

## **La responsabilidad social empresarial de la Caja de Compensación Familiar del Chocó Colombiano: Sistema de acciones.**

The corporate social responsibility of the Colombian Chocó Family Compensation Fund:  
System of actions.

**Yolanda Rentería Cuesta**

**Caja de Compensación Familiar del Chocó, Colombia**

### **RESUMEN**

**Introducción:** El enfoque de gestión empresarial socialmente responsable, presupone evaluar las consecuencias de la actuación de la empresa con respecto a su entorno.

**Objetivo:** Diseñar un sistema de acciones para redimensionar la gestión de la Caja de Compensación Familiar del Chocó Colombiano (COMFACHOCÓ) a partir de los prepuestos de la responsabilidad social empresarial.

**Métodos:** Se determinaron 3 dimensiones: La económica, la social y el medio ambiental, en cada una de ellas se identificó un conjunto de indicadores. Se consideraron las relaciones entre los aspectos legislativo, ético, económico y social.

**Resultados:** Los resultados principales fueron la caracterización de indicadores para cada una de las dimensiones estudiadas y un sistema de acciones que permitió mejorar la gestión de la caja para beneficio de la sociedad chocoana.

**Conclusiones:** El sistema de acciones propuesto distingue la gestión de COMFACHOCÓ de otras cajas, porque se adapta al contexto chocoano, a sus vulnerabilidades y carencias.

**PALABRAS CLAVE:** responsabilidad social empresarial; cajas de compensación familiar; gestión empresarial

### **ABSTRACT**

**Introduction:** The approach of socially responsible business management, presupposes evaluating the consequences of the company's performance with respect to its environment.

**Objective:** To design a system of actions to resize the management of the Colombian Chocó Family Compensation Fund (COMFACHOCÓ) from the prepositions of corporate social responsibility.

**Methods:** Three dimensions were determined: economic, social and environmental, in each of them a set of indicators was identified. The relations between the legislative, ethical, economic and social aspects were considered. The main results were the characterization of indicators for

each of the dimensions studied and a system of actions that allowed to improve the management of the box for the benefit of Chocoana society.

**Conclusions:** The proposed system of actions distinguishes the management of COMFACHOCÓ from other boxes, because it adapts to the Chocoan context, its vulnerabilities and shortcomings.

**KEYWORDS:** corporate social responsibility; family compensation boxes; business management

## INTRODUCCIÓN

El enfoque de gestión empresarial Socialmente Responsable, presupone que a la hora de diseñar e implementar sus estrategias las empresas, deberán evaluar las consecuencias de su actuación, tanto en el entorno en que desarrollan sus actividades; así como el evaluar la incidencia de su actividad en el conjunto de los agentes sociales relacionados con su gestión.

La mayor presencia en el contexto colombiano de aspectos o temas relacionados RSE, debe entenderse también como una resultante de las modificaciones introducidas en los mecanismos de funcionamiento económico nacionales relacionados con el impacto de la globalización, la liberalización del comercio y sus reformas regulatorias, la introducción con fuerza de los criterios de desarrollo ambiental sostenible, los códigos de buen gobierno. A esto se adiciona el incremento de la marginalización de sectores de la sociedad como fruto de la aplicación de las concepciones neoliberales (Román, 2003).

En la actualidad son parte consustancial de la realidad colombiana 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 ambiental, la reducción de sus recursos naturales y las afectaciones que presenta el medio ambiente, entre muchos otros que hacen necesaria la cooperación entre las diversas organizaciones existentes en la sociedad.

La implementación de acciones internas consideradas socialmente responsables en las organizaciones de Colombia es una realidad aún lejana. Al respecto cabe destacar que aún se mantienen las diferencias en el acceso al trabajo por razones de género, es decir, por diferencia de sexos. Asimismo, tipifican la realidad nacional la existencia de importantes insuficiencias en el manejo del tema de los derechos humanos (Grueso, 2009). Entre las instituciones que trabajan en pro de mitigar esta situación se destacan las Cajas de Compensación Familiar.

