



XIV CONGRESO INTERNACIONAL DE COSTOS

II Congreso Colombiano de Costos y Gestión

*Los costos y la gestión en la ruta
de la innovación y el conocimiento!*

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL UNA MIRADA A LA APLICACIÓN EN EL SECTOR TRANSPORTE PÚBLICO AUTOMOTOR

Autores:

Yunieth Delgado Palacio
yunieth@hotmail.com

Carlos Andrés Gallón Ruiz
carlosgallonr@hotmail.com

Natalia Herrera Cardona
Natalia-he-ca@hotmail.com

Martha Cecilia Álvarez Osorio
mcalvarezosorio@gmail.com

Lina María Muñoz Osorio
lmuñoz@gmail.com

Área temática:

Costos, gestión ambiental y responsabilidad social

Medellín, Colombia, Septiembre 9, 10, 11 de 2015

Convocan:



FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS
DEPARTAMENTO DE
CIENCIAS CONTABLES



Metodología de investigación aplicada

Para abordar la investigación, se optó por un enfoque mixto, es decir, que se combinó métodos cualitativos y cuantitativos. El abordaje cualitativo se planteó de tipo descriptivo, mientras que lo cuantitativo se centró en el caso particular del sector automotor y las variables asociadas a sus características. Para el trabajo de campo se tomó como muestra 53 empresas de transporte público automotor, que componen el total de empresas de buses dedicadas al transporte intermunicipal del Área Metropolitana.

Con el fin de desarrollar la etapa cualitativa se formuló una entrevista dirigida a los gerentes o directores de recursos humanos de las empresas de transporte público automotor del Valle de Aburrá, según la accesibilidad de la empresa y la disponibilidad para brindar la información, con el fin de obtener un valor agregado a la investigación, dado que se consideró que con la aplicación de estas entrevistas, se obtendría una mirada más profunda del sector. Se indagó por la opinión acerca de la RSE y si en las empresas se aplicaban prácticas socialmente responsables. También se preguntó acerca de los posibles beneficios obtenidos en la aplicación de estas prácticas. Además, se buscó un acercamiento al modelo de presentación que actualmente utilizan las empresas para publicar las memorias de RSE. Se obtuvo respuesta de la entrevista por parte de 3 empresas vía electrónica.

En el tema cuantitativo se tomaron las 53 empresas como muestra, con el fin de establecer si brindaban algún tipo de información acerca de la aplicación de prácticas de RSE. Para ello se realizaron tres filtros: el primero, la búsqueda en las páginas web de información relacionada con la RSE; el segundo, buscar en las páginas sociales (Facebook, twitter); y el tercero, el contacto telefónico.

El análisis de información tanto cualitativa como cuantitativa se realizó con el fin de observar si las empresas aplicaban prácticas sociales responsables y en caso de que lo hicieran, si los reportes generados a partir de las prácticas se encontraban realizados bajo el marco normativo de la Guía GRI con eje en los aspectos económico, social y ambiental.

Palabras claves:

Responsabilidad Social Empresarial, transporte público, Global Reporting Initiative - GRI, prácticas de responsabilidad social empresarial, sostenibilidad.

I. INTRODUCCIÓN

La Responsabilidad Social Empresarial – RSE es un concepto desarrollado a lo largo del siglo XX con amplios prospectos para el siglo XXI, dado que las características del mercado han cambiado. En la actualidad para los consumidores son importantes aspectos trascendentes a los precios y la calidad, y los impactos económicos, sociales y ambientales, poco a poco se han convertido en aspectos diferenciadores al momento de adquirir productos y servicios.

La investigación parte del objetivo de identificar las prácticas de RSE que aplican en el sector transporte público automotor en el Valle de Aburrá conforme a las tres dimensiones de la Guía Global Reporting Initiative - GRI: económico, social y ambiental, para lo cual se seleccionaron todas las empresas de buses dedicadas a esta actividad y se evaluaron las prácticas de responsabilidad social que aplican en concordancia con la Guía GRI.

La ponencia se encuentra estructurado de la siguiente forma: inicialmente se realiza una referencia teórica acerca de la importancia de la RSE y del por qué la Guía GRI constituye el referente más acertado para revelar las actividades sociales, económicas y ambientales adelantadas por las empresas. Posteriormente, se presenta el contexto de las problemáticas del sector transporte público automotor en el Valle de Aburrá. Luego, se expone la metodología empleada para la evaluación de las empresas y los impactos generados a la sociedad por la implementación de prácticas responsables. Finalmente, se mencionan los diversos aspectos, opiniones y conclusiones encontrados a lo largo de la investigación.

II. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SUS ENFOQUES EN EL CAMINO HACIA EL DESARROLLO SOSTENIBLE

Los crecientes efectos del desarrollo de las economías en todos los países del planeta, han provocado efectos negativos en el medio ambiente y la sociedad. Esto hace pensar que el crecimiento económico sin ningún control y sin responsabilidades éticas acarrea consecuencias desastrosas para los seres humanos. La rápida industrialización y el consumo acelerado de recursos de todo tipo, han llevado al planeta hacia una carrera insostenible ambientalmente. El consumo se convirtió en el nuevo dios de las personas y el bienestar social es asociado a la cantidad de bienes o productos consumidos. El poder se ha traducido en tener y el tener en malgastar los bienes, consumiendo desproporcionadamente sin dimensionar las nefastas consecuencias que ello acarrea. Los continuos cambios de moda y el

acelerado avance tecnológico han llevado a la sociedad al consumo masivo de recursos, éstos son utilizados para producir y seguidamente aumentar la fabricación, acrecentando el consumo de energía, generando más gases efecto invernadero. Toda una cadena insostenible desde cualquier óptica.

Si bien el desarrollo económico es uno de los alicientes del mundo moderno, poco a poco los seres humanos han entendido que ese ritmo frenético por poseer riquezas de tipo material, ha llevado a la destrucción de la madre naturaleza y los principios y valores éticos. Es aquí donde la reflexión acerca del papel que los entes productores de riqueza por naturaleza, es decir las empresas, empiezan a tomar un papel preponderante con respecto a los impactos generados que en el largo plazo hace insostenible el planeta.

Las empresas son en gran medida responsables de las consecuencias que estamos observando en la actualidad: un manto de sequías que cubre extensos terrenos, tormentas nunca antes vistas, fenómenos climáticos con temperaturas extremas, todo ello afectando la población y generando incertidumbre en las secuelas para las futuras generaciones, dejando de lado el bienestar de nuestra propia generación y de las siguientes.

Garantizar el bienestar de las generaciones futuras es un deber de los seres humanos que habitan la tierra. Lo anterior es definido en la actualidad como desarrollo sostenible: *“capacidad de un individuo, organización o sociedad para satisfacer las necesidades de las generaciones presentes, sin comprometer las posibilidades de las del futuro para atender sus propias necesidades”* (Informe de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiental y el Desarrollo-Comisión Brundtland). Este concepto invita a pensar en las acciones realizadas en el presente, más allá de intereses individualistas que priven las condiciones y calidad de vida de las generaciones futuras.

El desarrollo sostenible hace parte fundamental de la responsabilidad social y más concretamente de la RSE, ya que en gran medida las políticas empresariales y el afán por generar utilidades a cualquier costo, poco a poco han puesto sobre la mesa las consecuencias que dichas acciones acarrearán. De esta manera, la RSE ha surgido como noción en los tiempos modernos a partir de una serie de construcciones conceptuales de las acciones que deben tomar las compañías para aportar al desarrollo económico sostenible, entendiéndose éste como el pilar para construir un futuro en equilibrio económico, social y ambiental.

No es posible hablar de desarrollo sostenible sin unirlo con la RSE, entendiéndose ésta como

Un conjunto de prácticas que asumen las empresas con la finalidad de armonizar y lograr un equilibrio entre las dimensiones de rentabilidad económica, derechos humanos, bienestar social y protección ambiental. De esta manera se pretende que las empresas contribuyan, conjuntamente con el Estado y la sociedad civil, a la construcción de una sociedad más justa, equitativa y sustentable (Baltera y Díaz, 2005, p. 22).

