

**Un análisis de la Responsabilidad Social Empresarial en la empresa Biochem  
Farmacéutica de Colombia.**

Pontificia Universidad Javeriana

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Administración de Empresas

Bogotá

2011

Pontificia Universidad Javeriana

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Administración de empresas

**Laura Paola Contreras Proaño**

**Un análisis de la Responsabilidad Social Empresarial en la empresa Biochem  
Farmacéutica de Colombia.**

BOGOTA, DC. 8 DE NOVIEMBRE DE 2011

## Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN.....	4
CARACTERÍSTICAS DE LOS PROCESOS Y PRÁCTICAS DE RSE DENTRO DE BIOCHEM FARMACÉUTICA .....	6
PERCEPCIÓN DE LOS EMPLEADOS SOBRE LA RSE Y LA EMPRESA.....	9
Análisis de la entrevista .....	10
Análisis de la encuesta.....	15
PROPUESTA TEÓRICA.....	23
CONCLUSIONES.....	25
BIBLIOGRAFÍA .....	27
ANEXOS .....	29

**TITULO:**  
**Un análisis de la Responsabilidad Social Empresarial en la empresa Biochem  
Farmacéutica de Colombia.**

**1. INTRODUCCIÓN:**

La industria de farmacéuticos y medicamentos en Colombia se caracteriza por la participación de más de 300 laboratorios nacionales y multinacionales. Durante la década del cuarenta y cincuenta se dio inicio a un fuerte proceso de desarrollo del sector farmacéutico, con la instalación de laboratorios filiales de algunas de las multinacionales más importantes a nivel mundial. Las décadas del setenta y ochenta marcaron otra etapa en la evolución del sector, caracterizada por la abundante creación de laboratorios de capital nacional. Según un estudio de la ANDI(2010) muestra que el ingreso de estas empresas de menor tamaño lo posibilitó el vencimiento de patentes, incrementándose así la producción de medicamentos genéricos. Entre 1993 y 2003, la industria farmacéutica tuvo una participación promedio de 4,1% en la producción bruta industrial colombiana. En el 2003 el sector registró ventas de US\$1.754 millones. El sector de productos farmacéuticos mantiene una participación importante en la generación de empleos en la industria dado que emplea aproximadamente a 17.300 personas aportando 3.6% del empleo industrial. De los costos totales, los laborales representan 17.1%(ANDI, 2010).

La empresa Biochem fue fundada el 13 de febrero de 1988 teniendo como objeto social la producción, comercialización y distribución de medicamentos humanos, veterinarios y cosméticos. El crecimiento de la empresa refleja el trabajo en equipo, lo que la ha llevado en la actualidad a destacarse como una de las más importantes del sector. Gracias a su alta calidad ha logrado un buen posicionamiento en el mercado farmacéutico. La compañía genera más de 268 empleos directos y tiene actualmente 53 empleados temporales. La empresa cuenta con 80 productos cubriendo con las patologías más frecuentes de nuestro medio.<sup>1</sup> La misión de la empresa es la siguiente: Fabricar, comercializar y distribuir cosméticos y medicamentos para el uso humano y veterinario, de consumo masivo. También la representación de otras líneas farmacéuticas, con una excelente calidad y servicio, para ayudar

---

<sup>1</sup> Información tomada de: <http://www.biochemfarmaceutica.com>

a suplir las necesidades de salud de la población colombiana, utilizando las nuevas tendencias de la medicina, buscando el desarrollo y permanencia de la compañía. Por otro lado, la visión es la búsqueda permanente del posicionamiento en el mercado farmacéutico humano y veterinario, nacional y latinoamericano, basados en el fomento y desarrollo de nuestros valores, que son la excelencia, calidad, servicio, honestidad e integridad. Dentro de las prácticas de Biochem ellos tienen un programa de bienestar para cada uno de sus empleados.

Biochem al pertenecer a la industria Farmacéutica hace parte de un sector que ha demostrado ser de gran valor en Colombia, por lo que para la sociedad la implementación de responsabilidad social es importante. Y por parte de la empresa la responsabilidad social puede ser causante de mayor productividad gracias a la motivación de los empleados. La responsabilidad social también es un recurso intangible que garantiza la confianza y lealtad de las personas. Puede ser un elemento de diferenciación de distintas maneras, en el mercado incluso: La conciencia social de algunas personas genera que sus decisiones de compra sean por los productos de empresas socialmente responsables, ya sea por los atributos del producto mismo, como los recursos y la mano de obra que los fabrico ó por la imagen corporativa de la empresa. La importancia del análisis está en comprender cuáles son las acciones en RSE (Responsabilidad Social Empresarial) que una empresa en la industria farmacéutica como Biochem realiza, fundamentalmente porque sus productos son de consumo directo e inciden sobre la salud de los ciudadanos colombianos.

Para poder realizar el estudio respectivo sobre las políticas y procesos de Biochem se hará un paralelo con el informe de AFIDRO (Asociación de Laboratorios Farmacéuticos de Investigación y Desarrollo) “BALANCE SOCIAL DE LA INDUSTRIA FARMACÉUTICA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO EN COLOMBIA 2006”. Con el fin de continuar con la definición de RSE para la industria farmacéutica, donde partiremos desde una óptica amplia de la Responsabilidad Social, entendida ésta como el cumplimiento efectivo de políticas que aportan al desarrollo integral y humano en Colombia, desde una perspectiva interna y externa.

## **2. CARACTERÍSTICAS DE LOS PROCESOS Y LAS PRÁCTICAS DE RSE DENTRO DE BIOCHEM FARMACÉUTICA.**

En cuanto a la perspectiva interna, el trabajo debe estar relacionado con la definición que dio la OIT (Organización Internacional del Trabajo) en 1999 de trabajo decente, significa trabajo productivo, en el que la protección de los derechos humanos es una prioridad, al igual que la garantía de obtener ingresos justos, además la creación de empleo también es el principal motor del crecimiento del país. Actualmente Biochem tiene 268 empleados directos y 53 temporales, cumple con los salarios y la seguridad social requerida por el Estado, además de sostener un programa de bienestar en el que entre los beneficios se encuentra un auxilio de alimentación en el que cada uno de los empleados recibe un bono del 50% para almorzar en restaurantes cercanos a la empresa, y desayuno dentro de la empresa. También cuenta con el programa corsepark que consiste en descuentos funerarios, y en caso de necesitarlo la empresa corre con todos los gastos y posteriormente los descuenta de los sueldos. Para cada uno de estos programas se hacen los informes y seguimientos correspondientes para calcular la cobertura de los beneficios dentro de los empleados así como también los costos. Los empleados tienen la posibilidad de afiliarse al fondo de empleados de la empresa con el fin de tener facilidades a créditos. Estos beneficios extralegales tienen efectos positivos en el bienestar de los empleados. En Biochem al igual que en los laboratorios afiliados a AFIDRO apoyan las prácticas estudiantiles de universitarios colombianos, contratando aprendices Sena y practicantes universitarios.

