

**DISEÑO DE UN MANUAL DE R.S.E PARA LAS EMPRESAS DEL SECTOR DE LA  
CONSTRUCCIÓN CASO: DOUGLAS GILCHIRST B Y CIA LTDA**

**MARIA YASMIN OSPINA GUTIERREZ**

**Asesor:**

**Mg. ELKIN OLAGUER PEREZ SANCHEZ**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LUIS AMIGÓ  
ESCUELA DE POSGRADOS  
GESTION DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL  
2013**

# ÍNDICE

	<b>pág.</b>
1. TITULO	4
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	6
4. JUSTIFICACIÓN	7
5. OBJETIVOS	8
<i>5.1 Objetivo General</i>	8
<i>5.2 Objetivos Específicos</i>	8
6. MARCO TEORICO	9
<i>6.1 Presentación de la empresa: Douglas Gilchrist B y Cia Ltda.</i>	9
<i>6.1.1 Reseña Historia de Douglas Gilchrist B y Cia Ltda.</i>	9
<i>6.1.2 Filosofía.</i>	10
<i>6.2 Que es Responsabilidad social empresarial</i>	10
<i>6.2.1 Antecedentes históricos del concepto de responsabilidad social Empresarial</i>	12
<i>6.2.2 Aproximación al concepto de responsabilidad social empresarial</i>	14
<i>6.2.3 Antecedentes globales de Responsabilidad Social Empresarial</i>	15
<i>6.2.4 Antecedentes en América Latina de Responsabilidad social empresarial</i>	16
<i>6.2.5 Aproximación histórica en Colombia frente a la responsabilidad social Empresarial</i>	20
<i>6.3 Stakeholders (Grupos de interés)</i>	23
<i>6.3.1 Quienes son los stakeholders</i>	23
<i>6.3.2 ¿Clasificación de los stakeholders de la compañía Douglas Gilchrist B y Cia Ltda.?</i>	24
7. METODOLOGIA	25

7.1 Tipo de estudio	25
7.2 Método de investigación	25
7.3 Enfoque	25
7.4 Fases	25
7.4.1 Momento Exploratorio	26
7.4.2 Momento Metodológico	26
7.4.3 Momento de análisis	26
8. RESULTADOS	27
8.1 Desarrollo de las fases	27
8.1.1 Resultados de las encuestas	28
8.1.2 Diagnostico situacional de las acciones de Responsabilidad Social Empresarial que se desarrollan actualmente en Douglas Gilchrist B y Cia Ltda.	31
8.1.3 La Responsabilidad Social Empresarial bajo la normatividad vigente, acciones consideradas socialmente responsables	35
9. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	38
9.1 Análisis de resultados	38
9.2 Resultados de las encuestas	38
10. CONCLUSIONES	41
11. RECOMENDACIONES	42
12. DISEÑO DEL MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA EL SECTOR DE LA CONSTRUCCIÓN	43
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	55
ANEXOS	58

## **1. TITULO**

Diseño de un manual de Responsabilidad Social Empresarial para las empresas del sector de la construcción caso: Douglas Gilchrist B y cia Ltda.

## **2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En la actualidad no cabe duda que el concepto de la Responsabilidad Social Empresarial se encuentra inmerso dentro de las compañías de todo tipo de actividad, tamaño, públicas y privadas, traspassando fronteras, razón por la cual hoy el sector de la construcción enfocada desde su actividad en la ejecución de proyectos; donde la gran mayoría de sus trabajadores se enfrentan a situaciones desfavorables, las cuales influyen de manera directa en la calidad de vida de las personas y sus familias, y partiendo desde sus acciones por querer contribuir con el gremio. Se indaga al interior de Douglas Gilchrist B y Cia Ltda. a través de la revisión de información que se encuentra documentada en manuales, y procedimientos sin encontrar un documento teórico metodológico que guíe de manera clara y sencilla sobre cómo proceder desde el interior de las compañías a generar prácticas responsables que impacten en el beneficio de los trabajadores y las cuales puedan replicarse a las diferentes partes interesadas.

Sin embargo Douglas Gilchrist B y Cia Ltda. desde sus actuares basados en los valores institucionales, y apoyada en la Dirección Recursos Humanos, reconoce el compromiso con la sociedad y continua buscando mecanismos que mejoren las intervenciones con los grupos de interés.

Es por esta razón que se hace necesario elaborar un manual de Responsabilidad Social Empresarial que sea el medio de consulta o guía que mejore todas aquellas acciones sociales que hasta hoy se han realizado empíricamente e intuitivamente, buscando el fortalecimiento desde la parte conceptual y lograr que el manual sirva como réplica para las diferentes compañías y contratistas del sector construcción.

No obstante lo planteado debe lograr un impacto al interior de la compañía, que permee y fortalezca desde su accionar el concepto de Responsabilidad Social empresarial, buscando una mayor solidez para los programas sociales internos.

### **3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Qué herramientas y fundamentación teórica es necesaria para el diseño de un manual de responsabilidad social, para las empresas del sector de la construcción: Caso Douglas Gilchrist B y Cia Ltda.?

#### **4. JUSTIFICACIÓN**

El manual servirá como una herramienta de consulta que permita fortalecer, mejorar y continuar con los programas sociales que actualmente tiene implementados al interior de la compañía, el instrumento será una guía para los empresarios y sus grupos de interés donde puedan comprender y tener elementos más consistentes acerca de los procedimientos o medios que se deben tener al momento de la ejecución de acciones de RSE. Teniendo presente que deben ser enmarcadas bajo los valores institucionales, la comprensión del concepto de Responsabilidad Social Empresarial para poder lograr que este sea replicado al gremio.

Como parte del sector de grandes aportes económicos para el progreso de una ciudad, en beneficio de mejorar la calidad de vida de muchas personas, el manual busca dar a conocer de una manera sencilla las estrategias de cómo actuar responsablemente y voluntariamente al interior de las compañías, en búsqueda de ser un ente multiplicador de acciones socialmente responsables.

Para la compañía Douglas Gilchrist B y cia Ltda. como empresa solidaria de los contratistas que actualmente tiene como apoyo para la construcción de sus proyectos, también se hace necesaria la divulgación del Manual para que desde las acciones implementadas en temas de RSE, ellos puedan adherirse y el trabajo con el gremio sea más fructífero, además servirá como complemento del actual Manual de Salud Ocupacional para contratistas versión I divulgado en el año de 2011.

## **5. OBJETIVOS**

### ***5.1 Objetivo General***

Diseñar un manual de Responsabilidad social empresarial para el sector de la construcción basado en la empresa: Douglas Gilchrist B y Cia Ltda., compañía del sector de la construcción.

### ***5.2 Objetivos Específicos***

- Evaluar qué elementos conceptuales manejan los empleados de la compañía frente al tema de Responsabilidad Social Empresarial.
- Elaborar un diagnóstico situacional de las acciones de Responsabilidad Social Empresarial que se desarrollan en Douglas Gilchrist B y Cia Ltda., que sirvan como referente para el sector.
- Identificar desde la normatividad vigente que acciones consideradas socialmente responsables pueden ser compiladas en el manual.

## 6. MARCO TEORICO

### ***6.1 Presentación de la empresa: Douglas Gilchrist B y Cia Ltda.***

Para diseñar el manual de responsabilidad social empresarial para el sector de la construcción basado en el caso: Douglas Gilchrist B y Cia Ltda., se tendrá como referentes temáticos la responsabilidad social empresarial desde sus antecedentes, evolución y participación del concepto en el gremio de la construcción, los stakeholders como parte integral de las compañías y puntos de partida en la vinculación de las acciones responsables, siendo estos el asidero para el desarrollo del tema focal. De igual manera se ilustrará sobre la definición de lo que es un manual, y reseña histórica de la compañía a la cual se le realizará el manual de RSE.

***6.1.1 Reseña Historia de Douglas Gilchrist B y Cia Ltda.*** Douglas Gilchrist B y Cia Ltda., fundada en el año 1977, es una compañía que se especializa en el diseño, construcción, comercialización e interventoría de proyectos arquitectónicos, de acuerdo con las necesidades de clientes dentro del mercado nacional e internacional, en la actualidad tiene 32 personas vinculadas.

Con el fin de garantizar los mejores resultados para cada uno de los clientes DOUGLAS GILCHRIST B. Y CIA LTDA, cuenta con un selecto grupo de profesionales en cada una de las áreas, ofrece vinculación directa con la compañía, permitiendo generar proyectos de excelente calidad arquitectónica con un alto contenido creativo, actualmente la compañía cuenta con un grupo de 10 contratistas como apoyo a cada uno de los proyectos que se encuentran en ejecución. Adicionalmente la compañía se encuentra certificada en Sistemas de Gestión de la calidad - S.G.C. organismo reconocido a nivel nacional e internacional que garantiza el cumplimiento de la normas ISO 9000 V 2000.

Es una compañía que facilita el recurso de capacitación al gremio de contratistas, permitiendo que sus stakeholders estén en un nivel competitivos dentro del mercado.

### **6.1.2 Filosofía.**

#### ***Misión***

DOUGLAS GILCHRIST B. Y CIA LTDA. ARQUITECTOS, es una empresa legalmente constituida con ánimo de lucro, que tiene como misión la prestación de servicios de promoción, gerencia, interventoría, diseño arquitectónico y construcción de proyectos propios o para terceros que aseguren el reconocimiento y continuidad de la compañía, aportando con su desarrollo el mayor beneficio a sus socios, empleados y comunidad.

#### ***Visión***

DOUGLAS GILCHRIST B. Y CIA LTDA ARQUITECTOS, busca ser reconocida por sus clientes actuales y potenciales como una empresa competitiva en la prestación de servicios con calidad, igualmente lograr por medio de este reconocimiento mejorar las condiciones sociales, económicas y culturales de sus empleados y asociados que garanticen su continuo crecimiento, liderazgo y permanencia dentro del sector de la construcción.

#### ***Valores***

- Compromiso
- Integración
- Creatividad
- Calidad
- Competitividad
- Responsabilidad Social

### **6.2 *Que es Responsabilidad social empresarial***

Si bien no existe una definición universal, para establecer que se entiende por Responsabilidad Social Empresarial, se podría definir como el interés propio e inteligente que produce beneficio para la sociedad, y de alguna manera también busca beneficio para el interior de la compañía.

“Actualmente se podría decir que la Responsabilidad Social Empresarial, se entiende como el concepto que abarca desde lo voluntario las preocupaciones sociales, educativas, de salud y del medio ambiente, en las operaciones comerciales y sus relaciones con los grupos de interés, tanto al interior como al exterior de la compañía. La experiencia adquirida con la inversión en tecnologías y prácticas comerciales respetuosas del medio ambiente sugiere que ir más allá del cumplimiento de la legislación puede aumentar la competitividad de las empresas. La aplicación de normas más estrictas que los requisitos de la legislación del ámbito social, por ejemplo en materia de formación, condiciones laborales o relaciones entre la directiva y los trabajadores, puede tener también un impacto pero esto no quiere decir que ser socialmente responsable, es cumplir a plenitud con las obligaciones jurídicas, sino ir más allá de su cumplimiento invirtiendo “más” en el capital humano, el entorno y las relaciones con su grupo de interés.” Gómez, Dávila (2008). *Responsabilidad Social Empresarial: un reto para la industria química*. Extraído el 28 de marzo desde [http://www.beta.uach.mx/extension\\_y\\_difusion/synthesis/2009/04/27/Responsabilidad\\_social\\_empresarial\\_un\\_reto\\_para\\_la\\_industria\\_quimica.pdf](http://www.beta.uach.mx/extension_y_difusion/synthesis/2009/04/27/Responsabilidad_social_empresarial_un_reto_para_la_industria_quimica.pdf)

“Al igual que la definición anterior encontraremos otras posturas para intentar abordar termino de RSE, el cual ha ido ganando terreno donde se establece que:

"La Responsabilidad Social Empresaria es una visión de negocios que integra en la gestión empresarial y en forma armónica el respeto por los valores éticos, las personas, la comunidad y el medio ambiente" La RSE no se trata fundamentalmente sobre el desarrollo de nuevas actividades sociales, sino sobre el desarrollo de una nueva estrategia de la empresa que se complementa con su modelo de negocios y que refleja sus valores. Para que la RSE sea básica para la empresa, debe ser tratada como un caso de negocios.

