

Gestión de la responsabilidad social empresarial

Management of corporate social responsibility

*Arturo Pazos Díaz**

Fecha de recepción: 28/09/10

Fecha de aceptación: 22/10/10

RESUMEN

El gestionar una empresa no solo deberá estar orientado a los recursos económicos, materiales y al potencial humano sino también al impacto social que se determina en los elementos que rodean a la organización dentro de lo que se debe señalar a la ecología que es la relación de los seres humanos con los demás seres vivientes y con su ambiente como la tierra, el aire, el agua.

Los responsables de gestionar una organización deben ser conscientes de la sensibilidad social, que es la capacidad que se tiene para establecer las relaciones de sus operaciones con las condiciones sociales de su entorno.

Un aspecto que la empresa mide su rentabilidad es a través de los estadios financieros, sin embargo no se cuenta con una estado de gestión social que podría medirse con una auditoría social que viene a ser el compromiso de la empresa con las acciones sociales

Palabras Clave: Impacto social, Sensibilidad social, Grupos de interés.

ABSTRACT

Business organizations are operating in a pluralistic society in which organized groups have their own interests, given some impact among them, depending on

the management that is implemented to ensure integrity of common purpose. The management company must be directed not only to economic resources, material and human potential but also the elements that surround the organization into what it should be noted that the ecology is the relationship of humans with other beings living and their environment such as land, air, water, it being necessary to protect the balance of these aspects to ensure a decent life for future generations.

Those responsible for managing an organization must be aware of social sensitivity, which is the ability you have to establish the relationships of its operations with the social conditions of their environment in a mutual and beneficial for itself and for the groups of interest shape the environment in which the company develops.

One aspect that the company measures its profitability is through the financial stages, but do not have a state of social management which could be measured with a social audit is to be the company's commitment to social actions that can make with its surroundings making a significant social impact qualitatively or quantitatively measurable.

Keywords: social impact, social sensitivity, interest groups

I.- INTRODUCCION

En el mundo actual los países basan su desarrollo en las inversiones que se efectúan en los diferentes sectores productivos y sociales lo cual les permite alcanzar una estabilidad económica fundamentalmente, las organizaciones empresariales producto de estas inversiones pueden lograr altas rentabilidades dependiendo de algunos factores como la calidad, el precio, el mercado de consumo, la tecnología, la investigación, la competencia, entre otros aspectos,

Se debe señalar que las organizaciones empresariales que logran un crecimiento económico deberían de efectuarlo conjuntamente con la sociedad que lo rodea, este criterio podría ser parte de la cultura de la empresa, dentro de este contexto se puede determinar que la Responsabilidad Social Empresarial es un compromiso que tiene que cultivar la organización con los elementos que están en su entorno estableciendo de esta manera un interés común que permita una relación más estrecha en beneficio mutuo (Koontz H. 2000). Se debe manifestar así mismo que estableciendo un esquema que refleje el compromiso social, ético y responsable se contribuirá a que la organización empresarial este comprometida con la sociedad permitiendo asumir mejores decisiones logrando positivas respuestas que determinaran una aceptable imagen de la organización.

Las empresas utilizan una serie de herramientas de gestión que les permite una rentabilidad significativa logrando la maximización de sus utilidades minimizando sus costos, dentro de estas herramientas se pueden determinar al ISO 9000, Cero Defectos, Reingeniería, BSC, Kaisen

entre otros, pero una herramienta de gestión que no es reconocida por su efectividad por el momento es la Responsabilidad Social Empresarial el mismo que puede permitir desarrollar tanto a la empresa como a su entorno, logrando alcanzar resultados positivos en los campos económico, social y medioambiental

II.- FUNDAMENTOS DE LA SOSTENIBILIDAD

La evolución de la sociedad puede determinarse como un proceso que basado en un conjunto de opciones y oportunidades beneficiaran a las personas y a la colectividad pero será más significativo el beneficio si se logra un desarrollo sostenible el cual permite lograr a las generaciones futuras el equilibrio ambiental y el desarrollo económico equitativo de las naciones.

2.1. Desarrollo Sostenible

Este aspecto es un criterio que se esta tratando en todos los países del planeta en diferentes grados de importancia e interés, planteando algunos de ellos acciones y mecanismos políticos para practicar y alcanzar el desarrollo sostenible en el país.