Sin embargo, la RSE no es una filosofía empresarial altruista y filantrópica como tal, sino que conjuga elementos de las características que se mencionan y tiene como fin último la sostenibilidad y rentabilidad empresarial. Por ello, la RSE es desarrollada desde la planeación estratégica, con principios esbozados por la alta administración de las compañías.

Las prácticas sociales responsables

Las prácticas responsables se refieren a

Una serie de medidas prácticas, de fácil aplicación, que un empresario puede realizar para aumentar la productividad, bajar los costos, reducir el impacto ambiental de la producción, mejorar el proceso productivo, así como elevar la seguridad en el trabajo. Se trata entonces de un instrumento para la gestión de los costos, la gestión empresarial y para iniciar cambios administrativos (Agencia Alemana para la Cooperación Técnica [GTZ], citado en Alcaldía de Medellín, 2012, p. 12).

Por lo tanto, el objetivo primordial de la empresa no se desvirtúa por la implementación de prácticas socialmente responsables, por el contrario se acentúa y permite la perdurabilidad en el tiempo.

Las prácticas sociales responsables son el punto de partida para empezar a gestar la RSE, ya que pasar de la teoría a la práctica es un camino que en algunas ocasiones es poco expedito y que conlleva un trabajo riguroso y permanente de contrastación teórica con el medio en el que se aplican las teorías.

La realidad de las empresas no es otra que buscar la rentabilidad y la sostenibilidad de las mismas. Sin embargo, la diferencia en la aplicación de prácticas sociales responsables se encuentra enmarcada en la posibilidad de impactar positivamente los diferentes grupos de

interés, tanto internos como externos, en lo que se refiere a la búsqueda del equilibrio entre los factores económico, social y ambiental.

Las prácticas sociales responsables benefician a las empresas en su interior y en el exterior. El cumplimiento de regulaciones en materia ambiental, económica y social, es uno de los ejemplos que se pueden esbozar. Bosquejando otras manifestaciones, en el campo económico el hecho de buscar la sostenibilidad con buenas prácticas de adquisición y gobernando con transparencia, propicia ambientes favorables de relaciones de confianza y perdurables en el tiempo. En materia ambiental, implementar prácticas que beneficien la conservación de recursos naturales, significa una disminución en el consumo energético e hídrico, propiciando la mejora de indicadores más allá de lo ambiental. En lo social, la búsqueda de satisfacer las necesidades básicas de los empleados a través de prácticas laborales de trabajo digno, la custodia y defensa de los derechos humanos, la retribución a las comunidades de influencia y la honestidad en la comercialización de productos y prestación de servicios, enmarcan un conjunto de prácticas socialmente responsables que traspasan el concepto, llevándolo de la teoría a la práctica.

La rentabilidad, una visión desde la RSE

La implementación de prácticas socialmente responsables no sólo beneficia a los grupos de interés conocidos como stakeholders, sino que además la puesta en marcha de ellas desde la planeación estratégica y con presupuestos definidos, contribuyen a la disminución del consumo de recursos y aumento de la rentabilidad empresarial.

La rentabilidad corporativa aplicando prácticas de RSE se puede manifestar por tres vías: disminución de gastos, aumento de la productividad y disminución de impuestos.

La manifestación de disminución de gastos para una empresa es posible visualizarla por medio de prácticas de RSE que promuevan la conservación del medio ambiente. Entre ellas, el adecuado uso de recursos como la energía, el agua y los materiales utilizados en la elaboración de productos y prestación de servicios, así como también el control de las emisiones y el cumplimiento regulatorio, de ser puestos en práctica se convierten en disminución de los gastos para las empresas.

Por su parte, el aumento de la productividad se encuentra ligado directamente a factores como la conservación y mantenimiento de la maquinaria, relacionamiento con proveedores y optimización en los procesos industriales y de servicios, entre otros. Sin embargo, lograr esto

no es posible sino se articula el factor humano. Es claro que conservar empleados felices y en óptimas condiciones laborales propicia el aumento de la productividad. De esta manera, prácticas laborales como proporcionar elementos de salubridad y seguridad, la capacitación y educación, la igualdad de oportunidades, entre otras, se traducen en un aumento directo de la capacidad productiva de las organizaciones. Muchas empresas han comprendido el concepto, al punto que han pasado de catalogar las áreas encargadas del reclutamiento de empleados, antes llamadas recurso humano migrando al nombre de talento humano, comprendiendo que la gestión del talento de las personas influye de manera directa en la productividad empresarial. Estos aspectos se encuentran directamente ligados a prácticas de RSE, como parte del desempeño social.

En cuanto a los beneficios tributarios que pueden obtener las empresas en Colombia por la aplicación de prácticas socialmente responsables se encuentran los siguientes:

- Artículo 158-2: Deducción por inversiones en control y mejoramiento del medio ambiente
- Artículo 125: Deducción por donaciones
- Artículo 126: Deducción de contribuciones a fondos mutuos de inversión
- Artículo 126-2: Deducción por donaciones efectuadas a la Corporación General Gustavo Matamoros D'costa.

Filantropía y RSE

Dada la naturaleza de los beneficios fiscales al aplicar prácticas de RSE, se puede pensar que la RSE no existe por sí misma sino por las retribuciones que en materia económica pueden ser obtenidas. En este sentido, se hace necesario distinguir entre los conceptos de RSE y filantropía. En el primer caso, se trata del desarrollo de actividades que en materia económica, social y ambiental contribuyen al mejoramiento de las condiciones de vida de las diversas partes de interés (empleados, proveedores, consumidores, inversionistas, etc.) llamados también stakeholders, favoreciendo el equilibrio ambiental y el desarrollo sostenible, pretendiendo obtener beneficios económicos futuros derivados de dichas actividades. Además la RSE parte de la planeación estratégica, con presupuesto definido y buscando retribuciones económicas hacia el futuro, con políticas claras dentro de las organizaciones que permitan su aplicación, mantenimiento y desarrollo en el tiempo.

Por su parte, la filantropía hace referencia a acciones puntuales sin planeación y sin concordancia con los objetivos estratégicos de las organizaciones, de las cuales no se espera

ningún tipo de retribución económica. De esta manera, el objetivo primordial de las empresas no se desvirtúa por la implementación de prácticas sociales responsables, ya que indiscutiblemente se espera retribución económica, con la diferencia de estar contribuyendo al desarrollo económico sostenible.

Cuadro Nro. 1: Diferencias entre la Responsabilidad Social Empresarial y la filantropía

| RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL | FILANTROPÍA |
|---|---|
| Es una política de empresa | Es una política de personas: el propietario, los accionistas. |
| Es una acción permanente. Es un modo de actuar y de hacer empresa. | Es una acción de carácter puntual. |
| Es un compromiso formal de carácter voluntario, sujeto a evaluación y control social. | Es una acción voluntaria no sujeta a evaluación ni control social. |
| Tiene una dimensión externa e interna. | Tiene una dimensión sólo externa. |
| Se basa en principios éticos. El reconocimiento de las personas y sus derechos. | Se basa en principios altruistas, como la solidaridad. |
| Se orienta a personas (sus trabajadores, proveedores, clientes), a la comunidad y a la sociedad en general. | Se orienta a instituciones o a la sociedad civil organizada: fundaciones, universidades, organizaciones de ayuda solidaria. |
| Tiene y se busca un impacto económico en la empresa: mayor productividad, mayores ventas, mayores ganancias. | No tiene ni se pretende un impacto económico en la empresa. |
| Apunta a generar una relación virtuosa entre las empresas y entre la empresa, la comunidad, el gobierno, la sociedad y el medio ambiente. | No busca generar una relación virtuosa en la cadena productiva, ni con la sociedad y sus agentes. |
| Los recursos financieros destinados al financiamiento de las acciones de responsabilidad social, provienen del presupuesto de la empresa. | Los recursos financieros que se destinan a las acciones filantrópicas, provienen de las utilidades. |

Fuente: Baltera y Díaz, 2005, p. 22-23.

La RSE desde el marketing social y la economía solidaria

La RSE también se confunde con conceptos como el marketing social y la economía solidaria. Con respecto al primero, es necesario hacer la diferenciación, ya que a simple vista la palabra puede inducir a crear una idea de tratarse de un mercadeo responsable en favor de los grupos de interés, significado enfocado hacia las prácticas de RSE; si bien en algo se asemeja no es propiamente lo que plantea.