La RSE es cada vez más importante para la competitividad de las empresas. Las empresas socialmente responsables son más atractivas para los clientes, para los empleados y para los inversores. Además, al combinar ganancias con principios, la RSE crea situaciones siempre ventajosas para la empresa y para la sociedad.

El éxito de la RSE se basa en el diálogo con un amplio abanico de interlocutores (llamados "stakeholders"), con el objeto de colaborar significativamente con la creación de valores. De esta forma, las empresas pueden cumplir con las expectativas y anticipar los riesgos y, con ello, reducir costos y ser más exitosas.

La RSE también es la respuesta comercial al desafío del desarrollo sostenible, abarcando responsabilidades sociales, ambientales y económicas, aunque el éxito en cualquiera de estas áreas no se puede lograr a costa de otra de ellas.”<sup>1</sup>

**6.2.1 Antecedentes históricos del concepto de responsabilidad social empresarial.** En el año 50 A. de J.C., Cicerón citó que “la justicia es indispensable para la realización de los negocios”, posteriormente el hombre se percató que esta afirmación era cierta e involucró a la ética como uno de los parámetros de trabajo que le permitía sentirse responsable y satisfecho de la labor realizada. Históricamente, la Revolución Industrial fue la que centró la atención sobre la responsabilidad empresarial. La cual constituía en parte un reflejo del poder que los nuevos procesos industriales tenían para reestructurar las relaciones del antiguo régimen. Los sistemas de autoridad basados en el feudo, el clan, la tribu o la familia se derrumbaron. Al mismo tiempo, los nuevos procedimientos y técnicas generaron gran poder y riqueza a las sociedades o “corporaciones”. Se modificó el paisaje natural y se construyeron las ciudades. El poder de la máquina sobre el hombre planteó grandes problemas de responsabilidad y moral, que la riqueza acumulaba en manos de las nuevas clases de los grandes imperios comerciales del siglo XIX.

Entre los antecedentes fue importante resaltar que:

Históricamente la revolución industrial fue la que centró la atención sobre la responsabilidad social empresarial. La cual constituía en parte reflejo del poder de los nuevos procesos industriales, tenían para reestructurar las relaciones del antiguo régimen. Los sistemas de autoridad basados en el feudo, la tribu o la familia se derrumbaron, al mismo tiempo los, los nuevos procedimientos y técnicas generaron gran poder y riquezas a las sociedades y corporaciones, se modificaron los paisajes y se construyeron las ciudades.

---

<sup>1</sup> MANUAL DE PRIMEROS PASOS DE RSE. [www.deres.org.uy](http://www.deres.org.uy)

El poder de la máquina sobre el hombre planteó grandes problemas de responsabilidad y moral que la riqueza acumulaba en manos de las nuevas clases industriales, por lo cual la situación se agravó más. Esta riqueza aumentaba de poder, mientras ofrecía un agudo contraste con las dificultades del nuevo proletariado. (Chandler, 1962, p. 6).

Pero también hay otros autores Sheldon y Levitt (1923) que afirman “que las empresas son como una institución eminentemente económica que debe circunscribir sus responsabilidades a lo económico, respetando las normas legales y éticas de la sociedad”

En 1984, Peter Drucker planteó que las empresas deben convertir su responsabilidad social en una oportunidad de negocio integrada a las necesidades de la sociedad con la actividad empresarial, convirtiendo problemas sociales en oportunidades de negocios, en capacidad de producción en trabajos bien remunerados y en riqueza.

En 1990 se consideró la RSE como un agente de control que ayudaría a solucionar cualquier posible daño causado por la empresa. Las empresas pueden ocasionar problemas sociales como consecuencia de sus actividades productivas, por lo tanto, es una responsabilidad social empresarial minimizar los efectos colaterales algunas veces inevitables (Buchholz 1991, p.19).

La responsabilidad social en la construcción es una gestión social que está realizando directamente Camacol Antioquia, como agremiación líder en el sector, la cual involucra a los afiliados, logrando así su vinculación voluntaria en el entorno social, en el que desarrolla su actividad empresarial, apoyando de esta manera estrategias internas de gestión, donde se tienen en cuenta dimensiones sociales, económicas, y ambientales, teniendo presente el concepto de Responsabilidad Social Empresarial. Rincón y Díaz (2009). Diagnóstico y creación de un modelo de gestión basado en responsabilidad social empresarial aplicado a la empresa Marval.

Recuperado: (el 10 de junio 2012) Disponible

En:(<http://repository.urosario.edu.co/bitstream/10336/1538/3/91072785.pdf>)

**6.2.2 Aproximación al concepto de responsabilidad social empresarial.** La mayoría de las definiciones de la R.S.E de las empresas entienden este concepto como la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores. Ser socialmente responsable no significa solamente cumplir plenamente con las obligaciones jurídicas, sino ir también más allá del cumplimiento, invirtiendo "más" en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores.

La experiencia adquirida con la inversión en tecnologías y prácticas comerciales respetuosas del medio ambiente sugiere que hacer más de lo que exige la legislación puede aumentar la competitividad de las empresas. La aplicación de normas más estrictas que los requisitos de la legislación del ámbito social, por ejemplo, en material de formación, condiciones laborales o relaciones entre la dirección y los trabajadores, pueden tener también un impacto directo en la productividad y abrir una vía para administrar el cambio y conciliar el desarrollo social con el incremento en el aspecto competitivo. (Román, 2008, p 34-35).

Otro autor que desde la misma perspectiva habla sobre la responsabilidad exigida por el bien común es Paladino (2004 ), quien dice la responsabilidad es respetar a las personas y sus derechos y al medio ambiente; cumplir los legítimos contratos y actuar con justicia y veracidad en todo tipo de relaciones.

En segundo lugar, contribuir al bienestar y desarrollo de quienes están involucrados en la empresa (stakeholders) tanto como sea posible y dentro de las actividades incluidas en la misión de la empresa.

Hasta la fecha muchos autores intentan deducir que la responsabilidad social es uno más de los términos que se requieren para concientizar a los empleadores que el objetivo es que las empresas sean mediadoras entre los individuos y las necesidades reales de su entorno, considerando a las empresas como individuos dentro de una sociedad.

Por otra parte otros intentan resaltar que las empresas son influenciadas por todos los demás grupos del sistema, y la empresa a su vez, ejerce influencia sobre ellos. Por lo tanto los empresarios deben ser responsables por sus acciones.

**6.2.3 Antecedentes globales de Responsabilidad Social Empresarial.** Hasta los grandes debates de la segunda mitad de los años noventa sobre la globalización y sus graves efectos sociales y ambientales, la Ética en los negocios había dominado el panorama de la reflexión teórica y académica sobre las responsabilidades de las empresas y sobre los problemas de las relaciones del sector privado de la economía con el bien común. En la práctica, el interés teórico por las políticas y conductas sociales de las empresas se había reducido extraordinariamente, y la discusión sobre las responsabilidades empresariales en el campo social pierde parte importante del interés público que había suscitado en los decenios anteriores.

Hay que esperar a las crisis y protestas de los años noventa, con un creciente protagonismo de las organizaciones no gubernamentales, especialmente los grupos de derechos civiles y el movimiento ambientalista, prácticas comerciales abusivas, condiciones de trabajo injustas en los países menos desarrollados, para que vuelva a ser situado en el primer plano de la actualidad el interés por el enfoque social de los negocios. En un ambiente social e intelectual mucho más crítico con las conductas de las empresas, el interés por las responsabilidades empresariales ha crecido extraordinariamente en unos pocos años. Después del periodo de radicalismo neoliberal y del triunfo de los discursos sobre la necesidad de una libertad económica total y sin restricciones, el desplome en 1997 y 1998 de los mercados de Asia, Rusia, y América del Sur, y otras consecuencias, igualmente nocivas, provocadas por el desarrollo de la economía global han abierto un interesante proceso general de rectificación. Su efecto más inmediato ha sido la conformación de fuertes corrientes de opinión pública a favor de una mayor responsabilidad social de las empresas en relación con los intereses generales y con los objetivos de progreso de la sociedad. (Perdiguero, 2003, p.167-168).

Tras la segunda guerra mundial, toma fuerza el concepto de RSE, término que comienza a involucrarse más activamente con la comunidad, desde varios ámbitos el económico desde la

inversión social, el ámbito ambiental, ayudando desde los años 80 a promover el desarrollo de las comunidades.

**6.2.4 Antecedentes en América Latina de Responsabilidad social empresarial.** Para el empresario la responsabilidad social es un tema presente aunque el vínculo tradicionalmente conocido como una relación empresa sociedad es la *filantropía*, es decir una acto de caridad de una compañía hacia la sociedad, desde los años 90 algunos países como Argentina, Brasil, Chile, Guatemala, Ecuador, Panamá, México y Perú actuaban intuitivamente en temas comunes como: La preocupación ética de las empresas, la condiciones laborales de los trabajadores, el desarrollo de una comunidad, el impacto que generan las compañías hacia el medio ambiente, países preocupados por generar mejores acciones, pero liderados por grandes multinacionales de países como EE.UU, y Europa, empresas que operan en las regiones, promoviendo de carácter voluntario la responsabilidad social.

Estos países estaban urgidos de búsqueda de programas que abordaran temas de problemas sociales como, la pobreza, desigualdad, discriminación, creándose con el correr del tiempo instituciones que promovieran la responsabilidad social empresarial tales como:

El Instituto Ethos de Brasil se creó en 1998, mientras que Acción Empresarial de Chile lo fue en 1999. La organización mexicana Cemefi es algo mayor, habiéndose fundada en 1988. Perú 2021 se creó en 1994. Y Empresa, la organización cuya sede central establecida en Sao Paulo y que trata de vincular internacionalmente a organizaciones nacionales y promover el establecimiento de organizaciones nacionales allí donde no existen, sólo recientemente está tratando de despegar. (Agiüero, 2003 p. 2)

Países como Brasil han realizado un avance significativo, donde más de 500 empresas hacen públicos sus reportes basados en los lineamientos de la Institución Ethos ( Balance Social), estas organizaciones se han vuelto actores regionales de divulgación de temas focalizados de responsabilidad social, y aunque continúan siendo el tema secundario para los negocios, el término de responsabilidad social empresarial es común en los empresarios, es por esta razón que hace importante resaltar algunos hechos que muestran el interés del tema:

*Algunos Pioneros de la responsabilidad social empresarial en América Latina:*

1. Instituto Ethos (BRASIL): Cuando se habla de Promoción de la RSE, irremediablemente la mente nos señala Brasil y su Instituto Ethos, que fue creado en 1998 y que más de 10 años después conserva un liderazgo indiscutido en toda Latinoamérica.

El impulso de Ethos hizo posible que prácticamente todo el subcontinente cuente hoy con una vasta red de institutos y asociaciones promotoras de la Responsabilidad Social que ayudan a las empresas de sus países a ingresar en esta senda. Su Indicadores, también son una de las herramientas de medición y auto diagnóstico más utilizadas en toda América Latina.