Para incentivar el desempeño de los empleados se cuenta con programas de evaluación y desempeño, diseñado por recursos humanos. Este programa consiste en tener desempeño por objetivos y estos pueden no cumplirse, cumplirse con el 100% o con el 120%. A medida que se cumplen los objetivos con el 120% los empleados reciben beneficios, estas evaluaciones son generadas por el jefe directo anualmente. Este tipo de programa contribuye a la generación de empleo real, que se puede dimensionar a través de la rotación del personal. Gracias a este tipo de incentivos las personas pueden sentirse en un ambiente laboral agradable donde son reconocidas, esto combinado con el tipo de contrato que maneja Biochem (teniendo en cuenta que el 83% de los empleados son contratados directamente) genera una seguridad laboral dentro de la compañía.

Biochem posee código de ética y procesos disciplinarios que son de gran importancia porque garantiza la presencia de estas normas en la toma de decisiones y en los procesos, guían la conducta tanto de los individuos como de la organización, en estos se exponen los compromisos y responsabilidades éticas en la gestión del negocio que es asumida por todos los colaboradores de la empresa como por ejemplo la cero tolerancia con la corrupción. También habla de la importancia de la confianza entre Biochem y sus stakeholders dando a entender que la buena reputación es un recurso intangible. Dentro de los principios generales de Biochem está la honestidad, la imparcialidad, la confidencialidad, el valor de los recursos humanos, la transparencia e integridad, así mismo el código de ética menciona la calidad de los productos y la protección del medio ambiente. “La ética empresarial es una reflexión orientada a lograr la mejor calidad de vida posible para todas las personas que trabajan en una organización, particularmente en el ámbito de la resolución de conflictos y la garantía de los derechos humanos -, y a desarrollar una mayor conciencia sobre la responsabilidad social de la empresa en busca del bien común” (Informe AFIDRO, 2006) en este sentido el manual de ética de Biochem está tocando puntos esenciales como es el valor de los recursos humanos que asegura el buen trato a los trabajadores, además se refiere a la protección del medio ambiente lo que busca crear conciencia sobre la importancia de este tema en todos los trabajadores.

En cuanto a la relación externa el primer actor con el que socializa Biochem es el consumidor, los productos traen todas las especificaciones en las etiquetas y la empresa maneja Call Center para recibir cualquier tipo de reclamo, o para orientar al cliente en caso de dudas sobre los productos. Esto es una parte importante dentro de la RSE si se tiene en cuenta que los productos farmacéuticos pueden ser dañinos si no se siguen recomendaciones adecuadas para su consumo y si no se tiene un conocimiento claro sobre los componentes de los productos. Biochem también maneja procesos en Pro del medio ambiente, como por ejemplo los planes de reciclaje que manejan, tanto en las oficinas como en la planta de producción, además Biochem tiene procesos de manejo de aguas residuales y de manejo de los desechos que favorecen al medio ambiente.

La responsabilidad de estos procesos está a cargo del área de garantía y calidad quienes se ocupan de que los procesos dentro de Biochem estén cumpliendo con la política ambiental establecida en la empresa, cuyo objetivo es “prevenir, minimizar y mitigar la generación de cargas contaminantes para el medio ambiente implementando medidas de reducción en la

fuente, contribuyendo al desarrollo sostenible de la sociedad y garantizar con el cumplimiento de las leyes vigentes”. Fuera de los procesos de producción de los medicamentos está el proceso de manejo de desechos el cual está dividido en 3. El proceso de residuos ordinarios, el proceso de reciclables, donde se separan los materiales, y se llevan al acopio de desechos reciclables, son pesados para llevar un control sobre el plan de reciclaje. Para facilitar este proceso en la parte administrativa tienen canecas marcadas para cada tipo de residuo (orgánicos, papel y cartón, plástico, metal, vidrio) dentro de la planta los separan minuciosamente por tipo de papel, tipo de envase, etc. Estos residuos finalmente son recogidos por otra empresa especializada en llevar a cabo procesos de reciclaje. Por último está el proceso de desechos peligrosos, estos se dividen en dos controlados por el fondo nacional y estupefacientes y los no controlados, para ambos casos son debidamente almacenados en el acopio de desechos peligrosos una zona restringida con la señalización adecuada. Por la naturaleza de estos desechos solo entra personal autorizado con los debidos implementos de seguridad industrial como cofia, careta, bata, guantes. Los desechos son empacados en bolsas rojas con rótulo naranja lo cual identifica que son peligrosos. Los residuos solventes adicionalmente tienen un kit de derrame, para en caso de accidente puedan recogerlo sin correr ningún riesgo. Estos desechos son recogidos por Sintequinca, una empresa contratada para destruirlos, sin embargo una persona de Biochem los acompaña para asegurar que se realice el proceso correctamente y diligencian un formato donde se formalice que se llevó a cabo la destrucción de los materiales. Cada proceso está debidamente especificado en documentos tanto materiales como digitales donde se especifica cuáles son los desechos, la clasificación en la que se encuentran según los impactos ambientales, el debido proceso que se le aplica y las áreas que los producen. Adicionalmente se adjuntan los diagramas especificando las entradas y salidas, el seguimiento estricto de este proceso es de vital importancia especialmente para los desechos tóxicos.

El área de garantía y calidad también se encarga de elaborar los planes de acción, estos son clasificados según aspecto e impacto ambiental. Estos planes se desarrollan con un objetivo, meta, programa y se miden con indicadores. Este año por ejemplo se está desarrollando uno con el objetivo de reducir residuos peligrosos, donde la meta a final del año es haber reducido un 5%. Al interior de los planes de acción elaboran la ficha de programas ambientales. Este año todos los esfuerzos han sido puestos en la implementación del plan de ahorro y uso eficiente de agua. Las actividades para este proyecto están clasificadas en corto, mediano y



largo plazo y entre algunas está instalar sanitarios ahorradores en toda la empresa, y la colocación de Chillers en las marmitas (esto tiene la función de re circular el agua de la empresa). En segundo lugar en la ficha de programas ambientales se encuentra el programa de sensibilización, de la mano del área de gestión humana. Garantía y calidad se encarga de ofrecer capacitaciones semestrales al 100% de los empleados con el fin de sensibilizarlos sobre el buen uso del agua y de reciclar los desechos, recordarles su papel para el cuidado del medio ambiente. Ligado con esta capacitación se encuentran los posters dentro de la compañía con lemas como “En casa vale” con consejos para cuidar el medio ambiente no solo en la empresa. Para la aplicación de esta capacitación se anexan formatos de asistencia con el fin de que todos los empleados la tomen. Estos planes, adicional al impacto medio ambiental, también son una inversión para la empresa ya que aunque la implementación de ellos implican costos en un futuro se verá reflejado en el ahorro.

