración 1, página 90, podemos decir que las empresas constructoras vinculan a sus colaboradores por medio de la figura de contratos, independientemente de que tipo de contrato, este asegura condiciones beneficiosas para el contratante y el contratado, de igual forma, las ilustraciones 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10 y 11 de las páginas 91 a la 95, nos dejan ver que las empresas constructoras buscan el bienestar de sus colaboradores al brindarles posibilidades de ascenso, de capacitación tanto interna para potencializar sus capacidades, como externa para adquirir nuevos conocimientos y de otro lado también están conscientes de que se debe disminuir el riesgo laboral ocasionado por los accidentes de trabajo, por tal razón capacitan a sus colaboradores e identifican cuales son los accidentes que se repiten más seguido a fin controlar el riesgo.

- Prácticas Justas de Operación.

Se observa que las empresas constructoras controlan o tratan de mantener en niveles mínimos los riesgos en los cuales pueden verse inmersos, tales como cohecho, soborno, falta de auditoria, entre otros, de otro lado también se puede deducir que las constructoras están al margen de la política, dado que un alto porcentaje muestra no haber tenido o realizado convenios políticos para realizar actividades con la comunidad. Lo anterior basados en las ilustraciones 12 y 13 de la página 96.

- Asuntos de Consumidores.

Las ilustraciones 18 y 19 de la página 99, nos indican que en cuanto a publicidad y condiciones contractuales, las empresas constructoras brindan información verdadera de sus proyectos a los clientes, al igual que respaldan los negocios entre el comprador y el vendedor con un contrato de compraventa que garantiza los derechos y obligaciones de las partes, lo que conlleva a la aplicación de las prácticas justas de marketing, la información objetiva e imparcial y las prácticas contractuales justas.

De otro lado, las ilustraciones 14 y 15 de la página 97 y la ilustración 20 de la página 100, nos ayuda a visualizar el compromiso de las empresas constructoras con los consumidores, ya que se observa el cumplimiento de las normativas para las construcciones en Colombia, la intención de utilizar materiales de calidad y el seguimiento a los mismos para detectar posibles fallas en los productos.

Por el lado de las prácticas de consumo sostenible, se observa que hace falta más compromiso de parte de las empresas construcciones a fin de concientizar el uso racional de los recursos, esto apoyado en la ilustración 21 de la página 100.

- Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad.

En cuanto a esta práctica, podemos concluir que hace falta compromiso y participación de las empresas constructoras, toda vez, que es evidente lo poco que aportan a las comunidades en las cuales impactan sus obras, más allá de brindar empleo y mejorar algunas vías de acceso, es indispensable que las constructoras apoyen iniciativas de la comunidad, al igual que brindar capacitación en temas de interés para toda la sociedad, esto se ve reflejado en las ilustraciones 23 a 27 de las páginas 101 a 103.

2. La responsabilidad social empresarial es el término ideal que todos los empresarios quisieran aplicar a su negocio, pero vemos con gran asombro que por ser un tema de carácter voluntario y a pesar que los empresarios conocen muy bien el término, su definición, componentes y beneficios; la RSE no es aplicada a cabalidad por los CEO por sus siglas en inglés de chief executive officer, en español oficial ejecutivo en jefe, tal vez porque para su implementación solo es tenido en cuenta el factor de gasto en inversión, pero no se mide a futuro los beneficios que esa implementación traerá a su negocio, donde además se podrá recuperar la inversión y de paso se apoya al crecimiento de la empresa, y sus stakeholders.

Las empresas constructoras de la ciudad de Armenia tampoco se salvan y es así como vemos que la gran mayoría de ellas solo cumple con los aspectos que de una u otra forman están reglamentados, tales como, emplear personas que ya han cumplido su mayoría de edad, brindar contratos con los requisitos de ley y construir sus proyectos acordes a la normatividad que lo rige en Colombia, por lo demás, se logra ver que es muy poco lo que se aplica de las prácticas de responsabilidad social.