Las Cajas de Compensación Familiar fueron instituidas en Colombia en el año 1954, mediante la formalización de un pacto voluntario entre empresarios y sindicatos, con la finalidad de

contribuir al desarrollo de la población afiliada por intermedio de la ejecución de intervenciones sociales en las áreas de salud, vivienda, educación, recreación, cultura, turismo, crédito social y cuota monetaria.

Las cajas de compensación familiar en su definición vigente, hasta la actual reforma laboral, son “personas jurídicas de derecho privado, sin ánimo de lucro, organizadas como corporaciones..., cumplen funciones de seguridad social y se hallan sometidas al control y vigilancia del Estado...” (Artículo 39, Ley 21 de 1982). Su función es administrar el subsidio familiar, “prestación social pagadera en dinero, especie y servicios a los trabajadores de medianos y menores ingresos, en proporción al número de personas a su cargo...” (Artículo 1, Ley 21 de 1982).

La Caja de Compensación Familiar del Chocó (COMFACHOCÓ) puede considerarse como de singular relevancia en el sistema de Cajas de Compensación existentes en Colombia, pues la misma se encuentra en el Chocó que es el Departamento más pobre y se resalta la exclusión social de esta región y de su población Negra/Afro- Colombiana e Indígena y la falta de articulación entre los niveles político –administrativos y bajos niveles de transparencia en la gestión pública.

El análisis de la gestión realizada por la Caja desde su creación hasta el año 2008, evidenció que había mantenido un crecimiento sostenido en diferentes ámbitos, sin embargo el nivel de satisfacción de los clientes, empleados, proveedores y empresarios no estaba en correspondencia con los resultados esperados; la gestión de COMFACHOCÓ se sustentaba en los modelos tradicionales de comportamiento empresarial, mientras su gestión estratégica, incluso su ética empresarial, no proporcionaba los elementos requeridos para gerenciar la empresa según las condiciones del entorno.

En estas circunstancias, se transformó en un requisito prioritario desarrollar acciones para la generación de cambios al interior de la empresa, que respondieran a las exigencias de la responsabilidad social y conllevaran al crecimiento y sostenibilidad de la organización.

El objetivo de esta investigación fue diseñar un sistema de acciones que basado en los presupuestos de la Responsabilidad social empresarial redimensionara la gestión de la Caja de Compensación Familiar del Chocó Colombiano. (COMFACHOCÓ).

## MÉTODOS

- En la investigación realizada participó el Consejo Directivo de la Caja y se seleccionó una muestra de clientes, empleados y empresarios los cuales contribuyeron a seleccionar los indicadores propuestos en cada dimensión.
- Se registró la información procedente de un estudio teórico de autores precedentes sobre la gestión de la responsabilidad social empresarial
- El empleo del método sistémico estructural permitió aproximarse a la determinación de las dimensiones e indicadores de responsabilidad social a emplear en COMFACHOCÓ y sus relaciones, favoreciendo la orientación general para el estudio
- Las construcciones empíricas contribuyeron a recoger criterios e informaciones ya sistematizadas que ayudaron a la fundamentación de la propuesta del sistema de acciones
- El análisis documental proporcionó la información necesaria determinar los indicadores de cada dimensión. Se compararon los indicadores definidos por las instituciones y organismos.

## RESULTADOS

Se considera como el principal resultado de la investigación, el sistema de acciones para la gestión de la responsabilidad social empresarial de COMFACHOCÓ el cual es resultado del proceso de construcción colectiva, se enmarca dentro de los objetivos del milenio, y se estructura en dimensiones, indicadores y acciones. Es un sistema de acciones que está proyectado a corto y mediano plazo, es decir en un espacio temporal de 5 a 10 años

Se definieron tres dimensiones esenciales, que contienen indicadores y acciones, que se integran de forma sistémica, nos referimos a las dimensiones: económica, social y lo medioambiental.