2. The Green Corner (MEXICO): Betsy Levy descubrió que en México no existían canales para que los pequeños productores orgánicos llevaran su mercancía al mercado. Por ello creó en 2003 la primera “esquina verde”, un pequeño supermercado que ofrece los mismos productos de una tienda de autoservicio, pero con un enfoque orgánico, sustentable y de comercio justo. Hoy, The Green Corner se conforma por cuatro sucursales, dos restaurantes y apoya a 250 pequeños productores mexicanos.

3. Chunchino (ARGENTINA): Cuando nacieron sus hijos, Ileana Paz Lacabanne y Mercedes Morera decidieron que debían hacer algo por el futuro de ellos. No les convencía que la ropa para bebé fuera mayoritariamente confeccionada en talleres textiles clandestinos y que no cumpliera con los mínimos parámetros de responsabilidad.

Así fue que crearon Chunchino: la primera empresa que vende ropa para recién nacidos con algodón agro-ecológico, sin pesticidas, y que trabaja con una cadena de valor 100% sustentable.

Si bien tienen presencia en Argentina, ya han realizado envíos a distintos países de América Latina donde además del producto también compran una idea.

4. Red Solidaria (ARGENTINA): El Sector Social en la Argentina siempre fue muy nutrido y activo, pero siempre le faltó una guía. En 1995 surgió la Red Solidaria, de la mano de Juan Carr, médico veterinario y padre de una numerosa familia, con el objetivo de canalizar la ayuda social en situaciones de desastre, desaparición de personas, inundaciones, donaciones de órganos, chicos perdidos, y cualquier otra situación que requiera una respuesta coordinada de la Sociedad Civil.

Actualmente reciben un promedio de 100 llamadas por día y tiene presencia en 16 provincias de la Argentina.

5. Un Techo para Mi País (UTPMP- CHILE): Es una de las organizaciones de jóvenes voluntarios más grandes de Latinoamérica y con mayor crecimiento en los últimos años. Un Techo para Mi País nace en Chile, en 1997, impulsada por un grupo de jóvenes universitarios apoyados por el sacerdote Felipe Berríos, para brindar soluciones habitacionales a miles de familias en situación de pobreza extrema establecidas en asentamientos precarios.

En 2001, la organización se expande en la región, y hoy ya está presente en 15 países.

6. Late! Agua Mineral Solidaria (CHILE): En el proyecto del Agua Mineral Late! se mezclaron dos cosas: la Solidaridad y el desafío de la Sustentabilidad. Pedro Traverso creó, junto a otros emprendedores, una marca de agua premium que venía con un valor agregado: destinaría el 100% de sus utilidades a realizar acciones solidarias.

Late! es además la primera empresa social de Chile, en la que sólo cobra un salario su Gerente General: el resto, todos Voluntarios.

7. Fundación Venezolana contra la Parálisis Infantil (VENEZUELA): Fue creada en 1942 como la primera fundación sin fines de lucro acogida bajo el nuevo Código Civil de ese mismo año, con el objetivo de luchar contra la muerte, la invalidez y las otras secuelas de la poliomielitis en la población infantil venezolana. También motorizada por Don Eugenio Mendoza, fue la primera fundación que logró articular un eficiente sistema administrativo basado en ingresos producto de las donaciones particulares, los aportes empresariales y el voluntariado, llegando a construir en 1945 su obra más importante: el Hospital Antipoliomielítico de Caracas, hoy Hospital Ortopédico Infantil. Ha sido, con mucho y sin menospreciar otras iniciativas, el mejor ejemplo hasta nuestros días de lo que debe ser la integración de todos los grupos de interés en una misma causa.

8. Empresa ALLPA (PERÚ): Allpa es un trading que inicia operaciones en 1986 y que se dedica hasta hoy a la exportación de artesanías procedentes de zonas del interior de Perú. Durante cuatro años la empresa trabajó en la reingeniería de los procesos productivos y de gestión, brindó asistencia técnica y capacitación, así como efectuó inversión directa en los talleres y contrató diseñadores internacionales. Los beneficiarios directos fueron los artesanos que se consolidaron como empresas sólidas y autosostenibles, los operarios y sus respectivas familias. Al día de hoy, el modelo ALLPA ha sido repetido en diversas empresas exportadoras.

***Otros países como:***

9. Cervecería Nacional (ECUADOR): Esta subsidiaria de SABMiller impulsa el programa sostenido “Conductor Nominado”, como parte de su campaña para el consumo responsable de bebidas alcohólicas.

La fase piloto de esta iniciativa se desarrolló en Cuenca, donde representantes de la empresa recorrieron bares nocturnos de la ciudad para inscribir a interesados, otorgarles beneficios y realizarles pruebas voluntarias de alcoholemia. Los resultados fueron más de 4000 conductores inscritos, 1750 personas capacitadas, 56 establecimientos afiliados y 27 puntos de inscripción. Además, se eligieron cinco ganadores que fueron quienes registraron mayores participaciones en las pruebas.

10. Pro-Mujer (BOLIVIA): Todo comenzó cuando Lynne R. Patterson se mudó a Bolivia en 1990. Allí conoció a Carmen Velasco, con quien sumó fuerzas para crear una organización de micro finanzas que con su nombre lo dice todo: Pro-Mujer.

A través de microcréditos comenzaron a brindar soluciones a las mujeres de uno de los países más castigados de América Latina, y gracias a su éxito, en 1996 pudieron expandirse a Nicaragua, Perú en 1999, México en 2001 y Argentina en 2005. En 20 años ya han prestado U\$S 689 millones.

11. Comité para la Democratización de la Informática (CDI) (MEXICO): La organización brasileña, con amplia presencia en todo el continente, fue fundada en 1995 por Rodrigo Baggio con la misión de emplear las tecnologías de la comunicación para mejorar la calidad de vida en comunidades de bajo ingreso. Para lograrlo, actúa mediante escuelas informales de informática y ciudadanía que están abiertas a la participación de personas de todas las edades y diversas poblaciones: se ha implementado exitosamente en entornos indígenas, rurales y urbanos.

12. Nature Air (COSTA RICA): Ser la primera aerolínea del mundo en obtener emisiones neutras de Dióxido de Carbono podría ser una buena herramienta de “marketing social”, pero para Nature Air es una cuestión de actitud y visión sustentable de su negocio.

Gracias a un Fondo de Financiamiento Forestal, esta pequeña aerolínea costarricense compensa sus emisiones de CO2 generadas en sus vuelos a través de la forestación de árboles equivalentes a esas emisiones.

Cuando los clientes se enteran de esta “filosofía” del negocio, pagan su ticket aún con mayor placer (suele ser un poco más caro que otras aerolíneas) sabiendo que ellos también están contribuyendo a la Sustentabilidad. Recuperado el 18 de marzo.

Recuperado: (el 13 de marzo de 2013) Disponible en ([Arhttp://rseonline.com.ar/2009/09/20-pioneros-rse-america-latina/gentina](http://rseonline.com.ar/2009/09/20-pioneros-rse-america-latina/gentina)). Revista TIME.

### ***6.2.5 Aproximación histórica en Colombia frente a la responsabilidad social empresarial.***

Después de tener una perspectiva global, y de América Latina sobre los antecedentes, se hace pertinente realizar un corto recorrido del concepto a nivel nacional, una aproximación histórica donde en el año 1964 hay un acercamiento importante entre la academia y las organizaciones, a través del programa de maestría ofrecido por la Universidad del Valle, con conferencistas de talla internacional como Peter Drucker. De esta forma se genera un espacio, en donde, por primera vez, se debate el concepto de RSE entre la academia y los empresarios. (Román, 2008, p. 39).

A partir de este año las empresas colombianas inician un proceso de acercamiento frente a temas de responsabilidad social donde se comprometen con la misma sociedad a realizar acciones que fomenten la calidad de vida, intentando lograr la equidad para todos aquellos que se encuentren inmersos en lo laboral.

Factores como la economía y la productividad se pueden asociar a mejoras en la calidad de vida de las personas, donde ha pasado de ser un acto filantrópico a un desarrollo voluntario de actividades que forman parte de programas corporativos.

En el año 2002 a nivel nacional comienza un proceso de responsabilidad social por parte de la caja de compensación familiar COMFAMA, quienes preocupados por el tema, a través de una carta que dirigen al Director Ejecutivo del ICONTEC, transmitiendo la preocupación y el deseo de querer hacer algo frente a este tema.

2003 – surge el Estado del arte de Responsabilidad Social documento que permite el conocimiento, en forma más detallada de los instrumentos que hasta el momento existen para

medir y evaluar la RSE (43 en total), entre los cuales se encuentran normas estándares, premios, y mejores prácticas, que se convierten en un marco de referencia del trabajo que se está realizando en el ámbito nacional e internacional con respecto a la responsabilidad social empresarial elaborado por la caja de compensación familiar COMFAMA. (Román, 2008, p.42).

Es por esta razón que desde ese momento ICONTEC -como Organismo Nacional de Normalización- inició el proceso de creación del documento, uno de los que más ha involucrado participantes. Este constó de etapas:<sup>2</sup>

***Primera etapa:***

Estudio de Factibilidad y Planeación para evaluar la pertinencia del documento. Se recibió apoyo de diferentes organizaciones entre universidades, industria, sindicatos, Organizaciones No Gubernamentales y empresas de servicios, entre otras.

***Segunda etapa:***

Gestión de Comité. Así, el Comité Técnico Colombiano 180 de Responsabilidad Social se conformó en tres Grupos de Trabajo con sedes en Bogotá, Cali y Medellín.

La primera sesión del Comité se llevó a cabo el 23 de mayo de 2003 en las instalaciones de ICONTEC Medellín y posteriormente se realizó la misma actividad en ICONTEC Bogotá y Cali. En este espacio Comfama hizo entrega de un primer insumo -el documento “El Estado del Arte de la Responsabilidad Social con respecto al movimiento de difusión, normalización y certificación de este tema en el ámbito mundial” el cual sirvió como insumo para iniciar el trabajo de construcción de la Guía Técnica Colombiana (GTC) de Responsabilidad Social.

La finalidad de este Comité, que ha vinculado a más de 200 organizaciones desde sus inicios, ha sido establecer las directrices que deben tener las organizaciones para ser socialmente responsables en su gestión y darlos a conocer en la GTC 180 ya que con ellos se busca dar una

---

<sup>2</sup> ICONTEC INTERNACIONAL Extraído el 05 de abril de 2013 desde <http://www.icontec.org.co/index.php?section=367>

orientación a las organizaciones en Colombia, que independientemente de su tamaño, naturaleza o productos, quieran abordar el tema de manera voluntaria.

Cuatro años y ocho meses tardó la elaboración del documento para que se diera paso a la tercera etapa dentro del proceso de normalización.

***Tercera etapa:***

La Consulta Pública. Esta se desarrolló del 15 de febrero al 15 de abril de 2008, tiempo en el que el documento fue sometido a discusión por parte de todas las partes interesadas. Al finalizar este periodo un total de 868 usuarios descargaron el documento del sitio Web de ICONTEC.

Durante el mes de junio de 2008 la GTC 180 inició su cuarta etapa; “Aprobación”.

***Cuarta Etapa:***

“Aprobación“ Durante esta etapa el Consejo Técnico del ICONTEC se encargó de revisar el contenido técnico de la GTC. En esta instancia, la Guía de RS fue aprobada sin modificaciones y le fue asignado el código 180.

Así, el 25 de junio de 2008 la GTC 180 RS fue presentada ante el Consejo Directivo del ICONTEC, encargado de ratificar las Normas y Guías Técnicas Colombianas comprobando que se hayan llenado todos los requisitos fijados para su estudio, en donde la GTC 180 Responsabilidad Social fue ratificada.

***Quinta Etapa:***

En el mes de julio de 2008 inició la quinta etapa, Edición y Difusión, con el lanzamiento oficial de la GTC 180 Responsabilidad Social en el marco de la Asamblea General de Afiliados de ICONTEC.

