

UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS

MAESTRÍA: DESARROLLO Y GESTIÓN DE EMPRESAS SOCIALES.

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL COMO FACTOR SOSTENIBILIDAD DE PRODUCTOS

ROCHE

.

PEDRO HERNANDO FLOREZ PORRAS

ALEJANDRO GAMEZ CUIEL

2019

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL COMO FACTOR DE SOSTENIBILIDAD DE
PRODUCTOS ROCHE.

PEDRO HERNANDO FLOREZ PORRAS

ALEJANDRO GAMEZ CURIEL

UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS

MAESTRÍA: DESARROLLO Y GESTIÓN DE EMPRESAS SOCIALES.

2019.

DEDICATORIA.

Dedico este proyecto a:

Mi familia que siempre me ha apoyado

Incondicionalmente a cumplir mis metas y objetivos.

AGRADECIMIENTOS.

Primeramente, le doy gracias a Dios y a mi familia por la ayuda y el apoyo, por estar cerca de mí siempre y en todo momento, por ayudarme a superar los momentos de dificultad y ser fuente de inspiración.

Mi agradecimiento también es para las personas que han contribuido a forjar mi camino, a quienes han aportado para lograr ser una mejor persona, con sus enseñanzas y correcciones; y finalmente agradezco a la universidad Simón Bolívar por permitirme formar y llevar a cabo uno de mis objetivos y metas.

Muchas gracias a todos.

Nota de aceptación:

Firma Director Trabajo de Grado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Tabla de contenido

RESUMEN.	12
TABLA DE CUADROS.	8
TABLA DE GRAFICOS.	9
TABLA DE FIGURAS.	10
LISTA DE ANEXOS.	11
INTRODUCCIÓN.	12
1. AREA TEMÁTICA Y PROBLEMA DE ANALISIS.	16
1.1 Definición del problema.	16
1.2 OBJETIVOS.	18
1.2.1 Objetivo General.	18
➤ Valorar las acciones de RSE que realiza la empresa farmacéutica Roche y su incidencia en las relaciones con su entorno y en su sostenibilidad como estrategia de gestión social de la empresa mercantil.	18
1.2.2 Objetivos específicos.	18
➤ 1.2.2.1 Analizar casos de despliegue de responsabilidad social de Roche en Colombia en la estrategia de gestión social de la empresa.	18
➤ 1.2.2.2 Describir la responsabilidad social en Roche, motivaciones, estrategias como sistema empresarial.	18
➤ 1.2.2.3 Analizar las implicaciones de la estrategia de responsabilidad social en las relaciones con el entorno, impactos y reconocimientos.	18
1.3 JUSTIFICACIÓN.	18
2. MARCO REFERENCIAL.	21
2.1 La responsabilidad social empresarial: evolución y conceptos.	21
2.2 La responsabilidad social y los grupos de interés.	28
2.3 La responsabilidad social empresarial y la teoría institucional.	29
2.4 Normas y Guías acerca de la Responsabilidad Social Empresarial.	31
- Organización internacional para la normalización (ISO), ISO 26000 (2010):	31
- Norma SA 8000.	31
- Pacto global de Naciones Unidas:	31
- Objetivos del Milenio:	32
- GTC 180:	32
- Modelo GRI (Global Reporting Initiative):	32
2.5 Responsabilidad Social en Colombia y su impacto en el sector farmacéutico.	33

2.6 Roche en Colombia y su responsabilidad social.....	36
2.7 Resumen informe de sostenibilidad guía GRI G4 Roche 2017.....	41
3. MARCO METODOLOGICO.....	57
3.1 Enfoque.....	57
3.2 Población y muestra.....	60
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	61
4. SISTEMATIZACION Y PRESENTACIÓN DE LOS DATOS RECOLECTADOS.....	63
Encuestas.....	¡Error! Marcador no definido.
Resultados entrevistas.....	74
5. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	85
5.1 Casos de despliegue de responsabilidad social de Roche en Colombia en la estrategia de gestión social de la empresa.....	85
5.2 Descripción de la responsabilidad social en Roche, motivaciones, estrategias como sistema empresarial.....	88
5.3 Implicaciones de la estrategia de responsabilidad social en las relaciones con el entorno, impactos y reconocimientos.....	89
CONCLUSIONES.....	90
RECOMENDACIONES.....	94
BIBLIOGRAFÍA.....	96
ANEXOS.....	102

TABLA DE CUADROS.

Cuadro 1: Resumen informe de sostenibilidad Roche 2017

Cuadro 2: Sistematización de preguntas según indicadores y sub indicadores.

Cuadro 3: objetivo social Roche

Cuadro 4: Concepto responsabilidad social según empleados de Roche.

Cuadro 5: Datos generales de la entrevista.

Cuadro 6: datos respuestas entrevistas.

TABLA DE GRAFICOS.

Grafico 1: edad.

Grafico 2: genero.

Grafico 3: programas eficientes y de impacto por la responsabilidad social en la empresa farmacéutica Roche.

Grafico 4: conceptos asociados a la RSE según los empleados.

Grafico 5: ámbitos en los que debería enfocarse la RSE en Roche según empleados.

Grafico 6: calificación atención prestada por Roche en la RSE.

Grafico 7: programas de capacitación.

Grafico 8: Iniciativas de equidad de género, igualdad y empresa incluyente.

Grafico 9: equilibrio con la vida extra laboral.

Grafico 10: parámetros legales y transparentes para establecer los precios.

TABLA DE FIGURAS.

Figure 1 Teoría RSE según Carroll	27
Figure 2 Propuesta de diseño metodológico de estudio de casos.....	59

LISTA DE ANEXOS.

Anexo 1: Ampliación normas y guías para la aplicación de la RSE.

Anexo 2. Códigos GRI Roche.

Anexo 3. Modelo entrevista.

Anexo 4. Modelo encuesta.

RESUMEN.

Este trabajo trata del estudio de caso de la responsabilidad social como estrategia de sostenibilidad y generación de rentabilidad y competitividad en el mercado, tema fundamental en el mundo globalizado para las empresas privadas, debido a las motivaciones que se generan y a las relaciones enriquecidas entre ellas y sus contextos, lo que incide en el desarrollo y crecimiento de estas.

El sector en el cual se llevó a cabo la investigación es el farmacéutico, en la empresa Productos Roche S.A filial Colombia, uno de los sectores más importantes dado su aporte al país. Esta investigación es de tipo cualitativa con un estudio de caso para responder a los objetivos por medio del análisis de información.

De acuerdo con lo anterior se plantea un objetivo general: Valorar las acciones de RSE que realiza la empresa farmacéutica Roche y su incidencia en las relaciones con su entorno y en su sostenibilidad como estrategia de gestión social de la empresa mercantil.

El documento cuenta en principio exhaustivo estudio de: investigaciones, artículos, previos que se usaron como referentes y se aplicaron en esta investigación. Posteriormente y a través de un proceso de divulgación y socialización del proyecto de investigación con las directivas de la compañía para obtener el consentimiento informado; Se convocó a los empleados para la participación anónima y la aplicación de los instrumentos, vía virtual, en el cual se incluye una encuesta sociodemográfica, en la cual se consignaron datos como: cargo, edad, género; y una serie de preguntas individuales para obtener más información acerca de la practicas de RSE en la empresa. Finalmente, con los datos recolectados se planteó el análisis documental del último reporte de sostenibilidad presentado (año 2017) para responder a los objetivos y preguntas de investigación planteada.

ABSTRACT

This paper gives an account of social responsibility as a sustainability strategy creating profitability and competitiveness in the market, a fundamental issue in the globalized world for private companies, due to the motivations generated and the enriched relationships between them and their contexts, which affects their development and growth.

The sector in which the research was carried out is the pharmaceutical, in the company Roche de Colombia, one of the most important sectors given its contribution to the country. This research is qualitative with a case study to respond to the objectives through the analysis of information.

In accordance with the above, a general objective is proposed: To assess the CSR actions carried out by the pharmaceutical company Roche and its impact on relations with its environment and its sustainability as a social management strategy of the commercial company.

The document has in principle exhaustive study of: research, articles, previous ones that were used as referents and were applied in this investigation. Subsequently and through a process of dissemination and socialization of the research project with the company's directives to obtain informed consent; Employees were summoned for anonymous participation and the application of the instruments, via virtual means, which includes a sociodemographic survey, in which data such as: position, age, gender; and a series of individual questions to obtain more information about CSR practices in the company. Finally, with the data collected, the documentary analysis of the last sustainability report presented (year 2017) was presented to answer the research objectives and questions raised.

INTRODUCCIÓN.

Implementar buenas prácticas de responsabilidad social en las empresas es cada vez más común y continua ganando fuerza, principalmente por las numerosas ventajas que genera a nivel interior y exterior en las organizaciones. Adoptar una cultura de responsabilidad social empresarial, que incentive el equilibrio entre lo social, ambiental y laboral, es cada vez más estratégico para las empresas, debido a que les permite funcionar como agentes de cambio social y puente comunicacional entre los empleados y la comunidad aledaña.

Ventajas como: mejorar la reputación de la empresa (Reputation institute), aumentar competitividad (Reputation institute) , incremento en el valor de activos (Boston Consulting Group), acceso a nuevos sectores de mercado (Ernst and Young), aumento de ventas (Nielsen), contribución a la sociedad (Society for Human Resource Management), son algunos beneficios por los que muchas empresas han decidido implementar y fomentar la responsabilidad social en las empresas. La globalización ha permitido que los problemas sociales y ambientales sean de todos por lo que sus soluciones también son de todos y por lo tanto sus resultados. Esto ha sido entendido por muchas empresas, por lo que han adoptado la responsabilidad social en su estrategia de gestión social.

En Colombia se han destacado empresas en múltiples sectores económicos por sus buenas prácticas en responsabilidad social, de hecho nuestro país es líder en latino américa, como uno de los que mayor número de empresas han adoptado prácticas de responsabilidad social (Merco). Entre ellas, se destaca la empresa farmacéutica Productos Roche SA, que ha sido según MERCO (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa, 2018) integrada al grupo de las mejores compañías socialmente responsable. Roche, es una compañía farmacéutica multinacional de origen suizo, presente en 150 países, y que cuenta con un número importante (30) medicamentos

esenciales en la lista de la OMS. Con más de sesenta (60) años en Colombia, desde 1957, con presencia en todo el territorio nacional y con un significativo número de clientes y consumidores en las principales ciudades del país.

Roche es una compañía líder del sector de la salud, centrada en la investigación y con la ventaja competitiva combinada de la integración farmacéutica-diagnóstica. Es la mayor compañía biotecnológica del mundo y tiene medicamentos auténticamente diferenciados en las áreas de oncología, virología, inflamación, metabolismo, enfermedades huérfanas y sistema nervioso central. Así mismo se encuentra actualmente posicionada como la empresa líder en el mundo en cuanto a diagnóstico in vitro, diagnóstico histológico del cáncer y pionero en el control de la diabetes. Roche no solamente genera credibilidad y confianza con la calidad de sus productos sino también, con la forma de realización de los negocios de manera responsable y con altos estándares éticos que vayan acorde a sus valores corporativos.

En la primera parte del presente documento se analizó un estudio de caso de la Responsabilidad Social¹ de la empresa Roche, Posteriormente se presenta el fundamento teórico y algunos indicadores de RSE que permitieron analizar si la empresa cumple con estos.

Se presenta al análisis del reporte de sostenibilidad del año 2017, puesto que es el más reciente, debido a que los reportes que se presentan en el año son del periodo inmediatamente anterior. Finalmente se presentan conclusiones y recomendaciones para futuros estudios y procedimientos con respecto a RSE.

¹ En algunas ocasiones nos referiremos con las siglas RSE

1. ÁREA TEMÁTICA Y PROBLEMA DE ANÁLISIS.