Se puede conceptuar al **desarrollo** como un proceso evolutivo que permite lograr la acumulación de capital, elevación de la productividad, mejora de las técnica, aumento de la población, creación o perfeccionamiento de la infraestructura, aumento de la renta nacional por habitante entre otros factores que permitirá los cambios en los sectores económicos, sociales y ambientales. La **Sostenibilidad**, es la conservación del capital natural que permite la formación y desarrollo del capital humano, considerándose también como el equilibrio de una especie con los recursos de su entorno o como un proceso o hecho que se debe mantener activo continuando como una operación eficiente manteniéndose invariable en el tiempo. En tal sentido al **Desarrollo Sostenible** se puede conceptuar como la satisfacción de las necesidades de la generación actual explotando los recursos naturales por debajo del límite de renovación del mismo pero sin sacrificar la capacidad de satisfacción de las necesidades de las futuras generaciones. (Reátegui L.R 2003)

2.2. Obstáculos para la Sostenibilidad

Los impedimentos o dificultades para la sostenibilidad son variadas sin embargo entre los principales aspectos pueden están relacionados con la desigualdad en la distribución del ingreso, la pobreza, la educación

eficiente, la salud y la vivienda es decir la equidad en los servicios básicos que la sociedad debe alcanzar (Hernandez P.M 2009)

a.- Distribución no equitativa de la riqueza.- Los países miden su crecimiento económico por algunos indicadores como el incremento del Producto Bruto Interno pero no es un indicador que permite alcanzar un desarrollo económico por cuanto se tiene que determinar cuánto es el número de pobres, cual es el ingreso per cápita y la calidad de vida de la población este aspecto limita el desarrollo de la sostenibilidad el mismo que se debe tratar por parte de los gobiernos y las organizaciones empresariales para lograr inversiones en los diferentes sectores económicos y sociales para lograr una estabilidad y desarrollo.

b.- Pobreza.- Este aspecto depende de cada uno de los países, pero en términos generales se puede sostener que cuando un país es más rico en algunos de ellos, es significativa y abismal la demarcación con la pobreza. Se puede definir a la pobreza como la capacidad económica que se tiene con lo cual no se puede satisfacer las necesidades primordiales para vivir con dignidad y honestidad en este sentido la disminución de la pobreza dependerá de las inversiones que permitirá mayores fuentes de trabajo y del ingreso justo que deben tener los trabajadores para la satisfacción de sus necesidades primarias.

c.- Educación.- Es el proceso mediante el cual la persona desarrolla sus capacidades para enfrentarse positivamente a un medio social determinado y adaptarse a ella, cuando una población es más educada se puede manifestar que tiene un capital humano significativo lo cual permitirá un desarrollo mas avanzado, por ello los gobierno deben orientar mas inversión en este importante sector por cuanto se contara con elementos humanos más preparados y con una elevada productividad permitiendo un mayor crecimiento económico del gobierno como de las empresas.

d.- Salud.- Es el estado en que el ser humano ejerce normalmente todas sus funciones, este aspecto se puede medir a través de la esperanza de vida al nacer y de la mortalidad de niños menores de 5 años, estos indicadores están estrechamente vinculados con la calidad de vida de la población por cuanto reflejan el bienestar de la población relacionado con el nivel de ingreso, la nutrición, la calidad del medio ambiente en que se desarrolla vivencialmente, el acceso a los centros de salud, la disponibilidad de los servicios de agua y de saneamiento.

e.- Vivienda.- La población necesita una vivienda digna con los servicios públicos necesarios de agua, luz y saneamiento, así como del mantenimiento necesario para vivir con decencia, esto debe ser una preocupación latente del gobierno para contar con un potencial humano capaz de lograr una mayor productividad con una calidad de vida significativa.

2.3.Problemática Ambiental

Los empresarios tienen que ser responsables consigo mismo, tienen que entender la necesidad de utilizar tecnologías modernas para disminuir o preferentemente evitar la contaminación ambiental para ello es necesario invertir y tener maquinarias y equipos productivos con esas cualidades así como desarrollar acciones que eviten el problema de la contaminación. (Reátegui L.R. 2003) (Fernández G.R 2005)

a.-Contaminación del Agua.- El principal abastecedor de agua a Lima es el río Rímac pero tanto la población como las empresas que están en los alrededores envían los desechos al río, provocando una contaminación de este importante elemento que da la vida a nuestra población, es imperiosa la sensibilidad de los ciudadanos y empresarios para evitar esta problemática y el gobierno debe desarrollar inversiones para evitar una mayor contaminación de nuestro río Rímac. Con relación a otros lugares donde la contaminación es provocado por los relaves de las minas tanto formales como informales es necesario que se apliquen las disposiciones legales pertinentes para evitar la contaminación y paralelamente el estado debería formalizarlos y apoyarlos a estos pequeños mineros con tecnologías y financiamiento para lo cual el Ministerio de Energía y Minas conjuntamente con Cofide tendrían que estudiar el caso.