Dentro del plan de contingencia existe un capítulo para las emergencias ambientales, ya que Biochem es consciente de la naturaleza de algunos de sus desechos en este plan están todas las instrucciones y procedimientos a realizar encaso de algún derrame o problema con los desechos peligrosos. Por último está el plan post consumo fármacos vencidos, el propósito de este plan es proteger la salud humana y enseñar a los consumidores a no tirar los medicamentos vencidos como cualquier otro desecho ya que estos son productos que necesitan un proceso de destrucción. En alianza con otras farmacéuticas y droguerías se han puesto puntos estratégicos donde las personas pueden llevar sus productos vencidos con el fin de no contaminar el medio ambiente al arrojarlos a la basura.

### **3. PERCEPCIÓN DE LOS EMPLEADOS SOBRE LA RSE Y LA EMPRESA.**

Aun cuando podríamos decir que Biochem es una empresa socialmente responsable con los datos anteriores, para continuar con nuestro análisis realizamos entrevistas a los miembros del staff de Biochem con el fin de conocer qué conocimientos sobre RSE poseen, ya que como los directivos y gerentes de la empresa tienen la capacidad de tomar decisiones que afectan toda la compañía y además darnos a conocer aspectos claves sobre las prácticas de la empresa. Con estas entrevistas se busca indagar en dos temas puntuales, primero la opinión y el conocimiento en RSE entendida ésta como el cumplimiento efectivo de políticas que aportan al desarrollo integral y humano en Colombia, desde una perspectiva interna y externa. Seguido de conocimientos puntuales sobre el desarrollo de RSE dentro de Biochem.

### 3.1. Análisis de la entrevista:

#### 1. ¿Tiene algún conocimiento de RSE

Gerente General: Sí, consiste en cumplir todas las normas legales vigentes. La empresa debe velar por el bienestar de sus trabajadores y de los ciudadanos en general. Aportar a la comunidad en general y especialmente con la convive, cuidar el medio ambiente.

Gerente de Mercadeo: Sí, la RSE está enfocada a cómo contribuye una compañía o el sector empresarial a la sociedad algún concepto, idea o actividad que apoye a la comunidad en general. Lo más importante es apoyar a los demás.

Jefe Gestión Humana: Sí, se trata de involucrar a la gente con el fin de mejorar su calidad de vida por medio de planes que realizan las empresas según las necesidades y expectativas que vean en sus trabajadores.

Dentro del Staff de Biochem todos tienen conocimientos sobre lo que significa la responsabilidad social, variando según el área donde se desempeñan.

#### 2. ¿Cree que las empresas cumplen un papel importante en el desarrollo social del país?

Gerente General: Sí, las empresas cumplen una labor importante porque contribuyen en gran parte a generar el bienestar primero a las personas involucradas directamente como los trabajadores y sus familias, también indirectamente porque son las empresas las que generan divisas y riqueza para el país, apoyan directamente al crecimiento económico, lo que a la larga es una mejora en la calidad de vida y oportunidades de todos los Colombianos.

Gerente de Mercadeo: Sí, primero que todo son las que dan trabajo, bienestar, posibilidades de estabilidad económicas, lo que indirectamente contribuye a la mejora del nivel de educación. En cuanto a contribuir a la sociedad y el medio ambiente, tendría la duda de cuantas empresas realmente lo tienen organizado, porque no creo que muchas empresas tengan un plan de RSE, aunque todas lo deberían tener.

Jefe de Gestión Humana: Sí, las empresas brindan estabilidad y desarrollo económico, los cuales son fundamentales para el crecimiento de un país próspero que sea capaz de avanzar.

Todos los entrevistados coincidieron en que el papel de las empresas en el desarrollo del país es fundamental especialmente porque son quienes brindan empleo por ende estabilidad económica y oportunidades de progreso.

3. ¿Qué es lo más importante para que una empresa sea considerada socialmente responsable?

Gerente General: Debe cumplir con todo lo legal vigente salarios justos, cuidar medio ambiente, pagar impuestos. Porque una empresa puede tener beneficios extralegales, pero si evade impuestos no está generándole desarrollo al país. Que produzca bienes o servicios necesarios para el bien de las personas y el país.

Gerente de Mercadeo: Que dé un aporte real económico, que ayude a la comunidad y al medio ambiente que finalmente también afecta toda la comunidad. No es una cuestión netamente financiera, que realmente ayude a la comunidad no sea por exenciones financieras.

Jefe de Gestión Humana: Pensando en el desarrollo del país, primero debe dar un aporte real empezando desde sus propios trabajadores y lo más importante que puede brindar una empresa a la sociedad es un buen plan para cuidar el medio ambiente.

El gerente de mercadeo y la jefe de gestión humana coincidieron en que lo más importante sea un aporte económico real, mientras que el gerente general afirma que antes de dar apoyos extralegales las empresas deben cumplir con todas las normas legales vigentes.

4. ¿Cuál piensa es la importancia del empleado en una empresa?

Gerente General: Los trabajadores son quienes hacen que una empresa viva, se necesita gente que tenga el mismo perfil de la empresa en cuanto a las normas y los procedimientos para el correcto funcionamiento, de esta forma empresa y empleados funcionan como un equipo y son indispensables el uno para el otro.

Gerente de Mercadeo: La importancia del empleado es dar buenas ideas y tomar buenas decisiones, dependiendo del papel y cargo que tenga.

Jefe de Gestión Humana: Es el motor de la empresa.

Dicho en las palabras de cada uno, podemos relacionar las respuestas, en conjunto piensan que el empleado es fundamental para la empresa brindando buenas ideas se convierten en el motor de la empresa, son indispensables.

5. ¿Cómo calificaría usted la relación de la empresa con su entorno?( Siendo 1 muy malo y 5 excelente)

Gerente General: 5. Porque ha fomentado negocios y seguridad en el entorno, además contribuimos al cuidado del medio ambiente.

Gerente de Mercadeo: Voy a ponerle 4, en cuanto al entorno en general tenemos procesos de reciclaje y procesos para el buen manejo de aguas residuales, adicionalmente alrededor la empresa tiene buena imagen, la gente viene buscando oportunidades por lo que representa la empresa en el barrio. No le pongo 5 porque siempre podemos mejorar.

Jefe de Gestión humana: 5.

En promedio la calificación sería 4.6, la empresa ha brindado beneficios al barrio indirectamente, como seguridad y fomentar el comercio a los alrededores, además la empresa contribuye al cuidado del medio ambiente.

6. ¿Cómo calificaría la relación empleados-empresa? (siendo 1 muy malo y 5 excelente)

Gerente General: 4, no es fácil la relación con los trabajadores dada la mentalidad de tener metas ambiciosas y nunca ser conformes lo cual es importante para el crecimiento personal, por lo que no es excelente pero sí es bastante buena.