1.1 Definición del problema.

En la actualidad las empresas deben afrontar retos y cambios que le permitan seguir creciendo en rentabilidad y valor social, por tanto, como es conocido, la RSE representa uno de los principales elementos que permiten encontrar modelos creativos para minimizar las cuestiones sociales, económicas y ambientales que afecten al sector y es muestra de la gestión social de la empresa mercantil, como un modo nuevo de asumir los negocios y responder a la sociedad por sus desarrollos.

La RSE, la cultura corporativa y la reputación son elementos esenciales de una empresa para construir su imagen y marca, por ello la creciente tendencia de programas, proyectos y cambios de las empresas para ser socialmente responsables, así como también el creciente incremento por mantener presente en sus políticas el concepto de sostenibilidad acorde con el pacto global. Lo cierto es que la responsabilidad social empresarial (RSE) es cada vez más aceptada por empresas como factor de sostenibilidad en todo el mundo (Franklin, 2008).

Los grupos de interés o bien llamados *stakeholders* son un elemento diferenciador a la hora de emprender estrategias que busquen la competitividad y sostenibilidad del mercado, esto es debido al poder de decisión y de compra del consumidor basado en las percepciones que tiene del proveedor, ya sea por un servicio recibido en específico, el valor agregado, su compromiso ético, su responsabilidad social; en definitiva, es necesario la existencia de estrategias de RSE bien fundamentadas para potencializar una correcta actividad y así satisfacer las demandas y necesidades de los grupos de interés, entre los que se encuentran los accionistas, empleados, proveedores, clientes-consumidores, sociedad, etc.

En muchos países, especialmente los países en vía de desarrollo, sus gobiernos no alcanzan a cubrir y dar solución a todas las necesidades sociales de la población, es entonces cuando las diferencias económicas, las brechas sociales y los problemas sociales se acentúan más rápido. El sector privado mediante la aplicación y gestión de RSE puede brindar soluciones exitosas a estas necesidades contribuyendo así a la mejora de la calidad de vida de la población y aliviando las cargas al sector público, sin dejar de ser un trabajo conjunto y continuo entre los dos sectores. Dado lo anterior muchas empresas en el territorio colombiano implementan modelos de gestión de RSE solventando y ayudando algunas necesidades de la población.

Roche pertenece al sector farmacéutico, un sector que en los últimos años ha mostrado un gran valor y crecimiento a nivel internacional y nacional, por tanto, es importante crear lazos de diferenciación y valores agregados a los productos con recursos intangibles como lo es la RSE, que garanticen la lealtad y el consumo de los productos, así como también, solventen y ayuden algunas necesidades de la población. El análisis primordial de esta investigación es comprender las acciones de RSE que se realizan en la empresa Roche del sector farmacéutico. Este sector incide directamente con la salud y el bienestar de la persona y la comunidad en general, por lo que debe prestar mayor interés en la realización de actividades, planes y programas que ayuden y beneficien a la comunidad en general.

Se hace necesario entonces evaluar las acciones de RSE, que realiza la empresa mercantil Roche S.A, para comprender sus implicaciones en la sociedad, plantear mejoras y valorar su impacto en la reputación, competitividad y sostenibilidad de la empresa.

Por ello se plantea el siguiente interrogante: ¿contribuyen las acciones de RSE desarrolladas por Roche, en la salud y bienestar de las personas y de la comunidad en general, incidiendo en su competitividad y sostenibilidad?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General.

- Analizar las acciones de RSE que realiza la empresa farmacéutica Roche y su incidencia en las relaciones con su entorno y en su sostenibilidad como estrategia de gestión social de la empresa mercantil.

1.2.2 Objetivos específicos.

- 1.2.2.1 Revisar casos de despliegue de responsabilidad social de Roche en Colombia en la estrategia de gestión social de la empresa.
- 1.2.2.2 Describir la responsabilidad social en Roche, motivaciones, estrategias como sistema empresarial.
- 1.2.2.3 Evaluar las implicaciones de la estrategia de responsabilidad social en las relaciones con el entorno y su impacto en la competitividad y sostenibilidad de la empresa.

1.3 JUSTIFICACIÓN.

En la actualidad las empresas de todos los sectores han decidido implementar la RSE para buscar mejores y mayores beneficios para el desarrollo tanto empresarial como del entorno. Sin embargo, la implementación de la RSE tiene como influencia diversos factores, como cumplir con las normatividades legales y empresariales que velan por el modelo de gestión y prácticas de labores que no afecten la sociedad en general; adicionalmente.

las prácticas en RSE hacen que una organización obtenga buenos resultados a mediano y largo plazo, pues fortalecen las inversiones de la empresa, ayudan a empoderar y capacitar a su personal y además mejoran su imagen institucional lo que posibilita la opción de generar mayor valor económico así como una mejor relación con los clientes (Arbaiza, 2015).

Ahora bien, se puede evidenciar que la generación de estrategias de Responsabilidad Social en las empresas logra reducir los impactos al medio ambiente, aumenta la productividad y rentabilidad de la empresa y genera beneficios para todos los stakeholders, todos estos alcanzados mediante la implementación de prácticas amigables que se convierten en estrategias de sostenibilidad en la gestión empresarial.

Dado los cambios constantes del mercado, los avances tecnológicos y la aparición de nuevos mercados las empresas comprenden la necesidad de identificar sus ventajas competitivas, debido al impacto positivo que causan estrategias de diferenciación de RSE en los clientes objetivos; por tanto, la RSE se convierte en una estrategia de las empresas, lo que le permite crecer y convertirse en sostenible a lo largo del tiempo generando diferenciación en sus procesos externos e internos para generar valor agregado a sus productos y/o servicios y a su vez creando bienestar a la comunidad.

Esta investigación permite demostrar la importancia que tiene la RSE en ser aplicada en las empresas farmacéuticas debido a su influencia directa en el bienestar de la población de acuerdo a su objetivo de mejora de la salud “ Estamos convencidos que la salud debe ser una prioridad que impacta positivamente la felicidad de las personas, al permitirles vivir más momentos que hagan la diferencia y que además contribuye al desarrollo económico del país” (Roche, Reporte de sostenibilidad 2017, 2017) así como también, garantizar la mejora de algunas necesidades del sector de salud en el país, la mejoría de la prestación de servicios, obteniendo un nuevo nivel de competitividad que les brinde la capacidad de innovar y tomar nuevas decisiones que contribuyan de mejor manera el sistema y sus afiliados.

Esta cada vez más generalizada la opinión de que los modelos de gestión o producción capitalista tienden a un coste alto en materia del deterioro del ámbito social, familiar y del medio ambiente,

lo que hace que las empresas no tengan un modelo sostenible en el tiempo. Por lo anterior, se puede decir que las empresas en general se encuentran en un momento en el que la mejora de los modelos de gestión, la correcta utilización de los entornos, la protección del equilibrio social y familiar, la preservación del medio ambiente y los recursos naturales, resultan de gran importancia para la singularidad y diferenciación del valor agregado de un producto, la competitividad y la sostenibilidad de un negocio, especialmente en las empresas farmacéuticas.

Con lo anterior se puede esclarecer la importancia de implementar prácticas de RSE en la gestión y desarrollo de herramientas y servicios, en las empresas del sector farmacéutico. En este orden de ideas lo que se pretende con esta investigación es analizar las acciones de RSE que implementa la empresa farmacéutica Roche; esto se hará mediante una investigación, análisis y estudio de las normas y guías de RSE y el último reporte de sostenibilidad de Roche, nutriendo la investigación con encuestas y entrevistas aplicadas a los empleados de la empresa.

Por otra parte, esta investigación también simboliza una oportunidad para los estudiantes y la población en general de comprender la importancia de la implementación de las RSE como una estrategia de competitividad y sostenibilidad mediante prácticas amigables que generen beneficios a todos sus grupos de interés.

Abordar este tema responde también a un interés particular por contribuir en el análisis de las acciones de RSE de Roche, dado el aporte teórico, el valor académico y el interés personal para esta investigación se puede concluir que es sustancial para conocer las acciones de RSE, comprender el estado actual de la empresa en materia de RSE, promocionar la importancia de la RSE como modelo autónomo de conocimiento y aporte positivo hacia el entorno.

2. MARCO REFERENCIAL

2.1 La responsabilidad social empresarial: evolución y conceptos.

Los cambios sociales, culturales, las afecciones del medio ambiente, las condiciones laborales, el calentamiento global, entre otros factores, como lo advirtió Kofi Annan, para la época secretario de la ONU, en el foro económico mundial de Davos (1999), han resaltado la importancia de la Responsabilidad Social empresarial, influenciado de alguna manera por situaciones de carácter externo a la empresa, como los movimientos sociales, y algunas leyes y pactos firmados por los gobiernos nacionales. El llamado de K. Annan, a los líderes del mundo en materia económica, empresarial y política, origino un gran pacto mundial para “dar al mercado un rostro más humano”: el pacto mundial de las naciones unidas.

Antes y luego a este gran pacto, se desarrollaron importantes actividades y acontecimientos que impulsaron el tema de la responsabilidad social empresarial, podemos mencionar: la conferencia de Estocolmo (1971), el informe Brundtland (1987), el protocolo de Kyoto (1997), la fundación de diferentes grupos civiles como Greenpeace, Amnistía Internacional, a nivel empresarial iniciativas como AA1000, SA8000, y organizaciones como la Global Reporting Initiative o el Instituto Ethos (Expok, 2016).

Hablar de Responsabilidad Social Empresarial es hablar de un concepto o un tema con gran amplitud, así como también tomara una cantidad de términos relacionados (filantropía, voluntariado, sostenibilidad) que definiremos para abordar de mejor manera el concepto de RSE.

El concepto de responsabilidad social empresarial ha tenido una evolución a lo largo del tiempo, en principio el concepto fue impulsado por Howard Bowen en 1953, en su libro *Social Responsibilities of the Businessman* donde definió la RSE como: “las obligaciones de los empresarios para impulsar políticas corporativas para tomar decisiones o para seguir líneas de

acción que son deseables en términos de los objetivos y valores de la sociedad” (Bowen, 1953). El economista Bowen, quiso con esta definición incorporar en las políticas y decisiones de las empresas los intereses sociales, para así contribuir con las problemáticas de la población.

A partir de ese momento se han dado innumerables definiciones de Responsabilidad Social Empresarial, algunas de estas definiciones son:

En 1960, “las decisiones que los empresarios toman por razones que van más allá de los intereses económicos o técnicos de las empresas”. (Davis, 1960)

En 1982, Peter Drucker “...la apropiada “responsabilidad social” para la empresa es calmar al dragón, es decir, transformar un problema social en una oportunidad económica y de beneficio económico, en capacidad productiva, recursos humanos competentes, trabajos bien pagados, en riqueza”.

En 1999, Watts y Holme, “El compromiso continuo de las empresas de comportarse éticamente y contribuir al desarrollo económico mientras mejoran la calidad de vida de sus trabajadores y familias así como la de la comunidad y la sociedad” (Phil Watts & Richard Holme, 1999)

Hasta aquí se puede evidenciar que los autores no difieren mucho en sus definiciones, pues, sostienen que la RSE debe ser practicada por las empresas e instituciones más allá de sus intereses económicos, las leyes, las regulaciones, y de esa manera contribuir al desarrollo económico de la población y a su vez el de la empresa, así como también ayudar a mitigar los problemas sociales.