b.-Escasez del agua.- El agua ocupa las $\frac{3}{4}$ partes de la superficie de la tierra y constituye entre el 50 y el 70% de los organismos vivos, de allí su enorme importancia tanto geológico como biológica, sin embargo no dimensionamos el problema que puede ocasionar la falta del agua en nuestro medio, en la actualidad por ejemplo en la ciudad de Lima específicamente en los distritos de Miraflores, Surco, San Borja, San Isidro, y otros distritos están ejecutando obras en edificaciones de 15 a más pisos lo que implica la necesidad de efectuar pozos para obtener el líquido elemento del subsuelo complementando con lo que la Atarjea de la empresa de agua Sedapal, tiene que instalar provocando un desabastecimiento del agua en algunos distritos racionado su abastecimiento, esta problemática se tiene que tratar con suma delicadeza para no

provocar un problema mayor, si bien es cierto que las inversiones en este importante sector de la construcción se está desarrollando significativamente debemos ser conscientes que podríamos estar provocando un problema mayor como es la disponibilidad escasa del agua.

c.- Contaminación del Aire.- Las organizaciones empresariales en nuestro país deben de renovarse constantemente de acuerdo con el desarrollo de la ciencia y de la tecnología tratando de innovar sus maquinarias y equipos evitando la contaminación ambiental por efecto de los **gases** que son provocados por la obsolescencia de sus elementos productivos de la mayoría de las industrias, además de la cantidad de carros que aumentan al parque automotor que nos conducen a una contaminación ambiental cada vez más nocivo, especialmente los carros de servicio público. La contaminación del aire provoca enfermedades respiratorias y algo peor como el cáncer que ataca principalmente a los niños y a las mujeres por la presencia del **humo** venenoso que se produce, en tal razón los empresarios deberían solicitar al gobierno les otorgue los mecanismos necesarios para adquirir equipamientos que disminuyan o eviten la contaminación del aire que es el elemento fundamental para respirar y poder vivir sanamente.

d.- Degradación de la Tierra.- Es la pérdida de la dimensión de los terrenos de cultivo donde se producen los bienes para el consumo humano directo, estos terrenos se están degradando por diversas razones que podría ser por la **erosión, desertificación, salinización** entre otros. La **erosión** es el conjunto de procesos que causan la variación en el relieve de la superficie terrestre desnaturalizándose y haciendo estéril no apto para el cultivo debido entre otros a la presencia de elementos que no permite el cultivo de productos agrarios. La **desertificación** es producido por el empobrecimiento paulatino de la tierra ocasionado por la falta de tecnologías apropiadas que el agricultor generalmente en las zonas rurales del país no aplican en sus terrenos de cultivo o por el constante pastoreo, conduciendo a una tierra estéril no apta para la siembra. La **salinización**, es provocada por la falta de técnicas de riego no utilizando las técnicas adecuadas del drenaje en tal sentido el propio riego destruye los nutrientes y las propiedades de la tierra logrando la presencia de sales que no es propia para el cultivo de productos vegetales. Para estos problemas el gobierno a través del Ministerio de Agricultura debe desarrollar programas intensivos en las diferentes zonas agrarias del país

con la coordinación y apoyo de los gobiernos regionales y de la cooperación técnica internacional de otros países que propician estos programas agrarios.

e.- Deforestación.- Este aspecto constituye una preocupación constante de la mayoría de los gobiernos que cuentan con este importante recurso maderero, los empresarios dedicados a esta actividad no dimensionan el grave problema que causa cuando se talan los árboles para comercializarlos, sin la precaución de volver a sembrar otros árboles para evitar su desaparición, no se quieren dar cuenta que no solo son los árboles sino que también en esos lugares se albergan una gran cantidad de seres vivos como los seres humanos y animales así como a otros elementos que constituyen la biodiversidad de estos lugares donde habitan una cantidad de especies que constituyen la flora y la fauna de nuestro territorio y que contribuye al equilibrio ecológico de la tierra, a pesar que se cuenta con un Ministerio del Ambiente y se tienen disposiciones legales que no permiten estas actividades, no toman las medidas necesarias las autoridades regionales, municipales, policiales y hasta judiciales por cuanto no aplican las disposiciones que la ley prohíbe cuando se desarrolla esta desleal actividad que compromete a las generaciones futuras que no contarán con este importante recurso natural que es el pulmón de la tierra.