El marketing social *“es el diseño, implementación y control de programas ideados para influir en la aceptabilidad de ideas sociales, implicando consideraciones de planeación de productos, precios, comunicación, distribución e investigación de mercados”* (Kloter, Zaltman, 1971). Dicho marketing ha sido utilizado con el fin de influir en los comportamientos y decisiones de las personas, comprometiendo el comportamiento a la obtención de beneficios personales y sociales. Lo que se pretende es que las personas se vean favorecidas a partir de un cambio en la manera de actuar. El marketing social no se enfoca en la idea de vender un producto o servicio, se orienta hacia los beneficios que se pueden obtener con un cambio en el modo de comportarse.

Si bien se utilizan técnicas del mercadeo comercial como la identificación del segmento de mercado, caracterización de los individuos, análisis de los obstáculos que se pueden generar en la implementación u ofrecimiento del producto o servicio y la publicidad como medio para dar a conocer el producto o servicio; en el marketing social no se busca cambiar comportamientos propios para lucrar intereses comerciales. En ese orden de ideas, el lucro de forma monetaria queda desvirtuado como aplicación conceptual del marketing social.

Las prácticas de RSE proponen un mercadeo responsable, enfocado en la transparencia, el cumplimiento regulatorio y la debida información en la comercialización de bienes y servicios, conservando como objetivo el beneficio económico y sostenibilidad de las empresas en el largo plazo.

Por su parte, la economía solidaria surge de los problemas originados por el sistema capitalista, buscando concluir con la concentración de la riqueza en unas pocas personas y reconociendo un *“sistema socioeconómico, cultural y ambiental, conformado por el conjunto de fuerzas sociales organizadas en formas asociativas, identificadas por prácticas autogestionarias solidarias, democráticas y humanistas, sin ánimo de lucro, para el desarrollo integral del ser humano como sujeto, actor y fin de la economía”* (artículo 2, Ley 454 de 1998).

La economía solidaria agrupa las organizaciones de carácter asociativo y solidario auto gestionadas, legalmente constituidas y sin ánimo de lucro que a través de sus acciones buscan el bien común y satisfacer las necesidades humanas y fundan su quehacer en la solidaridad y el trabajo colectivo (DANSOCIAL, 2013).

Sus principales características están consagradas en el artículo 6 de la Ley 454 de 1998:

1. Que los trabajadores o usuarios según el caso sean simultáneamente aportantes y gestores.
2. Que sean empresas.
3. Que tengan un vínculo y propiedad asociativa.
4. Garantizar la igualdad de derechos y obligaciones de sus miembros, sin considerar sus aportes.
5. Destinar sus excedentes ya sea a la prestación de servicios sociales, al crecimiento de sus reservas y fondos, a reintegrar a sus asociados parte de sus excedentes o por último a conservar sus aportes a valor real.

La aplicación de prácticas de RSE no tiene como fin último la satisfacción de las necesidades humanas, sino lograr el equilibrio entre lo económico, social y ambiental.

III. EL TRANSPORTE UN MEDIO PARA EL DESARROLLO Y LA “PIEDRA EN EL CAMINO” DE LAS GRANDES URBES

El sector transporte es una actividad terciaria o de prestación de servicios, la cual incluye el transporte de carga, marítimo, aéreo, terrestre y por supuesto el servicio de transporte público. Esta actividad económica es uno de los principales factores que determinan la competitividad de un país, ya que su desarrollo permite la comunicación y el desplazamiento hacia las diferentes zonas o regiones del territorio colombiano, haciendo posible y facilitando las actividades de comercio, turismo, construcción, entre otras.

Así como este sector contribuye en gran manera al desarrollo económico y social, también aporta a la contaminación del medio ambiente, y por esto debe no solo apoyar con el factor estructural y económico sino también con el factor medio ambiental.

Una forma de hacerlo es proveer prácticas sociales responsables en las empresas de transporte público automotor, que impliquen pasar del hecho individual de transportarse al hecho de reconocer los impactos económicos, sociales y ambientales que implican el desarrollo de la actividad, así por ejemplo el fortalecimiento del transporte público, ya sea metro, bus, tranvía o metro cable, es una de las políticas que a nivel mundial se han fortalecido, dado el crecimiento densificado de la población. En el caso puntual del Valle de Aburrá, el Metro de Medellín se ha encargado de fortalecer el sistema, llevando poco a poco hacia la articulación de todos los sistemas en uno solo.

No es un secreto para los seres humanos que habitan las grandes y medianas urbes, que el desplazamiento se ha convertido en los tiempos modernos en uno de los grandes temas de discusión por las implicaciones que en materia de desarrollo significan. Por un lado, se encuentran los efectos de salud en la población, y de otro, el objetivo de cumplir los estándares de movilidad que permitan hacer a las ciudades y países más competitivos con respecto a las exigencias manifestadas por la globalización, en donde ambos aspectos deben permitir un equilibrio económico, social y medio ambiental.

El sector transporte ha mostrado cumplir sus metas en un 92%, según la Ministra de Transporte Cecilia Álvarez, quien indicó que en el 2013 INVÍAS pavimentó 1.703 km, construyó 33 km de dobles calzadas, 117 puentes y 15,5 km de túneles; y realizó el mantenimiento y rehabilitación vial de 2.241 km de vías. Para el año 2014, se espera alcanzar la pavimentación de 2.192 km, la construcción de 62 km de dobles calzadas, 183 puentes y 18,6 km de túneles y el mantenimiento y rehabilitación vial de 2.745 km. Además la entidad aumentó sus actividades de vigilancia e incrementó sus visitas de inspección en un 271% y 588% respectivamente, en las que se incluyen por primera vez operativos encubierto en transporte intermunicipal y operativo en vías nacionales con Policía de Tránsito y Transporte.

Los problemas de movilidad del Valle de Aburrá van más allá del tema de construcción de vías para el uso de los vehículos. La accidentalidad, la disminución de la competitividad, el aumento en los tiempos de desplazamiento, aumento del consumo energético, la disminución de la cantidad de metros cuadrados públicos para el disfrute dado el aumento de vías, el deterioro de la malla vial y la congestión, combinados con la incultura ciudadana, hacen de la movilidad una bomba de tiempo que no parece detenerse.

La accidentalidad es uno de los mayores problemas del transporte. Este tema, repercute en los índices de productividad de la ciudad al aumentar las limitaciones de las personas que han sufrido accidentes de tránsito. Además, las muertes provocadas por el transporte son el punto principal en el tema de accidentalidad. De acuerdo con cifras de la Alcaldía de Medellín en su informe Medellín CómoVamos, en el año 2013 murieron en las vías de la ciudad 303 personas en accidentes de tránsito, cifra que pone en contexto uno de los problemas de movilidad.

La disminución de la competitividad se encuentra sujeta al aumento de los tiempos de desplazamiento, es decir, ambos índices se comportan de manera inversa proporcional. Los índices de competitividad afectan directamente la creación de empleos y la atracción de

capitales que proveen nuevas maneras económicas de subsistencias entre la población. El aumento de los tiempos de desplazamiento trae consigo el aumento de los costos en el transporte y en consecuencia afectación final de tipo económico para los consumidores.

El aumento del consumo energético, se manifiesta mediante el crecimiento del parque automotor y el aumento en los tiempos de desplazamiento. En el mundo, el consumo de petróleo ha aumentado de manera considerable. De acuerdo con la OPEP (Organization of the Petroleum Exporting Countries), en el año 2000 fueron usados 76,3 mbd (millones de barriles de petróleo por día) y para el año 2012 el consumo fue de 89,7 mbd, cifra que en el 2013 tuvo una ligera disminución con 89,64 mbd, pero de la que se espera un aumento para 2014 en alrededor 90,68 mbd. Lo anterior, es un indicador mundial que lleva a pensar en las consecuencias ambientales y en materia de salubridad que conllevan.