***Sexta etapa:***

Dando paso a la sexta etapa, Aplicación, dónde las organizaciones tienen la opción de involucrar estas directrices en su gestión.

En el año 2004 se crea el Comité Colombiano de Responsabilidad Social Empresarial, el cual se convierte en una herramienta para la gestión empresarial que posibilita, a partir de sus resultados, la construcción y el fortalecimiento de las acciones de responsabilidad social empresarial que se desarrollan frente a cada uno de los grupos con los que se interactúan las organizaciones. (Román, 2008, p. 42).

### **6.3 Stakeholders ( Grupos de interés )**

Freeman ( 1984), propuso la teoría del Stakeholder “la teoría presenta a las empresas como un sistema relacionado con la sociedad, no de un modo abstracto sino a través de grupos de stakeholders representativos en una relación de doble sentido. “ Los stakeholder son cualquier individuo o grupo que puede afectar o ser afectado por el logro de los objetivos de la empresa” “ Que los stakeholders tienen dos acepciones una amplia y otra restringida , el sentido restringido se refiere solo a aquellos grupos y/o individuos sobre los que la organización depende para su supervivencia, y el sentido amplio incluye grupos y/o individuos que puedan afectar o que son afectados por el logro de los objetivos de la organización ” .<sup>3</sup>

**6.3.1 Quiénes son los stakeholders.** Son todas aquellas personas, grupos y entidades que tienen intereses de cualquier tipo en una empresa y se ven afectados por sus actividades. Son interesados, directos o indirectos, en que la empresa funcione ya en caso contrario les afectaría directamente.

Es importante que la empresa tenga presente a los stakeholders en la planificación estratégica de sus negocios, como parte esencial de la organización. Los stakeholders pueden influir de manera directa o indirecta en las decisiones generales de la empresa y pueden mejorar o dañar su imagen.

---

<sup>3</sup> LA EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO: STAKEHOLDER EN LOS ESCRITOS DE FREEMAN. Extraído el 05 de abril de 2003 desde [http://www.iese.edu/es/files/La%20evaluaci%C3%B3n%20del%20concepto%20de%20stakeholders%20seg%C3%BAn%20Freeman\\_tcm5-39688.pdf](http://www.iese.edu/es/files/La%20evaluaci%C3%B3n%20del%20concepto%20de%20stakeholders%20seg%C3%BAn%20Freeman_tcm5-39688.pdf)

De acuerdo a análisis en la definición de los stakeholders; Clarkson (1995) plantea que los stakeholders son personas o grupos que tienen o reclaman derechos o intereses en una empresa y en sus actividades pasadas, presentes, o futuras. Tales derechos o intereses son el resultado de transacciones hechas con la empresa, o de acciones realizadas por la empresa, que pueden ser legales o morales, individuales o colectivos”

Al definir estos grupos de interés Douglas Gilchrist B y Cia Ltda., podrá identificar necesidades y oportunidades de responsabilidad social, que ayuden a mejorar desde su lineamiento estratégico de responsabilidad social, las necesidades y expectativas que puedan presentarse con los diferentes stakeholders.

Los stakeholders de Douglas Gilchrist B y Cia Ltda., que serán tenidos en cuenta para el diseño del manual, serán aquellos que sirvan como referentes directos de la actividad.

### ***6.3.2 ¿Clasificación de los stakeholders de la compañía Douglas Gilchrist B y Cia Ltda.?***

- Promotora Portovelho
- Inversiones y construcciones inmobiliarias Inverco S.A
- Sutecsa S.A
- Accionistas
- Personal Vinculado
- Personal prestador de servicios
- Proveedores y clientes
- Contratistas – Personal subcontratado
- Comunidad
- Gobierno

Aunque la compañía Douglas Gilchrist B y Cia Ltda. es con ánimo de lucro, y no presenta un direccionamiento estratégico implementado, es preciso aclarar que dentro de sus valores corporativos se incluye la responsabilidad social como parte de sus intereses.

## **7. METODOLOGIA**

### ***7.1 Tipo de estudio***

El tipo de estudio será documental - descriptivo partiendo de conocer e identificar las situaciones más relevantes de cómo está siendo abordado el tema de responsabilidad social empresarial, en cuanto a las acciones ejecutadas en el interior de Douglas Gilchrist B y Cia Ltda. Se describirán las actividades que prevalezcan como acciones sociales, apoyados desde la observación y las encuestas a las diferentes áreas que emergen al interior de Douglas Gilchrist B y Cia Ltda.

### ***7.2 Método de investigación***

El método de la investigación será inductivo ya que permitirá desde los juicios particulares e individuales sobre el tema abordado de responsabilidad social empresarial de Douglas Gilchrist B y Cia Ltda., aportar unas premisas generales para el gremio.

### ***7.3 Enfoque***

El tipo de información será de orden cualitativo porque se pretende a partir de los registros analizar la forma de cómo se ha practicado al interior de Douglas Gilchrist B y Cia Ltda. El tema de responsabilidad social dentro de todas las actividades, las cuales han ido emergiendo de acuerdo a la introyección del concepto de RSE en Douglas Gilchrist B y Cia Ltda. sin un apoyo metodológico que avale sus acciones responsables.

### ***7.4 Fases***

Para el diseño del Manual de Responsabilidad Social para el sector de la construcción basado en la compañía Douglas Gilchrist B y Cia Ltda. se implementarán los siguientes momentos:

**7.4.1 Momento Exploratorio.** Se iniciará con la indagación de bases teóricas que permitan construir a un marco conceptual, con el fin de identificar dentro de la investigación como se encuentra Douglas Gilchrist B y Cia Ltda. en el tema de responsabilidad social.

**7.4.2 Momento Metodológico.** El propósito es construir un formato de recolección de datos tipo encuesta, que facilite acercarse de manera individual, al conocimiento que tienen los empleados directos de la compañía Douglas Gilchrist B y Cia Ltda., con referencia a temas de responsabilidad social.

**7.4.3 Momento de análisis .** Busca obtener resultados de los momentos anteriores, con los cuales se pueda transcribir de manera sencilla y clara los datos estadísticos más relevantes que basados en los fundamentos teóricos sirvan de asidero para el diseño del manual de responsabilidad para el gremio de la construcción.

## 8. RESULTADOS

### *8.1 Desarrollo de las fases*

Como producto de las encuestas se emitirán los resultados de acuerdo a las fases planteadas.

#### *Momento exploratorio*

- Se crean espacios de transferencia de conocimiento a través del asesor metodológico con el objetivo de estructurar el anteproyecto.
- Se inicia con la indagación de bases de datos, cibergrafía, y libros pudiendo recopilar a través de fuentes bibliográficas información conceptual, que permitiera un acercamiento al concepto de responsabilidad social empresarial.
- Se establece la herramienta de recolección de datos por medio de una encuesta logrando aplicarla a los empleados directos de la compañía Douglas Gilchrist B y Cia Ltda.

#### *Momento Metodológico*

- Se realiza dos encuentros con el asesor metodológico, quien avala el tipo de herramienta de recolección de datos tipo encuesta, la cual contiene una serie de preguntas cerradas que permiten dar una respuesta clara y concisa al momento de responderla.
- Se realiza la aplicación de las encuestas al personal vinculado directo de la compañía, la encuesta se aplica de igual manera para diferentes cargos, como: Directores de Obra, personal administrativo, Dirección comercial, y asesoras comerciales.

#### *Momento de análisis*

- Se realizaron dos encuentros con el asesor metodológico logrando estructurar el trabajo a nivel de objetivo general, objetivos específicos, planteamiento del problema, justificación, se realizan observaciones por parte del asesor para el marco teórico sugiriendo que es necesario buscar más fundamentos para el concepto de stakeholders.

- Luego de la aplicación de encuestas, se procede a la tabulación para lograr datos cuantitativos, que permitan evidenciar el resultado al interior de la compañía, que aporta información relevante para el diseño del manual de RSE.
- Con relación a los resultados obtenidos de las encuestas y el soporte bibliográfico, cibergráfico, se procede a la elaboración del manual RSE para el gremio de la construcción basado en Douglas Gilchrist B y Cia Ltda.

**8.1.1 Resultados de las encuestas.** Se aplica la herramienta tipo encuesta a un total de 29 empleados directos de la compañía, encuesta que busca constatar que claridad y conocimientos tienen al interior sobre que es Responsabilidad Social Empresarial.

Se obtienen los siguientes resultados:

*Tabla 1.*

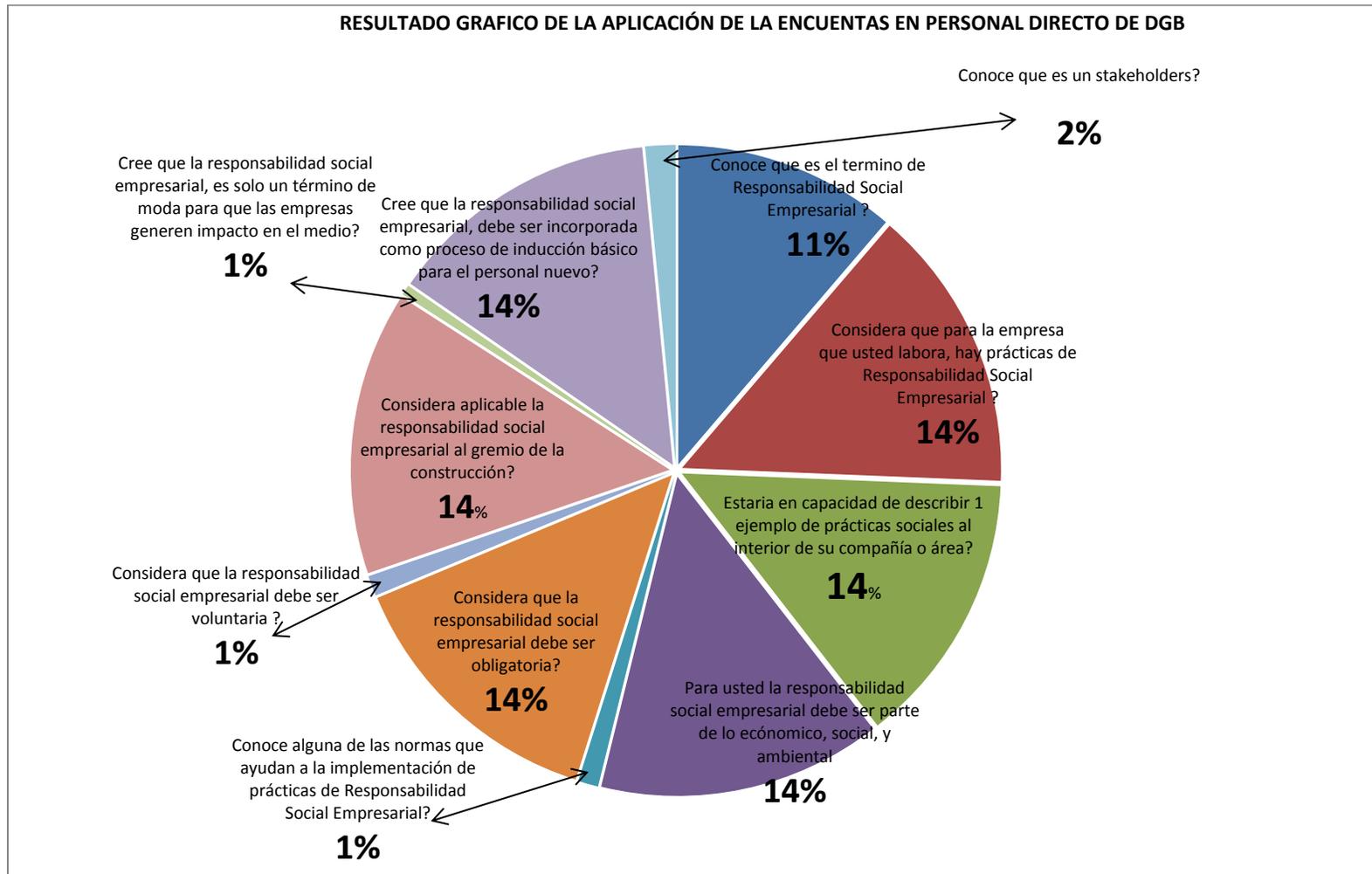
*Resultados de las encuestas*

Encuesta aplicada a 29 empleados directos de Douglas Gilchrist B y Cia Ltda.					
	PREGUNTAS	Valores en No		Valores en %	
		SI	NO	SI	NO
1	Conoce que es el término de Responsabilidad Social Empresarial?	22	7	75,86	24.14
2	Considera que para la empresa que usted labora, hay prácticas de Responsabilidad Social Empresarial?	28	1	96,55	3,45
3	Estaría en capacidad de describir 1 ejemplo de prácticas sociales al interior de su compañía o área?	27	2	93,10	6,90
4	Para usted la responsabilidad social empresarial debe ser parte de lo económico, social, y ambiental	28	1	96,55	3,45
5	Conoce alguna de las normas que ayudan a la implementación de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial?	2	26	6,90	89,66
6	Considera que la responsabilidad social empresarial debe ser obligatoria?	27	2	93,10	6,90