2.4. Búsqueda del Desarrollo Sostenible

En el mundo actual se cuenta con países desarrollados y países en desarrollo los primeros tienen una tecnología moderna y producen bienes, mientras que los segundos mayormente producen materia primas que utilizan los desarrollados para transformarlos física o químicamente y ofertar los productos a los países en desarrollo, es incuestionable que los países industrializados son los que contaminan intensa y constantemente el medio ambiente, a pesar de ser conscientes del problema que ocasionan siguen contaminando, se debe tener una mejor comprensión de la importancia de los ecosistemas tratando de limitar el impacto ambiental negativo, para ello es imprescindible plantear medidas de protección para todo el planeta (Hernández P.M 2009).

III. LOS GRUPOS DE INTERES

Las organizaciones empresariales son instituciones que se orientan a la producción de bienes o servicios y son ofertados a los consumidores que constituye la sociedad en tal razón la empresa es una institución social que debe tener presente las exigencias de los elementos que están en su entorno a los cuales se les conoce como los **grupos de interés o stakeholders**, (Norero L.A 2000) (Canessa I.G/García V.E 2005)

Se debe señalar que la empresa debe tomar en consideración algunas apreciaciones para identificar a los grupos de interés con los cuales debe mantener relación y trabajar los aspectos de la responsabilidad social empresarial tales como:

- a.- Establecer las razones por las cuales la empresa debe relacionarse con los grupos de interés para ello debe formularse las siguientes interrogantes ¿Con quienes relacionarse? ¿Por qué relacionarse? y ¿Para qué relacionarse?
- b.- Se debe formular un plan estratégico de responsabilidad social basado en las prioridades estratégicas y las capacidades que la organización empresarial tiene como fortaleza organizacional para lo cual se debe formular las siguientes interrogantes ¿Cómo estamos ahora? ¿Actualmente como desarrollan otros, los aspectos que deseamos gestionar? ¿Qué expectativa tenemos?
- c.- Asegurar que la empresa y los grupos de interés tengan la suficiente capacidad para participar y alcanzar exitosamente los objetivos establecidos para lo cual es necesario formular las siguientes interrogantes, ¿Tengo la suficiente capacidad para participar en el plan? ¿Contamos con los recursos necesarios para alcanzar lo propuesto? ¿Cuento con la credibilidad suficiente para cumplir lo prometido?
- d.- Plantear los sistemas y procesos de coordinación que permitan lograr los objetivos estratégicos de la empresa y las expectativas de los grupos de interés, para ello se formulara lo siguiente ¿Con quienes se podría relacionarse? ¿Por qué relacionarse con ellos? y ¿Para qué relacionarse?
- e.- Asimilar las nuevas experiencias, conocimientos, convenios y acciones que permitan identificar a los grupos de interés con la razón e importancia de lo que se desarrolla, determinando lo que se desea lograr, midiendo lo alcanzado, dándole el crédito correspondiente y lograrlo en el tiempo propuesto

3.1.- Grupos de Interés Interno

Están conformados por los elementos que forman la parte interna de la empresa tales como los accionistas y los colaboradores (Norero L.A 2000)

a.- Accionistas Los accionistas están comprometidos con la **Gestión** de la empresa, deben establecer la visión, misión, principios y las políticas de la organización así como también tienen ingerencia en la toma de decisiones para la conducción empresarial que debe ser con respeto, honestidad, equidad, justicia, solidaridad y responsabilidad social entre otros.

b.- Colaboradores.- Forman parte de este aspecto las personas que despliegan sus actividades en beneficio propio y de la empresa, a través de su fuerza laboral o intelectual que determina la prestación de servicio a cambio de un reconocimiento económico denominado salario. Los empresarios deben asegurar la motivación de su potencial humano con el propósito de lograr una mejora continua en la empresa para ello es necesario que se tenga presente algunos criterios como:

- Garantizar la igualdad de oportunidades para todos los colaboradores evitando la discriminación.
- Velar por la estabilidad laboral
- Determinar el grado de satisfacción del colaborador.
- Considerar aspectos que permitan alcanzar un buen clima laboral.
- Formular y aplicar el plan de capacitación para los colaboradores
- Tomar en consideración las sugerencias y propuestas de mejora de los colaboradores.
- Contar en la plana de colaboradores con algunas personas discapacitadas.
- Proponer y aplicar las medidas necesarias de salud, seguridad, prevención de riesgos y prácticas positivas medioambientales.
- Formular las normas que determinan la cultura organizacional y el Código de Ética.

3.2.- Grupos de Interés Externo

Están constituidos por los elementos que tienen relación externa con la empresa y que su presencia es importante para el funcionamiento

empresarial (Canessa I:G/García V:E 2005) (Navarro G.F 2008), considerándose a los siguientes:

a. Clientes.- Es la persona natural o jurídica que obtiene un bien o servicio a cambio de un determinado monto de dinero, para mantener una estrecha relación de vinculación que permita alcanzar su satisfacción es necesario plantear algunas acciones que el empresario debe tener en consideración y practicarlo como una política de la organización entre las cuales se puede sostener a los siguientes:

- Evaluar permanentemente el grado de satisfacción de los clientes.
- Atender cortésmente y con respeto a los clientes.
- Dar a conocer clara y transparentemente la información relacionada al producto o al servicio que se ofrece.
- Gestionar oportunamente los reclamos y sugerencias de los clientes
- Determinar una política de innovación de las nuevas demandas de los clientes.
- Desarrollar acciones conducentes a la aplicación de las buenas prácticas ambientales y sociales con los clientes.

b. Proveedores.- Esta conformado por las personas naturales o jurídicas que ofrecen sus bienes o servicios a la empresa con los cuales se desarrolla la producción para ser ofertadas al mercado de consumo, es necesario comprometer en este movimiento de Responsabilidad Social Empresarial a los proveedores para lo cual es importante tomar en consideración algunos aspectos que a continuación se detallan:

- Evaluar la calidad de los productos o servicios que se adquieren tomando en consideración los aspectos ambientales y sociales que están establecidos como norma.
- Plantear un sistema que permita evaluar y seleccionar a los proveedores para lo cual se debe tener normas transparentes y políticas formales para la elección de ellos.
- Cumplir con los plazos establecidos en relación con la entrega de los bienes o servicios como así mismo con los compromisos de pagos correspondientes.

- Establecer las garantías respectivas de los bienes o servicios que los proveedores ofrecen a los empresarios.
 - Contar con un plan de consultas de satisfacción con los proveedores.
 - Considerar los criterios de Responsabilidad Social Empresarial en todos los contratos suscritos con los proveedores.
 - Determinar relaciones duraderas con los proveedores utilizando criterios de negociación que permitan un crecimiento futuro de ambas organizaciones.
- c. Competencia.-** Son las organizaciones empresariales que producen y ofertan los mismos productos o servicios a los consumidores; para vivir en armonía sería conveniente tomar en consideración algunas indicaciones.
- Desarrollar un plan estratégico con las empresas de la competencia con el propósito de determinar aspectos específicos del producto, el mercado, el precio, la tecnología y los criterios que se estime pertinente.
 - Establecer diálogos con el propósito de formar equipos de trabajo Inter. Empresarial a fin de coordinar aspectos de interés común.
 - Plantear un Programa de Responsabilidad Social Empresarial compartida con las empresas de la competencia.
- d. Gobierno.-** Es la institución que desarrolla las acciones en el país para el bienestar de su población.
- Formular y desarrollar un plan de desarrollo de Responsabilidad Social Empresarial en coordinación con el gobierno local, regional o central.
 - Colaborar con los elementos humanos y tecnológicos para la ejecución de proyectos que permitan el desarrollo socio económico de la comunidad.
 - Propiciar que las organizaciones empresariales, determinen un representante de diálogo con el gobierno.
 - Coordinar con la comunidad académica y científica planteando programas de desarrollo comunal.