3. Se puede apreciar la falta de apoyo y articulación que existe entre las empresas constructoras de la región para con la academia, toda vez que se percibe temor al contestar

una encuesta avalada por la universidad del Quindío y por el gremio que reúne a los constructores CAMACOL, esto lo podemos decir ya que del universo de constructoras aportado por CAMACOL Armenia, solo el 54% diligenciaron la encuesta, el otro 46% manifestaron categóricamente, que las preguntas pedían información muy confidencial de la empresa y que por tanto no podían suministrarla, llama igualmente la atención de estas empresas, que siendo tan amables al momento de ofrecer sus proyectos a los clientes, no sean igual de amables y atentos con los estudiantes que acuden en busca de información para poder culminar sus requisitos de graduación. Obviamente esta conclusión surge de las empresas constructoras que no estuvieron interesados en hacer parte de este proyecto.

4. En cuanto a prácticas laborales, se puede concluir que las constructoras ubicadas en el municipio de Armenia, trabajan bajo la legalidad de la contratación Colombiana, resaltando que el 100% de los encuestados laboran con personal femenino y como ya es tendencia en todas las empresa y entidades del país, las mujeres ocupan dentro de las empresas cargos directivos y de manejo de personal, pero también se evidenció como están adentrándose a desempeñar cargos de vigilancia privada, lo que anteriormente solo era desempeñado por el género masculino, esto extiende las posibilidades laborales de las mujeres en la región, una región que actualmente, según cifras del DANE, ocupa el segundo lugar en desempleo en el país. De igual manera, en su mayoría las constructoras están vinculando personas con edad superior a los 50 años, lo que dignifica a este sector de la población y a su vez estimula el compartir y transmitir sus conocimientos a los más jóvenes y a su vez los acerca a cumplir sus objetivos de vida, entre ellos lograr su edad de retiro para alcanzar su pensión, todo esto apuntando a la seguridad no solo de sus empleados sino también de los integrantes de sus familias, forjando un reconocimiento que hace que los empleados día tras día puedan avanzar una peldaño más, dentro de su pirámide de Maslow.

Por otro lado, también se quiere destacar dentro del tipo de contratación de los empleados, que algunas de estas empresas a pesar de no estar obligados a contratar personal de aprendizaje por estar exonerados según el artículo 6 del Decreto 2375 de 1974, Artículo 1 del Decreto 1047 de 1983 y el Artículo 32 de la Ley 789 de 2002, tiene dentro de sus empresas empleados con estas características.

Es importante resaltar también que se debe trabajar al interior de las empresas constructoras para generar empoderamiento dentro de los CEO, con relación a la herramienta administrativa de retención del recurso humano, debido que vemos con preocupación que un 36% de las empresa manifestó no tener ningún tipo de incentivo para sus colaboradores, es decir, que muy probablemente las personas que laboran en estas empresas no obtienen un reconocimiento diferente a la remuneración mensual pactada en su contrato laboral y las posibilidades de ascenso están muy limitadas ya que por lo regular son muy pocas las vacantes de cargos altos o especializados que se pueden generar al interior de estas organizaciones según lo observado en una de ellas y que se convierte en un modelo similar en todas estas empresas, dado a su estructura jerárquica.

5. Si bien la comunidad en general se traduce a clientes potenciales de todas las obras que se construyen en el municipio de Armenia, podemos concluir que a las constructoras no están impactando de una manera positiva las comunidades donde construyen sus proyectos y nos dejan entre ver que interesa más el fin lucrativo por encima de cualquier beneficio que

puedan traer a las comunidades, diferente a ofrecer opciones y/o soluciones de vivienda, esto fundamentado en que según las respuestas consignadas por los encuestados, sale a luz que son muy pocas las acciones, obras e iniciativas que se tienen para impactar de manera amigable las comunidades, a razón de esto que podemos decir que un 64% de los encuestados no ofrece a la comunidad ningún tipo de capacitación, acercamiento y/o creación de cultura o recreación y a su vez con un mismo porcentaje, no han apoyado ninguna iniciativa propuesta por la comunidad, que permita mejorar la calidad de vida, los puntos de acceso, las zonas comunes que comparten con los habitantes de las zonas en donde construyen sus obras y la conservación de los ambientes naturales.

