

INDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1. MARCO CONTEXTUAL E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	9
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
1.2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.	15
1.2.1. Justificación de la investigación.	15
1.2.2. Importancia y justificación para Colombia y la sociedad empresarial.	20
1.2.3. Importancia académica.	22
1.2.4. Importancia de la investigación para la autora.	24
1.3. OBJETIVOS.....	25
1.3.1. Objetivo general.....	25
1.3.2. Objetivos específicos.	25
CAPÍTULO 2. MARCO GLOBAL DE LA RSE, LOS SISTEMAS DE GESTIÓN Y LOS MODELOS DE EXCELENCIA	27
2.1. ANTECEDENTES DE LA RSE	29
2.1.1. Ética y RSE	32
2.1.2. Evolución histórica de la RSE.	35
2.1.3. Desarrollo sostenible y el “Triple Bottom Line”.	39
2.1.4. La empresa socialmente responsable.	41
2.2. EL NUEVO INTERÉS HACIA LA APLICACIÓN DE LA RSE EN LAS ORGANIZACIONES.	42
2.2.1. Marco internacional.	42
2.2.2. Marco europeo y español.....	44
2.2.3. Marco latinoamericano y colombiano.....	46
2.3. BASES NORMATIVAS Y DOCUMENTALES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN EMPRESARIAL Y DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	55

2.3.1. Fundamentos de los sistemas de gestión.	55
2.3.1.1. Estructura de los sistemas de gestión.	56
2.3.1.2. Principios comunes en los sistemas de gestión.	57
2.3.2. El Sistema de Gestión de la Calidad.	58
2.3.2.1. La familia de las normas ISO 9000.....	59
2.3.2.2. Fundamentos de los Sistemas de Gestión de Calidad.	61
2.3.2.3. La gestión por procesos y el ciclo PHVA.	63
2.3.3. El Sistema de Gestión Ambiental.	64
2.3.3.1. La familia de las Normas ISO 14000.	66
2.3.3.2. Fundamentos del sistema de gestión ambiental.	67
2.3.4. El Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional.	68
2.3.4.1. Fundamentos del sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional.	70
2.3.4.2. La familia de las normas OHSAS 18000.	71
2.3.5. Guías y normas sobre responsabilidad social empresarial.	75
2.3.5.1. Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad: GRI.....	75
2.3.5.2. AA1000: AccountAbility. Norma sobre aseguramiento.	76
2.3.5.3. Norma SA 8000: Social Accountability 8000.	76
2.3.5.4. Sistema de gestión ética y socialmente responsable. SGE 21:2008.	76
2.3.5.5. Sistema de gestión de la RSE. Guía RSE 165010: Ética.	77
2.3.5.6. Guía Técnica Colombiana (GTC 180) de RS.	77
2.3.5.7. Norma ISO 26000:2010.....	79
2.4. INTEGRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN.	87
2.4.1. Tipos de integración de los sistemas de gestión.	89
2.4.2. Análisis del contexto y método de integración.	90
2.4.3. Correspondencia entre las normas ISO 9001:2008, ISO 14001: 2004, OHSAS 18001:2007.	92
2.4.4. Principios básicos de gestión.	95
2.4.5. Bases sólidas para la integración de los sistemas de gestión.	97
2.4.6. Beneficios e inconvenientes de la Integración de los Sistemas de Gestión.	102
2.4.7. Integración de los sistemas de gestión en el contexto normativo internacional.	103
2.4.7.1. La norma sobre integración de Australia y Nueva Zelanda.	103