### 1. Dimensión económica

- **Inversión de la empresa con fines sociales**
  - Realizar convenios y contratos con las empresas prestadoras del servicio en donde se aseguren estándares mínimos de calidad.
  - Fortalecer y optimizar el sistema de control a la ejecución del gasto, de tal manera que prime la racionalidad y se promueva la eficiencia y eficacia en el uso de los recursos.

- Orientar sus operaciones en concordancia con las declaraciones de principios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).
- Orientar sus operaciones en concordancia con Principios del Pacto Global y/ o en apoyo a las Metas del Milenio.
- **Política de comunicación comercial**
  - Incluir la política de comunicación comercial en el código de conducta y/o en la declaración de valores de la empresa.
  - Actualizar con frecuencia el material de comunicación destinado a los consumidores/clientes (como rótulos, embalajes, bulas, manuales de operación, instrucciones de uso, términos de garantía y piezas publicitarias).

## 2. Dimensión social

- **Normas éticas que deben cumplir todos sus empleados.**
  - Elaboración del Código de Ética.
  - Elaboración de la política anticorrupción.
- **Diálogo con todos los grupos de interés**
  - Elaborar indicadores de desempeño para monitoreo de las reacciones y utilizarlos en el proceso de planteamiento general de la empresa e insertarlos en el balance social.
  - Creación de políticas y mecanismos formales para oír, evaluar y acompañar posturas, preocupaciones, sugerencias y críticas de los empleados con el objetivo de agregar nuevos aprendizajes y conocimientos.
- **Salud y seguridad de sus clientes y empleados**
  - Creación del Programa de Salud Ocupacional. La salud ocupacional es una responsabilidad compartida entre la administración y los trabajadores y tiene como propósito el buen desarrollo de la salud en el trabajo.
  - Creación del Comité Paritario De Salud Ocupacional.
- **Capacitación de los trabajadores**
  - Programar con instituciones autorizadas la capacitación del Recurso Humano e informar a cada uno de los funcionarios a capacitar, las fechas programadas en horarios que no interfieran con sus labores.
  - Coordinar previa investigación y evaluación las necesidades de capacitación del recurso humano definiéndolo en un plan de capacitación y desarrollo del

personal, acorde con la finalidad de ofrecer en el servicio brindado un mayor valor agregado como: Amabilidad, calidad y rapidez.

- **Balance social**

- Rendir cuenta anualmente de la gestión de la empresa.
- Monitorear los impactos causados por sus actividades en la comunidad de entorno.

### **3. Dimensión ambiental**

- **Iniciativa para reducir el consumo de energía**

- Desarrollar periódicamente campañas internas de reducción del consumo de energía.
- Establecer una política para la reducción del consumo de energía.
- Informar semanalmente el consumo y establecer un consumo mínimo para comparar el exceso y tomar medidas para su reducción.

- **Compromiso con la calidad ambiental**

- Lograr una administración ambiental sana, ayudando a controlar el impacto de sus actividades, productos y servicios sobre el medio ambiente
- Incorporar dentro del plan estratégico de la Caja, el tema ambiental permitió dar cumplimiento a las disposiciones legales mediante el fomento de programas de evaluación y mejoramiento ambiental.
- Usar de tecnologías Limpias.
- Participar en comités/consejos locales o regionales para discutir la cuestión ambiental con el gobierno y la comunidad.
- Desarrollar sistemas eficientes de recolección, almacenamiento y selección de los desechos, de una manera responsable con el medio ambiente.
- Implementar de una política de reciclaje.

- **Capacitación en aspectos ambientales para diferentes públicos**

- Generar programas de capacitación en aspectos ambientales.
- Incluir en el currículo de la IE COMFAchico el tema ambiental.

## DISCUSIÓN

A partir del profundo estudio realizado de los fundamentos teóricos para diseñar el sistema de acciones para la gestión de la responsabilidad social empresarial de COMFACHOCÓ, se destacan como más significativos los aspectos relacionados con la concepción de responsabilidad social empresarial asumida, y particularmente el proceso seguido para determinar los indicadores y las acciones de cada dimensión.