6. Las constructoras del municipio de Armenia logran identificar entre las opciones propuestas en la encuesta, los beneficios que generan para ellos el implementar prácticas de responsabilidad social empresarial a su negocio, entre los que más resaltan son la lealtad y la fidelización del cliente, mejorar la salud y la seguridad de los empleados, mejorar la relación de la empresa con las partes interesadas, mejorar la competitividad de la organización y aumentar la reputación de la organización y fomentar una mayor confianza pública.

Se hace entonces complejo entender a las empresas constructoras cuando por un lado no están aplicando la responsabilidad social empresarial en sus negocios, teniendo todo el conocimiento de los grandes beneficios que aplicarla trae para ellas, tal y como lo reflejan los resultados de las encuestas, dejando de paso, la posibilidad de incrementar sus ventajas comparativas y competitivas, y hacerlas extensivas a sus stakeholders como un reconocimiento por el esfuerzo directo o indirecto de hacer parte de su empresa.

7. Hay algunas empresas constructoras que realmente le están apostando a la responsabilidad social empresarial y que gracias a esto se han ido ganando reconocimientos por su labor desarrollada con la comunidad y con los clientes que han comprado algunos de sus proyectos, es así como podemos compartir una experiencia que nos llenó de emoción al escuchar a sus gestores contar con orgullo, como impactaron a una población que accedió a créditos de vivienda para adquirir uno de sus proyectos VIP.

La constructora decidió reunir a los compradores del proyecto y en compañía de sus familias, lograron capacitarlos en campos como la carpintería, instalación de baldosas y obra blanca esto con ocasión a que las viviendas VIP, son entregadas prácticamente en obra negra. Con la capacitación que les brindaron lograron empoderar a las familias para que hicieran las obras faltantes en sus hogares, haciendo de estos un sitio más acogedor. Lo mejor de toda la experiencia es el sentido de pertenencia y orgullo generado en las personas que día tras día eran los autores de las mejoras realizadas a su vivienda, la cual se impregno del esfuerzo y del amor puesto en cada metro cuadrado que fue mejorado con sus propias manos.

Una de las cosas que más llamó la atención es que este tipo de capacitación a la comunidad, no solo sirvió para que las familias pudieran terminar sus viviendas a un bajo costo ya que solo debían comprar los materiales, ahorrando la mano de obra que fue realizada por ellos mismos, pero luego de lograr su objetivo principal, el conocimiento adquirido persiste y se convierte en una herramienta que permite generar ingresos a la familia lo cual ayuda a mejorar la calidad de vida de los habitantes de cada vivienda.

8. La experiencia de recolectar la información también trajo momentos muy gratificantes y estos se veían reflejados en los comentarios de reconocimiento y de alago por el tipo de preguntas realizadas en la encuesta, tanto así que en todo momento nos pidieron socializar un resumen del trabajo y en ocasiones manifestaron que les gustaría implementar en su empresa algunas de las variables que planteaba la encuesta, se consideró que estos comentarios ayudaron a impulsar más el desarrollo del proyecto y ponerle una fecha límite de entrega para poder devolver la atención a las empresas que diligenciaron la encuesta, a las cuales se les entregara por medio de CAMACOL un informe gerencial de este trabajo de grado, el cual servirá de apoyo en la implementación de prácticas de RSE en sus empresas.

9. Como valor agregado se quiso entregar a CAMACOL, una base de datos actualizada de las empresas constructoras que componen el capítulo de Armenia, esto con ocasión a que durante el desarrollo del trabajo de campo realizado para distribuir las encuestas de manera virtual, vía correo electrónico y en forma física llevando a cada constructora el material para la recolección de los datos, se evidenció que en algunos casos la información suministrada en la base de datos de esa entidad, contenía errores tanto en sus direcciones de correos electrónicos, como en las direcciones de sus oficinas, es por esto, que se entregó un archivo de Excel con el listado de las constructoras aportado por ellos, pero con sus direcciones, correos electrónicos y números telefónicos actualizados.

