



San Marcos

MIEMBRO DE LA RED  
ILUMNO

# RESPONSABILIDAD SOCIAL



San Marcos

MIEMBRO DE LA RED  
**ILUMNO**

# RESPONSABILIDAD SOCIAL

## LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y EL CUMPLIMIENTO DE LEYES

### LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

El concepto de responsabilidad social tiene un carácter de beneficio mutuo, lo que obliga a todas las empresas a colaborar con su comunidad, por medio de aportes a esta para que logre su posicionamiento en lo empresarial, ambiental y social, en otras palabras, busca el bien común en donde se desarrolla la actividad de cada empresa. La normativa de cada país, con respecto a la responsabilidad social, obliga a toda empresa de abstenerse de ocasionar daño a las agrupaciones; además, deben prestar servicios sociales, o sea, dirigidos a las necesidades humanas; las cuales suelen pasar a un segundo plano en la sociedad consumista actual.

Martínez (2010) describe la propuesta del economista Milton Friedman, premio nobel de economía en 1976, quien expresaba que la única responsabilidad social de los negocios es maximizar la rentabilidad de los accionistas (p. 27). Quizás, hace cuatro décadas, este concepto era aceptado, pero en la actualidad, es inadmisible; ya que la maximización de la rentabilidad a costa de la destrucción del entorno social, afecta negativamente a las personas.

La responsabilidad social parte del nuevo concepto de riqueza, donde esta ya no es recursos tangibles, como edificios, fábricas y tierras, sino que sobreviene de los intangibles como es la información, la reputación, mantener la fidelidad del cliente, se podría considerar que el mayor activo de una empresa es el conocimiento, a partir de este es que se conforma un grupo corporativo. La función del grupo corporativo con relación a la responsabilidad social, es que este busca implementar mejores prácticas de gobierno, mediante las empresas en las que están dirigidas y controladas por parte de los accionistas, propietarios, inversionista, junta directiva, auditorías independientes, auditoría fiscales con el fin de contribuir al mejor desempeño de las organización y como consecuencia una sociedad más justa, responsable y transparente.



San Marcos

MIEMBRO DE LA RED  
**ILUMNO**

## MEJORES PRÁCTICAS DE UN GOBIERNO CORPORATIVO

En Costa Rica, el reglamento de gobierno corporativo fue aprobado por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero en el literal B), de los artículos 16 y 5, de las actas de las sesiones 787-2009 y 788-2009, celebradas el 19 de junio del 2009, y publicado en el Diario Oficial La Gaceta No. 129 del 6 de julio del 2009. Este busca establecer los órganos de gobierno que deben tener como mínimo las entidades supervisadas, así como las políticas y procedimientos que deben emitir, con el fin de asegurar la adopción de sanas prácticas.

En el Código Voluntario de Mejores Prácticas de Gobierno Corporativo (II Edición, 2014), aprobado por la Junta Directiva del Instituto de Gobierno Corporativo de Costa Rica, se define gobierno corporativo como:

El sistema por medio del cual, las empresas son dirigidas y controladas, involucrando las relaciones entre Accionistas/Propietarios, Inversionistas, Junta Directiva, Ejecutivos, Auditoría Independiente y Fiscales, con el propósito de contribuir con el mejor desempeño de las organizaciones y consecuentemente, con una sociedad más justa, responsable y transparente (p. iii).

Cada compañía tiene un gobierno corporativo, pero en general este suele ser una estructura informal y más débil de la que se necesita. Por lo que un buen gobierno corporativo se puede entender como aquel que asegure tomar decisiones alineadas a los objetivos de los propietarios de la empresa. Este concepto responde a un factor trascendental en la toma de decisiones de inversión, producción y comercialización; es una mirada integral de la sociedad y el desarrollo, donde se refleja el crecimiento económico y la productividad de asociación con la mejoras de una calidad de vida de la gente y la vigencia de los organizacione. Para lograr esta posición el gobierno corporativo es que demanda de una auditoría administrativa y operativa, para que le aporte la estructura necesaria, por medio de propuestas de mejoramiento.



## FUNDAMENTO LEGAL DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

### MARCO LEGAL COSTARRICENSE EN MATERIA DE RSE

El debate de normas versus compromisos voluntarios ha sido materia de discusión desde que las acciones de las compañías empezaron a tener un impacto más profundo en las sociedades. Si bien el marco legal costarricense respecto a temas de RSE es amplio, una buena porción de estas normas no se cumplen, ya sea por falta de procedimientos, vacíos de interpretación, o deficiencias propias del sistema.

