

Estrategia de gestión de la responsabilidad social empresarial de Comfachocó, Colombia

Strategy for the management of corporate social responsibility of Comfachocó, Colombia

Yolanda Rentería Cuesta¹, Nuris Batista Tejeda²

¹ Ms.C., Directora de la Caja de Compensación Familiar de Chocó, COMFACHOCO, Colombia.

Correo electrónico: yorrecu@hotmail.com

² Dra.C., Asesora del Ministerio Educación Superior de Cuba. Correo electrónico: batista@mes.edu.cu

RESUMEN

En este trabajo se presenta la estrategia de gestión de la responsabilidad social empresarial de la Caja de Compensación Familiar del Chocó, Colombia. Se presentan los objetivos, principios y las principales etapas de la estrategia de Gestión de COMFACHOCÓ. La gestión de la responsabilidad social empresarial, posibilitó un salto importante en los resultados de la Caja, lo que ha tenido un impacto positivo desde el punto de vista económico, social y medioambiental para la sociedad chocoana. Por tales razones, se hace necesario un estudio riguroso de los mecanismos económicos, del conjunto de las relaciones y de otros aspectos que explican desde otra perspectiva los resultados de COMFACHOCO a partir de la aplicación de la estrategia de responsabilidad social y su continua mejora.

PALABRAS CLAVE: responsabilidad social empresarial, gestión, cajas de compensación familiar

ABSTRACT

On this paper the management strategy of corporate social responsibility of the Family Compensation Fund from Choco is presented. The objectives, the principles and the main stages of the management strategy of COMFACHOCÓ are exposed. The management of corporate social responsibility enabled a major leap in the results of the Fund, which has had a positive impact for the chocoan society from the economic, social and environmental point of view. For these reasons, a rigorous study of the economical mechanisms, the overall relationships and other aspects that explain the results obtained by COMFACHOCO as from the implementation of the strategy of social responsibility and its continuous improvement, is needed from another perspective.

KEYWORDS: corporate social responsibility, management, Family Compensation

INTRODUCCIÓN

La Responsabilidad Social aparece en respuesta a los cambios económicos y sociales observados dentro del proceso de globalización, en que se visualiza un nuevo concepto de negocio, que viene a responder a las exigencias que la sociedad y el mercado hacen a la empresa. Este proceso lleva a que se incorporen una serie de reglas legales y voluntarias, bajo las cuales se crea un compromiso con la comunidad y el entorno, traducéndose estas en un nuevo paradigma, que introducido a la gestión empresarial se presenta como una fuente de ventaja competitiva.

Hoy en día Colombia enfrenta problemas como: el desempleo, la violencia, la desnutrición, el analfabetismo, la falta de educación, la pobreza, los daños que presenta la capa de ozono, la contaminación, la reducción de sus recursos naturales y los daños que presenta el medio ambiente, entre muchos otros que hacen necesaria la colaboración de las organizaciones en la sociedad.

Las Cajas de Compensación Familiar fueron creadas desde el año 1954 en el país, por medio de un pacto voluntario entre empresarios y sindicatos, para contribuir al desarrollo de la población afiliada mediante la realización de intervenciones sociales en las áreas de salud, vivienda, educación, recreación, cultura, turismo, crédito social y cuota monetaria.

La Caja de Compensación Familiar del Chocó puede considerarse como de singular importancia en el sistema de Cajas de Compensación existentes en Colombia. Su fundación se produjo el 1 de junio de 1978 por iniciativa de la Cámara de Comercio y un grupo de comerciantes de Quibdó y cuenta con personalidad jurídica, reconocida mediante la Resolución No. 02210 del 8 de junio de 1978.

COMFACHOCO, se define como una Corporación sin ánimo de lucro de derecho privado y opera bajo el control y vigilancia del Estado, para el caso de la Superintendencia del Subsidio Familiar. Cumple funciones de seguridad social, y su función primordial es la recaudar, distribuir y pagar el subsidio familiar con los aportes de las empresas afiliadas de los órdenes nacionales, departamentales, municipales, los establecimientos públicos, de las empresas industriales y comerciales, las empresas de economía mixta y en general todos aquellos empleadores del sector privado que ocupen uno o más trabajadores.

COMFACHOCO, tiene como función primordial recaudar, distribuir y pagar el subsidio familiar con los aportes de las empresas afiliadas de los órdenes nacionales, departamentales, municipales, los establecimientos públicos, de las empresas industriales y comerciales, las empresas de económica mixta y en general todos aquellos empleadores del sector privado que ocupen uno o más trabajadores.

Hasta el 2008, la Caja fue creciendo en diferentes ámbitos, pero es a partir de este momento en que impulsados por la necesidad de lograr mejores resultados en la gestión social y medioambiental, que se comienza un proceso consciente, sistémico y estructurado de gestión de la responsabilidad social, ya que el nivel de satisfacción de los clientes, empleados, proveedores y empresarios no alcanzaba los resultados esperados manifestados en la valoración de los mismos del desempeño de la organización.