Sin embargo, no todos los autores que han hablado y definido la RSE siguen esta misma línea; el economista Milton Friedman, en un artículo publicado en el New York Times asegura que “La responsabilidad social de los empresarios es incrementar sus ganancias”. (Friedman, 1970) Hace hincapié en su rechazo a la RSE puesto que afirma que la responsabilidad debe ser un tema personal

y no institucional, es decir, quienes adquieren responsabilidades son las personas y no la empresa; es entonces una responsabilidad de los dueños de las empresas como personas, lo que Friedman llama “ejecutivos corporativos” que de manera voluntaria deciden hacer caridad, destinar dinero para causas respetables, minimizar el daño medioambiental, etc.

En el 2003 Paul Portney define la Responsabilidad social empresarial como “La práctica de una compañía que va más allá, a veces bastante más allá, de lo que se le es requerido por las leyes y las regulaciones” (Portney, 2003)

En este punto se puede evidenciar una clara necesidad e importancia de las empresas en realizar negocios en contextos favorables, tener una mejor relación entre empresa y comunidad bajo la premisa de si la comunidad está bien la empresa estará bien. Algunas organizaciones y empresas empiezan a publicar informes o balances sociales para dar a conocer sus programas y aportes a la comunidad; “En Colombia contribuimos a generar desarrollo, educación y crecimiento a través de la Fundación HOCOL, la cual participa activamente en la Fundación del Alto Magdalena, la Fundación Oleoductos de Colombia y la Corporación Acción por Bolívar Actuar Famiempresas. HOCOL también fortalece la construcción de una sociedad democrática a través de la colaboración con instituciones y corporaciones locales, nacionales y extranjeras y asume su responsabilidad social considerando sus políticas de respeto por la dignidad humana hasta un estricto cuidado de sus operaciones y una filosofía basada en el trabajo en equipo” (HOCOL, 2006)

Edward Freeman hace un aporte importante, con su teoría de *stakeholders*, término utilizado para referirse a las partes quienes pueden afectar o son afectadas por las actividades de una empresa, poniendo de manifiesto “la necesidad de mantener un dialogo constante entre el público interesado” (Freeman, 2005).

En el 2009 el profesor Antonio Argandoña, presenta la RSE como un “conjunto de deberes morales hacia otros actores sociales y hacia la sociedad que la empresa asume como resultado de su desarrollo económico, social, político, y, por supuesto, la reflexión ética sobre su papel en la sociedad y en sus relaciones con los otros actores”. (Argandoña, 2009)

En el 2010 Hediger define “La responsabilidad social como un programa de acción donde el objetivo de una empresa es maximizar sus beneficios y, al mismo tiempo, contribuir a la mejora del bienestar social” (Hediger, 2010)

Teniendo en cuenta lo anterior podemos decir que la RSE fue ganando un espacio importante con el apoyo de instancias internacionales como:

El instituto ETHOS (2007) la “RSE es la forma de gestión definida por la relación ética y transparente de la empresa con todos los públicos con los cuales se relaciona, y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sustentable de la sociedad; preservando recursos ambientales y culturales para las futuras generaciones, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales” (ETHOS, 2005)

El World Business Council for Sustainable Development define “La responsabilidad social empresarial es el compromiso que asume una empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible por medio de colaboración con sus empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad, con el objeto de mejorar la calidad de vida”. (WBCSD.ORG, 2010)

Prince of Wales Business Leaders Forum (PWBLF) “El conjunto de prácticas empresariales abiertas y transparentes basadas en valores éticos y en el respeto hacia los empleados, las comunidades y el ambiente”

Banco Mundial (2005) “El compromiso de las empresas para comportarse éticamente y para contribuir al desarrollo económico sostenible trabajando con todos los stakeholders relevantes para mejorar sus vidas en maneras que sean buenas para la empresa, la agenda del desarrollo sostenible y la sociedad en general”. (Mundial, 2005)

Banco Interamericano de Desarrollo (BID) “Un conjunto de políticas, prácticas y programas que se incorporan a todas las operaciones y procesos de toma de decisión empresariales”. (Banco Interamerica de Desarrollo, s.f.)

La proliferación de definiciones de RSE hace que sea un concepto de difícil delimitación, debido a su esencia variable y dinámica, este carácter de variable y dinámico ha sido bastante acertado puesto que, las responsabilidades sociales evolucionan con el pasar del tiempo, y el entorno social no será el mismo ni con los mismos intereses.

Antes de seguir en los siguientes apartados, es pertinente identificar y definir algunos términos que se relacionan con la RSE. El termino Filantropía, es muy relacionado con la responsabilidad social, sin embargo, son términos diferentes, según la real academia española (RAE) filantropía es “el amor al género humano”, y a todo lo que a la humanidad respecta, particularmente en una forma constructiva expresada en la ayuda desinteresada a los demás” (RAE, 2018). Teniendo en cuenta las definiciones de RSE antes mencionadas, se puede decir que la diferencia entre estos dos términos radica en que la RSE es una relación entre las partes interesadas, es decir, las empresas alineadas a su misión buscan mejorar las condiciones sociales de unos interesados, mientras que la filantropía realiza acciones sin esperar ningún resultado a cambio y va dirigida a la comunidad en general.

Otros términos como valor compartido, inversión social, y capitalismo social son conceptos que van estrechamente ligados con la estrategia de la empresa, por tanto, se pueden ver como una forma de RSE. El valor compartido estrategia empresarial de alto impacto (Michael Porter & Mark Kramer, 2011) Es importante ligar el progreso económico, social y ambiental para generar prosperidad en una nación, es decir, ser más conscientes de cambiar la mentalidad del corto plazo e ir más allá de solamente generar rentabilidad (Mutis, 2013) El capitalismo social es realizar negocios que vayan más allá de solamente las utilidades, es generar valor para todos los grupos de interés de una compañía. (Sisodia, 2015)

La evolución de conceptos y términos relacionados nos muestra un claro mensaje que las empresas no se deben dedicar solamente a tener acciones responsables sino también a ir más allá del reconocimiento y los beneficios que estas acciones pueden generar; como lo es el caso de la empresa farmacéutica Roche, empresa que no solo aplica acciones de RSE para obtener reconocimientos y beneficios sino que también lo hace para tener estrategias de sostenibilidad que le permitan con el pasar del tiempo crecer tanto interna como externamente.

En relación a lo expuesto anteriormente sobre las diversas definiciones de RSE y los diversos conceptos relacionados con está, cabe mencionar las teorías de desarrollo de la RSE, La propuesta de Archie Carroll (1999) establece diversas acciones que aun en la actualidad se siguen evidenciando.

Carroll (1999) expone 4 clases de responsabilidades sociales vistas desde una pirámide, estas son:

- Responsabilidades económicas: Producción de bienes y servicios que los consumidores desean

- Responsabilidades éticas: Obligación de hacer lo correcto, lo justo y de respetar evitar o minimizar el daño a los grupos con los que se relaciona la empresa.
- Responsabilidades legales: Cumplimiento de las leyes y políticas estatales.
- Responsabilidades filantrópicas: Acciones que promuevan el involucramiento activo de la empresa en actividades que brinden mejor bienestar social.

Figura 1 Teoría RSE según Carroll



Carroll (1999) presenta su teoría a través de una pirámide como se muestra en la ilustración anterior, donde se evidencia que la base de la pirámide son las responsabilidades económicas (objeto social) de la empresa luego las responsabilidades legales, y por último en la parte alta de la pirámide encontramos las responsabilidades éticas y filantrópicas; es entonces la responsabilidad social un elemento del negocio mismo, puesto que una empresa u organización no cumpla con las bases de la pirámide y si cumplir con la cúspide, en otras palabras, una empresa no puede ser responsable socialmente si ante no cumple con sus responsabilidades económicas y legales.

2.2 La responsabilidad social y los grupos de interés.

A modo de continuación de todo lo antes expuesto, cabe mencionar ante quien es responsable la empresa, ante los grupos de interés o bien llamados stakeholders. Siguiendo a Freeman (1984) los stakeholders influyen significativamente en las empresas, de este modo los empresarios y directivos deben llevar una dirección de estos; para esto freeman (1984) señala este modo: “primero que nada, nosotros debemos comprender desde la perspectiva racional, quienes son los stakeholders de la organización y que intereses se observan. En segundo lugar, debemos entender los procesos organizacionales utilizados implícita o explícitamente para dirigir las relaciones de las organizaciones con los mismos, y si estos procesos encajan con el mapa de stakeholders racional de la organización. Y finalmente debemos comprender el conjunto de transacciones o negocios entre la organización y sus stakeholders y deducir si estas negociaciones encajan con el mapa de stakeholders y los procesos organizacionales hacia ellos”

Las empresas deben contribuir al desarrollo y sostenibilidad de sus grupos de interés dando a conocer sus acciones a través de reportes de sostenibilidad basados en los indicadores del GRI; el GRI entiende stakeholders como grupos de interés, aquellas entidades o individuos a los que se puede afectar de manera significativa las actividades, servicios o productos prestados por la empresa, así como también grupos que pueden afectar a la organización en el desarrollo de sus estrategias, metas y objetivos. Así la teoría de los stakeholders establece que el objetivo de la empresa es servir al interés de todos sus agentes sociales dada la bidireccionalidad de su relación. Freeman (1984).

Las empresas deben procurar manejar una relación cercana y equilibrada con sus stakeholders, colaborar con ellos, involucrarlos, tener transparencia y diálogo constante entre otros aspectos a tener en cuenta para llevar una buena relación con sus grupos de interés y que sus comportamientos

sean clasificados como socialmente responsables. Comportamientos, que a su vez se aprovecharan como estrategias que permitan a la empresa aumentar su nivel de productividad, competitividad y sostenibilidad en el mercado.

El dialogo constante con los grupos de interés es relevante para crear valor y crecimiento sostenible, por esto, en Roche “se han establecido directrices y políticas comunes a todo el Grupo aplicables a nuestras interacciones con grupos de interés. La transparencia en las relaciones entre las empresas de salud y diversos grupos de interés es un aspecto cada vez más importante, y también es cada vez mayor el volumen de información disponible para los interesados”. (Roche, Código de ética y conducta del grupo Roche, 2016). Sus stakeholders son: pacientes, gobierno, funcionarios y autoridades públicas, socios comerciales, empleados, inversionistas, medio ambiente.

2.3 La responsabilidad social empresarial y la teoría institucional.

La responsabilidad social empresarial en los últimos años ha determinado procesos de institucionalización claros y relevantes; estos procesos encuentran un marco teórico en la llamada teoría institucional. “la teoría institucional defiende que las reglas institucionales afectan las estructuras organizacionales y desempeño de estas” (John W. Meyer; Brian Rowan, 1977).

Estas reglas institucionales irán moldeando la estructura de la empresa de acuerdo a la evolución de estas en el mundo real y sus racionalidades. Por esto, las responsabilidades sociales han sido reglas institucionales que han ido moldeando la estructura de la empresa a lo largo del tiempo de acuerdo a su mundo real, haciéndola más competitiva. En todas las empresas existe un entorno institucional compuesto por normas y valores con respecto a los distintos grupos de interés o stakeholders y en función de estos se adoptan estrategias y estructuras para el cumplimiento de metas y objetivos que garanticen la responsabilidad social de la empresa, en otras palabras, la responsabilidad social, la cultura y la reputación de una empresa serán reflejados en sus acciones,

prácticas, valores y estos sean considerados como apropiados dentro del sistema de normas institucionales de la misma.

De acuerdo a lo anterior se puede explicar la creciente asunción de prácticas de responsabilidad social en las empresas, con estrategias enfocadas en alcanzar el crecimiento y sostenibilidad en el tiempo, generando a su vez valor económico a la compañía, aumentando las ventas debido a una buena reputación, reduciendo costos en los procesos operativos, evitando sanciones por el incumplimiento de la normatividad, agregando valor a sus servicios o productos y atrayendo consigo más y mejores consumidores, clientes e inversionistas.