9. RECOMENDACIONES

1. Las empresas del sector constructor deben enfatizar con sus clientes el cuidado y conservación del medio ambiente debido que se están evidenciando porcentajes muy bajos de acompañamiento a los compradores de sus proyectos encaminados en el buen uso de los recursos energéticos, hídricos y no renovables como los combustibles, lo que lleva a pensar, que tipos de tecnologías están involucrando en sus construcciones, será que en algún momento le apostaran a la recirculación de aguas que permita disminuir el consumo de un bien tan vital que día tras día vemos como se hace más escaso y por ende máspreciado, será que están involucrando a sus proyectos otros tipos de energías que permitan hacer más eficiente el uso de este recurso o por el contrario seguimos pensando que la tierra nos proporciona todo lo que queramos tomar de ella de manera ilimitada, sin pensar, que tal vez nos estamos consumiendo los recursos de las generaciones futuras y que de pronto los hijos de nuestros nietos no podrán disfrutar de la naturaleza y el mundo de la manera como hoy lo podemos hacer nosotros.

2. Las empresas constructoras deben tener un mayor acercamiento con las comunidades que están impactando, a fin de crear estrategias de conservación, mantenimiento, seguridad y protección de las zonas comunes que comparten, tales como vías de acceso, parques, zonas verdes, quebradas, ríos y bosques, al igual que generar conciencia en el manejo de los residuos; muchas de estas iniciativas se pueden encontrar en la comunidad, solo faltan líderes y apoyo de empresas que puedan poner en marcha esas propuestas.

3. Generar un plan de incentivos que permita a sus colaboradores sentirse parte integral de la empresa, con esto se podrá generar un mayor empoderamiento, coadyuvando así a mejorar las condiciones laborales y por ende el reconocimiento de las empresas constructoras de la región.

4. Se recomienda a las empresas en general del Quindío, tener una mayor receptividad a las propuestas y actividades realizadas por los estudiantes de las diferentes universidades, generar espacios de articulación entre la academia y la empresa que permita un mayor acercamiento entre estas dos partes tan fundamentales en el desarrollo y crecimiento de una región.

Bibliografía

- Agudelo, S. (2009). Responsabilidad social empresarial, una mirada desde Colombia. *Revista de Negocios Internacionales*, 3.
- Alvarado, A., Bigné, E., & Currás, R. (2011). Perspectivas teóricas usadas para el estudio de la responsabilidad social empresarial: Una clasificación con base en su racionalidad. *Estudios Gerenciales Vol. 27 No. 118*, 115-137.
- Arredondo Trapero, F. G., Velásquez Sánchez, L. M., & de la Garza García, J. (30 de Mayo de 2013). Políticas de diversidad y flexibilidad laboral en el marco de la responsabilidad social empresarial. Un análisis desde la perspectiva de género. *Estudios Gerenciales*, 29, 161.
- Botero, L. F. (2009). Responsabilidad social empresarial en el sector de la construcción. *ADMINISTER Universidad EAFIT Medellín Número 14*, 105-121.
- Camacho Solís, J. I. (Enero de 2015). Las normas de responsabilidad social. Su dimensión en el ámbito laboral de las empresas. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, 20, 3.
- Cámara Colombiana de la Construcción. (2016). *Boletín de gestión social 2016*. Bogotá. Recuperado el 02 de Enero de 2017, de <http://www.camacol.co/sites/default/files/INFORME%20DE%20GESTION%20SOCIAL.PDF>
- Cámara Colombiana de la Construcción. (2017). *Balance y perspectivas sectoriales*. Armenia: Camacol Seccional Armenia.
- Cardona, M., & Duque, E. (2014). La gerencia estratégica y los nuevos entornos competitivos. *Suma de Negocios 5(10)*, 1-2.
- Carroll, A. (1983). Corporate social responsibility: Will industry respond to cutbacks in social program funding? *Vital Speeches of the Day*, 604.
- Comisión de las Comunidades Europeas. (2001). *Libro verde: Fomentar un marco Europeo para la responsabilidad social de las empresas*. Bruselas.
- Corporación Quindío Competitivo. (25 de Abril de 2018). *Quindío Competitivo*. Obtenido de http://quindiocompetitivo.com/main-contenido-titulo-cqc_corporacin_quindo_competitivo-id-1
- Correa, M. E., Flynn, S., & Amit, A. (2004). Responsabilidad social corporativa en América Latina: una visión empresarial. *Medio ambiente y desarrollo Nro. 85*, 7-16.
- Corte Constitucional. (1991). *Constitución Política de Colombia*. (C. Constitucional, C. S. Judicatura, & S. A. Cendoj, Edits.) Bogotá.
- Cortina, A. (1996). *Ética de la empresa*. Madrid: Trotta.
- Crespo, F. (2010). Entre el concepto y la práctica: Responsabilidad social empresarial. *Estudios Gerenciales Vol. 26 No. 117*, 119-130.
- DANE. (04 de 02 de 2017). *Indicadores económicos alrededor de la construcción (IEAC)*. Recuperado el 04 de 02 de 2017, de DANE: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/construccion/indicadores-economicos-alrededor-de-la-construccion>
- Gallardo, D., Sánchez, M. I., & Corchuelo, M. B. (2013). Validación de un instrumento de medida para la relación entre la orientación a la responsabilidad social corporativa y otras variables estratégicas de la empresa. *Revista de contabilidad 16(1)*, 11.