METODO

- Se realizó un diagnóstico del contexto y poder identificar los problemas.
- Se propuso una estrategia de gestión de responsabilidad que se apoya en la comunicación dialogada, en la participación de los sujetos en la producción del conocimiento y en la transformación de su realidad, fue una herramienta dentro de un proceso que contribuye a fortalecer, concientizar y organizar la gestión de la RSE en la empresa. Esta concepción es viva, dinámica y consecuente con lo que demanda la gestión de la RSE, promueve los niveles generales de participación y entrega.
- La implementación de gestión de la responsabilidad social empresarial de COMFACHOCÓ, dada la dinámica, diversidad, complejidad y cambios que en este entorno se dan, fue en esencia dialéctica, no rígida ni esquemática, dado lo contradictorio, diverso y complejo del entorno donde se desenvuelve la empresa
- Se tuvieron en cuenta los siguientes principios básicos en la estrategia de responsabilidad social propuesta:
 - Asociada al Desarrollo Sostenible
 - Diálogo con los grupos de interés

- Rendición de cuentas – formalización
- Triple cuenta de resultados
- Transparencia
- Innovación
- Toma en consideración las expectativas de los grupos de interés
- Integrada en la estrategia de la organización
- Coherente con la norma internacional
- Objetivos generales de la estrategia fueron:
 - Asegurar la contribución de COMFACHOCO al desarrollo sostenible del Chocó
 - Satisfacer las expectativas de los grupos de interés
 - Reforzar los canales de participación y comunicación
 - Poner en práctica medidas de mejoras continuas.

Los pilares fundamentales que permiten llevar a cabo el modelo son el liderazgo y la planificación

Liderazgo: El rol y la participación de la alta dirección en el direccionamiento estratégico en RS promoviendo pauta de conducta, éticas y responsabilidades y el respeto por los derechos humanos

Objetivo: Promover permanentemente acciones desde la alta dirección tendentes a incluir la estrategia de responsabilidad social en todos los procesos y las operaciones de la organización asignando los recursos necesarios

Planificación: Direccionamiento estratégico que permite alcanzar una mejor gestión en RSE en el tiempo, incluyendo los procesos, los recursos, las responsabilidades y mecanismos requeridos

Objetivo: Integrar la responsabilidad social en el plan estratégico corporativo, asegurando la sostenibilidad en el largo plazo, y el fortalecimiento de las relaciones con los grupos de interés.

La Estrategia de Gestión de la Responsabilidad social empresarial de COMFACHOCO, a los efectos de esta investigación la definición operacional de la estrategia de gestión de la responsabilidad social empresarial de COMFACHOCÓ es entendida como el proceso de

formulación, dirección, implantación, ejecución y control de las acciones para obtener resultados positivos y transformaciones.

A lo interno de la organización se concreta en lineamientos de trabajo, direcciones estratégicas, objetivos de trabajo, programas para la gestión de la responsabilidad social empresarial.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Exigencias generales que cumple la estrategia de gestión de la responsabilidad social empresarial de COMFACHOCÓ

Garantizar la flexibilidad y carácter abierto de la estrategia de gestión de la responsabilidad social empresarial de COMFACHOCÓ para aprovechar oportunidades y ajustarse a las particularidades del medio o entorno, integrar armónicamente las influencias sobre grupos de interés, los modos de utilización de los recursos disponibles y las acciones transformadoras, para alcanzar los objetivos estratégicos:

- Carácter sistémico, pues se integran como un todo los aspectos económicos, sociales y medioambientales que forman parte de la gestión de la responsabilidad social empresarial de COMFACHOCÓ, así como sus diferentes niveles de aplicación y sistematicidad.
- Promover la participación, lo cual facilita su enriquecimiento constante y que se produzca un proceso de mejora durante el desarrollo del proceso de investigación, ello justifica el uso de la concepción de la investigación acción-participación.

Grafico 1: Estrategia de Gestión de la Responsabilidad social de COMFACHOCO

Fuente: Elaboración propia

La estrategia de gestión de la responsabilidad social empresarial de COMFACHOCÓ es una manera de concebir la construcción colectiva y expresa un compromiso ético de los sujetos con el fin de la transformación del entorno y de las personas a quienes esta debe servir.

Parte de una realidad social y no se queda en ella, sino que se traza nuevas rutas en programas y proyectos, en correspondencia con el diagnóstico de la realidad vivenciada, de lo experimentado, conocido y sentido, a través de la contribución de los implicados y del consenso general de los participantes, con un enfoque crítico y consciente, de reflexión sistemática de su práctica. De ahí se vuelve a la práctica, que plantea otras acciones en un proceso constante y dialéctico de transformación.