Organización Internacional de Normalización ISO 26000 Visión general del proyecto

ISO 26000: 2010 proporciona orientación a todos los tipos de organizaciones, independientemente de su tamaño o ubicación, en:

- conceptos, términos y definiciones relacionados con la responsabilidad social
- los antecedentes, tendencias y características de la responsabilidad social;
- principios y prácticas relacionadas con la responsabilidad social;
- las materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social;
- la integración, implementación y promoción de un comportamiento socialmente responsable en toda la organización y, a través de sus políticas y prácticas, dentro de su esfera de influencia;
- identificar e involucrar a las partes interesadas; y
- la comunicación de los compromisos, desempeño y otra información relacionada con la responsabilidad social.





ISO 26000: 2010 está destinado a ayudar a las organizaciones a contribuir con el desarrollo sostenible. Su objetivo es animar a ir más allá del cumplimiento legal, reconociendo que este es un deber fundamental de cualquier organización y una parte esencial de su responsabilidad social. Su objetivo es promover el entendimiento común en el campo de la responsabilidad social, y complementarlo con otros instrumentos e iniciativas.

En la aplicación de la norma ISO 26000: 2010, es aconsejable que una organización considere la diversidad social, ambiental, legal, cultural, política y organizativa, así como las diferencias en las condiciones económicas, de forma coherente con las normas internacionales de comportamiento.

ISO 26000: 2010 tiene por objeto proporcionar a las organizaciones orientación sobre la responsabilidad social y puede ser usado como parte de las actividades de política pública. Sin embargo, para los efectos del Acuerdo de Marrakech que establece la Organización Mundial del Comercio (OMC), no está destinado a ser interpretado como una guía, recomendación o norma internacional, ni tiene por objeto proporcionar una base para cualquier presunción o constatar que una medida es compatible con las obligaciones de la OMC. Además, no busca proporcionar una base para acciones legales, quejas, defensas u otras reivindicaciones de ninguna instancia internacional, nacional o de otro tipo, ni pretende ser citado como evidencia de la evolución del derecho internacional consuetudinario.

## **NORMAS DE SISTEMAS DE GESTIÓN**

Las normas de sistemas de gestión ISO proporcionan un modelo a seguir para la creación y operación de un sistema de gestión. Al igual que todos los estándares resultantes del consenso de expertos internacionales, ofrecen el beneficio de la experiencia mundial de gestión y las buenas prácticas.

Estas normas se pueden aplicar a cualquier organización, grande o pequeña, sea cual sea el producto o servicio y con independencia del sector de actividad.

Los beneficios de un sistema de gestión eficaz incluyen:

- uso más eficiente de los recursos
- mejora de la gestión de riesgos
- aumento de la satisfacción del cliente como los servicios y productos de entregar consistentemente lo que se ofrece.

## AUDITORÍAS

Las auditorías son una parte vital del enfoque de sistema de gestión, ya que permiten a la empresa comprobar hasta qué punto sus logros cumplen sus objetivos y muestran conformidad con la norma. Con el fin de ayudar a la auditoría relacionada con estas normas, la ISO ha publicado la norma ISO 19011: 2011, la cual proporciona orientación específica sobre auditorías de sistemas de gestión interna y externa.

En la imagen No 1, se describe una ruta a seguir para lograr el mejoramiento de la calidad por medio de una auditoría. Es importante recordar al tratadista Henry Fayol, el padre de la administración general, quien decía que toda organización debe cumplir funciones mínimas, motivo por el cual es necesario establecer evaluaciones internas y externas de todas las actividades de la organización. Para esto, la auditoría interna debe seguir una ruta o un proceso para garantizar a la gerencia el mejoramiento continuo. Observe que se trata de un proceso continuo, en el que siempre se debe estar mejorando y minimizando riesgos.

### IMAGEN 1. RUTA PARA LA AUDITORÍA EN EL MEJORAMIENTO DE CALIDAD



Fuente: adaptación propia del libro *Dirección: gestión para lograr resultados (9a. ed.)* Newstrom, John W. Editorial McGraw-Hill Interamericana 2007



San Marcos

MIEMBRO DE LA RED  
ILUMINACIÓN



## **DIRECTRICES PARA LA AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN ISO 19011: 2011**

**ISO 19011:** 2011 proporciona orientación sobre los sistemas de gestión de auditoría, incluyendo los principios de la auditoría, la gestión de un programa de auditoría y realizar las auditorías del sistema de gestión, así como guía sobre la evaluación de la competencia de las personas que participan en el proceso de auditoría, incluyendo quien administra la auditoría del programa, los auditores y de auditoría equipos.