- GRI Empowering Sustainable Decisions. (28 de Junio de 2018). *GRI Empowering Sustainable Decisions*. Obtenido de GRI Empowering Sustainable Decisions: <https://www.globalreporting.org/standards/gri-standards-translations/gri-standards-spanish-translations-download-center/>
- GRI Empowering Sustainable Decisions. (03 de Julio de 2018). *GRI Empowering Sustainable Decisions*. Obtenido de GRI Empowering Sustainable Decisions: <https://www.globalreporting.org/standards/gri-standards-translations/gri-standards-spanish-translations-download-center/?g=228a7c30-460a-4f4e-ba99-d00c2178d3d6>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación* (Quinta edición ed.). México D.F.: McGraw Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Herrera Madueño, J., Larrán Jorge, M., Lechuga Sancho, M. P., & Martínez Martínez, D. (29 de Junio de 2014). Evolución de la literatura sobre la responsabilidad social en Pymes como disciplina científica. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 24, 117.
- Herrera, J., Larrán, M., Lechuga, M. P., & Martínez, D. (2016). Responsabilidad social en las Pymes: análisis exploratorio de factores explicativos. *Revista de Contabilidad*, 31.
- ICONTEC. (1 de Diciembre de 2004). Sistema de gestión ambiental. *Requisitos con orientación para su uso*. Bogotá: ICONTEC.
- ICONTEC. (7 de Julio de 2008). Guía Técnica Colombiana. *Responsabilidad Social*. Bogotá: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). Recuperado el 7 de Junio de 2017, de www.valledelcauca.gov.co/planeacion/descargar.php?id=8871
- ISO 26000. (1 de Noviembre de 2010). Norma internacional ISO 26000. *Guía de responsabilidad social*. Ginebra, Suiza.
- La Crónica del Quindío. (25 de Abril de 2018). *La Crónica del Quindío*. Obtenido de http://www.cronicadelquindio.com/noticia-completa-titulo-la_seccional_quindo_de_camacol_se_materializ_ayer-seccion-la_economia-nota-102285.htm
- Lopes, M., & Moneva, J. (2013). El desempeño económico financiero y responsabilidad social corporativa: Petrobrás versus Repsol. *Contaduría y Administración* 58 (1), 131-167.
- Martínez, H. (2011). *Responsabilidad social y ética empresarial*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Mercado Salgado, P., & García Hernández, P. (22 de Enero de 2007). La responsabilidad social en empresas del Valle de Toluca (México). Un estudio exploratorio. *Estudios Gerenciales*, 23(102), 119.
- Mesa de la Construcción y la Infraestructura MCI. (15 de 04 de 2016). *Quiénes Somos: MCI*. Obtenido de MCI: http://mesadelaconstruccion.com/main-contenido-id-1-titulo-mci_un_colectivo_que_busca_el_desarrollo_de_la_regin
- Moguel, M. d. (2012). *La responsabilidad social de las empresas: modelo de tres dimensiones para su estudio. Un enfoque organizacional*. Chiapas, México: Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilaso.
- Montoya Arévalo, B. E., & Martínez Ramos, P. (2012). *Responsabilidad social empresarial: una respuesta ética ante los desafíos globales*. Chihuahua: Rood consultoría, comunicación & rp.
- Naciones Unidas. (19 de Agosto de 2010). Desarrollo sostenible: armonía con la Naturaleza. *Armonía con la Naturaleza*, 3-4. Naciones Unidas.