De otro lado, es insostenible llevar a la par el crecimiento vehicular con el crecimiento de la malla vial. El crecimiento del parque automotor supone una serie de inversiones en aumentos de la capacidad de las vías. Sin embargo, las grandes ciudades mundiales han comprobado que el problema de la movilidad no se soluciona con el aumento de la malla vial, por el contrario, una mayor oferta provoca el crecimiento del parque automotor, convirtiendo el tema en un espiral insostenible en el mediano y largo plazo. Una vez son construidas las grandes vías y autopistas no tardan muchos años en copar su capacidad. Además, fortalecer las ciudades en materia de kilómetros de vías construidos significa restar metros de espacio público para el esparcimiento y recreación de la ciudadanía.

Otro factor importante, es el comportamiento ciudadano frente a los temas de movilidad. El respeto por las normas de tránsito y la cantidad de comparendos por desacato, es uno de los indicadores para observar el comportamiento vial de los conductores del Valle de Aburrá. Solo por la medida de pico y placa el número de comparendos en el año 2012 fue de 86.538 y en el 2013 de 100.112 según cifras del Tránsito de Medellín y presentadas en el informe Medellín CómoVamos. Se hace evidente la falta de concientización de la ciudadanía frente al respeto por las normas de tránsito, lo cual permite proteger la vida y mejorar las condiciones de movilidad en la ciudad.

En la actualidad, existe una conjugación de los elementos mencionados, por ello, los planes de desarrollo no sólo a nivel local sino también nacional han incluido dentro de sus agendas el elemento de la movilidad como fundamental en su elaboración.

El Valle de Aburrá y como mayor exponente y eje el municipio de Medellín, a pesar de los inconvenientes, se encuentra como pionero en la implementación del sistema integrado de transporte, buscando alternativas que permitan llevar a cabo una movilidad sostenible.

De manera específica, el sistema de buses del Valle de Aburrá ha venido evolucionando vertiginosamente pero de manera desorganizada, sin tener en cuenta las necesidades que el crecimiento de la población obliga. La alta demanda de transporte ha mutado a fenómenos como la congestión vehicular y la masificación del transporte particular, especialmente el uso de motocicletas. El sistema de buses ha permanecido estático frente a los fenómenos, repercutiendo en problemas de deficiencia en el servicio. El uso de herramientas como la RSE, en poco o nada es involucrado en las empresas de buses y aquellas que las implementan, lo hacen de manera empírica pero no visionando las consecuencias que dichas medidas pueden ejercer.

En términos generales, los problemas de movilidad general mutan de manera específica al sistema de buses del Valle de Aburrá, ya que el impacto es directo y no se escapan a los hechos generales dado el contexto de aplicación de los inconvenientes.

Sin embargo, para todos los problemas generados por la movilidad y que tienen impacto directo sobre el transporte público automotor existen alternativas, si bien no mejoran completamente el problema, vislumbran aspectos que propenden por el desarrollo sostenible. En este camino se encuentran las prácticas de responsabilidad empresarial, que presentan múltiples alternativas de aplicación en los ámbitos económico, ambiental y social. Estas prácticas buscan ir más allá de los temas de movilidad. Su implicación se encuentra en toda la cadena de stakeholders, sin descuidar la rentabilidad y sostenibilidad del negocio. Los modelos de RSE presentados con mayor énfasis en las últimas dos décadas, plantean diversas alternativas de impacto económico, social y ambiental; siendo estos el punto de partida para la implementación de prácticas socialmente responsables.

IV. GUÍA GRI

En el mundo existen diversos modelos de aplicación y manifestación de la RSE. Los mismos, se han desarrollado e incursionado en las décadas comprendidas entre 1990 y 2010. Los modelos han surgido como respuesta a la necesidad de estandarizar y generar metodologías de aplicación.

En la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo de 1992 en la que participaron 172 países y conocida como La Cumbre de Río, se presentó una materialización importante en una serie de documentos que promueven la RSE. Los documentos generados se limitan al tema de la protección y conservación del ambiente. Entre ellos se puede mencionar la Agenda 21 que promueve acciones para el cuidado de la naturaleza y el medio ambiente y la Declaración de Principios Forestales que se encuentra bajo la misma línea. La Cumbre de Río dejó por fuera los principios económicos y sociales, pilares de la RSE actual.

En el año de 1998 es presentada la Social Accountability (SA) 8000, creada por una organización de los Estados Unidos llamada Responsabilidad Social Internacional – SAI, su enfoque se encuentra en la promoción de prácticas responsables a través de toda la cadena de suministros, centradas en las condiciones laborales. Esta norma es de aplicación principal en los sectores agroindustriales, dejando por fuera los demás sectores y temas como el medio ambiente y el factor económico.

En 1999 se presentan varias normas:

- OHSAS 18001 con enfoque en los riesgos laborales y las condiciones de los empleados.
- AccountAbility 1000 (AA1000) norma para auditar los informes de RSE.
- AccountAbility 1000 con enfoque central en los stakeholders.

Las anteriores, son normas que si bien abarcan parte de la RSE no responden al enfoque global desarrollado por el Global Reporting Initiative bajo las tres dimensiones que contempla la RSE: económica, social y ambiental.

El Pacto Global de las Naciones Unidas de 1999 es otro de los lineamientos que en materia de RSE se han estudiado y aplicado a nivel mundial. El Pacto, se centra principalmente en el área de derechos humanos, los trabajadores, el ambiente y la lucha contra la corrupción y no interviene el tema económico, sin tener en cuenta que el fin último de las empresas es generar riqueza, la misma que para la Guía GRI requiere de equilibrio en los tres aspectos mencionados a través de esta ponencia.

En el año 2000 surge la Guidelines for Multinational Enterprises dirigida a empresas multinacionales o con gran capacidad de operación. Si bien abarca en gran medida los tres aspectos para lograr el equilibrio y el desarrollo sostenible, sectoriza la aplicación a grandes empresas, dejando de lado las de menor tamaño, que si bien no tienen las mismas capacidades

financieras que las multinacionales, componen mucho más de las tres cuartas partes de las empresas a nivel mundial y son parte integral de la economía.

Por su parte, la Guía GRI se fundamenta en tres pilares fundamentales: el desempeño ambiental, económico y social. De esta manera fusiona los temas fundamentales para las empresas y los temas que interesan a los diversos grupos de interés impactados por las acciones llevadas a cabo. Para dar cumplimiento cabal en todos los aspectos de la Guía es necesario revelar información muy precisa acerca de los desempeños y acciones de los tres aspectos. La Guía propone un conjunto de categorías, subcategorías y aspectos, medidos a partir de indicadores enmarcados bajo los tres principios que buscan el equilibrio. De esta manera, se garantiza a la sociedad la aplicación de prácticas que propendan por el equilibrio económico, social y ambiental, y que no sólo beneficien los intereses monetarios de las compañías, sino que además garanticen el desarrollo sostenible de las comunidades.

Además de lo anterior, la Guía GRI proporciona elementos que permiten evaluar la eficiencia operativa de la empresa en términos de RSE, evaluando indicadores como el consumo de recursos, lo cual pone de manifiesto la necesidad de ahorrar en busca de reducir gastos que permitan no solo aumentar los rendimientos, sino además disminuir el impacto generado al ambiente.

La Guía GRI realiza revelaciones de tipo económico que bajo las actuales Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF son importantes. Las NIIF van más allá del simple registro contable y la teneduría de libros. Estas normas, obligan a revelar una serie de hechos acerca del desempeño económico de las compañías, permitiendo a los lectores y usuarios de interés obtener mayor información y claridad con respecto a los temas financieros.

V. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Para abordar la investigación, se optó por un enfoque mixto, es decir, que se combinó métodos cualitativos y cuantitativos. El abordaje cualitativo se planteó de tipo descriptivo, mientras que lo cuantitativo se centró en el caso particular del sector automotor y las variables asociadas a sus características. Para el trabajo de campo se tomó como muestra 53 empresas de transporte público automotor, que componen el total de empresas de buses dedicadas al transporte intermunicipal del Área Metropolitana.