3.3. Grupos de Interés del Contexto

Está constituido por los siguientes elementos

a.- Comunidad.- Esta conformado por los elementos que forman parte del sistema social que rodea a la organización empresarial en tal sentido la coordinación debe ser compartida, por cuanto son parte integrante de una sociedad. Se debe considerar algunos aspectos que fortalezcan ese vínculo de identificación entre la empresa y la comunidad tales como:

- Establecer un sistema de comunicación fluida con la comunidad.
- Efectuar reuniones permanentes para informar a los líderes comunales de los aspectos que se piensan ejecutar en beneficio de la comunidad.
- Coordinar la mejora de la infraestructura así como del medio ambiente que la comunidad podrá disfrutar.
- Preparar a los colaboradores a fin de que respeten las tradiciones y valores de la comunidad.
- Formular y ejecutar programas de asistencia, conjuntamente con sus colaboradores en beneficio de las acciones sociales para la comunidad.
- Formular un Plan de desarrollo social para la comunidad.

b.- Medios de Comunicación.- Son las organizaciones empresariales que se dedican a la transmisión de información que según su tipo de ideología o intereses pueden especializarse en informar, educar, transmitir, entretener, formar opinión, enseñar, controlar y otros aspectos del interés particular, por tal motivo es imperativo coordinar con ellos para efectuar acciones conjuntas que permitan difundir y crear conciencia con la comunidad empresarial sobre la importancia de la responsabilidad social empresarial en los campos económicos, sociales y medioambientales.(Fernández G.R 2005)

c.- Grupos Religiosos.- Comprenden a las congregaciones religiosas, católicas, evangélicas u otras las cuales agrupan a determinadas personas con fines religiosos y sociales básicamente por lo que es necesario relacionarse con ellos para efectuar algunas relaciones de apoyo como por ejemplo.

- Formular programas de apoyo a los grupos religiosos con fines estrictamente sociales.

- Determinar reuniones con la comunidad religiosa para formular acciones conjuntas de responsabilidad social
- Impulsar acciones conjuntas con la comunidad religiosa a fin de apoyarlos en el desarrollo comunal.

d.- Universidad.- Es una organización que se dedica a la formación de profesionales con sólidos valores humanísticos, éticos y morales, promueve el desarrollo y difusión de la ciencia, la tecnología y la cultura proyectando su acción a la comunidad para lograr la construcción de una sociedad moderna, justa y equitativa. Dentro de este marco las organizaciones empresariales deberían tener una estrecha relación con la universidad a fin de coordinar acciones que permitan alcanzar los aspectos relevantes de la responsabilidad social empresarial y de la responsabilidad social universitaria, como organizaciones sociales que están estrechamente comprometidos con los grupos de interés (Fernández G.R 2005)

e.- Medio Ambiente.- Esta constituido por el entorno en que la organización empresarial desarrolla sus actividades incluye a los elementos como el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones.(Norero.L.A 2000) La organización empresarial debe tener en consideración algunos aspectos que a continuación se detalla:

- Desarrollar constantemente el control y monitoreo del impacto ambiental que causan las actividades que se efectúan con el propósito de evitar o minimizar las consecuencias que ocasionan.
- Innovación de la tecnología que se esta utilizando tratando de estar de acuerdo con el avance moderno evitando o minimizando el consumo de agua, energía, productos tóxicos y materiales que contaminen el ambiente.
- Ejecución de una acción empresarial contemplada en su plan estratégico
- Aplicación del sistema de gestión ambiental ISO 14001 que es una norma que establece como implementar un sistema de gestión medioambiental eficaz. La norma concibe el equilibrio entre el mantenimiento de la rentabilidad y la reducción del impacto medioambiental
- Desarrollo de la norma ISO 14000 que es una serie de estándares internacionales que especifica los requerimientos para proponer e implantar un sistema de gestión de calidad que asegure que

la organización se preocupe por la preservación del medio ambiente y prevención de la contaminación.

- Análisis de la norma ISO 26000 que es una guía que contemplara lineamientos sobre la responsabilidad social los cuales serán establecidos por la Organización Internacional para la Estandarización, actualmente se está trabajando en la formulación de esta nueva norma.