- Naciones Unidas. (21 de Octubre de 2015). Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. *Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*, 6. Naciones Unidas.
- Navarro García, F. (2012). *Responsabilidad social corporativa: teoría y práctica*. Bogotá: Carvajal Soluciones de Comunicación SAS.
- Observatorio Departamental del Quindío. (2017). *BOLETÍN Observatorio Departamental del Quindío*. Gobernación del Quindío, Quindío, Armenia. Recuperado el 13 de Abril de 2017, de <http://www.quindio.gov.co/observatorio-departamental-del-quindio/informes-del-observatorio/3454-informes-observatorio-departamental>
- Organización Internacional de Estandarización. (1 de Noviembre de 2010). *www.iso.org*. Recuperado el 7 de Junio de 2017, de http://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf
- Premio a la Responsabilidad Social CAMACOL. (15 de 04 de 2017). *Cámara Colombiana de la Construcción*. Obtenido de <http://www.camacol.co/premio/>
- Preuss, L., & Perschke, J. (2010). Slipstreaming the larger boats: Social responsibility in medium-sized businesses. *Journal of Business Ethics*, 351-366.
- Quiénes Somos: CAMACOL. (05 de 02 de 2017). *Cámara Colombiana de la Construcción*. Obtenido de <http://camacol.co/camacol/quienes-somos>
- Regionales: Camacol. (7 de 10 de 2017). *Cámara Colombiana de la Construcción*. Obtenido de <https://camacol.co/?q=regionales>
- Rojas Forero, G. D., Ramírez Méndez, C. H., & Vélez, J. D. (2017). *Gerencia de la responsabilidad social en las organizaciones de hoy*. Ibagué: Universidad de Ibagué, Alfaomega Colombiana S.A.
- Sánchez, M. I., & Gallardo, D. (2013). *Responsabilidad social de la A a la Z*. Universidad de Málaga, España: Grupo eumed.net.
- Sánchez-Urán Azaña, Y., Grau Ruiz, M. A., Amesti Mendizabal, C., Ancos Franco, H., Díaz Ruiz, H., Feliu Rey, M. I., . . . Zornoza Somolinos, A. (2016). *Responsabilidad Social de las Organizaciones: Una perspectiva jurídica en el marco de la economía sostenible en la Unión Europea*. Bogotá: Alfaomega Colombiana S.A.
- SGS Colombia S.A.S. (s.f.). *SGS*. Recuperado el 7 de Junio de 2017, de <http://www.sgs.co/es-ES/Finance/Audit-Certification-and-Verification/Social/SA-8000-Certification-Social-Accountability.aspx>
- SGS Colombia S.A.S. (s.f.). *SGS*. Recuperado el 7 de Junio de 2017, de <http://www.sgs.co/es-ES/Finance/Audit-Certification-and-Verification/Social/OHSAS-18001-Occupational-Health-and-Safety-Management-Systems.aspx>
- Sierra Porto, H. A. (15 de Abril de 2010). *Corte Constitucional*. Recuperado el 7 de Junio de 2017, de <http://www.corteconstitucional.gov.co/RELATORIA/2010/T-247-10.htm>
- Toca, C. E., & Carrillo, J. (2014). *Léxico para la Responsabilidad Social Empresarial*. Bogotá: El Globo S.A.