Gerente de Mercadeo: 4, bien, siempre uno querrá mejorar su condición, su salario, pero acá hay un clima organizacional bueno, se trabaja rico, ameno, hay exigencias como en cualquier empresa, pero aquí no se maltrata ni por de baja a nadie, me parece es adecuado el trato.

Jefe de Gestión humana: 4.

Todos los entrevistados coincidieron en que la calificación para la relación empleados-empresa sería de 4, porque a pesar de que es buena y el trato es el adecuado, es una relación complicada que siempre se podría mejorar.

7. ¿La implementación de las prácticas de RSE promueven los derechos laborales?

Gerente General: Están relacionados, la responsabilidad social siempre va a velar por el cumplimiento de los derechos, el trato adecuado, adicionalmente existen unas normas de convivencia que se cumplen por parte de cada integrante de la compañía para lograr la armonía en la parte laboral y un buen clima organizacional.

Gerente de Mercadeo: Sí, dentro de la compañía se respetan los derechos humanos en general, no es vitrina nuestra la responsabilidad social, pero siempre estamos velando por el bienestar de quienes hacemos parte de la empresa.

Jefe de gestión humana: Sí, son fundamentales para que exista una buena relación al interior de la empresa, además de que las personas se sientan respetadas y cómodas.

Los entrevistados piensan que las practicas de RSE sí promueven los derechos laborales, porque la responsabilidad social siempre va a velar por el bienestar de las personas entre esto tenemos incluidos todos los derechos humanos. Dentro de Biochem se respetan porque siempre están velando por el bienestar de los trabajadores y el buen clima laboral.

8. ¿Tiene conocimiento de actividades de RSE puntuales que realice la empresa?

Gerente General: Sí, a nivel del personal manejamos un plan de bienestar, específicamente lo manejan en recursos humanos, tenemos procesos de reciclaje y procesos para el buen manejo de aguas residuales.

Gerente de Mercadeo: Sí, pero creo que yo por mi cargo ejecutivo, no sé si todos en la empresa tengan conocimiento. En cada oficina reciclamos, no porque nos obliguen la empresa ha intentado crear conciencia. Sé como manejamos los desechos y sé cómo funciona el proceso de reciclaje que manejamos internamente. También cómo funciona el proceso de las aguas residuales.

Jefe de Gestión Humana: Sí, plan de bienestar donde se incluye auxilio de alimentación, programa corsepark, fondo de empleados, realizamos fiestas y actividades de integración.

Cada integrante tiene conocimientos sobre actividades de RSE, varía según el área donde se desempeñe. Por ejemplo la jefe de gestión humana nos contó sobre el plan de bienestar, los

auxilios de alimentación, fondo de empleados y otras actividades que específicamente están a cargo de ella. El gerente de mercadeo nos comentó sobre los procesos de reciclaje y el proceso de las aguas residuales. El gerente general tiene conocimiento del plan de bienestar pero nos hizo énfasis en que está a cargo de recursos humanos y también tiene conocimiento sobre los otros procesos dentro de la compañía que apoyan la RSE.

9. ¿Qué proceso o práctica cree que se podría mejorar a fin de implementar RSE?

Gerente General: Concientización de todos los trabajadores en el tema ambiental.

Gerente de Mercadeo: Todos los procesos que hacemos son en pro del ambiente, nos falta apoyo a la comunidad directamente como por ejemplo fundaciones.

Jefe de Gestión humana: Concientización de trabajadores en lo ambiental.

El Gerente General y la Jefe de Gestión Humana, están de acuerdo en que lo que les hace falta es la concientización por parte de todos en cuanto al tema ambiental. El Gerente de Mercadeo piensa que falta un apoyo directo a la comunidad.

10. ¿Considera que las prácticas de RSE son importantes para la empresa?

Gerente General: Sí, especialmente para el buen ambiente laboral.

Gerente de Mercadeo: Sí, viéndolo como provechoso para la empresa ayuda a la imagen, es bueno que la empresa tenga una imagen benéfica y colaboradora. Además ayuda a que los empleados se sientan satisfechos dentro de la compañía.

Jefe de Gestión Humana: Sí, son fundamentales para poder brindar lo mejor de la empresa a los trabajadores así mejorar el clima laboral y aportar a la comunidad en general.

El gerente de mercadeo piensa que la RSE es importante para la empresa porque ayuda a la imagen y es significativa para que los empleados estén cómodos. El gerente general y la jefe de gestión humana creen que es importante para el buen clima laboral.

11. ¿Qué piensa que dirían los demás empleados si se les hiciera la pregunta anterior?

Gerente General: Creo que algunos dirían que sí. Se debe concientizar más a los trabajadores para que conozcan la importancia de lo que se hace al interior de la empresa más allá de los productos que distribuimos.

Gerente de Mercadeo: Los que tengan acceso a la información dirían que sí.

Jefe Gestión Humana: Algunos no la conocen los que la conozcan dirán que sí.

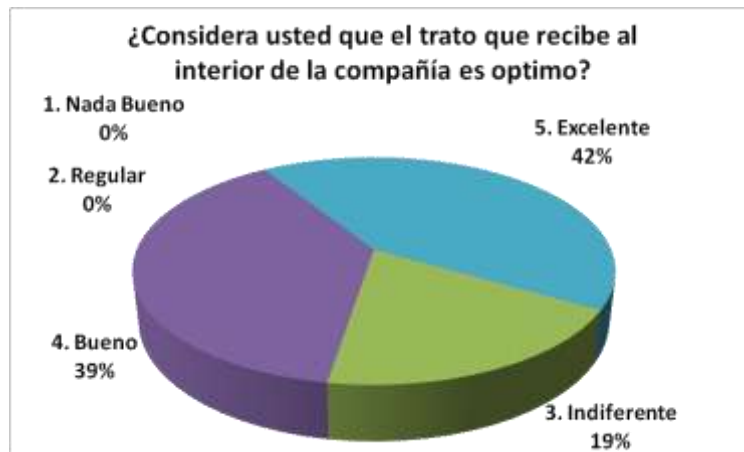
Todos los entrevistados contestaron que para quienes conozcan planes de RSE contestarán que es importante. El gerente general adicioono que sería importante dar a conocer a todos lo que la empresa hace aparte de fabricar y distribuir los productos.

Una vez finalizadas las entrevistas podemos resumir que la parte directiva de la empresa está bien informada acerca de la RSE y de las practicas de RSE de Biochem, pero dada la respuesta de la última pregunta podríamos deducir que los demás trabajadores no tienen conocimiento de estos temas, por lo que decidimos realizar encuestas al resto del personal. Estas encuestas fueron cerradas en su gran mayoría con el fin de facilitar el entendimiento y desarrollo de las mismas. Se realizaron 25 encuestas para tomar una muestra de aproximadamente el 10% de los empleados Se hicieron a operarios y secretarias con el objetivo de conocer la perspectiva de las personas en cargos de un nivel operativo. Dentro de la encuesta buscamos información sobre cómo sienten que es el trato en la empresa y posteriormente preguntamos sobre conocimiento de RSE y sus prácticas en Biochem.