IV.- ESTADOS DE LA GESTIÓN SOCIAL EMPRESARIAL

En la actualidad la preocupación constante de la mayoría de las empresas, es lograr el desarrollo económico a través de las utilidades que se generan por la buena gestión relacionada con la competitividad y eficiencia gerencial, tratando de ampliar sus mercados de consumo y por las inversiones que les permitan reducir sus costos y maximizar sus utilidades sin embargo muy poco o casi nada se interesan por alcanzar la rentabilidad social con los grupos de interés de los diferentes sectores, con los cuales se relaciona o actúan, sin embargo no miden el beneficio que podrían lograr con la aplicación de los estados de gestión social empresarial que también contribuyen a alcanzar el beneficio económico y social a la vez (Koontz H 2000).

4.1.- Memoria Social Anual

Es un documento de información de la gestión social empresarial durante el año de funcionamiento y cuyo propósito es informar a los grupos de interés de las acciones efectuadas a lo largo del periodo anual lo cual promueve la confianza de ellos para con la empresa (Palencia L.O.M 2008), debiendo contener los siguientes aspectos.

- a. Informe de una institución de auditoría social que determine y corrobore que los resultados sociales son verdaderas.
- b. Mensaje del representante legal de la empresa anunciando el cumplimiento de las acciones de la Responsabilidad Social Empresarial alcanzada por la empresa.
- c. Explicación de la visión y misión empresarial así como los objetivos y los valores de la organización.
- d. Informe de las principales acciones de responsabilidad social desarrollada durante el periodo anual.

- e. Presentación del balance de la gestión social desarrollada durante el periodo.
- f. Análisis de la evaluación social relacionado con el cumplimiento del presupuesto social formulado en el plan estratégico de responsabilidad social de la empresa.

4.2.- Presupuesto Social

Está conceptualizado como el conjunto de acciones sociales que la organización empresarial pretende alcanzar durante el periodo anual de funcionamiento el mismo que está considerado en el Plan Estratégico de Responsabilidad Social de la Empresa, es indudable que las acciones sociales programadas en el plan deben ser alcanzables, realistas, medibles y cuantificables en el tiempo y para lograr la meta es decir su cumplimiento se debe contar en algunos casos con su presupuesto económico respectivo, en tal sentido la formulación del presupuesto debe ser elaborada por cada uno de los órganos que conforman la organización empresarial, debiendo contarse con un responsable de la ejecución y cumplimiento de las acciones formuladas.

4.3.- Balance Social

La formulación del balance social implica identificar la actividad en que se desarrolla la empresa y de acuerdo con su orientación o característica se puede proponer algunos campos de la actividad social en relación con los grupos de interés interno, externo o del contexto. Para la formulación del balance social se debe plantear los factores de ponderación, las metas a lograrse, los valores alcanzados, la diferencia entre las metas y los valores alcanzados a fin de establecer el cumplimiento de cada uno de los factores que pueden ser medibles cualitativa o cuantitativamente y de esta manera lograr interpretar el cumplimiento o déficit de las acciones sociales propuestas para el periodo de funcionamiento, este aspecto permitirá la evaluación social que deberá tomarse en consideración en la formulación del plan estratégico de responsabilidad social del próximo periodo. (Rosales A.C 1997) (Palencia L.O.M 2008)

4.4.- Plan Estratégico de Responsabilidad Social

Las organizaciones empresariales anualmente formulan su Plan Operativo en el cual se plantean las acciones que se desarrollaran durante el año, así mismo se deberá formular el Plan de Desarrollo, dentro de este marco es importante formular el Plan Estratégico de

Responsabilidad Social que es un documento que contiene la Misión, la Visión, los Valores, las Políticas y las acciones medibles que la empresa ejecutara en el año de su funcionamiento, es importante señalar algunos criterios que se podría estimar por conveniente a fin de ser alcanzados en el corto plazo:

- Formular y aplicar un sistema de comunicación y dialogo de la empresa con todos los grupos de interés (Stakeholders) que se efectuarían semestralmente
- Dar a conocer el Plan Estratégico de Responsabilidad Social y analizarlo anualmente
- Proponer a los representantes interlocutores para comunicarse y dialogar aspectos relacionados con el plan propuesto por la empresa y por los grupos de interés para compatibilizar criterios y puntos de vista de cada uno de los componentes.
- Es imprescindible plantear un mecanismo de evaluación y control del Plan Estratégico para ello es necesario el fomento del Órgano de Responsabilidad Social, designado a un responsable encargado de la formulación, evaluación y control del Plan proponiendo los indicadores correspondientes que permita medir las acciones planteadas, ello permitirá formular la Memoria y los Estados de Gestión Social

4.5. Beneficios de la Responsabilidad Social Empresarial

Las organizaciones empresariales que aplican la Responsabilidad Social Empresarial pueden lograr una serie de beneficios que quizás no son plenamente alcanzados en el corto plazo pero si en el mediano plazo, la situación (Canessa I.G/García V.E 2005) a continuación podría sostener algunos de los beneficios que la empresa podría alcanzar.