La empresa socialmente responsable es aquella que dentro de su estrategia de negocio no incluye sólo las dimensiones que conducen a objetivos financieros de interés para sus propietarios, sino que también incorpora objetivos sociales y medioambientales. Incluso introduce elementos de comportamiento ético que interesan a los distintos grupos de interés relacionados directamente con la actividad de cada empresa concreta y con los intereses de la colectividad, no sólo la de su entorno natural sino incluso en su dimensión mundial, a favor de un desarrollo sostenible de la propia empresa y de la colectividad nacional e internacional. Un gran número de compañías comienzan a concebir la responsabilidad social empresarial como parte integral de la estrategia corporativa, prácticas de operación, operaciones de negocio y desarrollo de productos. Es por ello que también se define como una herramienta de gestión empresarial, una nueva visión de negocios que incorpora la preocupación por el desempeño económico de la empresa y su impacto en los stakeholders.

Desde que surgió el concepto de RSE, han aparecido un conjunto de pronunciamientos de diferentes instituciones que les dan unas características propias en la manera de concebirlas, en los contenidos y en su influencia práctica.

Para determinar los indicadores que se tendrían en cuenta en cada dimensión se utilizó el resultado del estudio realizado por Cardona A. C y Giraldo H. L (2010), donde se estudian todos los indicadores de RSE propuestos por las siguientes organizaciones de reconocimiento mundial y a partir de este estudio proponen una estandarización de los indicadores .

La Global Reporting Initiative (GRI) o Iniciativa de Reporte Global. La Guías GRI establecen las pautas necesarias para la elaboración del Informe o Memoria de Sostenibilidad (MS) de cualquier empresa a partir de unos principios de actuación, de una terminología, de unos

contenidos específicos para distintos niveles, apoyados en una batería de indicadores en los tres planos indicados<sup>1</sup>. (GRI, 2010)

International Organization for Standardization: Norma ISO SR 26000 sobre Responsabilidad Social. Este organismo internacional, que agrupa a numerosos organismos nacionales de normalización y que tiene gran prestigio, desarrolló la Norma ISOSR 26000 sobre RSE de las empresas.

La Norma describe las principales cuestiones de la RSE, de las empresas. También indica una serie de criterios para implantar este comportamiento, a partir de principios. Existen además indicadores y criterios que son utilizados para evaluar los impactos de la responsabilidad social empresarial y para realizar los informes de sostenibilidad

Los indicadores ETHOS son una herramienta de evaluación y seguimiento de la gestión de RSE. Se diseñaron para colaborar con las empresas en el desarrollo de sus políticas y en la planificación estratégica de sus acciones de responsabilidad social (ETHOS, 2010).

Además se tuvieron en cuenta algunos indicadores de organismos colombianos entre los que se destacan:

ANDI: Asociación Nacional de Industriales. Crea el Comité de RSE de la ANDI. Nace con el interés de concientizar y documentar a las empresas sobre el tema de la RSE. (ANDI, 2008)

Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial (CCRE): Es una organización no gubernamental sin ánimo de lucro que investiga, divulga y asesora a las empresas en temas relacionados con RSE y ética de las organizaciones (CCRE, 2009).

Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Sostenible (CECODES). Promueve la cooperación entre el gobierno, el sector privado y la sociedad civil, impulsando altos estándares de manejo o gestión ambiental (CECODES, 2009).

A través de dicha revisión sistema de acciones propio quedó ajustado a la realidad de la organización, integrando las particularidades de nuestra gestión e interiorizando prácticas sostenibles, lo que nos permite evidenciar, la integración de la responsabilidad

---

<sup>1</sup>. No es, en realidad, un código de conducta socialmente responsable, ni tampoco marca un sistema de gestión de RSE para las empresas, sino que representa un elemento informativo ante la colectividad sobre la actuación de la empresa socialmente responsable.



social a la estrategia y los procesos mediante una gestión orientada a la planificación, ejecución, seguimiento y divulgación.