**ISO 19011:** 2011 es aplicable a todas las organizaciones que necesitan para llevar a cabo auditorías internas o externas de los sistemas de gestión o la gestión de un programa de auditoría. La aplicación de la norma ISO 19011: 2011 para los otros tipos de auditorías es posible, siempre que se preste especial atención a la competencia específica necesaria.

## **PRÁCTICA DE TEORÍA ESTUDIADA**

Caso No 1. ilustrativo de conocimiento y habilidades de auditor específicas a una disciplina en gestión de calidad. El conocimiento y habilidades relacionadas a la disciplina y la aplicación de métodos, técnicas, procesos y prácticas específicas a esta disciplina deberían ser suficientes para permitir al auditor examinar el sistema de gestión y generar hallazgos y conclusiones de auditoría apropiados.

**Instrucciones:** Elaborar una lista de chequeo en que se refleje algunos ejemplos para una auditoría de gestión de calidad.

- terminología relacionada con calidad, gestión, organización, proceso y producto, características, conformidad, documentación, procesos de auditoría y de medición.
- enfoque al cliente, procesos relacionados con el cliente, monitoreo y medición de satisfacción del cliente, manejo de quejas, código de conducta, resolución de disputas.
- liderazgo: rol de la alta gerencia, gestión para el éxito sostenido de una organización.
- el enfoque de gestión de la calidad, alcanzando beneficios económicos y financieros a través de la gestión de la calidad, sistemas de gestión de calidad y modelos de excelencia.
- participación de las personas, factores humanos, competencia, entrenamiento y toma de conciencia.
- enfoque por procesos, análisis de procesos, técnicas de capacidad y control, métodos de tratamiento de riesgos.
- enfoque de sistemas para la gestión (relación de sistemas de gestión de calidad, sistemas de gestión de calidad y otros enfoques de sistemas de gestión, documentación de sistema de gestión de calidad), tipos y valor, proyectos, planes de calidad, gestión de configuración.
- mejora continua, innovación y aprendizaje.
- enfoque en hechos para toma de decisiones, técnicas de evaluación de riesgos (identificación, análisis y evaluación de riesgos), evaluación de gestión de calidad (auditoría, revisión y auto-evaluación), técnicas de monitoreo y medición, requisitos para procesos de medida y equipo de medición, análisis de causa raíz, técnicas estadísticas.
- características de procesos y productos, incluyendo servicios.
- relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores, requisitos del sistema de gestión de calidad y requisitos de productos, requisitos particulares para gestión de calidad en diferentes sectores.







## BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA

Arens, A. y Elder, R. (2007). *Auditoría: Un Enfoque Integral*. (11ª ed). Pearson Educación. ISBN 9789702607397.

Benjamín, E. (2007). *Auditoría Administrativa, Gestión Estratégica del cambio*. (2ª ed). Pearson Educación. ISBN 9789702607847

Estupiñan, R. (2007). *Pruebas selectivas en auditoría*. Ecoe Ediciones. ISBN 9789586484763

Mantilla, S. (2007). *Auditoría basada en riesgos. Perspectiva estratégica de sistemas*. Ecoe Ediciones. ISBN 9789586485128

Mantilla, S. (2009). *Auditoría del Control Interno*. (2ª ed.). Ecoe Ediciones. ISBN 9789586486064

Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), IFAC, 2010.

Normas Internacionales de Auditoría y Control de Calidad, IFAC 2010.

## BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

ISO 19011:2011 Guidelines for auditing management systems. Recuperado de [http://www.iso.org/iso/home/store/catalogue\\_tc/catalogue\\_detail.htm?csnumber=50675](http://www.iso.org/iso/home/store/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=50675)

Martínez, Horacio Responsabilidad Social y Ética Empresarial / Horacio Martínez. -1ª. ed. -Bogotá: Ecoe Ediciones, 2010. 158 p.; 21 cm. - (Ciencias administrativas. Administración) ISBN 978-958-648-695-8 I. Liderazgo I. Título II. Serie CDD: 658.4092 ed. 20 CO-BoBN- a744841

NORMA ISO INTERNACIONAL ISO 19011 Segunda edición 2011-11-15 Directrices: extraído 11-2-2016 [www.iso.org/19011auditing](http://www.iso.org/19011auditing)