La adaptación institucional presenta diferentes modelos, según DiMaggio & Powell (1991) la responsabilidad social empresarial puede verse a través de tres mecanismos:

- Isomorfismo mimético: donde las empresas se enfrentan a un alto nivel de incertidumbre, su base es la innovación en prácticas empresariales que generan buenos resultados, lo cual se puede evidenciar de acuerdo a la rapidez con la que son imitadas las prácticas por otras empresas.
- Isomorfismo coercitivo: son todas aquellas actividades realizadas a partir de presiones de agentes en su entorno de manera formal e informal, dichas presiones pueden ser leyes, normas propuestas por gobiernos o pactos internacionales, lo que hace que las empresas sean vistas con prácticas socialmente responsables.
- Isomorfismo normativo: prácticas que directivos profesionales y estudiosos consideran efectivas hace que se adopten prácticas y valores para buscar el reconocimiento de empresas socialmente responsables.

2.4 Normas y Guías acerca de la Responsabilidad Social Empresarial.

Dada la importancia que ha tomado la responsabilidad Social en el mundo a lo largo del tiempo, se han establecido lineamientos para la práctica de esta, la actualidad las empresas farmacéuticas pueden utilizar las normas ISO 26000, La norma SA 8000, El pacto global de Naciones Unidas, y la GTC 180; dichos lineamientos los veremos a continuación:

- Organización internacional para la normalización (ISO), ISO 26000 (2010): define la RSE como “la responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, a través de un comportamiento transparente y ético” () Esta guía se utiliza en cualquier organización para la aplicación de acciones y actividades socialmente responsables, así como también, conlleva a las empresas rindan cuentas de los impactos de sus acciones y cuando son negativas se comprometan a corregirlas; esta guía trabaja con 7 temas fundamentales: Gobernanza de la Organización, Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Medio Ambiente, Prácticas Justas de Operación, Asuntos de Consumidores, Participación activa y Desarrollo de la comunidad.
- Norma SA 8000: Creada por la Social Accountability international (SAI), esta norma establece las condiciones mínimas para tener y mantener un ambiente de trabajo seguro y responsable, como por ejemplo derechos de los trabajadores, libertad de asociación colectiva, contiene normas acerca de la duración de la jornada laboral, salarios, trabajo infantil, trabajo forzado, discriminación, etc. Si se tienen en cuenta todos los aspectos en esta norma tratados la empresa recibirá una certificación.
- Pacto global de Naciones Unidas: Es un pacto que impulsa al sector privado, público y la sociedad civil a cumplir ciertos acuerdos basados en diez principios universalmente

aceptados en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente, anti- corrupción, contribuyendo al cumplimiento de los Objetivos del Milenio impulsando de esta manera la creación de empresas sostenibles.

- Objetivos de Desarrollo del Milenio: pactados en la asamblea general de las Naciones Unidas en el año 2000, son ocho propósitos de desarrollo humano adoptados por los 189 países miembros de la ONU y cuya consecución se acordó para el año 2015.
- GTC 180: Norma creada por el instituto colombiano de normas, técnicas y certificación ICONTEC el objetivo primordial de esta norma es guiar a las empresas para que establezcan o mejoren el enfoque de RSE, haciendo énfasis en que es importante el impacto ya sea externo: clientes, consumidores, grupos de interés e interno: trabajadores, socios, etc.
- Modelo GRI (Global Reporting Initiative): tuvo origen en 1997 con la coalición de Economías Responsables del Medio Ambiente (CERES). El GRI ha creado la guía para la elaboración de informes de sostenibilidad para mejorar la calidad, el rigor y la utilidad de los reportes presentados por las empresas. Los informes deben basarse en 3 grandes indicadores sobre los que las empresas deben informar:
 1. Desempeño económico: impacto de la compañía sobre las condiciones económicas de los grupos de interés.
 2. Desempeño medioambiental: Impactos de la compañía sobre el medio ambiente, incluyendo los ecosistemas, suelos, aire, agua etc.

3. Desempeño social: impactos de las actividades de la compañía en los sistemas sociales, como, por ejemplo, aspectos laborales, derechos humanos, la sociedad y la responsabilidad sobre sus productos.

A propósito de las normas y guías sobre la aplicación de la RSE en el anexo #1 se encuentra más detallado cada modelo y guía con sus respectivos principios.

2.5 Responsabilidad Social en Colombia y su impacto en el sector farmacéutico.

En los inicios de la RSE en Colombia las empresas y compañías se tornaban algo temerosas por la falta de conocimiento del termino y muy pocas prácticas en el país, se tomaban practicas más filantrópicas, es decir, gestiones sociales cubiertas de manera parcial e inmediata; y estas prácticas se daban a fundaciones, o grupos con ciertas necesidades en búsqueda de atraer más clientes por su “caridad” y “solidaridad”. Sin embargo, con el paso del tiempo, y con él la evolución del concepto de RSE en Colombia ha tomado fuerza y son más las empresas y compañías con prácticas responsables, lo que se podría decir entonces, es que las empresas y compañías colombianas han entrado en la cultura de la sostenibilidad y responsabilidad social en un sentido real.

La asociación nacional de empresarios de Colombia -ANDI- (2011) cree firmemente que la RSE es iniciativa del empresario, que surge a partir de sus objetivos estratégicos y a su vez permite que sus prácticas se desarrollen dentro de los principios éticos de la empresa. En Colombia cada vez son más las empresas que atienden problemáticas con gran impacto social en diferentes sectores: educación, salud, medio ambiente, formación laboral, en sí, problemáticas que encierran la pobreza.

Colombia de adhirió al pacto global en el año 2004, en el 2008 tenía adheridas un número significativo de 180 organizaciones al pacto global y junto con las multinacionales adheridas al

pacto que se encuentran operando en Colombia el número total era de 450 organizaciones hacen parte de la red de responsabilidad social en Colombia (Alfonso Rojas Muñoz & Jorge Olaya, 2013).

En el sector de la salud existe una industria con gran importancia: Industria farmacéutica, estas industrias se han mantenido rentables a pesar de las crisis económicas mundiales debido a su función prioritaria y fundamental de fabricación, preparación y comercialización de productos medicinales para enfermedades y prevención de estas; dadas sus funciones es fundamental que la industria farmacéutica busque implementar acciones de responsabilidad social con los grupos de interés, convirtiéndose de esa manera en una industria sostenible, con altos grados de confiabilidad, y con ventajas competitivas claras y efectivas.

Cabe resaltar la importancia que tiene el uso de la responsabilidad social en las compañías farmacéuticas, y su impacto positivo en las comunidades y grupos de interés, como lo exponen Haro-de-Rosario, A., Saraite, L., Gálvez, M. y Caba, M. (2016): “(...). Por tanto, las empresas farmacéuticas deben ser especialmente sensibles a las demandas de los grupos de interés o stakeholders, y encontrar vías de acercamiento efectivo con el fin de mejorar su legitimidad y generar una mayor confianza (Leisinger, 2005; Chen, Srinidhi, Tsang & Yu, 2012). En este sentido, Pomeroy & Dolnicar (2009) señalan la necesidad de implementar en el sector una estrategia de RSC, lo que implica la divulgación de información sobre el impacto social, económico y medioambiental de sus actuaciones. Por ende, las empresas se han planteado nuevas formas de encaminar el negocio y mostrar la información empresarial más relevante” (Frías Aceituno, Rodríguez-Ariza & GarcíaSánchez, 2013, 2014.”). A continuación, se esbozará la forma en la que la multinacional farmacéutica de estudio de esta investigación: Roche, maneja su responsabilidad social empresarial.

En Colombia la legislación pertinente al tema de responsabilidad social empresarial nace con la ley 051-2007 por medio de la cual se establece el régimen general de las juntas administradoras locales para ofrecer garantías en la seguridad social, sin embargo, limitaciones como la baja promoción y difusión del tema ha creó el involucramiento a cabalidad de las empresas ni organizaciones en el tema, por tanto, en el año 1952 se empezaron a crear la cuota social de la ANDI programa de actividades sociales, en 1954 se crea la junta directiva de la ANDI creando consigo cajas de compensación con aportes voluntarios que permiten los subsidios familiares para la ayuda a la comunidad, posteriormente en 1957 estos aportes dejan de ser voluntarios para convertirse en obligatorios y se crea SENA como organismo público creado para promover la educación y capacitación de los empleados. Luego en los años 60 hay una proliferación de fundaciones para ayudas a la comunidad.

Debido al gran crecimiento e importancia del tema, se crea en 1985 Manual de Balance Social para Colombia pie elaborado por la Asociación Nacional de Industriales, ANDI y la Organización Internacional para el Trabajo, OIT. Seguido de la constitución política del 1991 quien insta a la sociedad como principio fundamental del estado colombiano. En 1993 y 1994 se crea el centro colombiano de filantropía y el centro colombiano de responsabilidad social respectivamente, para la creación, y ejecución de proyectos social a través de capacitaciones.

Finalmente, en el 2004 se adhirieron las primeras empresas colombianas en el pacto global. Así como también, se crea el reporte global GRI la cual fue creada por la convocatoria de la Coalición de Economías Responsables del Medio Ambiente (CERES) y el programa de Medio Ambiente de Naciones Unidas (PNUMA). Para la elaboración de un informe anual de sostenibilidad para ser la guía de los reportes de cada empresa para la presentación del desarrollo y cumplimiento de metas de acuerdo a los objetivos y metas planteadas.

2.6 Roche en Colombia y su responsabilidad social.

Roche es una compañía basada en la investigación para el cuidado de la salud. Su mayor y principal objetivo es hacer la diferencia en sus pacientes y sus familias. Carlos Estrada gerente general de Roche afirma: “Estamos convencidos que la salud debe ser una prioridad que impacta positivamente la felicidad de las personas, al permitirles vivir más momentos que les quiten el aliento y que además contribuye al desarrollo económico de nuestro país” (Roche, Reporte de sostenibilidad 2017, 2017).

Roche es una empresa farmacéutica con espíritu innovador y es catalogada como empresa líder en oncología y biotecnología. Día tras día trabajan para brindarles mejores y más eficaces opciones de tratamientos a los pacientes. Están presentes en 150 países, en Colombia su sede corporativa se encuentra en Bogotá con presencia en ciudades como Barranquilla, Medellín, Cali. Trabajan constantemente en la concientización y sensibilización sobre el cuidado de la salud, educación y diagnósticos de enfermedades y patologías de las que somos expertos, infraestructura, acceso a la innovación y sostenibilidad con la participación de todos los actores y colaboradores creando un ambiente diverso e incluyente.

La compañía cuenta con una extensa fuerza de ventas altamente calificada, capacitada y organizada para atender a sus clientes con amplia cobertura y frecuencia, trabaja incansablemente para alcanzar un alto nivel de satisfacción entre médico-cliente, todo esto lo trabaja de la mano de un equipo humano comprometido con los valores y logros de la empresa, para esto la compañía garantiza el entrenamiento y capacitación constante para lograr el crecimiento personal, profesional y de la empresa.

Existe una jerarquización establecida, sin embargo, se facilitan las relaciones con comunicaciones horizontales y no verticales facilitando el clima laboral; sus valores corporativos son:

- Servicio a los pacientes y clientes: Satisfacer las demandas de productos y servicios con alta calidad, lo que implica conocer, intensificar su relación con ellos, anticiparse a necesidades futuras.
- Respeto a la persona: generar respeto en todas nuestras actividades velando siempre por la responsabilidad de respetar los derechos y la dignidad de los demás; promover la base de la igualdad y la inclusión; todos los colaboradores deben trabajar en medios de en óptimas condiciones e higiene; ayudar a los empleados a desarrollar todas sus aptitudes.
- Compromiso de responsabilidad: alcanza niveles de alto rendimiento y responsabilidad en todas las actividades, así como también aplicar los principios fundamentales y valores corporativos.
- Compromiso de rendimiento: mantener nuestro compromiso constante con la investigación, para garantizar nuestro crecimiento e independencia y alcanzar una elevada rentabilidad sostenible.
- Compromiso con la sociedad: mantener las relaciones con normas éticas y sociales en nuestras actividades comerciales, practicar esfuerzos para mejorar el medio ambiente, garantizar un buen comportamiento cívico y generar buenos enfoques médicos.
- Perfeccionamiento continuo: Contrarrestar los principios y logros en el sector, lo que incluye una información transparente.