Se logró implementar acciones en las diferentes dimensiones, y aunque es un proceso sistémico y requiere de una evaluación y control, se evidencian resultados, entre los que se destacan:

- Se fortalecieron las auditorías financieras.
- Se elaboró el Código de ética y la política anticorrupción
- La Caja firmó el Pacto por la Transparencia en el 2015
- Se creó el Área Comercial y de Atención al Cliente.
- Se creó del Programa de Salud Ocupacional.
- Se diseñó e implementó una política de prevención de riesgo
- Se creó el Comité de atención al usuario.
- Se rinde cuenta anualmente de la gestión de la empresa
- Se elaboró la política de comunicación organizacional.
- Desarrolló un sitio en la pág. web de la empresa sobre aspectos ambientales
- Se participa en comités/consejos locales o regionales para discutir la cuestión ambiental con el gobierno y la comunidad.
- Se manejan los desechos: de una manera responsable con el medio ambiente.
- Existe una política de reciclaje.
- Se estableció una política de no utilización de materiales e insumos provenientes de exploración ilegal de recursos naturales.
- Se capacita en aspectos ambientales a los empleados.

## CONCLUSIONES

- El sistema de acciones propuesto de la gestión de la RSE de COMFACHOCO se configuró articulando los planos: legislativo, ético, económico y social por intermedio de la evaluación en la red de relaciones que existen entre estos aspectos.
- La elaboración y puesta en marcha de sistema de acciones basado en los presupuestos de la responsabilidad social empresarial, permitió integrar de forma sistémica los aspectos de naturaleza económica, social y medioambiental,

contribuyendo a mejorar los niveles de sostenibilidad económica de la Caja y a elevar el impacto social y medioambiental en beneficio de la sociedad chocoana.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, A., Bigné, E., & Currás, P. (2011). Perspectivas teóricas usadas para el estudio de Responsabilidad Social Empresarial: Una clasificación con base en su racionalidad. *Estudios Gerenciales*, 27 (118), 115-137.
- ANDI Asociación Nacional de Industriales de Colombia. (2015). INFORME. Centro de estudios económicos. Recuperado el 2 octubre de 2015 desde <http://www.andi.com.co>
- CCRE Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial (2007). Indicadores de responsabilidad social: medio pero no fin. Recuperado el 1 de marzo de 2014 de [www.ccre.org.co](http://www.ccre.org.co)
- CCRE Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial (2015). Quiénes somos. Extraído en marzo de 2009 desde <http://www.ccre.org.co>
- CECODES, Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Sostenible (2015). Quiénes somos. Centro empresarial colombiano para el desarrollo sostenible. Extraído en marzo de 2008 desde <http://www.cecodes.org.co>
- Chomsky, Noam (2002). Los límites de la globalización, Barcelona: Ariel.
- COMFACHOCÓ (2015) Código de buen gobierno. COMFACHOCÓ. Quibdó. Colombia.
- COMFACHOCÓ (2015). Informe de Gestión y balance social. Quibdó, Colombia
- COMFANDI (2014). Proyecto COMFANDI: Construcción de Competencias. Recuperado el 7 mayo de 2014 desde <http://www.plataformarse.com/comfandi/>
- ETHOS. (2015). Quienes Somos. Ethos Institute. Recuperado el 9 abril de 2010 desde [www.ethos.org.br](http://www.ethos.org.br)
- GRI... Global Reporting Initiative. (2010). Recuperado el 5 de enero de 2015, de Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad, Ámsterdam, Holanda: [www.grig3.org](http://www.grig3.org)

RECIBIDO: 09/09/2015 ACEPTADO: 20/02/2016
--

### Datos de la autora:

Ms.C. Yolanda Rentería Cuesta. Directora de la Caja de Compensación Familiar del Chocó. Colombia.  
[yorrecu@hotmail.com](mailto:yorrecu@hotmail.com)