Además, necesita de la sistematización como proceso de reflexión, la cual posibilita explicar la lógica del proceso transcurrido, los factores que participaron en él y su interdependencia, como vía oportuna para perfeccionar el trabajo y la sostenibilidad de la empresa.

A continuación se describen las etapas que se proponen para llevar a cabo la estrategia de gestión de la responsabilidad social empresarial de COMFACHOCÓ. Las mismas están estrechamente interrelacionadas unas con otras, lo que permite la evaluación de forma continua del cumplimiento de los objetivos trazados.

Primera Etapa: Sensibilización y familiarización

La materialización práctica de las acciones contenidas en esta etapa sensibilizó a los miembros del Consejo Directivos y a los representantes de otros grupos de interés en la necesidad de potenciar acciones de RSE, además se logró un acercamiento necesario entre ellos, creándose las condiciones para la caracterización integral de la empresa, así como poder diseñar y planificar el trabajo a realizar en base a los objetivos de la investigación.

Se realizaron diferentes actividades, tales como: Taller de intercambio y sensibilización con la presencia de representantes de los grupos de interés con la idea latente de contribuir a solucionar dificultades que preocupan a la sociedad, y para que se familiarizaran con el Modelo de Excelencia en la gestión empresarial dominante en el futuro y todas las categorías y dimensiones que este tiene implícito.

Esta etapa es muy importante pues antes de la aplicación de la RSE en las organizaciones, hay que contar con una “tierra fértil”. , es por ello que se debe lograr el compromiso por parte de la Dirección, el apoyo por parte de las personas y un conocimiento esencial de todos los implicados, que les sirva para conocer qué es la RSE y qué es lo que quiere la empresa.

Segunda Etapa: Diagnóstico

Se realizó con el objetivo de conocer la situación inicial de la empresa en políticas de RSE y la realización de un inventario que ponga a la empresa en el punto de salida para la aplicación/implantación de políticas RSE. También se aplicaron instrumentos para conocer las expectativas de los grupos de interés.

En el siguiente cuadro se muestran las actividades fundamentales realizadas en el diagnóstico, las fechas de su realización así como la metodología empleada para cada actividad

Entre las actividades desarrolladas en el diagnóstico se encuentran el análisis externo, objetivos, misión, visión, funciones generales, productos y servicios, usuarios y clientes, procesos misionales y de apoyo, estructura, sistema salarial.

Fueron diagnosticados:

- Los procesos estratégicos, misionales y de apoyo: Se registró la misión y visión actuales de COMFACHOCÓ, así como de los objetivos y funciones de la Corporación.
- Revisión y análisis de procesos: Se realizaron seguimientos a los empleados para conocer la forma en que realizan sus diferentes funciones llevando una bitácora de las mismas.
- Formación de productos y prestación de servicios: se estudiaron los productos y servicios que ofrece la Caja a los usuarios e igualmente se establecieron los productos y servicios de cada unidad administrativa de la misma con el objeto de mejorarlos o suprimirlos de acuerdo a la pertenencia y el valor agregado que cada uno de ellos genere para la Comunidad Chocoana.
- Análisis interno de la organización: Aquí se revisó los objetivos de la Caja, su misión y visión y la concordancia de estas con el plan estratégico y con los lineamientos legales y constitucionales que delimitan la función de la Caja
- Recursos físicos, financieros, humanos y tecnológicos: Se realizó una revisión acerca de los recursos con los que cuenta la Caja para el desarrollo de sus actividades.
- Cultura y clima organizacional Se realizó un examen de la cultura y clima organizacional de la Corporación, con el fin de establecer el conocimiento que el recurso humano con el que cuenta COMFACHOCÓ, posee acerca de los valores, los comportamientos, actitudes y formas de expresión que se consolidan, comparten y transmiten y que

caracterizan la manera como la Caja hace las cosas, establece prioridades y da importancia las diferentes funciones

Tercera Etapa: Organización y Ejecución:

A partir de los resultados del diagnóstico se diseñó una estrategia que contiene varias dimensiones y sus dimensiones. La empresa para alcanzar y gestionar un buen desempeño, debe considerar los ámbitos de actuación contenidos en cada una de las dimensiones y sus dimensiones del Modelo. Pero además, se trabajó cada una de éstas a partir de los principios fundamentales, características cualitativas, elementos de actuación, indicadores cuantitativos y declaración de políticas de información.

La empresa definió por tanto sus objetivos; identificó qué aspectos y a quiénes se abordará, y la forma en la cual se hará; llevó a la práctica sus ideas y proyectos a través del diseño e implementación de políticas; construyó indicadores que le permitieron medir y evaluar su gestión; y estableció canales de comunicación y diálogo internos y externos con sus grupos de interés, que le permiten retroalimentarse.