2.4.7.2. Las directrices españolas para la integración de sistemas de gestión	104
2.5. LOS MODELOS DE EXCELENCIA.....	105
2.5.1. Modelo europeo de gestión de la calidad – EFQM.....	106
2.5.1.1. Estructura del modelo EFQM.....	106
2.5.1.2. Autoevaluación según el modelo EFQM.....	112
2.5.1.3. La RSE como elemento de la gestión del modelo EFQM.	112
2.5.1.4. La ética en el modelo EFQM.....	113
2.5.2. Modelo iberoamericano de excelencia en la gestión.....	113
2.5.3. El modelo colombiano de excelencia en la gestión.....	114
2.6. CONCLUSIONES	116
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA	117
3.1. PREMISAS DE PARTIDA PARA LA INVESTIGACIÓN.	119
3.2. IMPORTANCIA DE LOS CASOS DE ESTUDIO.....	120
3.3. ANÁLISIS DE METODOLOGÍAS DE INVESTIGACIÓN EN RSE.....	121
3.3.1. Tesis doctorales relacionadas con el tema de la RSE.....	121
3.3.2. Investigaciones sobre desempeño en RSE en las organizaciones.....	129
3.3.3. Estudios en metodologías de investigación en RSE.....	135
3.3.4. Comparación de los estudios revisados.	136
3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	138
3.4.1. Caracterización de la investigación	139
3.5. EL ESTUDIO DE CASOS.....	140
3.6. PROPUESTA METODOLÓGICA DE LA INVESTIGACIÓN.	141
3.6.1. Definición del Nivel de madurez en los sistemas de gestión.....	145
3.7. CONCLUSIONES	151
CAPÍTULO 4. PROPUESTA DEL MODELO DE GESTIÓN SOSTENIBLE INTEGRAL FUNDAMENTADO EN LA RSE	153
4.1. BASES QUE SUSTENTAN EL MODELO GENERADO DE LA PROPUESTA.....	156

4.1.1. Relación del modelo de excelencia EFQM con el sistema de gestión en Calidad (SGC).....	157
4.1.2. Relación del modelo de excelencia EFQM con el sistema de gestión ambiental (SGA).....	168
4.1.3. Relación del modelo de excelencia EFQM con el sistema de gestión en Seguridad y Salud Ocupacional (SGSySO).....	176
4.2. INTEGRACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA ORGANIZACIÓN.	186
4.2.1. Enfoque interno.....	187
4.2.2. Enfoque externo.....	196
4.2.2.1. Accionistas/inversionistas, Clientes y Proveedores y su relación con el mercado y la calidad.....	198
4.2.2.2. Recurso humano y su relación con la seguridad y salud ocupacional.....	199
4.2.2.3. Comunidad, sociedad y medio ambiente, y su relación con el SGA, SGSO y la GRS.....	205
4.2.2.4. Gobierno y cumplimiento de normas legales y su relación con el SGI.	211
4.3. ESTRUCTURA DEL MODELO GENERADO DE LA PROPUESTA.....	213
4.4. CONCLUSIONES.....	224
CAPÍTULO 5. INDICADORES DE RSE.....	227
5.1. INDICADORES INTEGRADOS Y COMPUESTOS.....	230
5.2. GENERACIÓN DE INDICADORES.	232
5.2.1. Función de RSE con base en el nivel de madurez de los sistemas de gestión.	236
5.2.2. Indicadores sugeridos para medir el grado de madurez de los sistemas de gestión.	238
5.3. CONCLUSIONES.....	247
CAPÍTULO 6. CASOS EMPRESARIALES	249
6.1. EL ESTUDIO DE CASOS	251
6.2. CASOS DE ANÁLISIS	251
6.2.1. MAC S.A.	252

6.2.1.1. Transformaciones productivas a través del tiempo.....	256
6.2.1.2. La protección ambiental y el desarrollo sostenible.....	256
6.2.1.3. La responsabilidad por la seguridad y la salud ocupacional.	258
6.2.1.4. La responsabilidad frente a sus empleados y la comunidad.....	260
6.2.1.5. La Fundación MAC	260
6.2.1.6. Análisis de los resultados del estudio de caso.....	261
6.2.2. SUCROMILES S.A.	273
6.2.2.1. Procesos.....	275
6.2.2.2. SUCROMILES frente al reto ambiental.....	276
6.2.2.3. Desarrollo sostenible.....	277
6.2.2.4. La Fundación Trascender.....	278
6.2.2.5. Análisis de los resultados del estudio de caso.....	280
6.3. CONCLUSIONES	292
CAPÍTULO 7. CONCLUSIONES.....	295
7.1. CONCLUSIONES SOBRE EL MARCO CONCEPTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	297
7.2. CONCLUSIONES METODOLÓGICAS	298
7.2.1. El ciclo PHVA con un enfoque de Responsabilidad Social.....	301
7.2.2. Función sugerida para medir la RSE	301
7.2.3. Indicadores sugeridos.....	303
7.3. CONCLUSIONES PRÁCTICAS	303
7.4. CONCLUSIONES FINALES SOBRE EL MODELO PROPUESTO... 	304
7.5. RECOMENDACIONES.....	306
7.6. FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN.....	307
BIBLIOGRAFÍA.....	309
ANEXOS.....	335