Roche es una compañía que contribuye con el mejoramiento de la salud y la calidad de vida de las personas, su misión es: “Nuestro objetivo como empresa líder en el campo de la salud consiste en crear, producir y comercializar soluciones innovadoras de alta calidad para satisfacer necesidades médicas no cubiertas. Nuestros productos y servicios contribuyen a la prevención, el diagnóstico y el tratamiento de las enfermedades, incrementando así el bienestar y la calidad de vida. Las

actividades de nuestra compañía están presididas por la responsabilidad y la ética, en el compromiso con un desarrollo sostenible y respetuoso con las necesidades de las personas, la sociedad y el medio ambiente” (Roche, Roche.com.co, 2019). La compañía Roche lleva 60 años en Colombia haciendo la diferencia en la vida de las personas, con un espíritu innovador que los cataloga como líderes en oncología y biotecnología, avanzando y personalizando cada día la medicina personalizada.

En el 2017 “La farmacéutica lleva nueve años consecutivos como la empresa líder en sostenibilidad del grupo «Industria farmacéutica, Biotecnología y Ciencias de la vida» de los Índices de Sostenibilidad Dow Jones (DJSI)” (Responsable, 2017). Esta clasificación es publicada anualmente por S&P Dow Jones Índices y RobecoSAM y se logra a partir del análisis en los aspectos económicos, sociales y medioambientales. Esta evaluación se destacan el desempeño de Roche en las categorías de inversión del cuidado de la salud, las prácticas éticas de marketing y las estrategias de protección ambiental; lo que favorece en gran medida las relaciones de inversionistas un factor relevante la práctica de RSE y sostenibilidad.

En cuanto a la responsabilidad social empresarial Roche basa su modelo de negocio en las constantes inversiones en investigación y desarrollo de la salud, siendo los pacientes los inspiradores para desarrollar soluciones innovadoras para las enfermedades. Tienen tres divisiones: Pharma, Diagnostica, Diabetes care por medio de las cuales atienden y brindan apoyo a más de 22.000 pacientes, además de tratamientos en oncología, infectología, inmunología.

Roche se ha interesado en sensibilizar y concientizar a la población en la importancia de la prevención, el diagnóstico oportuno, la atención temprana y la adherencia a los tratamientos, para darle cumplimiento a su objetivo primordial: darle mejor calidad de vida a las personas permitiéndoles vivir más momentos que les quiten el aliento. Momentos y programas como:

Estudio contra el Cáncer, acceso y desigualdad en América Latina (Estudio que refleja los desafíos de la salud pública y como se deben tratar estos de manera integral), “tocar y no consultar se llama descuidar” (campana lanzada en octubre de 2017 para esbozar la importancia de la detección temprana del cáncer de mama), “Hablando a brasier quitado” (conversatorio con un mastólogo experto), “Que el cáncer de pulmón no te quite el aire” (campana con el propósito de generar conciencia en la importancia del cuidado de los pulmones).

Roche ha creado una cultura de trabajo interna basada en promover la diversidad e inclusividad, así como también en incentivar un balance entre la vida laboral y personal del empleado generando mayor motivación y satisfacción en el trabajo, lo que se traduce en un mejor y mayor desempeño; la compañía tiene especial interés en el desarrollo del talento humano mediante iniciativas de educación médica continuada a través de jornadas de actualización, e-learning, talleres teórico-prácticos, y conferencias generando valor a su desarrollo profesional y personal para mejorar las estrategias para enfrentar los desafíos del mercado y causar un mejor impacto en las actividades realizadas.

Roche ha encaminado su modelo económico hacia un modelo sostenible, lo que hace que participe activamente en agendas como Misión Crecimiento Verde, Conferencia de París COP21, Comisión de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

La compañía aplica altos estándares éticos y de transparencia como lo son los códigos de ética de AFIDRO, la cámara farmacéutica de la ANDI, la cámara de dispositivos médicos de la ANDI, compromiso ético de la embajada de Suiza; lo que ha permitido que Roche se mantenga en altos estándares de calidad y de ventas a nivel nacional e internacional, puesto que, generar soluciones y medicamentos que salven vidas genera responsabilidad con la sociedad y el país en general.

La prevención es el elemento clave en todas sus actividades, prevención en la salud, prevención en la seguridad de sus colaboradores y empleados, prevención en los impactos medioambientales; estos temas no solo son temas legales de obligatorio cumplimiento, para Roche son parte integral de sus políticas y operaciones, por esta razón lo toman con alto sentido de responsabilidad.

2.7 Resumen informe de sostenibilidad guía GRI G4 Roche 2017.

Cuadro 1: resumen informe de sostenibilidad Roche 2017

Contenido	Análisis
Apertura	Es el informe de sostenibilidad de la empresa farmacéutica Roche, donde se muestra información completa y detallada sobre el desempeño económico, social y ambiental de la empresa en el año 2017. En cada capítulo se encuentra información sobre la gestión, resultados y metas en las dimensiones sostenibles de acuerdo con el marco de reporte integrado del Global Reporting Initiative (GRI) que se identifica con códigos respectivos a su indicador (ver anexo 2). Se tuvo en cuenta también los lineamientos del pacto global, la guía de Responsabilidad ISO 26000, el código del país, los objetivos de desarrollo sostenible, las directrices y códigos de éticos internos y directrices del ministerio de trabajo entre otros. El 2017 fue otro año de evolución para Roche motivados por la pasión de innovar en nuevas soluciones que mejoren la vida de las personas, trazándose el reto de estar aún más presentes en la vida de las personas y no solamente a través de la innovación, sino también, involucrándose en lo que resulta importante para los

	pacientes, sus familias, para el gobierno, los colaboradores, las aseguradoras, los profesionales de salud. En el 2017 se cumplieron 60 años de estar en Colombia, y aunque la vida a evolucionado han avanzado cada día fortaleciéndose, con convicciones globales de seguir invirtiendo en investigación y desarrollo de nuevas soluciones en salud, lo que permitió someter a evaluación 5 nuevas moléculas en áreas terapéuticas con necesidades médicas insatisfechas. El equipo Roche se siente orgulloso del lanzamiento de Foundation Medicine, la cual ofrece un servicio de información genómica, en otras palabras, el paciente y especialista en medicina tiene la oportunidad de conocer las características específicas de su enfermedad y poder dar curso a el tratamiento más eficiente. En el ambiente económico Roche, a pesar de las dificultades que afronta el sector salud tuvo un crecimiento del 4% con respecto al año 2016 mejorando el acceso de los pacientes a productos innovadores, mejorando el desenlace clínico y la calidad de vida.
--	---

Conócenos, somos Roche	Para Roche es urgente ofrecer soluciones médicas en el momento, incluso cuando se desarrollan innovaciones para el futuro. Los apasiona transformar la vida de los pacientes. Son valientes tanto en la decisión como en la acción. Al igual que los motivan los pacientes y sus familias. Son comprometidos con el rigor científico, la ética incuestionable y el acceso a las innovaciones médicas para todos. Su trabajo es en equipo a pesar de ser muchos y estar presentes en muchos países trabaja como una sola en todas las funciones, en todas las empresas y en todo el mundo. Están presentes en 150 países, con 10.000 millones de francos suizos invertidos en investigación y desarrollo, 137 millones de pacientes tratados con 25 principales productos de Roche, tienen 30 medicamentos en la lista de medicamentos esenciales de la OMS, 397 clientes en Colombia, con más de 5 mil profesionales de salud participando en los espacios de educación continua. Roche desarrolla medicamentos que mejoran los tratamientos en las áreas de oncología, inmunología, hematología, enfermedades infecciosas, metabolismo, fibrosis quística, trasplantes, anemia renal y neurociencia; las divisiones de
-------------------------------	--

	negocio de Roche: Pharma, que se maneja con 4 áreas claves: sensibilización, diagnóstico, capacidad del sistema de salud y recursos para lograr más y mejores calidades de vida y muchas más personas logren curarse. Diagnostica, Su principal compromiso es facilitar el acceso a las soluciones y los servicios para así garantizar diagnósticos más oportunos y confiables; Diabetes Care, ayuda a personas con diabetes en todo el mundo a lograr un alivio y pensar menos en su control a la enfermedad, mediante ACCU-CHECK que es una solución para monitorear los niveles de glucosa en sangre de acuerdo a las necesidades de cada paciente. Roche consolida una cultura en la que los principios, valores y la actitud positiva son el punto de partida y la base de todas las interacciones, por esto todas las actividades las realizan bajo un marco ético lo que garantiza que sea perdurable y sostenible en el tiempo. Roche cuenta con código de conducta donde se establece el marco de actuación de los colaboradores interna y externamente; cuenta también, con un sistema de gestión del cumplimiento normativo donde se da la prevención, detección y respuesta en caso de presentarse incidentes; para interiorizar mayormente la
--	--

	cultura de ética en los colaboradores se realiza la campaña “compliance 360” donde se evidencia la importancia de realizar las cosas correctamente; cuenta con la directiva de interacciones con organizaciones y profesionales de la salud y con la directiva de subvenciones, patrocinios y donaciones. Tienen participación en asociaciones nacionales como: código de ética y transparencia de la cámara farmacéutica de la ANDI, código de ética de la cámara de dispositivos médicos de la ANDI, código de ética de AFIDRO. Cuentan con diferentes mecanismos para que los grupos de interés expresen sus opiniones como: Speak up line, correo electrónico, Business ethics incident reporting (BEIR) compliance officer, área de recursos humanos, equipo de legal & compliance. Roche cuenta con un esquema de toma de decisiones transparente, que tiene en cuenta expectativas sociales, económicas y ambientales el cumplimiento de la política farmacéutica nacional a cabalidad así como también con entidades del gobierno, también cumplen con las normas jurídicas relacionadas con el sector salud.
--	--