Con el fin de desarrollar la etapa cualitativa se formuló una entrevista dirigida a los gerentes o directores de recursos humanos de las empresas de transporte público automotor del Valle de Aburrá, según la accesibilidad de la empresa y la disponibilidad para brindar la información, con el fin de obtener un valor agregado a la investigación, dado que se consideró que con la aplicación de estas entrevistas, se obtendría una mirada más profunda del sector. Se indagó por la opinión acerca de la RSE y si en las empresas se aplicaban prácticas socialmente responsables. También se preguntó acerca de los posibles beneficios obtenidos en la aplicación de estas prácticas. Además, se buscó un acercamiento al modelo de presentación que actualmente utilizan las empresas para publicar las memorias de RSE. Se obtuvo respuesta de la entrevista por parte de 3 empresas vía electrónica.

En el tema cuantitativo se tomaron las 53 empresas como muestra, con el fin de establecer si brindaban algún tipo de información acerca de la aplicación de prácticas de RSE. Para ello se realizaron tres filtros: el primero, la búsqueda en las páginas web de información relacionada con la RSE; el segundo, buscar en las páginas sociales (Facebook, twitter); y el tercero, el contacto telefónico.

El análisis de información tanto cualitativa como cuantitativa se realizó con el fin de observar si las empresas aplicaban prácticas sociales responsables y en caso de que lo hicieran, si los reportes generados a partir de las prácticas se encontraban realizados bajo el marco normativo de la Guía GRI con eje en los aspectos económico, social y ambiental.

VI. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Fase cualitativa

En la fase cualitativa de la investigación se encontraron opiniones que se pueden resumir en tres direcciones: están las empresas que plantean que la RSE es un engaño de la era moderna y una irresponsabilidad por parte de las empresas que lo practican, tal y como lo plantea el Director Administrativo de una de ellas, que manifiesta *“el concepto de RSE es una mala idea que toma fuerza para adoptar la mayor irresponsabilidad posible con su realidad”* y también menciona que la RSE no va más allá de la limosna y la caridad. Por otro lado, están las empresas que consideran que es una práctica que se asume buscando equilibrio entre finalidad económica y un desarrollo sostenible y, por último, están las empresas que su razón de ser es

cooperativa, por lo cual, como se indica en una de ellas *“no aplican para el concepto de RSE, dado que su concepción misma es social, económica y solidaria”*.

También se estableció que el trabajo mancomunado con la comunidad permite crear lazos más allá del vínculo empresa de transporte-pasajero. La relación comunidad-empresa transportadora es eje fundamental en la participación empresarial para la transformación de las comunidades de influencia directa. De esta manera, la comunidad se siente identificada con la empresa de transporte que presta los servicios en su zona.

A pesar que se reconoce la importancia en el mejoramiento de la imagen corporativa y sostenibilidad de la empresa en el largo plazo, se conserva la concepción de que aplicar prácticas de RSE es un gasto para la compañía y no una inversión.

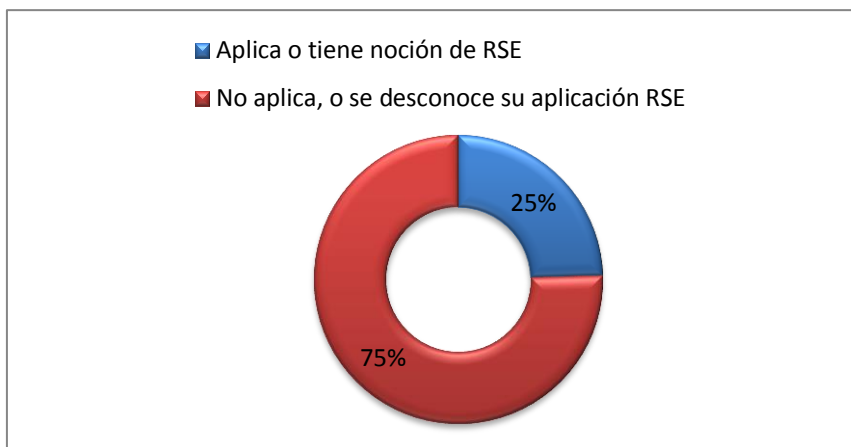
Además, el factor salario y la retribución justa juega un papel fundamental en la concepción de aplicación de prácticas socialmente responsables. Para las empresas, las prácticas socialmente responsables empiezan por allí. Desconocer que la retribución justa a los empleados incide de manera directa en los índices de productividad y ambiente laboral, constituiría en dejar de lado la categoría de desempeño social propuesta por la Guía GRI.

De esta manera, se logró establecer que si bien las empresas no tienen un profundo conocimiento del concepto de RSE, de manera empírica realizan la aplicación de prácticas socialmente responsables en búsqueda de diversos objetivos, teniendo presente a la comunidad y el medio ambiente como foco de atención.

Es de aclarar que dado el tamaño de la muestra presente en las entrevistas (3), no es posible generalizar las opiniones encontradas. Sin embargo, constituyen un referente de la visión transportadora frente a las prácticas de RSE.

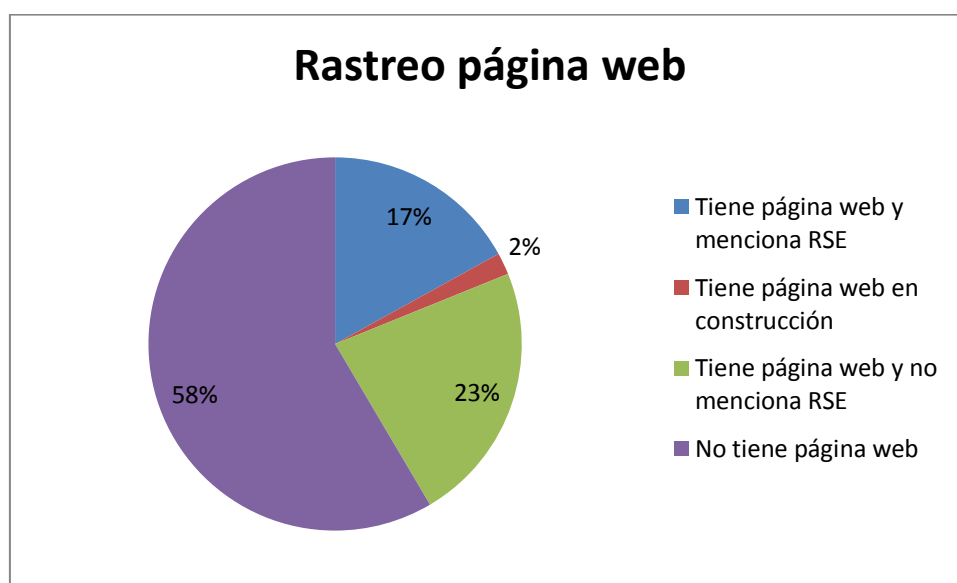
Fase cuantitativa

Actualmente en el Valle de Aburrá prestan el servicio de transporte público automotor 53 empresas de buses que cubren las rutas a lo largo y ancho de toda el Área Metropolitana, las cuales tienen conocimiento de las problemáticas y los impactos que el servicio que prestan ocasiona en materia ambiental, social y económica; pero sólo 13 empresas realizan prácticas socialmente responsables, lo cual equivale al 25% de las empresas del sector.



Fuente: Construcción Propia.

En referencia al rastreo de información por medio de las páginas web de las empresas acerca de las prácticas de RSE, se encontró que el 17% de las empresas de transporte público automotor publican en sus páginas información relacionada a prácticas o actividades de RSE.



Fuente: Construcción Propia

Con respecto a la búsqueda en las páginas sociales (Facebook, twitter) de las 53 empresas de transporte automotor del Valle de Aburrá se encontró que 18 tienen Facebook, pero allí no publican información sobre RSE.

En cuanto al contacto telefónico, de las 53 empresas de transporte automotor del Valle de Aburrá se logró establecer comunicación con 38, encontrándose lo siguiente:

| Resultado | Número de Empresas |
|--|--------------------|
| Dieron su correo electrónico para solicitar la información a través de este medio (se obtuvieron 5 respuestas) | 14 |
| No se puede brindar la información | 3 |
| No se pudo lograr la comunicación | 5 |
| Desconocen el tema | 7 |
| Brindaron información en la llamada | 5 |
| No presentan este tipo de información | 4 |

Fuente: Construcción Propia

Gracias al rastreo de información en páginas web, al contacto telefónico y a las entrevistas realizadas, se encontraron unos listados de actividades que fueron clasificados de acuerdo con el GRI, ya que se ajustaban a las categorías, sub categorías, aspectos e indicadores del Global Reporting Initiative. Si bien no se pudo tener acceso a informes de gestión, ni informes sociales, con la información obtenida en las páginas web, en las llamadas y en las entrevistas se pudo construir un cuadro relacional donde se muestran cuáles son los aspectos del GRI que pone en práctica el Sector Transporte Automotor del Valle de Aburrá.