### **3.2. Análisis de la encuesta**

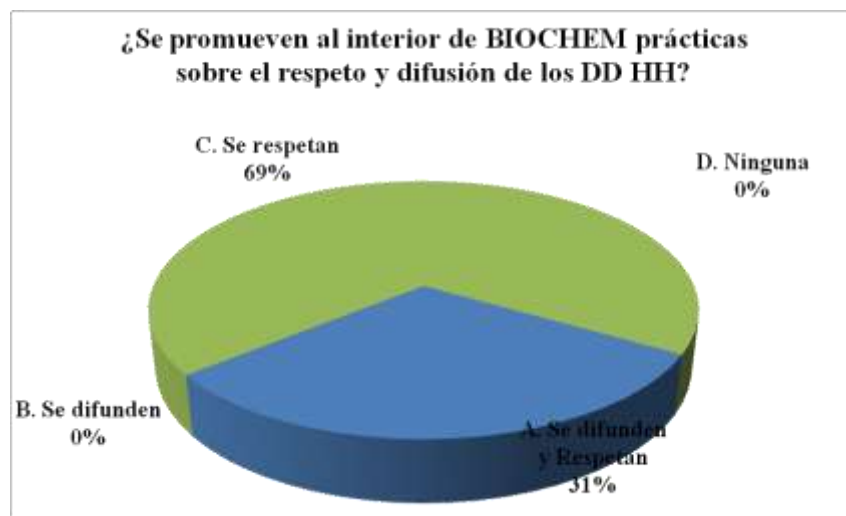
1. Considera usted que el trato que recibe al interior de la compañía es optimo?(1 nada bueno – 5 excelente)

El 42% de los encuestados (11 personas) respondieron que el trato que reciben es excelente. El 39% (10 personas) consideran que el trato es bueno, y el 19% (5 personas) restante creen que no es ni bueno ni malo. Por los resultados podemos ver que el comportamiento de la empresa frente a sus empleados es óptimo ya que el 81% de los empleados están a gusto con el trato. Ninguno respondió que fuera malo o regular.



2. ¿Se promueven al interior de BIOCHEM prácticas sobre el respeto y difusión de los DD HH?

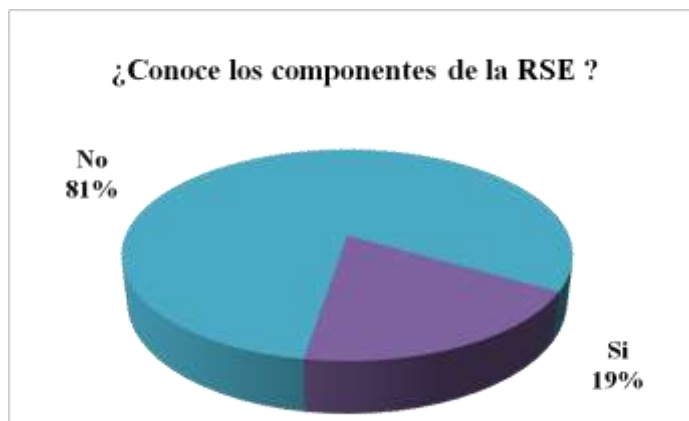
- A. Se difunden y Se respetan
- B. Se Difunden
- C. Se respetan.
- D. Ninguna.



El 69% (18 personas) respondió que se respetan los DD HH al interior de la empresa. El 31% (8 personas) contestó que se respetan y se difunden. Los resultados fueron favorables para la empresa, ya que ninguno de los empleados piensa que se le hayan violado sus derechos en la organización.

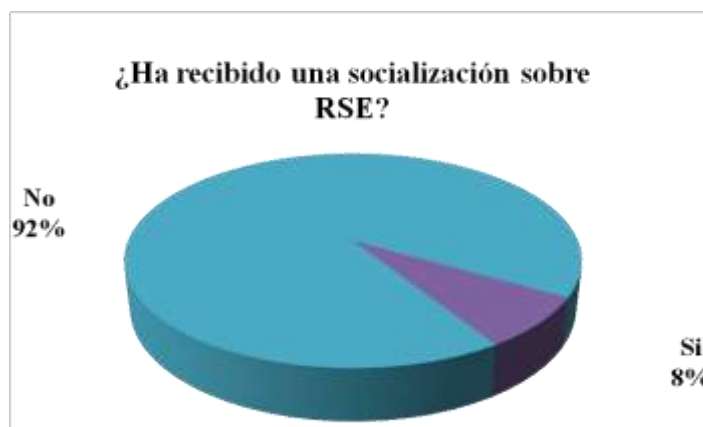
3. ¿Conoce los componentes de la RSE?





Cuando les preguntamos sobre si conocen los componentes de la RSE el 81% (21 personas) contestaron que No. Únicamente el 19% (5 personas) respondieron que sí. Lo que concuerda con la respuesta de los directivos cuando mencionaron que no todos sabrían acerca de la RSE.

4. ¿Ha recibido una socialización sobre RSE?



En cuanto a recibir socialización sobre la RSE el 92% (24 personas) contestaron que nunca habían recibido una. Podríamos deducir que las 2 personas que contestaron sí la han recibido por parte de otra compañía, o en otro lugar.

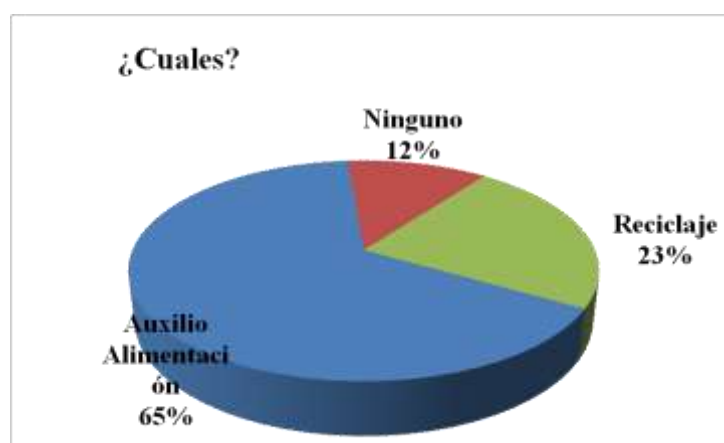
Para continuar con la encuesta en esta pregunta se les explico a las personas que es Responsabilidad Social Empresarial y qué tipo de actividades o prácticas pueden ser consideradas de RSE.

5. ¿Conoce las prácticas de RSE de BIOCHEM?



Después de la pequeña definición sobre lo que es considerado practica socialmente responsable, el 88% (23 personas) de los encuestados contestaron que sí los reconoce y el 12% (3 personas) contestaron que no.