Roche con la sostenibilidad	Roche en aras de tener un modelo económico más sostenible ha agregado en su agenda la participación en escenarios de misión crecimiento verde, comisión de los objetivos de desarrollo sostenible, y el compromiso nacional para el cuidado del medio ambiente adquirido en la conferencia de Paris COP21. Centra su esfuerzo en el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible en línea con la estrategia de negocio. Participa en mesas de sostenibilidad, apoya a the economist intelligence unit, así como también a capacitar a través de jornadas de e-learning, talleres teorico-practicos, webcast, conferencias magistrales a profesionales de la salud. Roche promueve la diversidad e inclusión teniendo como referencia el 60% de sus colaboradores mujeres, así como también se preocupa por busca un balance entre la vida laboral y personal. Se apoya a las comunidades a través de fundaciones como fundación proyecto unión y apoyar proyectos internacionales con donaciones en África. De acuerdo a su huella ambiental, Roche se preocupa por minimizar los daños o perjuicios causados al medio ambiente con la alianza con la corporación punto
-----------------------------	---

	azul quienes garantizan una adecuada gestión de los residuos de medicamentos a través de recolección, transporte almacenamiento y clasificación de los mismos. Se promueven relaciones de confianza y relaciones de doble vía con los grupos de interés, conociendo sus expectativas e intereses como prioritarios para establecer sus lineamientos de gestión. Promueven y realizan ejercicios de materialidad donde se evidencia los asuntos relevantes para la organización basados en estándares internacionales, así como también consultas a los grupos de interés.
Innovamos para la vida	Roche combina la biología y la tecnología molecular para seguir trabajando en la búsqueda de productos que mejoren la calidad de vida de las personas, con medicamentos eficaces, confiables y seguros. Tienen una aprobación de evaluación farmacológica para tres nuevos principios activos; con el fin de cumplir con el objetivo Roche patrocina la asistencia de 50 directivos de los centros de investigación al VIII congreso colombiano de investigación científica-avances en investigación clínica organizado por AFIDRO con el firme propósito de incentivar y fortalecer la investigación en el país. Para garantizar la seguridad de los pacientes de estudios clínicos se tienen en cuenta normas internacionales como: la

	declaración de Helsinki, la Resolución 8430 y la Resolución 2378 en la cual se adoptan buenas prácticas clínicas para las organizaciones que conducen investigación con medicamentos en seres humanos. Roche actualiza el perfil de seguridad de los medicamentos de manera oportuna para minimizar el riesgo farmacológico, así como también, dar respuesta oportuna y en los tiempos regulatorios a los eventos adversos o de especial interés que fueron reportados a la unidad de farmacovigilancia con canales de comunicación interna en las tres unidades de negocio (diagnostica, pharma, diabetes care) cabe resaltar que los profesionales de la salud también está en constante contacto para brindarles información precisa y actualizada mediante el servicio de información médica “ Mi atlas, advancing medical information”. La innovación en Roche es pieza fundamental en su modelo de negocio, es una destreza clave para agregar valor a todas las actividades que la empresa realiza.
Acceso para la vida	Junto un trabajo conjunto con gobiernos, sociedades científicas, aseguradores y prestadores, Roche ha desarrollado incitativas que promueven el mejoramiento y el acceso a la salud, a diagnósticos adecuados, a terapias innovadoras. A nivel

	global trabajan con cuatro factores importantes para mejorar el acceso a la salud: 1. Generación de conciencia: sobre el cuidado de la salud mediante campañas de concientización sobre factores de riesgos y sistemas. 2. Diagnóstico: para asegurar el tratamiento adecuado, oportuno y de calidad para cada persona. 3. Capacidad instalada del sistema salud: respaldo de decisiones a través de iniciativas de educación continua que enriquecen la práctica y permiten que los profesionales en salud tomen mejores decisiones. 4. Financiamiento: con colaboración con otros actores incluidas autoridades sanitarias, aseguradoras y prestadoras para adaptar sus programas a las realidades y necesidades del mercado. Cabe resaltar tres campañas realizadas en el año 2017 con gran impacto positivo: #apuropulmón como prevención al cáncer de pulmón, tocar y no consultar se llama descuidar a propósito del cáncer de mama, vive saludable vive azul campaña para la prevención del cáncer de colon, entre otras actividades y campañas. El periodismo en salud es de suma importancia para una mejor información, a través de medios de comunicación Roche busca sensibilizar a la población con contenidos de valor y promover el periodismo en salud de alta calidad. Roche Press Day es un evento anual para los países de América Latina come ñ objetivo
--	---

	de demostrar el compromiso de Roche con la educación en salud y desarrollo científico en los países donde opera, promoviendo intercambio de ideas, dialogo y narración de experiencias.
Valor médico para mejores diagnósticos	El principal compromiso de Roche es facilitar el acceso a las soluciones y servicios más avanzados del mercado mundial generando diagnósticos mejores oportunos y confiables. Desarrollan parámetros de valor médico que ayudan a los pacientes a tener mejor calidad de vida por medio de la detección temprana, la prevención, el diagnóstico oportuno y el tratamiento. La tecnología diagnostica manejada permite tener soluciones personalizadas en integrales donde se combinan las ciencias y la tecnología; en el 2017 se lanzaron cinco nuevas tecnologías: Cobas8000-e801 para soluciones de inmunología, Cobas t411 para soluciones en la línea de coagulación, HE600 para colaboración en hematoxilina y eosina, Cobas 6800 soluciones para biología molecular, Coavucheck para profesionales sanitarios y pacientes para permitir el análisis inmediato de niveles de coagulación. El valor agregado de roche está enmarcado en su equipo de gran

	talento, diverso e inclusivo que dan soluciones acertadas a los requerimientos del paciente.
Nuestro sentido social	En Roche se aporta a causas sociales que benefician a poblaciones vulnerables del país, promoviendo así que sus colaboradores se involucren estrechamente con cada una de estas causas, por ejemplo, la iniciativa global Children's Walk los colaboradores aportan recursos económicos (por cada peso que los colaboradores aportan, la compañía aporta otro más) de sus salarios y recursos físicos como su tiempo motivados a contribuir en la transformación de un mundo mejor. En Colombia apoyan a la fundación Proyecto Unión en dos de sus cinco programas: Hogar Santa Rita, que atiende a niños con patologías crónicas que han sido abandonados en hospitales por sus familias y Casa de los Ángeles que alberga a familias de escasos recursos con niños que luchan contra el cáncer. Cuentan con políticas de donaciones y patrocinios no comerciales como contribuciones para expresar el compromiso y la responsabilidad social con la sociedad. A pesar de que el comité directivo en cabeza del gerente general es que se encarga de aprobar todas las directrices con respecto a donaciones la estructura

	de la compañía tienen un área de comunicaciones y responsabilidad social que se encarga de todas y cada una de las estrategias de filantropía.
El valor de nuestra gente	Uno de los pilares fundamentales de Roche es ser uno de los mejores o el mejor lugar para trabajar, para esto las acciones fundamentales del área de recursos humanos son: estimular la atracción, el desarrollo y el crecimiento generando constantemente estrategias para posicionarse como una empresa que promueva el bienestar y crecimiento profesional y personal de sus empleados. Cuentan con políticas y comités para impulsar el crecimiento interno de los colaboradores: política de selección y desarrollo, promueve procesos de selección transparentes. Política de capacitación, desarrollar el nivel de competencia habilidades y destrezas de los colaboradores. Política de evaluación de desempeño, establece lineamientos para la evaluación de desempeño basada en retroalimentación constante. Política programa de inglés, fortalecer el idioma en colaboradores. Comité de personas, espacio mensual para analizar procesos de colaboradores en pro del cumplimiento de su estrategia organizacional. Comité de convivencia,

	espacio para monitorear la buena convivencia y buen trato y así promover un buen ambiente laboral. Roche enfoca sus esfuerzos en impulsar la gestión de carrera de los colaboradores, así como también se trabaja en campañas de sensibilización compartiendo diferencias de los colaboradores en el árbol de D&I (diversidad e inclusión), vale la pena destacar que Roche hace parte de la cámara de comercia LGTBI con el fin de compartir las ofertas laborales en esa comunidad y atraer talento. Roche cuenta con políticas de bienestar, inclusión y diversidad, las más relevantes son: política de beneficios, establece normas y procedimientos que rigen los beneficios que brinda la compañía al tener un contrato directo como, por ejemplo: jornadas felices, día libre, vivienda, permisos remunerados, auxilio educativo etc. Así como también se les brindan algunos beneficios a colaboradores con otro tipo de contratos para incentivar la igualdad y flexibilidad. Con el programa “más momentos” se establecen beneficios encaminados a lograr un balance entre la vida personal y el trabajo para tener mayor motivación y calidad de vida de los colaboradores y sus familias. El proceso de certificación como empresa familiarmente responsable con la fundación más familia es de vital importancia
--	---

	para avanzar en la responsabilidad y respeto a la conciliación familia-trabajo. Con respecto a la satisfacción de los empleados se hace una encuesta bianual para conocer el nivel de satisfacción, en el 2016 la encuesta GEOS se evidencio la compañía con un alto puntaje (92%) el más alto de la región lo que permite comprobar el compromiso de los colaboradores. Las actividades realizadas por todo el equipo de la compañía están enfocadas en el cumplimiento de las normas de salud y seguridad para la prevención de riesgos y/o enfermedades, cuentan con un comité paritario de seguridad y salud en el trabajo que promociona la salud laboral en todos los niveles de la compañía.
Roche y su cadena de suministro	Los proveedores en su rol de sostenibilidad se han trabajado en la promoción de relaciones a largo plazo basadas en la confianza y el crecimiento continuo. Cuenta con código de conducta dirigidos a todas las compañías o profesionales que se relacionan con la empresa, para orientar en el cumplimiento de principios de economía, ética, empleo, salud, ambiente, seguridad, entre otros. Roche lidera la iniciativa de la cadena de suministro de productos farmacéuticos “Pharmaceutical Supply Chain Initiative PSC” que busca acercar a las empresas a cadenas de

	suministros sostenibles. Para los procesos de selección cuentan con criterios sostenibles como: innovación, responsabilidad social, comportamiento ético etc. Además, se realizan auditorias para conocer el desempeño en términos sociales y ambientales y así mitigar el riesgo y la vulneración de derechos humanos. Se evalúa el 100% de los proveedores y con la iniciativa Supplier Day se premia a los mejores proveedores en América Latina. La experiencia “depende de mí” invita a todos a ser actores en la cadena de atención del paciente, brindándole una mejor atención y por ende, una mejor calidad de vida, más que comercializar productos Roche enfoca sus esfuerzos en generar valor en sus clientes.
Aliados al medio ambiente	Roche ha trabajado continuamente en la gestión ambiental, teniendo un departamento de medio ambiente (SHE) quienes adelantan iniciativas que protejan al medio ambiente como, identificación, valoración y gestión de riesgos, optimización de recursos humanos, materias primas y empaques. La compañía cuenta con una política de seguridad salud y medio ambiente lo que garantiza el cumplimiento de las normas para el cuidado y preservación del medio ambiente.

	Cabe resaltar que en la clasificación otorgada por DJSI se esboza el liderazgo y compromiso del grupo Roche por llevar a cabo acciones para mitigar el cambio climático y proteger los recursos naturales. En cuanto a la gestión de los recursos naturales en el 2017 Roche redujo el consumo de energía con la sustitución de lámparas y campañas como “si no lo necesitas, apágalo”. Logro reducir el consumo de agua, además de promover el reúso del recurso de agua en los procesos de organización. La gestión responsable de los residuos es un tema importante en la compañía, por tanto, hace campañas y programas de pos consumo con alianzas en la organización Punto Azul quienes además de gestionar los residuos pos consumo de medicamentos (a través de recolección, transporte, almacenamiento y clasificación) lleva a la comunidad el mensaje de importancia del proceso y busca generar servicios con impacto económico y social. Además, patrocina la instalación de más de 15 contenedores de punto azul para la recolección de residuos de medicamentos en clínicas y hospitales.
--	--

Fuente: Elaboración propia a partir de información del reporte de sostenibilidad Roche 2017.

3. MARCO METODOLOGICO.

3.1 Enfoque.

El proceso metodológico se desarrolló a partir de un enfoque mixto, en el cual se realizó un estudio de caso para responder la pregunta problema por medio del análisis de información documental de la estrategia que propone Roche, dada las múltiples interacciones que lo caracterizan, puesto que, el problema de investigación y su respectiva pregunta no puede darse como resuelta analizando solo un punto de la situación, sino vista como un todo, es decir, todos sus componentes con sus relaciones para determinar los comportamientos de la situación. “El proceso de indagación cualitativa es flexible y se mueve entre los eventos y su interpretación, entre las respuestas y el desarrollo de la teoría. Su propósito consiste en “reconstruir” la realidad tal como la observan los actores de un sistema social definido previamente. A menudo se llama “holístico”, porque se precia de considerar el todo sin reducirlo al estudio de sus partes” (Roberto Hernande, Carlos Fernandez & Pilar Baptista, 2014). La información se obtuvo a través de la investigación de datos como textos, documentos; con base a un análisis se pudo determinar la veracidad de la información recolectada determinado la importancia de la misma para desarrollo del proyecto.