A partir de los resultados del diagnóstico se diseñó una estrategia que contiene varias dimensiones. La empresa para alcanzar y gestionar un buen desempeño, debe considerar los ámbitos de actuación contenidos en cada una de las dimensiones y sus dimensiones del Modelo. Pero además, se trabajó cada una de éstas a partir de los principios fundamentales, características cualitativas, elementos de actuación, indicadores cuantitativos y declaración de políticas de información.

La empresa definió por tanto sus objetivos; identificó qué aspectos y a quiénes se abordará, y la forma en la cual se hará; llevó a la práctica sus ideas y proyectos a través del diseño e implementación de políticas; construyó indicadores que le permitieron medir y evaluar su gestión; y estableció canales de comunicación y diálogo internos y externos con sus grupos de interés, que le permiten retroalimentarse.

Con el fin de cumplir con los lineamientos y objetivos establecidos en dimensiones del sistema gestión se creó un equipo conformado por un líder directivo , un líder implementador y un equipo interdisciplinario de las diferentes unidades del servicio de la caja, los mismos estuvieron encargados de construir las definiciones de las dimensiones de gestión, se determina el alcance

de la organización, así como los objetivos estratégicos y los resultados esperados a largo plazo; lo que redundó en un mayor compromiso de los temas de responsabilidad social en los procesos y el establecimiento de directrices unificadas, contribuyendo a unir esfuerzos y a mejorar el impacto y la efectividad de las iniciativas desarrolladas.

A través de dicha revisión se desarrolla una estrategia propia ajustada a la realidad de la organización, se integran las particularidades de nuestra gestión e interiorizan prácticas sostenibles, lo que nos permite evidenciar, la integración de la responsabilidad social a la estrategia y los procesos; mediante una gestión orientada a la planificación, ejecución, seguimiento y divulgación.

La gestión de la Responsabilidad social empresarial de COMFACHOCO, es un proceso sistémico y cíclico de mejoras continuas que permite planificar, ejecutar, evaluar y ajustar.

Cuarta Etapa: Control y evaluación.

Su objetivo es desarrollar acciones de control y evaluación para facilitar la valoración de los cambios producidos en el entorno como resultado de la implementación de la estrategia de gestión de la responsabilidad social empresarial de COMFACHOCÓ, utilizando varias vías, lo que conduce a la planificación de nuevas acciones.

En este sentido el proceso de evaluación y control es sistémico, y para él se efectúan auditorías internas y externas, reportes periódicos de los diferentes estamentos, y el programa de mejoras continuas.

La gestión de la responsabilidad social empresarial, posibilitó un salto importante en los resultados de la Caja, lo que ha tenido un impacto positivo desde el punto de vista económico, social y medioambiental para la sociedad chocoana.

CONCLUSIONES

- La estrategia de gestión de la responsabilidad social empresarial de COMFACHOCÓ es una manera de concebir la construcción colectiva y expresa un compromiso ético de los sujetos con el fin de la transformación del entorno y de las personas a quienes esta debe servir.
- La propuesta se apoya en la comunicación dialogada, en la participación de los sujetos en la producción del conocimiento y en la transformación de su realidad, sirve de herramienta dentro de

un proceso que contribuye a fortalecer, concientizar y organizar la gestión de la RSE en la empresa. Esta concepción es viva, dinámica y consecuente con lo que demanda la gestión de la RSE, promueve los niveles generales de participación y entrega.

BIBLIOGRAFÍA

- ASOCAJAS (2015). El papel de las Cajas de Compensación Familiar en el Sistema de Protección Social Colombiano en la política de lucha contra la pobreza.
- COMFACHOCÓ (2014) Código de buen gobierno. COMFACHOCÓ. Quibdó. Colombia.
- COMFACHOCÓ (2014). Informe de Gestión y balance social. Quibdó, Colombia
- COMFACHOCÓ (2015). Planificación estratégica DE COMFACHOCÓ 2015 - 2020
- Güiza, Diana Marcela y Sotelo, Andrés Felipe. (2006). Análisis de los efectos sobre la redistribución del ingreso y el desarrollo económico generados por la actividad de las Cajas de Compensación Familiar en Cundinamarca 2002-2004.
- ICONTEC (2002) instituto colombiano de normas técnicas y certificación. Bogotá.
- Marín, Francisco (2008). Responsabilidad social corporativa y comunicación, Madrid: Fragua.
- Mariño, Manuel. (2007) "Un Mundo en Equilibrio". Revista Colombia Cooperativa.
- Vásquez, J. A., & Gonzales, D. P. (2009). Metodología para implementar un modelo de responsabilidad social empresarial (RSE) en la industria de la curtiembre en Colombia. Contabilidad y Negocios, 4 (8), 49-56.

RECIBIDO 10/3/2015; APROBADO 12/5/2015