Adicionalmente esta pregunta requería definir cuales reconoce, en donde las 3 personas que respondieron no, no reconocían ninguno. El 23%(6 personas) mencionaron aspectos relacionados con el reciclaje como las canecas divididas en las oficinas o los procesos con los desechos. El 65%(17 personas) de los encuestados reconocieron los beneficios relacionados con la alimentación como el auxilio del 50% en el almuerzo y el desayuno que se les brinda.



6. ¿Considera que las prácticas de RSE son importantes para la empresa? (Siendo 1 nada importante y 5 muy importante)



El 58% (15 personas) de los encuestados piensan que la RSE le es indiferente a la empresa, 23% (6 personas) consideran que es importante, 11% (3 personas) contestaron que es muy importante y el 8% respondió que es poco importante. En esta pregunta se centralizó la respuesta en que es indiferente, probablemente porque en la empresa no han recibido socialización alguna que les demuestre lo importante que es.

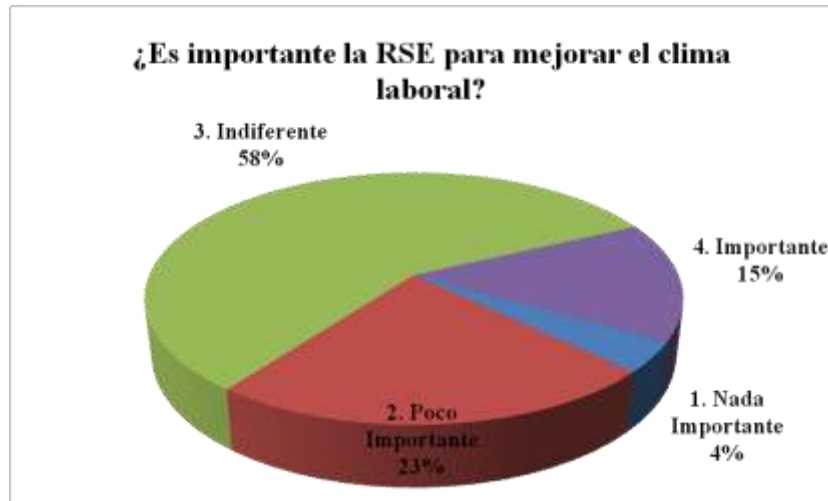
7. ¿Lo benefician las prácticas de la RSE en la empresa?



En cuanto a si lo benefician las practicas de RSE el 88% (23 personas) contesto que sí, el 4% (1 persona) no y el 8% no sabe. Entre las respuestas sobre el cómo, encontramos que todos reconocen que los benefician los auxilios de alimentación ya que ahorran dinero gracias a la empresa. Se dieron 2 respuestas que reconocen la importancia del reciclaje para el medio ambiente.

8. ¿Es importante la RSE para mejorar el clima laboral? (siendo 1 nada importante y 5 muy importante)

Para responder esta pregunta se les hizo la respectiva introducción sobre qué quiere decir clima laboral, ya que muchos no sabían, definiéndolo como las cualidades específicas que perciben de Biochem, cómo se sienten con el trabajo y con las relaciones laborales.



Después de la breve explicación el 58% (15 personas) contestaron que es Indiferente, el 23% (6 personas) piensan que es poco importante, el 15% (4 personas) dijeron que es importante y 1 persona respondió que es Nada importante. Lo que nos muestra la gran diferencia en comparación con los directivos donde todos mencionaban que era de gran importancia para mantener un buen clima laboral, esta paradoja entre las opiniones de directivos y demás empleados se puede dar por la segmentación del conocimiento, ya que a los empleados no llega la información no consideran importante la RSE.

9. ¿Su nivel de compromiso con la empresa después de la aplicación de RSE ha sido?

1. Peor      2. Igual      3. Mejor



El 88% (23 personas) de los encuestados contestaron que su compromiso con la empresa no ha cambiado con la implementación de la RSE y el 12% (3 personas) contestaron que efectivamente el compromiso ha sido mejor. Ninguno contestó que su compromiso haya desmejorado.

Los resultados son favorables en preguntas relacionadas con el trato donde ninguno de los encuestados piensa que es malo y únicamente 5 personas respondieron que es indiferente. En la pregunta donde se les consulta sobre los derechos humanos es positivo ya que ninguno considera que se le hayan violado los derechos, solo el 31% piensa que se difunden y se respetan, por lo que cabría preguntarse cómo se pueden difundir para que las personas no solo consideren que se respetan sino que también tengan conocimientos más precisos sobre el tema por medio de la empresa.

Los resultados dejan de ser tan optimistas cuando se les preguntó directamente por RSE, el 81% contestó que no conoce los componentes de RSE y el 92% respondió que no ha recibido una socialización de RSE. Lo anterior refleja como las políticas y prácticas se han ido limitando en los cargos altos de la empresa. Después de comentarles qué podía considerarse RSE el 88% identificaron algunas prácticas de RSE especialmente los auxilios de alimentación, esto se debe a que es lo que directamente les favorece, sin embargo otras prácticas como los planes de reciclaje y los procesos que se manejan con los desechos y las aguas residuales no se encontraron entre las respuestas, esto debido a que no es algo tan

visible para los empleados. Son importantes las socializaciones sobre los procesos que están mejorando al interior de la empresa para lograr compromiso por parte de los empleados, no solo un compromiso con el trabajo sino un compromiso con el ambiente.

También es significativo la socialización de otras prácticas como todo lo relacionado con el plan de bienestar para darle la importancia que se merece, ya que cuando se les preguntó si creían que la RSE es importante para Biochem el 58% responde que son indiferentes, por lo que aun cuando reconocen algunas prácticas consideran que estas para la empresa no tienen valor, a diferencia de los directivos que coincidieron en que son fundamentales. Por lo que hace falta una socialización desde los cargos altos con el objetivo de crear la conciencia de la importancia que dicen ellos tiene la RSE en la empresa.

Muchos de los empleados encuestados piensan que la RSE es indiferente o no es importante para el buen ambiente laboral, solo el 15% la consideró importante, este porcentaje lo podemos relacionar con la pregunta sobre si el nivel de compromiso con la empresa ha mejorado con las practicas de RSE, a lo que el 88% respondió que continuó igual. Esto se debe a la falta de información ya que muchos no habían escuchado antes sobre la RSE así que no tiene importancia para ellos. Es importante que los directivos de Biochem tengan presente que los trabajadores bien informados son quienes construyen una cultura empresarial que no solo es responsable por los compromisos que se adquieren por ley, sino porque es una opción de vida y entienden la importancia de asumir la responsabilidad social como parte de sus trabajos y sus vidas. Cuando hablamos con los gerentes ellos tenían clara la importancia de las empresas en el desarrollo del país y la importancia de la RSE para los empleados, la comunidad entera y el medio ambiente, por lo que falta difusión de esta conciencia. No es suficiente que los cargos altos la posean.