El estudio de casos es un método de investigación empírica, donde se estudia un fenómeno en un contexto real y donde se utilizan múltiples fuentes de evidencias. “la investigación fundamentada en el estudio de casos se basa en la recolección de datos durante un periodo de tiempo, en una o varias organizaciones, con la intención de recoger la información necesaria para analizar el contexto y procesos objeto de la investigación” (Hartley, 1994) lo que ofrece un amplio diagnóstico de la realidad en una sociedad cambiante. Cabe resaltar que la metodología de estudio de caso no es solamente utilizada para investigaciones cualitativas de forma exclusiva, también sí parece

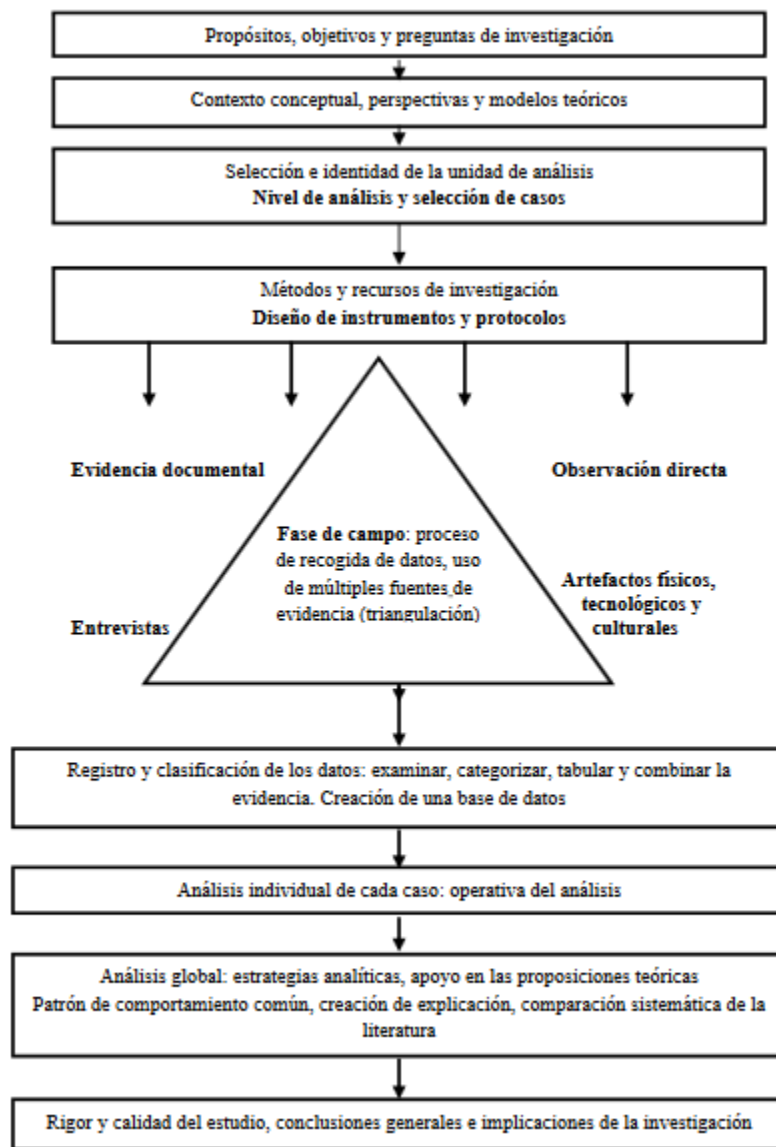
oportuno se podría utilizar en investigaciones de corte cuantitativo, o de tipo mixto, como ocurre en el presente documento. Destacando el aporte del enfoque cualitativo puesto que “este tipo de investigación cualitativa por la existencia de un contacto prolongado con el objeto de estudio, la búsqueda por parte del investigador de una visión holística, el intento de capturar los datos “desde dentro” según las percepciones de los agentes locales, la posibilidad de realizar múltiples interpretaciones de los datos obtenidos” (Mathew Miles, Michael Huberman & Johnny Saldaña, 2013).

El estudio de casos en el ámbito empresarial tuvo su origen en las escuelas de negocios americanas lideradas por Harvard a finales del siglo XX, lo que ha prestado una valiosa ayuda para identificar practicas gerenciales, analizar estructuras organizativas, descubrir la relación empresa- empleados, empresa- entorno etc. Sin embargo, el recorrido y las amplias críticas a la utilización de la metodología de estudios de caso no se hicieron esperar; una de las críticas se refiere a la generalización de resultados obtenidos a través de un número de casos que pueden no representar una muestra significativa, no obstante algunos autores contrarrestan este supuesto diciendo que no radica en una generalización sino en el desarrollo de una teoría que pueda ser transferida a otros casos similares; “transferibilidad”, en vez de “generalización”, en la investigación de naturaleza cualitativa. (Maxwell, 1998). Una segunda crítica que se hace es la cantidad de información que se genera, a pesar de estas críticas y otras, esta metodología está creciendo de manera pujante en las investigaciones en ciencias sociales y empresariales.

En la figura 1 se presenta la propuesta de metodología para esta investigación empírica sobre la responsabilidad social empresarial de la empresa farmacéutica Roche mediante el estudio de casos. La propuesta ha sido adoptada de (Villarreal Larrinaga, O., Landeta Rodríguez, 2010) a partir de

aportes de diferentes autores, así como también, de acuerdo a aportaciones recogidas en la revisión de la literatura y adaptadas a la experiencia personal en esta investigación.

Figura 2 Propuesta de diseño metodológico de estudio de casos.



Fuente: tomado de (Villarreal Larrinaga, O., Landeta Rodríguez, 2010) quien a su vez lo ha adaptado a partir de Eisenhardt (1989), Yin (1989, 1994, 1998), Maxwell (1996, 1998), Rialp (1998), Shaw (1999), Fong (2002), Rialp et al. (2005b).

3.2 Población y muestra.

Según Galarza (2012) el Universo de estudio es la serie conocida de elementos que componen con ciertas características generales el todo del problema. Así como también Galarza (2012) define la población como el conjunto limitado, parte del universo, que se puede tomar como referente, a este grupo es al que se le intenta obtener resultados.

Entonces, la Muestra en el proceso cualitativo, es el grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se recolectaron los datos, sin que necesariamente sea estadísticamente representativo del universo o población que se estudia (Roberto Sampieri, Ma. Pilar Baptista & Carlos Fernandez, 2014). No obstante, es necesario reflexionar sobre la estrategia de muestreo pertinente para dar solución a los objetivos de la investigación, cabe resaltar que esos criterios para el muestreo deben ser de rigor, éticos y pragmáticos. Por lo general como lo enuncia Roberto Sampieri (2014) son tres factores que intervienen:

1. Capacidad operativa de recolección y análisis (el número de casos que podemos manejar de manera realista y de acuerdo con los recursos que tenemos).
2. El entendimiento del fenómeno (el número de casos que nos permitan responder a las preguntas de investigación, que más adelante se denominará “saturación de categorías”).
3. La naturaleza del fenómeno en análisis (si los casos o unidades son frecuentes y accesibles o no, si recolectar la información correspondiente lleva poco o mucho tiempo). (Roberto Sampieri, Ma. Pilar Baptista & Carlos Fernandez, 2014).

En esta investigación, luego de tener en cuenta cada uno de los criterios anteriores se decide utilizar una estrategia de muestreo mixta, de acuerdo a cada uno de los instrumentos a utilizar, es decir, la estrategia de muestreo para la aplicación de las encuestas será por conveniencia, “estas muestras están formadas por los casos disponibles a los cuales tenemos acceso” (Roberto Sampieri, Ma.

Pilar Baptista & Carlos Fernandez, 2014). Y en las entrevistas se determinó una estrategia de muestreo homogénea, “las muestras homogéneas las unidades que se van a seleccionar poseen un mismo perfil o características, o bien comparten rasgos similares. Su propósito es centrarse en el tema por investigar o resaltar situaciones, procesos o episodios en un grupo social”. (Roberto Sampieri, Ma. Pilar Baptista & Carlos Fernandez, 2014).

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Los instrumentos de medición utilizados son: la investigación documental, las encuestas que se aplicaron a empleados de la empresa Roche, entrevistas las cuales se aplicaron a gerentes, administradores de área y jefes en general de la empresa Roche.

La investigación documental consiste en: Detectar, obtener y consultar la bibliografía y otros materiales que parten de otros conocimientos y/o informaciones recogidas moderadamente de cualquier realidad, de manera selectiva, de modo que puedan ser útiles para los propósitos del estudio (Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio , 2014). Para esta investigación, se obtuvo información de tipo bibliográfico, documentos escritos, tesis, libros, artículos de publicaciones como revistas y periódicos y portales de internet con especialidad en el tema.

Otra técnica que se utilizó fue la encuesta Según Naresh Malhotra (2004) las encuestas son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado, es decir, el método de encuesta incluye un cuestionario estructurado que se da a los encuestados y que está diseñado para obtener información específica. La encuesta del proyecto se diseñó para determinar resultados cuantitativos respecto a la aplicación de la RSE en la empresa farmacéutica Roche, la encuesta se ejecutó a 31 personas.

Finalmente, otra de las técnicas utilizadas fue la entrevista, “es la técnica con la cual el investigador pretende obtener información de una forma oral y personalizada. La información versará en torno a acontecimientos vividos y aspectos subjetivos de la persona tales como creencias, actitudes, opiniones o valores en relación con la situación que se está estudiando” (Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio , 2014). Las entrevistas se realizaron a: gerentes, representantes, ejecutivos y asistentes administrativos que permitieron conocer más a fondo la situación y aplicación de la RSE en la empresa farmacéutica Roche. La encuesta fue aplicada a través de la herramienta digital para encuestas de google y la entrevista mediante una guía previamente elaborada y aplicada de manera presencial.

4. SISTEMATIZACION Y PRESENTACIÓN DE LOS DATOS RECOLECTADOS.

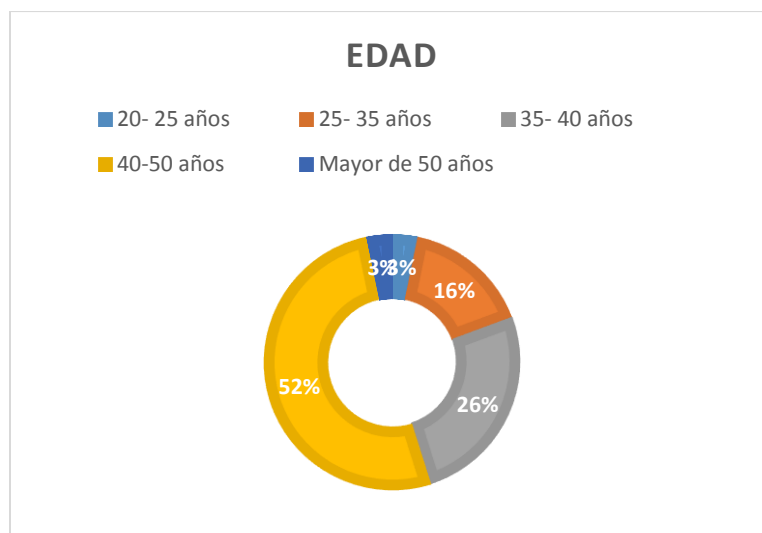
La presente investigación se realizó en la empresa farmacéutica Roche, se realizaron encuestas y entrevistas; las encuestas fueron contestadas por empleados de diferentes dependencias de la compañía, mientras las entrevistas fueron realizadas a gerentes, representantes, ejecutivos y asistentes administrativos, con el fin de investigar más a fondo la situación de la empresa respecto a cómo se está implementando la RSE en cada área entrevistada y encuestada.