Fuente: Construcción Propia.

La Guía GRI se fundamenta en tres pilares: el desempeño ambiental, económico y social, buscando un equilibrio entre el impacto económico sin descuidar los aspectos sociales y ambientales, construyendo una trilogía armoniosa en pro de la organización y sus stakeholders. El sector transporte automotor aborda de una u otra manera las tres categorías del GRI, siendo el desempeño social la categoría a la que más le apunta el sector, lo cual se evidencia en el listado de actividades de RSE identificadas en este trabajo de investigación, en el cual los indicadores más frecuentes y que mejor se acoplan a las actividades realizadas por el Sector Transporte Automotor del Valle de Aburrá son los de la categoría desempeño social; sin olvidar que toda actividad que se realice en términos de RSE tiene un costo económico en la organización, por lo cual afecta directamente la categoría de desempeño económico, más puntualmente el indicador G4-EC1 Valor económico directo generado y distribuido.

De las 56 actividades identificadas de RSE que realiza el Sector Automotor del Valle de Aburrá, 26 se ejecutan en la categoría desempeño social, 8 combinan el tema económico y social, 7 son netamente económicas, 8 de la categoría de medio ambiente, 1 combina lo económico y lo ambiental, 5 corresponden a acciones filantrópicas y 1 aplica las tres categorías económica, social y ambiental. Esta última acción, corresponde a la aplicación del sistema de gestión de calidad con certificación ISO 9001:2008 en una de las empresas.

En las actividades encontradas en el rastreo de información algunas de ellas no se ajustaban al concepto de RSE y estaban más relacionadas con la filantropía, estas actividades son las siguientes:

- Actividades destinadas a promover el ejercicio espiritual y de fe.
- Entrega de mercados.
- Prestación del servicio gratuito para funerales y capacitaciones.
- Espacio para actividades de sano esparcimiento de los empleados y su grupo familiar.
- Ayuda a las juntas de acción comunal.

Del análisis de la información también se pudo identificar una serie de actividades, como se mencionó anteriormente, que se pueden relacionar con algunos indicadores de la Guía GRI, los cuales presentan a continuación.

| Actividades | Indicadores del GRI |
|--------------------|----------------------------|
|--------------------|----------------------------|

| Actividades | Indicadores del GRI |
|---|---|
| Pago justo y adecuado a los trabajadores | <ul style="list-style-type: none"> • G4-EC5 Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas. • G4-EC1 Valor económico directo generado y distribuido. • G4-EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones. • G4-LA2 Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad. |
| Incrementar la seguridad vial y disminuir los índices de accidentalidad | <ul style="list-style-type: none"> • G4-PR1 Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras. • G4-SO1 Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local. |
| Trabajar en conjunto con las entidades públicas de transporte buscando mejorar las necesidades de los usuarios. | <ul style="list-style-type: none"> • G4-SO1 Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local. • G4-SO2 Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales. |
| Subsidios otorgados por la empresa (vivienda, educación, adquisición de equipos tecnológicos) | <ul style="list-style-type: none"> • G4-EC1 Valor económico directo generado y distribuido. • G4-SO1 Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local. |

| Actividades | Indicadores del GRI |
|--|--|
| Fondos para el pago de auxilio por quema, hurto, volcamiento y terrorismo | <ul style="list-style-type: none"> • G4-EC1 Valor económico directo generado y distribuido. • G4-SO1 Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local. |
| Vinculación con las Comunidades, apoyo al adulto mayor, grupos juveniles, convites barriales y comunidades religiosas. | <ul style="list-style-type: none"> • G4-SO1 Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local. |
| Control en la emisión de gases | <ul style="list-style-type: none"> • G4-EN15 Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1). • G4-EN19 Reducción de las Emisiones de Gases de Efecto Invernadero. • G4-EN3 Consumo Energético Interno. • G4-EN6 Reducción del consumo energético. |
| Construcción de vías. | <ul style="list-style-type: none"> • G4-EC7 Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios • G4-S01 Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluación de impactos y participación de la comunidad local |
| Movilidad de productos, movilidad de trabajadores y estudiantes | <ul style="list-style-type: none"> • G4-EN30 Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal. |
| Actividades de promoción y prevención en salud para los empleados, sus familias y la comunidad más necesitada | <ul style="list-style-type: none"> • G4-LA5: Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral. • G4-LA7: Trabajadores cuya profesión tiene una |

| Actividades | Indicadores del GRI |
|---|---|
| | incidencia o un riesgo elevados de enfermedad. |
| Capacitación teórico práctica en técnicas de conducción | <ul style="list-style-type: none"> • G4-LA9 Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral. • G4-LA10 Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales. |
| Actividades para fomentar estilos de vida saludables a través de deporte y actividades recreativas para los empleados y su grupo familiar. | <ul style="list-style-type: none"> • G4-LA5: Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral. • G4-LA7: Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad. |
| Centro de recolección de residuos; destinado para garantizar el manejo adecuado de los residuos generados en la empresa y su almacenamiento | <ul style="list-style-type: none"> • G4-EN23 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento. |
| Tiquete estudiantil | <ul style="list-style-type: none"> • G4-S01 Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluación de impactos y participación de la comunidad local |
| Dotación de uniformes para los equipos de fútbol del sector | <ul style="list-style-type: none"> • G4-S01 Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluación de impactos y participación de la comunidad local. |

| Actividades | Indicadores del GRI |
|--|---|
| Arreglos en la vía | <ul style="list-style-type: none"> • G4-S01 Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluación de impactos y participación de la comunidad local. • G4-EC7 Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios. |
| Caminata ecológica | <ul style="list-style-type: none"> • G4-EN13 Hábitats protegidos o restaurados. • G4-S01 Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluación de impactos y participación de la comunidad local. |
| Fiesta de integración (novenas navideñas, fiestas de fin de año, día del conductor) | <ul style="list-style-type: none"> • G4-EC1 Valor económico directo generado y distribuido. • G4-S01 Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local. |
| Solo se contrata personas de la comunidad | <ul style="list-style-type: none"> • G4-S01 Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas. |
| Actividades Deportivas | <ul style="list-style-type: none"> • G4-LA5: Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral. • G4-LA7: Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad. |
| Servicio de transporte gratuito para los grupos de tercera edad, instituciones educativas y comunidades de bajos recursos, asilos, parroquias y policía comunitaria. | <ul style="list-style-type: none"> • G4-S01 Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local. |

| Actividades | Indicadores del GRI |
|--|---|
| Protección del medio ambiente mediante la implementación de vehículos a gas natural. | <ul style="list-style-type: none"> • G4-EN6: Reducción del consumo energético. • G4-EN7: Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios. • G4-EN19: Reducción de las emisiones de gases efecto invernadero. |
| Jornadas de salud para el empleado y su grupo familiar, con actividades de prevención, promoción y mejoramiento de las condiciones físicas de cada uno de sus integrantes. | <ul style="list-style-type: none"> • G4-LA5: Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral. • G4-LA7: Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad. |
| Donaciones a comunidades de escasos recursos. | <ul style="list-style-type: none"> • G4-EC1: Valor económico directo generado y distribuido (a pesar que se le puede aplicar este indicador de la Guía GRI, la donación es una actividad muy relacionada a la filantropía, debe estar muy estructurado en la planeación estratégica de la empresa para que se considere RSE). |
| Acompañamiento psicológico | <ul style="list-style-type: none"> • Salud y seguridad en el trabajo * |
| Página web de preguntas, quejas y reclamos de los clientes | <ul style="list-style-type: none"> • Mecanismos de reclamación por impacto social * |
| Plantación de árboles | <ul style="list-style-type: none"> • G4-EN12: descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alto valor en términos de diversidad biológica no protegidas derivados de las actividades, productos y los servicios. • G4-EN13: Hábitats protegidos o restaurados. |
| Renovación urbana | <ul style="list-style-type: none"> • G4-EC7: Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios. |

| Actividades | Indicadores del GRI |
|----------------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • G4-EC8: Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos. |
| Sistema de PQRS | <ul style="list-style-type: none"> • G4-EN34: Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación • G4-LA16: Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación. • G4-HR12: Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación. • G4-SO11: Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación. |
| Apoyo a actividades culturales | <ul style="list-style-type: none"> • G4-EC1: Valor económico directo generado y distribuido (la actividad es algo ambigua se encuentra en los límites de la filantropía y la RSE). |
| Planes de manejo socio ambiental | <ul style="list-style-type: none"> • G4-EN27: Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios. • G4-EN34: Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación. |

* No se clasifica en ningún indicador directo de GRI solo se clasifica en el aspecto.