INDICE DE FIGURAS

Figura 1.1. Modelo inicial propuesto de Gestión Sostenible Integral.....	4
Figura 2.1. La Pirámide de la Responsabilidad social empresarial.	33
Figura 2.2. Trazado de responsabilidades corporativas.....	40
Figura 2.3. Red Interamericana de RSE.....	49
Figura 2.4. Modelo de un SGC basado en procesos.	64
Figura 2.5. Espiral de la mejora continua en el SGA.....	67
Figura 2.6. Estructura del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional.....	72
Figura 2.7. Ciclo de gestión en un enfoque socialmente responsable.....	78
Figura 2.8. Información general ISO 26000:2010.....	87
Figura 2.9. Sistema de gestión integrado basado en procesos.....	100
Figura 2.10. Tratamiento Integrado.....	101
Figura 2.11. Pilares del sistema de gestión integrado.....	102
Figura 2.12. Modelo EFQM.	107
Figura 2.13. Modelo iberoamericano de excelencia en la gestión.	114
Figura 2.14. Modelo de excelencia en la gestión.....	115
Figura 3.1. Diseño de la investigación.	138
Figura 3.2. Modelo metodológico propuesto para investigación en RSE.....	142
Figura 3.3. Fundamentación metodológica de la propuesta del sistema de gestión sostenible integral.....	143
Figura 3.4. Procedimiento del estudio de caso.	144
Figura 4.1. Modelo de excelencia EFQM con el Sistema de Gestión Integrado SGI.....	157
Figura 4.2. Relación entre el modelo EFQM y el SGI.....	188
Figura 4.3. Sistema de Gestión Integrado basado en los procesos incluida la RSE.	190
Figura 4.4. Ciclo de gestión con enfoque de responsabilidad social.....	193
Figura 4.5. Modelo conceptual de Gestión Sostenible Integral.....	214
Figura 4.6. Esquema de generación del modelo propuesto en RSE.	214
Figura 4.7. Modelo de Gestión Sostenible Integral fundamentado en la RSE.....	223
Figura 6.1. Mapa de procesos de MAC S.A.....	262
Figura 6.2. Mapa de procesos SUCROMILES S.A. (Vigente desde abril de 2008).....	282

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.1. Instrumentos de Responsabilidad Social Empresarial.	17
Tabla 2.1. Línea de tiempo de la Responsabilidad Social Empresarial.....	36
Tabla 2.2. Evolución de las normas de la familia ISO 9000-SGC.....	60
Tabla 2.3.a. Correspondencia normas ISO 9001:2008; ISO 14001:2004; OHSAS 8001:2007.....	93
Tabla 2.3.b. Correspondencia norma ISO 9001:2008; ISO 14001:2004; OHSAS 18001:2007.....	94
Tabla 3.1.a. Recolección de información del SGC.....	146
Tabla 3.1.b. Recolección de información del SGC.....	147
Tabla 3.2. Recolección de información del SGA.....	148
Tabla 3.3. Recolección de información del SGSO.....	149
Tabla 3.4. Calificación nivel de madurez del sistema de gestión estudiado.....	150
Tabla 4.2.a. Relación ISO 9001:2008 y modelo EFQM 2010.....	161
Tabla 4.2. b. Relación ISO 9001:2008 y modelo EFQM 2010.....	162
Tabla 4.3. Relación ISO 14001:2004 y modelo EFQM 2010.....	169
Tabla 4.3.a. Relación ISO 14001:2004 y modelo EFQM 2010.....	170
Tabla 4.3.b. Relación ISO 14001:2004 y modelo EFQM 2010.....	170
Tabla 4.4. Relación ISO OHSAS 18001:2007 y modelo EFQM 2010.....	178
Tabla 4.4.a. Relación ISO OHSAS 18001:2007 y modelo EFQM 2010.....	178
Tabla 4.4.b. Relación ISO OHSAS 18001:2007 y modelo EFQM 2010.....	179
Tabla 6.1. Nivel de madurez en MAC S.A.....	265
Tabla 6.2. Resultados nivel de madurez del sistema de gestión general.....	272
Tabla 6.3. Nivel de madurez en SUCROMILES S.A.....	285
Tabla 6.4. Resultados nivel de madurez del Sistema de gestión general.....	291
Anexo 2. Resultados MAC S.A.....	339
Anexo 3. Resultados SUCROMILES S.A.....	348