- a. Compromiso, identificación y adhesión de los colaboradores para con la empresa
- b. Incremento de la productividad y la rentabilidad
- c. Crecimiento de la fidelidad y aprecio de sus clientes
- d. Afianzamiento de la confianza y transparencia de los proveedores
- e. Apoyo y respaldo de los organismos gubernamentales.
- f. Incremento de la Imagen Institucional positiva y reconocimiento de la sociedad.

- g. Crecimiento de las oportunidades para la creación de nuevas actividades productivas.
- h. Aumento en la participación del mercado de consumo.
- i. Desarrollo de la Cultura Institucional
- j. Oportunidad para contar con un mejor potencial humano
- k. Incremento del valor intangible de la empresa.
- l. Minimización de los costos y maximización de las utilidades.
- ll. Fluidez en las comunicaciones internas y externas.
- m. Credibilidad y respaldo de los mercados financieros e inversionistas.
- n. Afianzamiento del Desarrollo Sostenible.
- o. Contribución al desarrollo socio económico del país.

CONCLUSIONES

- 1.- Los empresarios, directivos, colaboradores y los elementos que rodean a la empresa deben ser conscientes que la sostenibilidad es un aspecto importante que es necesario ser tratado, difundido y considerado como parte fundamental en la familia, la escuela, la empresa, el estado y en toda comunidad social para lograr un mañana digno y equilibrado para las futuras generaciones.
- 2.- Los elementos que conforman los grupos de interés interno, externo y del entorno deben coordinar a través de entrevistas, reuniones, conferencias, charlas, seminarios y otros medios de difusión, la importancia de la responsabilidad social que deberá ser compartida, comprometiéndose al cumplimiento de las acciones que les competen como parte integrante de una sociedad.
- 3.- Las organizaciones empresariales formulan sus estados financieros para determinar la situación económica y financiera con los cuales demuestran la rentabilidad de la empresa que le permite tener una posición empresarial, pero también deberían considerar en sus informes la gestión social empresarial que permitiría alcanzar un reconocimiento social relevante, aspecto que debe difundirse en las organizaciones educativas para los futuros empresarios y gestores de empresas para el conocimiento y aplicación de este importante aspecto con lo cual también se podrá lograr el desarrollo económico y social del país.

- 4.- El cambio en la mentalidad de los empresarios y de los elementos que conforman los grupos de interés, debe ser constante en razón de que permitirá el desarrollo de la responsabilidad social empresarial en nuestro medio, implicando un reto para nuestra sociedad en su conjunto el difundir los logros que han sido alcanzados por otros países de nuestro entorno y que están en situaciones económica y sociales más desarrollados que el nuestro.

REFERENCIAS BIBLOGRAFICAS

- Canessa I.G/Garcia V.E (2005) *El ABC de la Responsabilidad Social Empresarial en el Perú y en el Mundo* Editorial Perú 2021
- Fernández. G.R (2005) *Administración de la Responsabilidad Social Corporativa*. Editorial Thompson España
- Hernández P:M (2009) *Experto en Educación para la Sostenibilidad: Medio Ambiente, Economía e Interculturalidad* II Curso Internacional de Post Grado Universidad San Martín de Porres y Universidad de Granada España
- Koontz H.(2000) *Administración Una Perspectiva Global* Editorial Mc Graw Hill.
- Navarro G.F (2008) *Responsabilidad Social Corporativa: Teoría t Practica*. Editorial Esic.
- Norero L.A (2000) *Responsabilidad Social y Relaciones Publicas* Editorial Universidad de San Martín de Porres Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación
- Palencia L.O.M (2008) *Comunicación Corporativa: Memoria Anual versus Balance Social*
- Reátegui R.-L (2003) *Fundamentos del Desarrollo Sostenible* Revista del Instituto de Investigación de la Facultad de Ingeniería Geológica, Minería, Metalúrgica y Geofísica de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Rosales A.C (1997) *Responsabilidad Social de las Organizaciones Balance Social*.