Fuente: Construcción propia

VII. LA RSE, DE LA TEORÍA A LA PRÁCTICA

La RSE y su puesta en marcha, ha sido tema de discusión de académicos y comunidad científica que manifiestan dos posiciones acerca del tema: a favor y en contra. La primera se

ha esbozado alrededor de la ponencia, manifestada a través de beneficios que van desde la rentabilidad hasta los ámbitos sociales y ambientales. Es una visión de desarrollo sostenible y construcción de relaciones de largo plazo con todos los stakeholders involucrados en la cadena de valor.

De otro lado, la RSE también presenta grandes detractores, entre los que se encuentra Milton Friedman. Él asegura que (1971, p.1)

Una corporación es una persona artificial y en este sentido se puede decir que tiene responsabilidades artificiales... las empresas no deben comprometer recursos en prácticas socialmente responsables, porque se estarían invirtiendo recursos que pertenecen realmente a los dueños de la misma. Son los individuos los responsables de aplicar la RSE y no las compañías... La única responsabilidad de las empresas es producir utilidades y aumentarlas.

En Colombia existen varios casos de aplicación de prácticas sociales responsables, entre los que se destacan los desarrollados por las compañías petroleras como Ecopetrol y Pacific Rubiales, quienes dado el impacto ecológico que sus procesos involucran, buscan retribuir a la sociedad y disminuir los impactos ambientales. Ambas empresas, cuentan con programas definidos y con principios propuestos por la Guía GRI. Los resultados de ambas empresas en materia de desarrollo sostenible son para resaltar, dado el alto impacto ambiental que generan.

En México existe CEMEFI una asociación civil sin fines de lucro, que se ha encargado desde el año 2000 de promover las prácticas sociales responsables aplicadas en América Latina, involucrando conceptos como la cadena de valor, la gestión social y ambiental. Anualmente se realiza premiación a las empresas y de acuerdo con las mismas, la RSE se ha convertido en una filosofía de vida, en la que se busca el desarrollo sostenible.

En España se encuentra el Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa, compuesto como organismo sin ánimo de lucro, que propende por la aplicación de prácticas socialmente responsables, con el objetivo de lograr el equilibrio en los ámbitos social, económico y ambiental.

Sin embargo, y a pesar de que la literatura busca conjugar los temas de RSE y desarrollo sostenible, no se logró hallar un estudio que relacione directamente las variables de ambos conceptos, cuantificando en materia financiera los beneficios a los cuales se verían abocadas las empresas de aplicar prácticas de RSE.

Respecto a los hallazgos, se observó que las prácticas de RSE implementadas principalmente en dos de las empresas analizadas, han sido sobresalientes y marcan el camino a seguir de las demás empresas de transporte en el Valle de Aburrá. No es un secreto que en el Área Metropolitana la concepción de modelo de transporte ha ido migrando hacia la integralidad de los sistemas. De esta manera, los organismos gubernamentales han exigido a las empresas de transporte la puesta en marcha de procesos que involucren a todos los sistemas de transporte. Los temas relacionados con prácticas de RSE como la conservación del medio ambiente, el uso correcto de los recursos, el cumplimiento de la normatividad vigente, la búsqueda de satisfacción de necesidades mínimas de los empleados, el respeto por las normas laborales, la contribución social en temas que sean de impacto directo a la comunidad, entre otras, son elementos que constituyen el eje central en la evaluación de los modelos a proponer en la integración del sistema de transporte en el Valle de Aburrá. Es hora de unir la rentabilidad y el desarrollo sostenible, el camino se encuentra dictado por las prácticas de RSE.

VIII. CONSIDERACIONES Y CONCLUSIONES

La RSE en el sector transporte automotor es un fenómeno incipiente al que apenas algunas empresas empiezan acercarse. Del estudio realizado surgen una serie de interrogantes: ¿son las empresas de transporte automotor del Valle de Aburrá socialmente responsables?, ¿presentan informes de RSE?, ¿qué modelo o guía utilizan para presentar los informes?, ¿no los publican porque consideran que contienen información confidencial?, los cuales se quedan en el aire debido a la poca información y conocimiento que manifiestan las empresas sobre el tema.

De la información obtenida por medio del rastreo realizado en las páginas web, contacto telefónico y entrevistas, se pudo inferir que el tema de RSE es nuevo para el sector, al que apenas algunas empresas están empezando a incursionar por medio de actividades que buscan mantener un equilibrio entre obtener un impacto económico (mayor productividad, mayores ventas, mayor ganancia), un equilibrio ambiental y un desarrollo sostenible de su entorno.

Es de aclarar que de este estudio no puede surgir un estándar ni generalización para el sector, debido a la poca información obtenida; pero se puede resaltar que del 25% de las empresas de las que se obtuvo información, se evidencia una aplicación de la RSE de manera empírica, es decir, sin sustentos metodológicos, ni teóricos. No obstante, las actividades que realizan se

ajustan a los lineamientos y planteamientos del GRI debido a que se incluyen los tres pilares fundamentales de la Guía GRI y como se mostró en la investigación se pueden ajustar a las categorías, subcategorías, aspectos e indicadores del informe.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcaldía de Medellín. (2010). *Guía de trámites legales para la constitución y funcionamiento de empresas en Medellín*. Dirección de Comunicaciones Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia.
- Alcaldía de Medellín. (2014). *Medellín Cómo Vamos: Movilidad y espacio público*. Extraído el 25 de agosto, 2104 de <http://www.medellincomovamos.org/movilidad-y-espacio-p-blico>.
- Álvarez, M. C., Medina, A. M. (2009). *Responsabilidad Social Empresarial de grandes empresas manufactureras del área metropolitana del Valle de Aburrá*. Monografía para optar al título de Magíster en Administración de Empresas, Escuela de Ciencias Estratégicas, Universidad Pontificia Bolivariana, Medellín, Colombia.
- Argandoña, A. Isea, R. (2011). ISO 26000, una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo, 11*. 1-33. Extraído el 23 de julio, 2013 de http://comunicarseweb.com.ar/download.php?tipo=acrobat&view=1&dato=1308234290_catedralacaixa_vol11_Final_tcm5-66526.pdf.
- Austin, J. E. (2006). *Aportes y Desafíos de la RSE en Colombia*. Bogotá
- Baltera, P. y Díaz, E. (2005). Responsabilidad social empresarial alcances y potencialidades en materia laboral. *Cuaderno de investigación, 25*. 1-164. Extraído el 22 de julio, 2013 de http://www.dt.gob.cl/1601/articles-88984_recurso_1.pdf.
- Botero, L. (2009). Responsabilidad social empresarial en el sector de la construcción. *Ad – Ministe 14*, 105- 123.
- Botón, S.L., Duque, Y.V. y Martínez, D. (2012). Una revisión a la investigación en responsabilidad social corporativa en el sector bancario. *Equidad & Desarrollo 18*, 121-150.
- Cano, V., Schroeder, I., Perfeito, J. (2004) Significado y límites del marketing social: una investigación histórica acerca de su desarrollo conceptual. *Revista de Negocios Blumenau, 4(9)*, 215-228.
- CARDOZO, H. (2002). *Contabilidad de entidades de Economía Solidaria*. Bogotá, ECOE Ediciones.
- Clarck, C. (1981). *Auditoria Social para la Gerencia*. México.
- Dahlsrud, A. (2006). How Corporate Social Responsibility is Defined: an Analysis of 37 Definitions. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management, 15*,

1-13. Extraído el 23 de Julio 2013 de <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/csr.132/pdf>.