Encuesta aplicada a 29 empleados directos de Douglas Gilchrist B y Cia Ltda.					
	PREGUNTAS	Valores en No		Valores en %	
		SI	NO	SI	NO
7	Considera que la responsabilidad social empresarial debe ser voluntaria?	2	27	6,90	93,10
8	Considera aplicable la responsabilidad social empresarial al gremio de la construcción?	28	1	96,55	3,45
9	Cree que la responsabilidad social empresarial, es solo un término de moda para que las empresas generen impacto en el medio?	1	28	3,45	96,55
10	Cree que la responsabilidad social empresarial, debe ser incorporada como proceso de inducción básico para el personal nuevo?	27	2	93,10	6,90
11	Conoce que es un stakeholders?	3	26	10,34	89,66
12	En qué área(s) ubicaría la responsabilidad social empresarial:				
		<b>Marca con un X</b>			
	a. Administrativa	15		51,72	
	b. Operativa	3		10,34	
	c. Financiera	11		37,93	

Gráfico 1.

Resultados de las encuestas



### **8.1.2 Diagnostico situacional de las acciones de Responsabilidad Social Empresarial que se desarrollan actualmente en Douglas Gilchrist B y Cia Ltda.**

#### **Obras Escuelas:**

Douglas Gilchrist B y Cia Ltda., actualmente apoya en compañía de CAMACOL ANTIOQUIA la educación y formación de los trabajadores que se encuentran ejecutando actividades dentro de las obras.

“El programa oficialmente llamado **Obras Escuela** liderado por “ CAMACOL ANTIOQUIA consciente de la responsabilidad social y de la importancia que tiene la educación y la formación en todo el proceso productivo y como medio para mejorar la calidad de vida de las personas, implementa programas de capacitación para las empresas del sector de la construcción orientados a mejorar el desempeño de sus funciones y la optimización de los procesos”<sup>4</sup>

“ El objetivo del programa “OBRAS - ESCUELA” es que accedan a él personas con baja escolaridad o sin ella, para que a través de la validación de la primaria, actualicen conocimientos, validen lo que han adquirido y mejoren su desempeño en la cotidianidad, ofreciendo una formación integral que los haga más conscientes de su participación como actores de paz y progreso”

Clasificación de los estudiantes:

Al ingresar al programa el estudiante presenta una prueba de diagnóstico con el fin de ubicarlo en el nivel adecuado según la estructura del programa, así:

Nivel 1 (Grados 0, 1 y 2 de Primaria)

Nivel 2 (Grado 3 de Primaria)

Nivel 3 (Grados 4 y 5 de Primaria)

- Douglas Gilchrist B y Cia Ltda., se vincula con este programa social, en búsqueda de ayudar a minimizar el analfabetismo en el sector de la construcción, apoyado del área de Recursos Humanos, quien lidera cada una de las etapas que hace posible la conformación de la escolita:

---

<sup>4</sup> CAMACOL ANTIOQUIA (Programa Obra Escuela). Extraído el 03 de abril de 2012 desde [http://camacolantioquia.org.co/drupal\\_camacol/rse/obras-escuelas](http://camacolantioquia.org.co/drupal_camacol/rse/obras-escuelas)

***Etapas de conformación de escuelita:***

- Convocatoria realizada por la Dirección de Responsabilidad social de Camacol Antioquia, y Dirección de Recursos Humanos de Douglas Gilchrist B y Cia Ltda., para todo el personal subcontratado.
- Inscripción de los interesados a conformar la escuelita
- Evaluación previa de los interesados para diagnosticar nivel en que pueden ingresar
- Programación de fechas tentativas de inicio
- Conformación de la escuelita
- Seguimiento del procesos académico por parte del área de Recursos Humanos
  
- La compañía adecua un aula de clase dentro de cada uno de las obras, la cual cuenta con una dotación de sillas, mesas, construidas de los mismos materiales de la construcción, además cuenta con tablero, y se dota de todos los implementos necesarios para las actividades educativas.
  
- Se vinculada además con el pago mensual de la(s) docentes (s), quienes realizan el acompañamiento de los estudiantes en el proceso académico.
  
- Aporta los kit estudiantiles para cada uno de los estudiantes inscritos.
  
- Dispone de una caja menor de \$ 200.000 los cuales pueden ser utilizados para compra de materiales o diferentes insumos para las actividades académicas. Caja menor que puede ser reembolsada cuando se termina.
  
- Apoya económicamente con refrigerios, obsequios, en actividades como: amor y amistad, entrega de calificaciones, y graduaciones oficiales.
  
- Es necesario aclarar que además de la compañía como parte fundamental del programa, también hay un compromiso de algunos de los profesionales, los cuales se vinculan al programa como **Padrinos**, aportando con transferencia de conocimientos y realizando acompañamiento a las actividades programadas durante el semestre.

- Se logró involucrar a los contratistas como empleadores directos de los trabajadores, quienes también asisten a las actividades programadas, y realizan aportes en obsequios para incentivar y motivar la permanencia de los estudiantes.

### ***Auxilios educativos***

Como una de las políticas internas de la compañía y sustentado en la guía administrativa, Douglas Gilchrist B y Cia Ltda., realiza aportes económicos a los empleados para su formación técnica, tecnológica, universitaria, y posgrados, a través de auxilios educativos desde el 30% hasta el 70% del pago de matrículas, porcentajes que son estudiados y autorizados de acuerdo a los salarios y cargos actuales.

Como parte de retribución por parte de los empleados a la compañía, se solicita sostener un promedio mayor a 3.8 para poder dar continuidad a los auxilios de semestres siguientes.<sup>5</sup>

### ***Formación en Desarrollo Humano:***

Como parte fundamental del crecimiento personal de cada uno de los trabajadores, Douglas Gilchrist B y Cia Ltda., programa durante el año varias capacitaciones que ayudan a fomentar las buenas costumbres para la vida cotidiana y laboral.

Programa liderado por el área de Recursos Humanos; quien facilita los encuentros 1 vez al mes, motivando al personal para que amplíen sus conocimientos y puedan mejorar a nivel de competencias y habilidades.

Objetivo del programa: Contribuir a mejorar las competencias y habilidades de los empleados vinculados a través de capacitaciones y talleres teórico - prácticos que fomenten el cambio a nivel personal y laboral.

Estos encuentros ayudan además a:

---

<sup>5</sup> GUIA ADMINISTRATIVA de Douglas Gilchrist B y Cia Ltda. Versión 2

- Mejorar el desempeño laboral
- Identificarse con la cultura organizacional
- Disponerse desinteresadamente para laborar de acuerdo a la misión de la compañía desde un trabajo individual y colectivo
- Corregir los tiempos muertos en su lugar de trabajo
- Alcanzar metas de alta productividad
- Modificar su estilo de trabajo que beneficie su eficiencia y los demás procesos internos de la compañía
- Mejorar la atención de los clientes tanto internos y externos
- Modificar comportamientos desde lo individual que luego puedan favorecer el trabajo colaborativo, y la convivencia a nivel familiar

### ***Capacitación y formación en Seguridad en el trabajo***

Como apoyo al cumplimiento de las normas establecidas por el Ministerio de trabajo, Douglas Gilchrist B y Cia Ltda., capacita voluntariamente y proporciona espacios de conocimiento a nivel laboral, jurídico, penal y seguridad en el trabajo, a todos aquellos contratistas que ejecutan alguna labor o prestan el servicio en cualquiera de las obras.

Las capacitaciones son lideradas y programadas por el área de Recursos Humanos y el SISO, y financiadas por la compañía quien se encarga de pagar los servicios de honorarios de los profesionales que sean necesarios.

### ***Capacitación y formación a trabajadores de obra***

En compañía de la ARL POSITIVA Douglas Gilchrist B y Cia Ltda., realiza acompañamiento de formación, con fines de ayudar a minimizar los riesgos de accidentalidad dentro de las obras, beneficiando a los trabajadores de igual manera, en la introyección de conocimientos en diferentes áreas: <sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Informe de Gestión 2012- Douglas Gilchrist B y Cia Ltda.

- Primeros Auxilios
- Entrenamiento contra incendios
- Capacitaciones en espacios confinados
- Sensibilización Trabajo en Alturas
- Lesiones osteomusculares – Inmovilizaciones
- Sensibilización frente al uso de EPP

**8.1.3 La Responsabilidad Social Empresarial bajo la normatividad vigente, acciones consideradas socialmente responsables.** La compañía Douglas Gilchrist B y Cia Ltda. Tiene como regla principal el cumplimiento de cada una de sus obligaciones orientadas desde el marco legal colombiano , es por esta razón que cumple con las siguientes obligaciones:

Marco laboral:

- Pagos de nómina quincenales los días 15 y 30 de cada mes
- Aportes a las entidades de Salud
- Aportes a las Administradora de Fondos de Pensiones
- Aportes a riesgos laborales ( ARL POSTIVA )
- Aportes a caja de compensación ( COMFAMA )
- Aportes al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
- Aportes al Centro Nacional de Aprendizaje ( Sena )
- Aportes al fondo de la Industria y la construcción ( FIC )

La organización de igual manera promueve al interior de la compañía, acompañamientos a nivel de Seguridad en el trabajo, sensibilizando y capacitando a todo el personal a través de un plan de trabajo en seguridad industrial; que permita la minimización del riesgo de accidentalidad, programa que se hace extensivo a todo los trabajadores de contratistas y todo aquel personal que intervenga en la actividad de la compañía.

### ***Normatividad en seguridad y salud en el trabajo:***

#### ***Leyes:***

- Ley 9 de 1979: Medidas Sanitarias.
- Ley 100 de 1993: Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.
- Ley 776 de 2002: Por la cual se dictan normas sobre la organización, administración y prestaciones del Sistema General de Riesgos Profesionales.
- Ley 1562 de 2012: Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional.

#### ***Decretos:***

- Decreto 614 de 1984: Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de la Salud Ocupacional en el país.
- Decreto 1295 de 1994: Por el cual se determina la organización de Sistema General de Riesgos Profesionales.