INDICE DE CUADROS

Cuadro 2.1. Criterios y Subcriterios del modelo EFQM.....	108
Cuadro 3.1. Metodologías utilizadas en RSE.....	137
Cuadro 4.1. Principios que sustentan el SGC_ISO 9001:2008 y el modelo de excelencia EFQM 2010.....	158
Cuadro 4.2. Relación de ISO 9001:2008 y el modelo de excelencia EFQM 2010 (Agentes facilitadores).....	163
Cuadro 4.3. Relación de ISO 9001:2008 y el modelo de excelencia EFQM 2010 (Resultados).....	163
Cuadro 4.4. Principios que sustentan el SGA_ISO 14001:2004 y el modelo de excelencia EFQM 2010.....	168
Cuadro 4.5. Relación de ISO 14001:2004 y el modelo de excelencia EFQM 2010 (Agentes facilitadores).	171
Cuadro 4.6. Relación de ISO 14001:2004 y el modelo de excelencia EFQM 2010 (Resultados).	171
Cuadro 4.7. Fundamentos que sustentan el SGSySO_OHSAS 18001:2007 y el modelo de excelencia EFQM 2010.....	177
Cuadro 4.8. Relación de OHSAS 18001:2007 y el modelo de excelencia EFQM 2010 (Agentes facilitadores).	180
Cuadro 4.9. Relación de las OHSAS 18001:2007 y el modelo de excelencia EFQM 2010 (Resultados).	180
Cuadro 4.10. Relación entre los principios básicos comunes en un sistema de gestión integrado y los fundamentos del modelo de excelencia EFQM 2010.....	187
Cuadro 4.11. Relación entre los fundamentos del modelo de excelencia EFQM 2010 y los principios de la guía ISO 26000:2010.	197
Cuadro 4.12. Relación Stakeholders vs requerimientos de los SG y RSE.	197
Cuadro 4.13. Estructura de bloques para la generación del Modelo de Gestión Sostenible Integral fundamentado en la RSE.....	216
Cuadro 4.14. Relación de los Sistemas de gestión con el ciclo PHVA.....	217
Cuadro 4.15. Modelo de Gestión Sostenible Integral.....	218
Cuadro 4.16. Modelo Integrado e ítems de la encuesta.....	220
Cuadro 4.17. Modelo de Gestión Sostenible Integral con el número de preguntas del instrumento de los estudios de caso.....	222
Cuadro 5.1. Matriz para relacionar los impactos y generar el indicador..	234
Cuadro 5.2. Indicadores relacionados con los Stakeholders.....	239

Cuadro 5.2.a. Indicadores para los Consumidores / clientes / proveedores.	240
Cuadro 5.2.b. Indicadores para el Recurso Humano.	241
Cuadro 5.2.c. Indicadores para la Comunidad /medio ambiente.	242
Cuadro 5.2.d. Indicadores para el Gobierno / requisitos legales.	243
Cuadro 5.3. Indicador: Grado de Conocimiento de las políticas del sistema de gestión.	245
Cuadro 6.1. Calculo del Tamaño de la Muestra en Mac S.A.	263
Cuadro 6.2. Calculo del Tamaño de la muestra en SUCROMILES S.A.	283