En resumen se puede decir que las personas reconocen a Biochem como una buena empresa y un buen lugar para trabajar, sin embargo no tienen ningún conocimiento de RSE, la cual si se la dieran a conocer podría influir en su actitud frente a la empresa reconociendo que Biochem tiene actos de responsabilidad social y también podrían tener participación en aspectos importantes de la RSE como los planes de reciclaje.

#### **4. PROPUESTA TEORICA**

Muchos autores han coincidido en que las responsabilidades de una empresa se subdividen en distintos niveles, por ejemplo, Carrol (2003) identifica cuatro tipos de responsabilidad en una empresa: 1. Responsabilidades económicas: La empresa busca ser rentable para los accionistas, otorgar buenos empleos a sus colaboradores y ofrecer un buen producto al mercado. 2. Responsabilidades Legales: Se busca cumplir todas las leyes vigentes y las reglas de juego preestablecidas. 3. Responsabilidades éticas: Se busca dirigir la moral de la empresa realizando lo que es correcto y justo evitando dañar a terceros. 4. Responsabilidad Filantrópica: Se debe contribuir con la sociedad voluntariamente.

Así mismo Garriga y Melé (2004) desarrollan una clasificación de la responsabilidad social empresarial entorno a 4 tipos de teorías, instrumentales, integradoras, de carácter político y sobre ética y moral.

Dentro de las teorías instrumentales se encuentra la teoría de Porter, M. y Krarner, M. quienes plantean en “The Link Between Competitive Advantage and Corporate Social Responsibility”(2002) y “The competitive Advantage of Corporate Philanthropy”(2006) que las empresas se encuentran en una disyuntiva entre realizar más practicas de RSE que ayuden a aumentar el valor a largo plazo o los intereses de los accionistas de maximizar el valor actual de la compañía y los beneficios a corto plazo (Del Castillo, Parregue, 2008: 14).

Cuando en una empresa se valora más los retornos del presente será más difícil que realicen prácticas de RSE, por que en los estados financieros estas se reflejan como gastos no como inversiones, sin embargo, según los autores este tipo de prácticas traen con ellas unos retornos positivos a la empresa, como la valoración de intangibles por ejemplo la marca y la reputación de la compañía. Los autores explican que en una empresa donde desarrollan practicas de RSE estratégicamente se genera la creación del valor social y empresarial, por lo que las relaciones de este tipo de empresas con el entorno será una relación gana – gana.

Además realizar acciones de RSE forma parte del posicionamiento estratégico, tan buscado por las empresas, tomando el concepto de Porter de ventaja competitiva, una empresa debe buscar una posición única y defendible dentro de una industria, ofreciendo una serie de servicios y productos diferentes a los de los competidores. Los dos tipos básicos de ventaja competitiva son liderazgo en costos, que consiste en minimizar los costos para poder ofrecer

el mejor precio del mercado y la diferenciación que se trata de atender necesidades más específicas del cliente sin importar que cueste más. Las acciones de RSE pueden ser una ventaja competitiva que no depende del mercado, sino de una red de relaciones de confianza que se forja en el tiempo, mediante acciones responsables se desarrolla una posición única basada en el compromiso de diferentes grupos dentro y fuera de la empresa. Además de este motivo para los autores existen cuatro argumentos que justifican la RSE:

- **Obligación Moral:** Porter y Kramer (2006) plantean que si la empresa hace negocios e invierte dinero día a día, lo importante es la contribución al desarrollo económico de la región. Por ejemplo, Biochem ha aumentado la demanda de fuerza laboral a medida que ha ido creciendo, además la compra de insumos a industrias locales hace que apoye el desarrollo del país.
- **Sustentabilidad:** Este principio debe ser desarrollado pensando en tres ámbitos del desarrollo empresarial: económico, social y medioambiental. Las actividades de la empresa se deben desarrollar pensando en que sean rentable y en que no generen daños a la sociedad y al ambiente ni en el corto o el largo plazo.
- **Licencia para operar:** En este nivel las empresas tienen en cuenta los temas que afectan a sus distintos grupos de interés en cualquier decisión, incluyendo dentro de los interesados a entes reguladores, la comunidad en general y grupos activistas. La empresa debe buscar la aceptación de estos grupos para llevar a cabo sus operaciones y lograr el crecimiento del negocio sin oposición de la sociedad.
- **Reputación:** A nivel estratégico la reputación puede incrementar las ganancias, las compañías especialmente las de alto impacto social como químicas o energéticas necesitan validar su imagen ante la sociedad, las actividades de RSE deben estar ligadas a la estrategia organizacional, ya que la empresa se ve frente a muchas opciones donde podría realizar acciones de RSE pero si se busca que este dentro de la estrategia empresarial solo se deben realizar aquellas que en la práctica agreguen valor y se conviertan en una ventaja competitiva para las operaciones, las empresas deben tomar las decisiones correctas sobre qué acciones realizar y escoger actividades de la RSE que se puedan integrar con la estrategia corporativa, no tratar de resolver todos los problemas de la sociedad sino concentrarse en los que sean más provechosos para la empresa. Para los autores una empresa que utiliza inteligentemente sus recursos y



los incluye en la estrategia, puede generar mucho más impacto social que una que quiera desarrollar muchas practicas de RSE.

Para que las prácticas de responsabilidad social dentro de Biochem se conviertan en una ventaja competitiva la empresa debe empezar a divulgarlas tanto en el interior como en el exterior, de esta forma la imagen corporativa de la empresa y la reputación será mejor, la empresa será reconocida ya no solo por los productos que fabrica sino por las buenas prácticas que se manejan al interior. En cuanto a la comunicación de las practicas de RSE con los empleados, aun cuando en los planes de acción esta las capacitaciones semestrales y los afiches con consejos para cuidar el medio ambiente, se requiere reforzar la divulgación de las practicas de RSE, ya que el conocimiento sobre estos procesos y planes se quedan en los cargos que los desarrollan y dirigen, sin embargo los otros empleados no reconocen la importancia de estos procedimientos. La empresa ha sabido escoger practicas de RSE que sean provechosas para ella, como los procesos en pro del medio ambiente que en el futuro se verá reflejado en ahorro, los auxilios a los empleados se ve reflejado en personas más comprometidas con la empresa, sin embargo los clientes no tienen información sobre la RSE practicada dentro de Biochem por lo que se está perdiendo esa ventaja de la buena reputación en el mercado, seria valioso para la empresa divulgar las practicas de forma que los consumidores reconozcan a Biochem.

## **5. CONCLUSIONES**

La investigación mostró que sí hay una implementación de prácticas de responsabilidad social empresarial frente al trato con los trabajadores aportándoles auxilios de alimentación, capacitaciones, programas de integración, estabilidad laboral, también implementan prácticas en pro del medio ambiente en los procesos de manejo de desechos, procesos de reciclaje y planes de acción para el ahorro del agua.