#### ***Resoluciones:***

- Resolución 2413 de 1979: Por la cual se dicta el Reglamento de Higiene y Seguridad para la Industria de la Construcción.
- Resolución 2013 de 1986: Por la cual se reglamenta la organización y funcionamiento de los Comités de medicina, higiene y seguridad industrial en los lugares de trabajo (actualmente COMITE PARITARIOS DE SALUD OCUPACIONAL).
- Resolución 1016 de 1989: Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país. (Modificado en algunos apartes por la Ley 1562 de 2012).
- Resolución 1401 de 2007: Por la cual se reglamenta la investigación de incidentes y accidentes de trabajo.

- Resolución 1409 de 2012: Por la cual se establece el Reglamento de Seguridad para protección de caídas en trabajo en alturas.<sup>7</sup>

Como parte integral de las acciones de responsabilidad social que se promueven al interior de Douglas Gilchrist B y Cia Ltda., se hace necesario resaltar, que en compañía de la ARL POSITIVA, se promueve un modelo de capacitaciones con un enfoque preventivo, y basado en la normatividad vigente como lo establece el Ministerio de Trabajo.

“Conforme al artículo 56 del Decreto - Ley 1295 de 1994 las administradoras de riesgos laborales, ejercen la vigilancia y control en la prevención de los riesgos laborales de las empresas que tengan afiliadas, al mismo tiempo deberán asesorar en el programa de salud ocupacional, ARL son entidades asesoras y consultoras de los empleadores y trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales, como lo establecen los artículos 19, 35 y 80 del Decreto Ley 129”<sup>8</sup>

Douglas Gilchrist B y Cia Ltda. se acoge a la normatividad en las siguientes líneas de formación:

- a) Charlas teórico-prácticas que permitan ilustrar desde las vivencias la normatividad exigida por el marco legal.
- b) Capacitaciones lúdicas, las cuales son realizadas para el personal con baja escolaridad, dinámica que permite que las personas introyecten con más facilidad la normatividad desde lo visual.
- c) A nivel de trabajo seguro en alturas, se gestiona el reentrenamiento con entidades especializadas que permitan introyectar la norma.

---

<sup>7</sup> MINTRABAJO REPUBLICA DE COLOMBIA – Leyes, decretos, resoluciones. Extraído el 07 de abril de 2013 desde: <http://www.mintrabajo.gov.co/normatividad/decretos/2012.html>

## **9. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

### ***9.1 Análisis de resultados***

El beneficio de utilizar las encuestas al interior de la compañía permitió tener un referente cuantitativo, que mostró resultados de forma numérica y porcentual al ser respondida cada una de las preguntas que se formularon.

### ***9.2 Resultados de las encuestas***

Después de aplicada las encuestas al interior de la compañía a 29 personas de diferentes áreas, se evidenciaron los siguientes resultados:

Un 75,86% equivalente al personal respondieron satisfactoriamente frente al conocimiento del concepto de RSE, sin embargo algunas personas aclararon que respondieron SI, apoyados de consultas en internet porque sabían a qué se refieren con el término, pero no saben de manera clara divulgarlo en caso de tener necesidad de hacerlo. Para el personal que respondió en un 24,14% se hace necesario divulgar más sobre el término de RSE.

De acuerdo a la 2 pregunta donde se solicita responder si en la empresa donde laboran existen prácticas de RSE, el personal da respuesta positiva con un 96,55% , transmitiendo desde su individualidad que para ellos es satisfactorio porque la compañía hace mucho más de lo que la ley exige. Para el 3,45% se podría asociar al mínimo de personas que no han sido beneficiados de las acciones de RSE, porque llevan vinculados muy poco tiempo.

Referente si las personas están en capacidad de describir 1 ejemplo de prácticas sociales al interior de la compañía o área el personal responde en un 93,10 % positivamente, ya que se sienten en la capacidad de describir lo solicitado. El 6,90% de acuerdo a la respuesta anterior puede ser aprovechada para que en otras áreas pueda adherirse las acciones responsables y satisfacer las necesidades de todos los que se encuentran inmersos en la compañía.

De igual manera hay un 96,55% que comparten que la RSE debe ser parte de lo económico, social y ambiental. Ya que si no se cumplen con los tres parámetros no se estaría realizando la RSE.

Un 93,10 % del personal dice que la RSE debe ser obligatoria, porque aún hay empresas que todavía incumplen hasta con lo legal. Por el contrario el 6,90% opina que la RSE debe ser voluntaria, porque en algunas oportunidades las empresas por su actividad no están en condiciones de cumplir más que con el marco legal.

Con respecto a las consideraciones de aplicación de la RSE en el gremio de la construcción el personal en un 96,55% está totalmente de acuerdo, ya que expresan que el gremio es uno de sectores más desfavorecidos en diferentes aspectos: económicos, educativos, y personal con mayor índice de analfabetismo y problemas de consumo de sustancias psicoactivas. Un 3,45 % puede ser evaluado como negativo porque no tienen la claridad frente al tema de RSE.

Cuando se habla de la RSE como un término de moda un 96,55% expresa que no es así, lo contrario de 3,45% el cual manifiesta que las empresas lo hacen por quedar bien frente a la competencia. Cabe anotar que la compañía Douglas Gielhrist B y Cia Ltda., generada valor agregado a sus empleados y en algunos casos a la sociedad cumpliendo con el marco legal, pero apoyando desde otras fuentes y espacios el desarrollo de la parte humana.

Un 93,10% del personal manifiesta frente a que la RSE debe ser incorporada como un proceso de inducción para el personal nuevo, ya que todo el que ingrese debe tener claridad frente a la concepción que se tiene en el interior de la compañía, que no solo se cumple con lo estipulado por el marco legal, sino por el contrario su concepción desde la visión.

Frente al conocimiento sobre que es un satakeholders un 89,66% dice no saber que es, observándose la pertinencia de realizar trabajos al interior de divulgación y caracterización de los stakeholders de la compañía, que permitan afianzar los temas de RSE.

En última instancia las personas del interior de la compañía dicen que la RSE debe ubicarse en el área administrativa ya que el 51.72% fue el % superior, dejando como punto intermedio el área financiera con un 37,93% y el nivel más bajo 10,34% en el área operativa.

Esto quiere decir que la compañía Douglas Gilchrist B y Cia Ltda. debe fomentar en las áreas administrativas mayor liderazgo para dar continuidad de mejoramiento a las acciones responsables, ya que es en este área donde el personal se siente con mayor credibilidad para que las acciones sean ejecutadas, el 37,93% es un % importante para lograr la ejecución de dichas acciones, porque son el recurso que se dispone para logros de los beneficiados, es importante resaltar que el 10,34% que pertenece al área operativa es el área de mayor vulnerabilidad y es a ellos a quienes se deben promover, incentivar, y mejorar dentro de la compañía.

## **10. CONCLUSIONES**

- Después de culminado el presente trabajo de investigación, de realizar una serie de pasos a nivel de construcción metodológica, aplicación de encuestas, revisión bibliográfica, diagnóstico al interior de Douglas Gilchrist B y Cia Ltda., es evidente que no hay una noción clara sobre RSE, los empleados entienden de manera imprecisa el concepto, se requiere de mecanismos para la divulgación de acciones responsables.
- Se observa que los empleados identifican a Douglas Gilchrist B y Cia Ltda., como una empresa responsable, con propósitos de mejorar sus acciones sociales, pero poco se da a conocer que tanto alcance tiene sus acciones de responsabilidad social empresarial.
- El sector de la construcción es uno de las actividades económicas, donde más predominan los casos de vulnerabilidad a nivel económico, social, de salud, el cual debe ser prioridad para satisfacer necesidades sociales de sus miembros y comunidad.
- El compromiso y apoyo por parte de las aéreas administrativas son el soporte de credibilidad para la consecución y ejecución de las acciones sociales al interior de la compañía.

## **11. RECOMENDACIONES**

Las recomendaciones de esta investigación parten del diagnóstico realizado al interior de Douglas Gilchrist B y Cia Ltda., basado específicamente en Responsabilidad Social Empresarial, las cuales partirán del contexto actual:

- Se requiere de un manual de RSE como guía metodológica que ayude a la implantación e implementación oficial de un programa de RSE, el cual contenga el paso a paso, y pueda ser replicado para el gremio de la construcción.
- Implementar mecanismos de comunicación, que ayuden a la divulgación sobre RSE clara y concisa.
- El manual debe ser una herramienta de constante actualización, en los momentos que sea necesario desarrollar o mejorar las acciones responsables, de acuerdo a las necesidades de los grupos de interés, cambios de políticas institucionales etc.
- El manual debe ser el apoyo para el cumplimiento de las tres dimensiones de la RSE que comprenden lo social, económico y ambiental.
- Finalmente se recomienda que el manual sea incorporado a los lineamientos de la compañía como ventaja competitiva, para así darle un valor agregado a Recursos Humanos, partiendo que Douglas Gilchrist B y Cia Ltda., es una empresa comprometida con el entorno social, y con sus empleados.

## **12. DISEÑO DEL MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA EL SECTOR DE LA CONSTRUCCIÓN**

Para el diseño de este manual, se hizo necesaria la recopilación de diferentes herramientas obteniendo como resultado la compilación de información que ayudará a construir el paso a paso para la implementación de programas de RSE.

### **CONTENIDO**

#### Introducción

1. Presentación de Douglas Gilchrist B y Cia Ltda.
  - 1.1 Misión
  - 1.2 Visión
  - 1.3 Valores
2. ¿Qué es este manual?
3. ¿A quién le será útil?
4. ¿Que contiene?
  - 4.1 ¿Qué es la Responsabilidad Social Empresarial?
    - 4.1.1 ¿Qué es un stakeholders?
    - 4.1.2 Como clasificar los stakeholders
    - 4.1.3 Pasos
5. Áreas que definen la Responsabilidad Social Empresarial
  - 5.1 Internas
  - 5.2 Externas
6. Aspectos a tener en cuenta para la implementación del programa de RSE
  - 6.1 Misión del programa de RSE
  - 6.2 Visión del Programa de RSE
  - 6.3 Objetivo del Programa de RSE
  - 6.4 Diagnóstico de situación
  - 6.5 Planeación.
  - 6.6 Comunicación eficaz
  - 6.7 Compromiso de los directivos

## 6.8 Líderes comprometidos

## 7. Buenas prácticas de RSE

### ***Introducción***

La pretensión de este manual es proporcionar una herramienta teórica- práctica de consulta que permita dar a conocer lineamientos sencillos, para el inicio o implementación de programas de responsabilidad social empresarial, al interior de las compañías del sector de la construcción; desde el marco conceptual se aproximará a una definición sobre lo que se denomina actualmente Responsabilidad Social Empresarial, y los stakeholders buscando dar claridad sobre los conceptos, el diseño del manual busca que las acciones actualmente establecidas en el interior de las compañías sean ejecutadas desde lo voluntario, que permeen a sus partes interesadas, y que permita ser un modelo de réplica para otras organizaciones de la misma actividad.

### ***1. Presentación de Douglas Gilchrist B y Cia Ltda.***

“ La compañía se especializa en el diseño, construcción, comercialización e interventoría de proyectos arquitectónicos, de acuerdo con las necesidades de cada uno de nuestros clientes dentro del mercado nacional e internacional.

Con el fin de garantizar los mejores resultados para cada uno de nuestros clientes **DOUGLAS GILCHRIST B. Y CIA LTDA ARQUITECTOS**, cuenta con un selecto grupo de profesionales en cada una de las áreas que ofrecemos con vinculación directa a la compañía, que nos permiten generar proyectos de excelente calidad arquitectónica con un alto contenido creativo, claridad constructiva e insuperable aceptación comercial.