- DANE. (2012). *Producto Interno Bruto Primer Trimestre del 2012*.
- DANSOCIAL: Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias. (2013). *Crecimiento de las organizaciones de economía solidaria*. Extraído el 11 de Febrero de 2014 de <http://www.dansocial.gov.co/sites/default/files/pagina-basica/pdf/4567.pdf>
- Davis, K. (1960). *Can Bussines Afford to Ignore Social Responsibilities*. California.
- De la Cuesta González, Marta. Valor Martínez, Carmen. (2003). Responsabilidad social de la empresa concepto, medición y desarrollo en España. *Revista Información comercial española*, 2755, 7-19. Extraído el 24 de Julio, 2013 de http://www.revistasice.info/cache/pdf/BICE_2755_07-19__843B2AFA16833BD45F65BF48332D2587.pdf.
- Debbie, P. B. (2011). *La Responsabilidad como un Valor*. Extraído el 22 de mayo de <http://www.tumundoescolar.net/conociendo/la-responsabilidad-como-valor/>
- Ensuncho, J. A. (1995). *La Contabilidad Social*.
- Fortin, L. (S/A). *Ética y Responsabilidad Social Empresarial*. Extraído de https://www.google.com.co/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&ved=0CCwQFjAA&url=http%3A%2F%2Fxa.yimg.com%2Fkq%2Fgroups%2F22000086%2F315014109%2Fname%2FPRESENTACION%2BETICA%2BY%2BRESPONSABILIDAD%2BSOCIAL%2BEMPRESARIAL.pptx&ei=RN_UY2iGYGC9gTg04CwCQ&usg=AFQjCNFvROAjX86xEVIv7RFTOXWV-bhvXQ&sig2=w3ekO6BX1Qrv_22MSiPotA. El 01 de agosto de 2013.
- Franco, G. M. (1991). *Balance Social, Fundamentos e Implementación*. Medellín-Colombia: Mundigráficas Ltda.
- Friedman, Milton. (1971). *La responsabilidad social de la empresa privada*. En <http://archipelagolibertad.org/upload/files/002%20Propiedad%20privada/2.3%20Responsabilidad%20Social%20Empresarial/0001%20Friedman%20-%20La%20responsabilidad%20social%20de%20la%20empresa%20privada.pdf>. Visitada el 24 de Julio de 2013. Centro de estudios económico-sociales, Universidad de Chicago, Estados Unidos.
- Fronti, I. G. (2012). Problemas de la Contabilidad Social y Ambiental: Algunas Reflexiones Sobre la Necesidad de un Abordaje Interdisciplinario. *Contaduría Universidad de Antioquia*, 60, 209-219.

- Gaete, R. (2010). *Los orígenes de la responsabilidad social 2ª parte: Los aportes de Howard R. Bowen.* En: <http://compartiendoexperienciauniversitaria.blogspot.com/2010/05/los-origenes-de-la-responsabilidad.html>. Visitada el 19 de Julio de 2013.
- Global Reporting Initiative. (s/a). *¿What is GRI?* Extraído el 7 de agosto, 2013 de <https://www.globalreporting.org/information/about-gri/what-is-GRI/Pages/default.aspx>
- Gómez, M. (2012). Los Informes de Responsabilidad Social Empresarial: su Evolución y Tendencias en el Contexto Colombiano. *Cuadernos de Contabilidad* 32, 121-158.
- Gordon, D. (2012). *RSE como estrategia en la industria del transporte de pasajeros.* Extraído el 04 de mayo, 2013 de <http://biblioteca.ucp.edu.co:8080/jspui/bitstream/10785/1193/1/CDMAE74.pdf>
- Herrera, J. (2013). *Gestión de stakeholders: Errores de las empresas mineras en América Latina.* Extraído el 30 de julio, 2013 de <http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento-2/gestion-de-stakeholders-errores-de-las-empresas-mineras-en-america-latina.htm>
- Herrera, W. (2011). Especial: Artículos Productos De Investigación De RSE. *Cuadernos de Administración*, 43, 157-345.
- ICONTEC. (2008). *Responsabilidad Social GTC 180.*
- *ISO 26000 Responsabilidad Social.* (2010). Extraído el 22 de mayo, 2013 de http://www.iram.org.ar/RespSocial/2011-11_DESCUBRIENDO_LA_ISO_26000.pdf
- Informe de la Comisión Brundtland. (1987). Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo.
- Kotler, P., Zaltman, G. (1971). Social marketing: an approach to planned social change. *Journal of marketing*, 3(35), 3 -12.
- Ley 86 de 1989. República de Colombia.
- Ley 310 de 1996. República de Colombia.
- Ley 454 de 1998. República de Colombia
- Luna, J., Maigual, M. (2012). Modelos de responsabilidad social para la empresa privada con ánimo de lucro. *Tendencias*, 116-134.
- Macías, L. Responsabilidad Social Empresarial. Extraído el 07 de mayo, 2013 de <http://www.jccconta.gov.co/conferencia2009/responsabilidadsocial.pdf>

- Mascareñas, J. (2007). Introducción a las finanzas corporativas. Extraído el 17 de mayo, 2013 de <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/jmas/mon/01.pdf>.
- Molina, Y. (2001). *El mercadeo social en Colombia*. Medellín: Universidad EAFIT.
- Munar, M. C., Peña, M. F., Quiroga, J. P. (2012). Análisis estratégico del sector automotriz en Colombia. Extraído el 18 de mayo, 2013 de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/10336/3955/3/1020727693-2012.pdf>.
- Navarro, F. (2012). *Responsabilidad social corporativa: teoría y práctica*. (2 ed.). España: ESIC.
- Negocios, Telemedellín, (2011). *¿Sabe usted qué es Responsabilidad Social Empresarial?* [Video]. En <http://www.youtube.com/watch?v=OZg34jMGb2E>. Visitada el 20 de abril de 2013. Colombia.
- Organización Internacional para la Estandarización ISO. *ISO 26000 – Responsabilidad Social*.
- Organization of the Petroleum Exporting Countries. (2013). *Indicadores del Mercado, junio de 2013*. Extraído el 29 de Julio, 2013 de http://www.opec.org/opec_web/en/data_graphs/334.htm
- Raufflet, E. (2010). Responsabilidad corporativa y desarrollo sostenible: una perspectiva histórica y conceptual. *Cuadernos de administración* 43, 23-32.
- Raufflet, E. (2012). *Responsabilidad Social Empresarial*. Juárez: Guillermo Domínguez Chávez.
- Riesgolab Consulting Group. (s/a). *Desarrollo sostenible o sustentable*. Extraído el 1 de septiembre de 2013 de <http://www.riesgolab.com/site/parques-insustriales/psicologia-laboral/395-desarrollo-sostenible-o-sustentable.html>
- Rivera, M. A. (2004). Dimensiones de la Contabilidad Social. *Revista Internacional Legis de Contabilidad y Auditoría*, 17, 173-218.
- Rodríguez, J. (2007). Responsabilidad social corporativa y análisis económico: práctica frente a teoría. *Revista Ekonomiaz*, 65, 12-49.
- Román, Y. S. (2008). *Responsabilidad Social y Balance Social en Organizaciones Colombianas*. Medellín.
- Superintendencia de Puertos y Transportes, Ministerio de Transporte. (s/a). *Normatividad, Régimen Normativo Sector Transporte*. Extraído el 30 de Julio, 2013 de http://www.supertransporte.gov.co/super/index.php?option=com_wrapper&view=wrapper&Itemid=344&lang=es

- Universidad Autónoma de Barcelona. (s/a). *Ventajas de la Movilidad Sostenible, el Medio Ambiente*. Extraído el 7 de agosto, 2013 de <http://www.uab.cat/servlet/Satellite/ventajas-de-la-movilidad-sostenible/el-medio-ambiente-1273127157874.html>
- Zapata, J. y Céspedes, L. (2010). *Relación entre el desarrollo de políticas de responsabilidad social empresarial e imagen corporativa*. Facultad de ciencias económicas y administrativas. Pontificia Universidad Javeriana.