El conocimiento de las prácticas está segmentado: las personas en cargos altos, como los gerentes de cada área quienes las conocen y saben de su importancia esto debido a que son ellos quienes las dirigen. Los demás empleados conocen de las prácticas según las áreas donde estén ubicados, por ejemplo en el área de garantía y calidad tienen conocimiento de todos los procesos de fabricación que cuidan el medio ambiente, en el área de gestión humana conocen sobre los planes de bienestar, sin embargo las personas que se encuentran en las

demás áreas de la compañía o cargos más operativos no las conocen o apenas reconocen unas pocas.

En los datos de las encuestas encontramos que el 81% siente que el trato es excelente o bueno y el 19% restante piensa que no es ni bueno ni malo, pero ninguno respondió que fuera malo, así mismo en la pregunta sobre los derechos humanos el 100% considera que se le respetan, esto muestra una tendencia por parte de los empleados a sentirse a gusto con la empresa. También encontramos la necesidad de divulgar el conocimiento porque el 81% contestó que no conoce los componentes de la RSE y el 92% respondió que no habían recibido una capacitación de RSE, aun cuando encontramos que semestralmente se les está dictando una de medio ambiente los empleados no reconocen esto como RSE y respondieron que no sabían.

Una sugerencia para Biochem es que lo que hacen por la empresa debe percibirlo de alguna manera el consumidor, aquí cabría preguntarse si implementar alguna acción por la sociedad como por ejemplo apoyo a fundaciones, les daría una ventaja competitiva diferenciadora en el mercado, o si con el hecho de compartir las buenas prácticas puedan ganar esa ventaja, se podría divulgar dentro de sus comerciales o en los empaques de los productos; para empresas de este tipo de productos es de especial importancia validar su imagen ante la sociedad, ya que las personas no consumen medicamentos de una empresa que no confíe absolutamente.

La importancia de convertir la RSE en una ventaja competitiva está en que si la empresa encuentra beneficioso la aplicación de estas prácticas podrá aplicar mas, se convertirá en una relación gana y gana tanto con los empleados como con la comunidad en general. Además la aplicación de las prácticas de RSE favorece la construcción de una cultura socialmente responsable fuera de la empresa, ya que lo que se busca por medio de estas es crear conciencia, al fin lo que se realice ahora puede generar ahorro en Biochem, pero el objetivo más importante es sostener un medio ambiente para las generaciones futuras, un empleado que entiende esto lo aplica en su vida cotidiana, porque en la empresa también se están formando ciudadanos, no solo un empleado eficiente.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

- Mórros Ribera, Jordi; Vidal Martínez Isabel (2005). Responsabilidad Social Corporativa. Madrid, Fundación confemetal.
- Núñez, Georgina (2003). La responsabilidad social corporativa en un marco de desarrollo sostenible. Santiago de Chile, Naciones Unidas.
- Carroll, A.B. and Buchholtz, A.K.(2003), Business and society: Ethics and stakeholder management, south western, Cincinnati
- Fernández, R. y Martínez, A. (2008) “Naturaleza estratégica de la responsabilidad social empresarial”, en Revista Globalización, Competitividad y Gobernabilidad, Georgetown University – Universia.
- Melé, Domènec(2006) Las cinco mayores compañías farmacéuticas: imagen corporativa y críticas en responsabilidad social. Barcelona, IESE Business school- Universidad de Navarra.
- Barnett, T. (2010), Corporate Social Responsibility, Reference for Business, encyclopedia of Business 2<sup>nd</sup> edition  
<http://www.referenceforbusiness.com/management/Comp-De/Corporate-Social-Responsibility.html#ixzz0uWYFRy3k>
- Gorbaneff, Yuri (2007). Problemas, experimentos, juegos de roles para el pensamiento administrativo, Bogotá, Departamento de administración de empresas, Universidad Javeriana.
- Antonio Argandoña, Luis de Sebastián (2007). Documentacion Social, Revista de estudios sociales y de sociología aplicada. Responsabilidad Social de la Empresa., Caritas Española. Editores.

- Del Castillo, C. y Parragué, M. (2008) Responsabilidad Social Empresarial, Serie Documento Docente N°1, Facultad Economía y Negocios, Universidad de Chile.
- Biochem Farmacéutica, Manual de ética y convivencia , (2004).
- Biochem Farmacéutica, Política Ambiental.
- Biochem Farmacéutica, Planes de Acción.
- Biochem Farmacéutica, Ficha de Programas Ambientales.
- Biochem Farmacéutica, Plan de Contingencia.
- <http://www.biochemfarmaceutica.com>
- Informe: BALANCE SOCIAL DE LA INDUSTRIA FARMACÉUTICA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO EN COLOMBIA 2006.  
Disponible en <http://www.afidro.com/img/documento/FolletoAFIDROFinalFinal-DEF.PDF>
- <http://www.referenceforbusiness.com/management/Comp-De/Corporate-Social-Responsibility.html#ixzz0uWYFRy3k>
- <http://www.eclac.cl/cgi-bin/getProd.asp?xml=/cooperacion/noticias/noticias/6/26446/P26446.xml&xsl=/cooperacion/tpl/p1f.xsl&base=/cooperacion/tpl/top-bottom.xslt>
- [http://www.andi.com.co/pages/proyectos\\_paginas/proyectos\\_detail.aspx?pro\\_id=62&Id=12&clase=8&Tipo=2](http://www.andi.com.co/pages/proyectos_paginas/proyectos_detail.aspx?pro_id=62&Id=12&clase=8&Tipo=2)
- <http://www.dnp.gov.co/PortalWeb/Portals/0/archivos/documentos/DDE/Farmaceticos.pdf>

## 7. ANEXOS

### 7.1. Entrevista

Nombre: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Muchas gracias por tomarse el tiempo para responder esta entrevista, la cual es elaborada únicamente con fines académicos. Esta entrevista le tomara únicamente unos 15 minutos de su tiempo.

1. ¿Tiene algún conocimiento de RSE?
2. ¿Cree que las empresas cumplen un papel importante en el desarrollo social del país?
3. ¿Qué es lo más importante para que una empresa sea considerada socialmente responsable?
4. ¿Cuál piensa es la importancia del empleado en una empresa?
5. ¿Cómo calificaría usted la relación de la empresa con su entorno?( Siendo 1 muy malo y 5 excelente)  
1\_\_            2\_\_            3\_\_            4\_\_            5\_\_
6. ¿Cómo calificaría la relación empleados-empresa? (siendo 1 muy malo y 5 excelente)  
1\_\_            2\_\_            3\_\_            4\_\_            5\_\_
7. ¿La implementación de las prácticas de RSE promueven los derechos laborales?
8. ¿Tiene conocimiento de actividades de RSE puntuales que realice la empresa?
9. ¿Qué proceso o práctica cree que se podría mejorar a fin de implementar RSE?
10. ¿Considera que las prácticas de RSE son importantes para la empresa?
11. ¿Qué piensa que dirían los demás empleados si se les hiciera la anterior pregunta?