Adicionalmente nuestra compañía se encuentra certificada bajo un sistema de gestión de la calidad - S.G.C. – organismo reconocido a nivel nacional e internacional que garantiza el cumplimiento de la normas **ISO 9000 V 2000**”<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Douglas Gilchrist B y Cia Ltda.; diseño web: Extraído el 08 de abril de 2013 desde [http://www.dgbconstructora.com/DGB\\_constructora\\_proyectos.asp?Nombre=Iris](http://www.dgbconstructora.com/DGB_constructora_proyectos.asp?Nombre=Iris)

### ***1.1 Misión***

**DOUGLAS GILCHRIST B. Y CIA LTDA. ARQUITECTOS**, es una empresa legalmente constituida con ánimo de lucro, que tiene como misión la prestación de servicios de promoción, gerencia, interventoría, diseño arquitectónico y construcción de proyectos propios o para terceros que aseguren el reconocimiento y continuidad de la compañía, aportando con su desarrollo el mayor beneficio a sus socios, empleados y comunidad.

### ***1.2 Visión***

**DOUGLAS GILCHRIST B. Y CIA LTDA ARQUITECTOS**, busca ser reconocida por sus clientes actuales y potenciales como una empresa competitiva en la prestación de servicios con calidad, igualmente lograr por medio de este reconocimiento mejorar las condiciones sociales, económicas y culturales de sus empleados y asociados que garanticen su continuo crecimiento, liderazgo y permanencia dentro del sector de la construcción.

### ***1.3 Valores***

- Compromiso
- Integración
- Creatividad
- Calidad
- Competitividad
- Responsabilidad Social

## ***2. ¿Qué es este manual?***

El Manual ha sido diseñado con el fin de ayudar a los empresarios del sector de la construcción, a tener más claridad frente a las herramientas que pueden implementar para el desarrollo de acciones responsables, este servirá para explicar y acercarse a una realidad sobre el concepto de responsabilidad social empresarial; permitirá que las acciones que se ejecuten estén

basados en las tres dimensiones de lo económico, social y ambiental. Servirá como un referente para otros stakeholders del gremio que de acuerdo a sus experiencias, quieren ser partícipes de esta meta.

### **3. ¿A quién le será útil ?**

Este Manual le será útil para aquellos que:

- Deseen iniciarse en una implementación de programas de RSE
- Habiendo realizada diversas acciones, quieran conocer nuevas ideas e iniciativas
- Deseen profundizar en la temática de RSE

### **4. ¿Que contiene?**

#### *Consideraciones generales*

- Que es Responsabilidad Social Empresarial
- Que es un stakeholders
- Como clasificar los stakeholders
- Áreas que implican la Responsabilidad Social Empresarial
- Aspectos a tener en cuenta en la implantación de programa de RSE

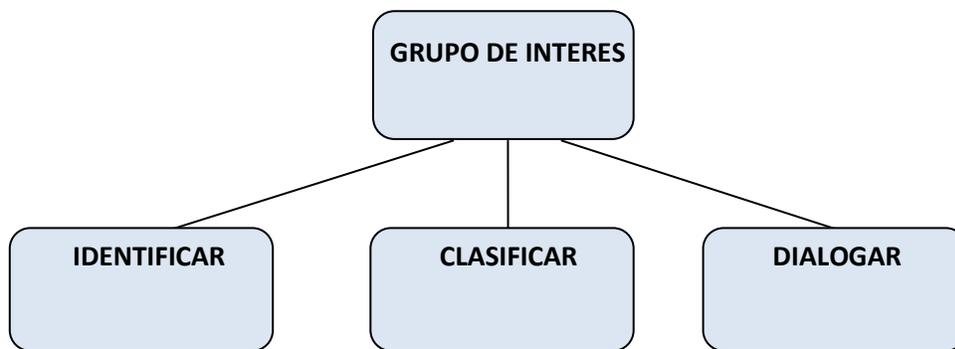
#### **4.1 ¿Qué es la Responsabilidad Social Empresarial?**

“Actualmente se podría decir que la Responsabilidad Social Empresarial, se entiende como el concepto que abarca desde lo voluntario las preocupaciones sociales, educativas, de salud y del medio ambiente, en las operaciones comerciales y sus relaciones con los grupos de interés, tanto al interior como al exterior de la compañía. La experiencia adquirida con la inversión en tecnologías y prácticas comerciales respetuosas del medio ambiente sugiere que ir más allá del cumplimiento de la legislación puede aumentar la competitividad de las empresas. La aplicación de normas más estrictas que los requisitos de la legislación del

ámbito social, por ejemplo en materia de formación, condiciones laborales o relaciones entre la directiva y los trabajadores, puede tener también un impacto pero esto no quiere decir que ser socialmente responsable, es cumplir a plenitud con las obligaciones jurídicas, sino ir más allá de su cumplimiento invirtiendo “más.” En el capital humano, el entorno y las relaciones con su grupo de interés.” Gómez, Dávila. ( 2008 ).

**4.1.1 ¿Qué es un stakeholders?** De acuerdo a análisis en la definición de los stakeholders; Clarkson (1995) plantea que los stakeholders son personas o grupos que tienen o reclaman derechos o intereses en una empresa y en sus actividades pasadas, presentes, o futuras. Tales derechos o intereses son el resultado de transacciones hechas con la empresa, o de acciones realizadas por la empresa, que pueden ser legales o morales, individuales o colectivos”

**4.1.2 Como clasificar los stakeholders.** Cada compañía debe identificar sus grupos de interés, analizar que stakeholders están siendo influenciados de forma directa o indirecta por el logro de los objetivos de la compañía.



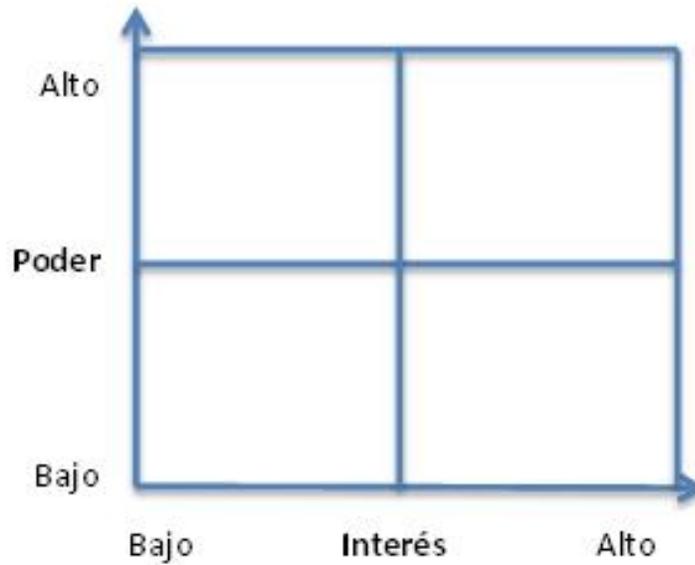
**4.1.3 Pasos<sup>10</sup>**

**Identificarlos**

Elabore una lista de todas las personas a las que les servirá la compañía, las personas que pueden definir qué hacer, y como deben funcionar, las que pueden administrar o suministrar

<sup>10</sup> Identificar los stakeholders (interesados) Inteligencia de Negocio.xm en un proyecto de Business intelligence. Extraído febrero 8 de 2013 desde <http://inteligenciadenegocio.mx/blog/identificar-a-los-stakeholders-en-un-proyecto-de-business-intelligence#comments>

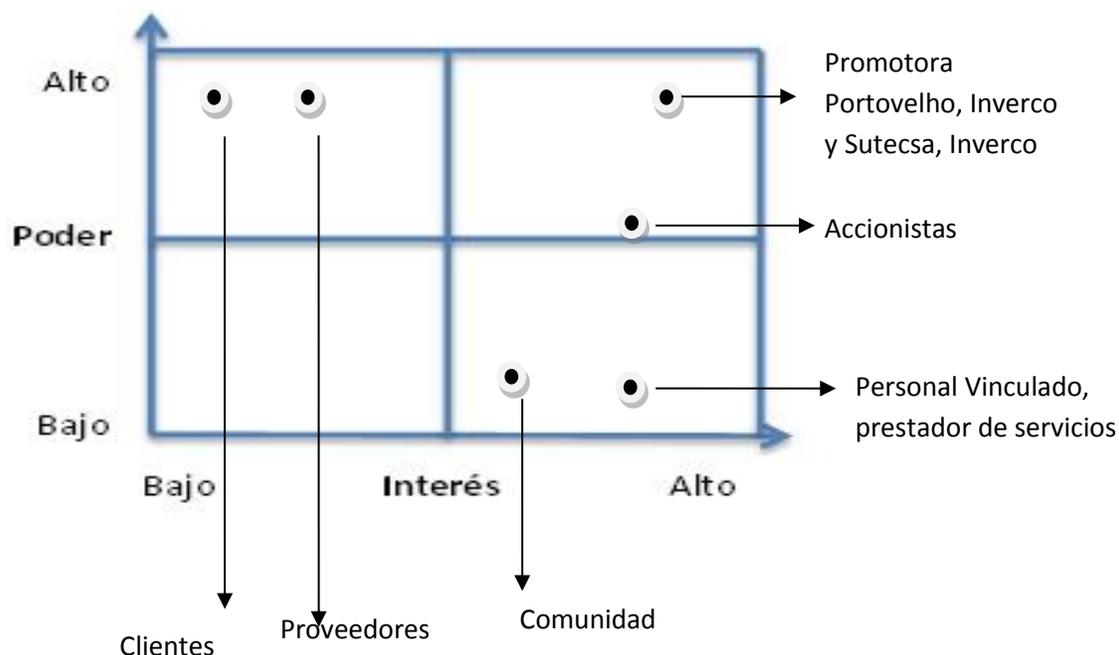
recursos, los responsables de que el objetivo se cumpla. Luego de haberlos identificarlos, se debe priorizar de acuerdo a dos criterios: **De su interés y su poder.**



Se debe colocar a cada stakeholders en la posición correspondiente ejemplo:

***Clasificarlos: de acuerdo a criterios de interés y poder***

- Promotora Portovelho
- Inversiones y construcciones inmobiliarias Inverco S.A
- Sutecsa S.A
- Accionistas
- Personal Vinculado
- Personal prestador de servicios
- Proveedores y clientes
- Contratistas – Personal subcontratado
- Comunidad
- Gobierno



### ***Dialogar:***

Luego de identificarlos, y clasificarlos se debe entrar a dialogar con cada uno de ellos, para saber cuáles son sus motivaciones (económicas, emocionales, de pertenencia, de reconocimiento etc.) esta actividad permitirá tener una idea de influencia positiva o negativa de la compañía, para generar cambios cuando sea implantados los programas de RSE.

## ***5. Áreas que definen la Responsabilidad Social Empresarial***

Las principales áreas de influencia para aplicar adecuadamente la responsabilidad social empresarial son:<sup>11</sup>

### ***5.1 Internas***

- Desde la misión
- En el entorno laboral y recursos humanos

<sup>11</sup> Revista coyuntura económica, García Vilma. Extraído el 18 de marzo de 2013 desde <http://coyunturaeconomica.com/herramientas/responsabilidad-social-empresarial>

## **5.2 Externas**

- Problemática medioambiental
- Desarrollo de la comunidad
- Apoyo a grupos de interés

## **6. Aspectos a tener en cuenta para la implementación del programa de RSE**

### **6.1 Misión del programa de RSE**

Proporcionar a nuestros clientes, accionistas, personal y sociedad, la tranquilidad de prestar servicios basados en la transparencia, y ética aportando al desarrollo de todos.

### **6.2 Visión del Programa de RSE**

Llegar a ser una empresa reconocida por el sector de la construcción, y en crecimiento continuo, mediante el compromiso de educar, promover practicas responsables a nivel social, económico, y ambiental.

### **6.3 Objetivo del Programa de RSE**

Constituir un ejemplo de RSE para las empresas del sector de la construcción.

### **6.4 Diagnóstico de situación**

Identifica las buenas acciones que ya realizas en la empresa.

### **6.5 Planeación.**

Después de acercarse a los conceptos de RSE y stakeholders, podrá iniciar con la planeación, a partir de las necesidades que se pudieron evidenciar en el momento de la

identificación, clasificación y diálogo con los grupos de interés, de allí se podrá extraer los temas de relevancia para los cuales se requiere implementar acciones responsables así:

- Identifique que necesidades tienen los grupos de interés.
- Identifique que mejoras puedes realizar y priorizar de las acciones a desarrollar.
- Siendo el eje tu empresa, planifica estrategias en una o varias de las tres áreas de actuación siguientes:
  - a) Busca mejoras dentro de tu organización, es decir empleados.
  - b) Identifica los stakeholders uno inmediato o cercano (mejoras dirigidas a proveedores, clientes, competencia entre otros ).
  - c) Identifica uno externo, mucho más amplio (destinado al entorno social y medioambiental).

Permita que dichos grupos de interés activamente participen para mejorar la calidad de los programas que incluirán acciones responsables.

### ***6.6 Comunicación eficaz***

- Demuestre la transparencia de las acciones y al mismo tiempo, cree confianza
- Busque satisfacer las necesidades de información de las partes interesadas
- Motive, incentive y reconozca el personal por comprometerse con los programas de RSE.

Esta comunicación ayudará a que todos los grupos de interés internos y externos si es el caso, reciban información sobre los proyectos y objetivos que la compañía persigue; se deben implementar herramientas de comunicación como:

- Directrices para la RSE que definen la dirección de la empresa
- Boletines informativos internos publicados en Cartelera informativa
- Sitios en intranet o información transmitida a través de los correos corporativos
- Boletines, plegables, memorias de avances en el programa de RSE.

### ***6.7 Compromiso de los directivos***

Obtenga el compromiso de los directivos, gerencias, personal administrativo que participarán activamente de las actividades de RSE.

Sierra ( 2012) concluye:

La RSE debe ponerse arriba, en la alta dirección empresarial, desde la propia junta directiva o, en caso de no haberla, desde quienes toman las decisiones más importantes, trátase incluso, en una empresa familiar, del padre de familia o de sus hijos.

Los principales directivos, en fin, tienen que asumir un férreo compromiso en tal sentido, llámense propietarios o accionistas, presidente, gerente general o director general. Esto se requiere, además, por razones éticas, de honda convicción personal; porque ello implica el Buen Gobierno o Gobierno Corporativo; y porque la RSE no es sólo responsabilidad social de la empresa sino de los empresarios, como tanto hemos dicho.

Cuando no existe ese compromiso sincero, efectivo, ¡apaga y vámonos! No sería ético hacerlo. Como no lo es que ciertas organizaciones proclamen su responsabilidad social, aún en el plan estratégico, cuando sus máximos directivos carecen de dicho compromiso. Y como ahí falta el liderazgo indispensable en la RSE, ¡no hay nada que hacer!

### ***Donde poner la RSE***

### ***6.8 Líderes comprometidos***

Personas comprometidas, que garanticen una implantación, implementación y seguimiento adecuado de las acciones, siendo portadores de las necesidades de todos aquellos que se encuentren dentro de los grupos de interés, donde el ideal es que la persona que lidere esta clase de programas cuente con la capacidad de transmitir los cambios de beneficio que se desarrollan por el nuevo programa de RSE

## 7. Buenas prácticas de RSE<sup>12</sup>

Se muestra a continuación un compendio de prácticas que permiten desglosar en las diferentes dimensiones, como proceder de una manera adecuada en la concentración o prioridad de las mismas.

### *Cultura Empresarial:*

- Profundiza en los valores de la empresa redactando Códigos e integrando la RSE en la misión, visión y valores de la empresa.
- Fiscalidad responsable (elección de entidades financieras que trabajen conforme a criterios éticos, sometimiento a auditoría de cuentas anual, inversiones socialmente responsables).

### *Con los empleados:*

- Mantén el entorno y las condiciones de trabajo seguras y saludables.
- Respeta los derechos laborales.
- Formación, oportunidades de promoción, y dotación de recursos para un buen desarrollo del trabajo.
- Genera estabilidad laboral y retribución equitativa.

### *Con los Clientes:*

- Conoce su grado de satisfacción y fidelidad.
- Fomenta una comunicación fluida.
- Informales del producto/servicio.
- Garantiza la seguridad y calidad del producto/servicio.
- Precio justo.

---

<sup>12</sup> Manual de Responsabilidad Social, Balance 3 consultores. Extraído el 14 de abril de 2013 desde: [http://www.cidar.uneg.edu.ve/DB/bcuneg/EDOCs/TESIS/TRABAJOS\\_DE\\_ASCENSOS/TASHDH47S462011HernandezFidel.pdf](http://www.cidar.uneg.edu.ve/DB/bcuneg/EDOCs/TESIS/TRABAJOS_DE_ASCENSOS/TASHDH47S462011HernandezFidel.pdf)

*Con Proveedores:*

- Conoce su grado de satisfacción y fidelidad.
- Fomenta una comunicación fluida
- Da preferencia a proveedores locales.
- Prioriza productos de comercio justo y/o ecológicos.
- Establece relaciones de mutuo beneficio.

*Con la Competencia:*

- Comparte las buenas prácticas, difúndelas y lidera su promoción.
- Establece colaboraciones para proyectos de innovación. Fomenta asociaciones que promuevan la RSE e Impulsa compromisos y código de conducta sectoriales.

*Con la Comunidad:*

- Inserción socio laboral.
- Acción social y patrocinio.
- Colabora con las Administraciones cercanas.

*Con el Medio Ambiente:*

- Cumple la legislación medioambiental.
- Gestiona adecuadamente los residuos: Reduce, Reutiliza y Recicla.
- Reduce emisiones nocivas, la contaminación por olores, la contaminación lumínica, y la contaminación sonora.
- Evita la contaminación del Suelo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agüero, Felipe (2002), *La Responsabilidad Social Empresarial en América Latina:*

*Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México y Perú- Informe preliminar* (p 2-11), escuela de estudios internacionales, Universidad de Miami.

Bustamante, García C Hernán (2007). *Responsabilidad social organizaciones y contabilidad* (1ra ed p 17-57-61), edición Departamento de Fondo Editorial.

Camacol A. (2011-2012 ), Revista Informe de Gestión.

Informe de Gestión – Douglas Gilchrist B y Cia Ltda. 2012.

Jiménez, V Amparo (2002). *Stakeholders – Una forma innovadora de gobernabilidad de empresa* (1ra ed. p 25-29 ). Edición Unidades, Colombia.

Martínez, R. (1997). *Los Manuales de Procedimientos “Diseño, elaboración, aplicación, implantación, y mejoramiento continuo”* 2da Edición. (pp. 61-172). Medellín, Colombia: Asociación Colombiana de Administradores Públicos

Newsletter No 5 (2009), *La evolución del concepto stakeholders en los escritos de ED FREEMAN* (p 1-3), Business school University of Navarra.

Paladino, Marcelo (2004). *La Responsabilidad de la empresa en la sociedad* (1ra ed. p 41-47-159-166).

Ramón, C Jacqueline. (2008). *Responsabilidad social – Balance Social en las Organizaciones Colombianas* (p 34-35). Universidad Luis Amigo, Medellín.

Sabino, Carlos A. (1978). *El proceso de la investigación* (p 64-78): Barcelona, El Cid.

Salinas, Orlando. (200). *Responsabilidad social de la administración en el mundo* ( p -35); Universidad Luis Amigo, Medellín.

Shavarstein, Leonardo (2003). *La Inteligencia social de las Organizaciones* (p. 157); Buenos Aires, Argentina Paidós SAICF.

Tomas, G Perdiguero (2003), *La Responsabilidad Social de las empresas en un mundo global* ( p 3137- 158); Editorial Anagrama Barcelona

Toro, O & Rey, G. (1996). *Empresa Privada y Responsabilidad Social*. (págs. 352). Colombia: Utópica Ediciones.

## **CIBERGRAFIA**

Asociación de empresas de economía social Amusal. Manual de Responsabilidad social para las empresas de la economía social. Recuperado el 14 de abril de 2013 desde: [http://www.cidar.uneg.edu.ve/DB/bcuneg/EDOCS/TESIS/TRABAJOS\\_DE\\_ASCENSOS/TASHDH47S462011HernandezFidel.pdf](http://www.cidar.uneg.edu.ve/DB/bcuneg/EDOCS/TESIS/TRABAJOS_DE_ASCENSOS/TASHDH47S462011HernandezFidel.pdf)

Botero, Luis (2009), Responsabilidad Social en el sector de la construcción. Trabajo de Maestría, Universidad Eafit. Recuperado el 12 de marzo de 2013 desde: [http://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/administer/article/view/264#.UXHX\\_CBZjVI](http://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/administer/article/view/264#.UXHX_CBZjVI).

DERES, *Manual de primeros pasos de Responsabilidad Social Empresarial*. Montevideo Uruguay. Recuperado en febrero 19 de 2012 desde: [http://www.deres.org.uy/manuales\\_pdf/primerospasos.pdf](http://www.deres.org.uy/manuales_pdf/primerospasos.pdf).

Fundación Pro-humana, *Manual de Responsabilidad Social Empresarial para Pymes*. Recuperado el 01 de febrero de 2013 desde: <http://www.rsc-chile.cl/documentos/Manual%20RSE%20para%20PYMES.pdf>

Gómez, Dávila. (2008 ). *Responsabilidad Social Empresarial: un reto para la industria química*. Recuperado el 28 de marzo desde: [http://www.beta.uach.mx/extension\\_y\\_difusion/synthesis/2009/04/27/Responsabilidad\\_social\\_empresarial\\_un\\_reto\\_para\\_la\\_industria\\_quimica.pdf](http://www.beta.uach.mx/extension_y_difusion/synthesis/2009/04/27/Responsabilidad_social_empresarial_un_reto_para_la_industria_quimica.pdf).

Londoño, Julio. (2009), *Un edificio verde es un edificio inteligente, volumen 4 No 1*. Recuperado el 10 de noviembre de 2013 desde: <http://www.lasallista.edu.co/fxcul/media/pdf/RevistaLimpia/Vol4n1/61-75.pdf>.

Min trabajo República de Colombia – *Leyes, decretos, resoluciones*. Recuperado el 07 de abril de 2013 desde: <http://www.mintrabajo.gov.co/normatividad/decretos/2012.html>.

Rincón, F Lady (2009). *Diagnóstico y creación de un modelo de gestión basado en responsabilidad social empresarial aplicado a la empresa Marval*. Recuperado el 13 de junio de 2012 desde: <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/10336/1538/3/91072785.pdf>

Rivera, R Hugo A. (2011). *La organización: Los stakeholders y la responsabilidad social, Documento de investigación No 9*, editorial universidad del Rosario. Recuperado el 02 de abril de 2013 desde: <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/10336/3337/1/Fasc%c3%adculo97.pdf>

Sierra, Jorge (2012 febrero 02 ) *Revista Responsabilidad & Sostenibilidad. Donde poner la RSE*. Recuperado el 17 de abril de 2013 desde: <http://rseconsultoria.com/index.php/publicaciones/columnas/106-donde-poner-la-rse>

Smith, Q Ricardo (2006), *Manual de Buenas prácticas ambientales para el sector de la construcción*. Recuperado el 06 de abril de 2012 desde: [http://www.metropol.gov.co/aire/compartidos/docs/manual\\_buenas\\_practicas\\_ambientales.pdf](http://www.metropol.gov.co/aire/compartidos/docs/manual_buenas_practicas_ambientales.pdf).

## **ANEXOS**

Ver carpeta adjunta Anexos

Anexo 1. Formato de encuestas Grafica

Anexo 2. Formato de tabulación

Anexo 3. Grafica de encuesta en porcentaje