A continuación, se presentan los resultados de los dos instrumentos, primeramente, se tomarán las encuestas, seguido de las entrevistas.

Resultados Encuestas.

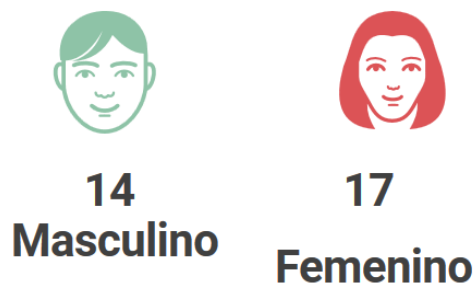
Edad.

Grafico 1. Edad.



Muestra: 31 empleados.

Grafico 2: Genero.



Muestra: 31 empleados.

La conformación de la muestra por parte casi iguales, permite lograr un equilibrio en cuanto a género en los resultados. Teniendo en cuenta que una de las expresiones de la RSE aplicada por Roche, es la equidad de género y la diversidad e inclusión.

1. ¿Sabe cuál es el objetivo social de la empresa Roche?

Cuadro 3: objetivo social Roche

Principales respuestas	- Desarrollo y venta de medicamentos - Procurar mejoras en calidad de vida de pacientes mediante propuestas innovadoras y con alto nivel científico. - Brindar y dar soluciones en salud para los enfermos con cáncer y enfermedades huérfanas.
------------------------	---

	- Beneficiar a muchos pacientes a través de sus productos y servicios. - Que más personas se beneficien con nuestras moléculas innovadoras - Apoyo a diferentes fundaciones para mejorar la calidad de vida y productividad - Importación y distribución de medicamentos para enfermedades de alto costo - ofrecer alternativas de tratamiento a los pacientes a través de la investigación y desarrollo de nuevas moléculas, que mejoren su calidad de vida con unas adecuadas operaciones comerciales y siendo amigables con el medio ambiente - Que pacientes tengan una mejor calidad de vida. - Ser una Empresa Sostenible en temas Sociales, Económicos y medioambientales con sólidas
--	--

	estrategias de liderazgo con cultura corporativa - Brindarles la oportunidad a las personas de tener una buena salud, ofreciéndoles por medio de la investigación científica, productos innovadores para que puedan vivir más tiempo con calidad de vida y disfrutando al lado de sus seres queridos.
--	--

Fuente: elaboración propia a partir de respuestas en las encuestas.

2. ¿qué entiende por responsabilidad social?

Cuadro 4: Concepto responsabilidad social según empleados de Roche.

Principales respuestas	- Lo que la empresa retorna en beneficios a la sociedad - Es la responsabilidad que tienen las empresas con el medio ambiente y la sociedad, en aras de mejorar su imagen.
------------------------	---

	- Disminución de impacto negativo a entorno general de la compañía ambiente, empleado, comunidad - Son aquellas actividades encaminadas a reducir el impacto de una empresa o persona frente a los grupos de interés con los que interactúa en el área ambiental, laboral, económica, salud, etc. - Es la forma con una compañía alinea sus objetivos con los objetivos globales de desarrollo sostenible donde respeta el medio ambiente y todos los actores que dentro de una práctica empresarial hagamos de un planeta más amigable cumpliendo los objetivos del pacto global - Proteger la integridad de la sociedad e impartir un adecuado énfasis en el personal interno para que influya externamente. - La manera en que una empresa propende por el impacto positivo con
--	--

	diferentes grupos de interés y con el medio ambiente. Es una manera ética, responsable y legal de aportar al desarrollo sostenible. - Los lineamientos de la compañía para que sus trabajadores tengan una calidad de vida laboral además aportar a la sociedad y cuidar el medio ambiente con sus labores y cuidando qué tipo de proveedores contrata para replicar estas responsabilidades - Es la forma como la compañía aporta y contribuye a la sociedad y al mundo positivamente.
--	---

Fuente: elaboración propia a partir de respuestas en las encuestas.

3. ¿Consideras que Roche tiene programas eficientes y/o de impacto que demuestran su preocupación por la Responsabilidad Social?

Grafico 3: tiene Roche programas eficientes y de impacto por la responsabilidad social.



Muestra: 31 respuestas empleados.

4. ¿Con cuál de los siguientes conceptos usted asocia la responsabilidad social?

Ayuda a la comunidad

Mejoramiento de la imagen

Reducción de impuestos

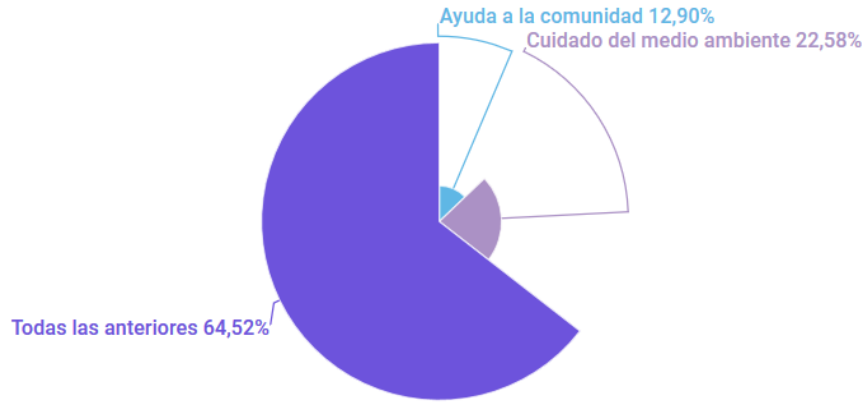
Calidad de vida laboral

Cuidado del medio ambiente y del entorno

Todas las anteriores

Ninguna de las anteriores

Grafico 4: conceptos asociados a la RSE según los empleados.

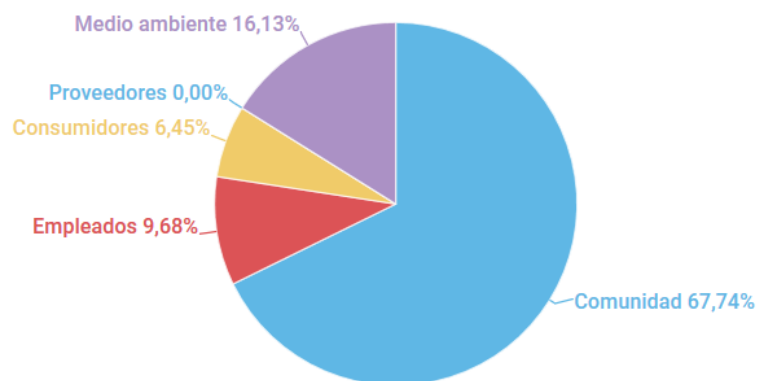


Muestra: 31 respuestas empleados.

5. ¿En cuál de los siguientes ámbitos o grupos de personas debería enfocarse principalmente la Responsabilidad Social de la empresa Roche?

Comunidad, medio ambiente, proveedores, consumidores, empleados.

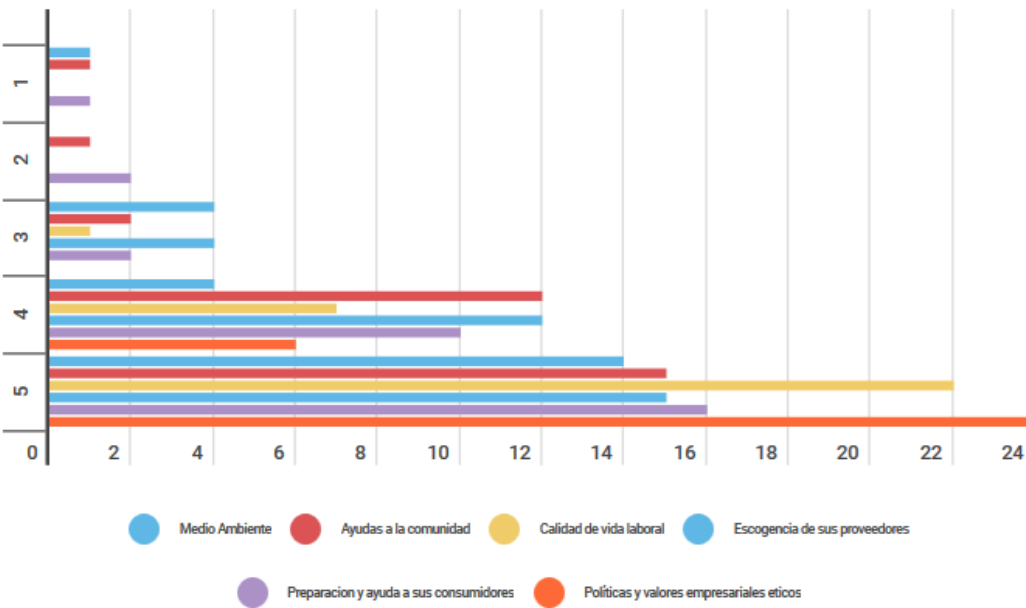
Grafico 5: ámbitos en los que debería enfocarse la RSE en Roche según empleados.



Muestra: 31 respuestas empleados.

6. ¿Cómo califica usted en lo referente a la atención prestada por la empresa Roche en la Responsabilidad Social, en las áreas de medio ambiente, ayudas a la comunidad, calidad de vida laboral, escogencia de sus proveedores, preparación y ayuda a sus consumidores, políticas y valores empresariales éticos? Siendo 1 pésimo y 5 excelente.

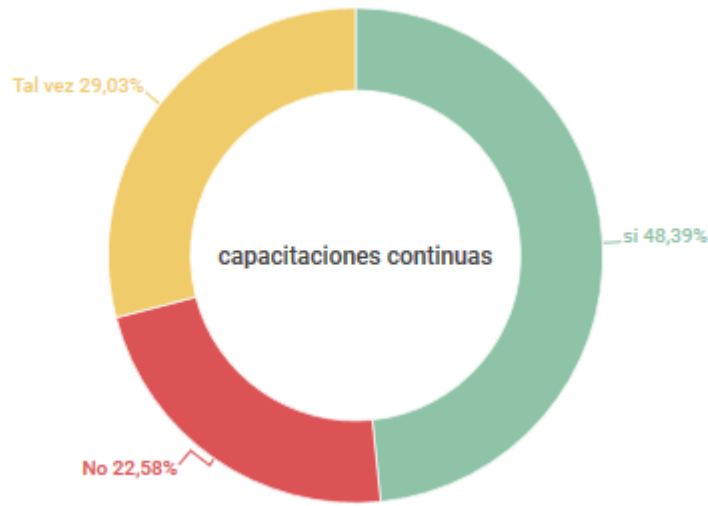
Grafico 6: calificación atención prestada por Roche en la RSE.



Muestra: 31 respuestas de empleados.

7. ¿La empresa Roche cuenta con programas de capacitación continua para todas las áreas en el tema de Responsabilidad Social?

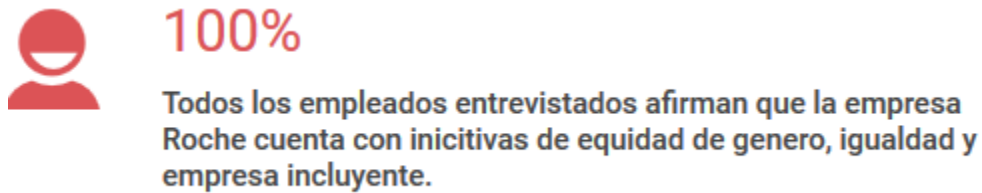
Grafico 7: programas de capacitación.



Muestra: 31 respuestas de empleados.

8. ¿La empresa Roche cuenta con otras iniciativas como Equidad de género, igualdad y Empresa incluyente?

Grafico 8: Iniciativas de equidad de género, igualdad y empresa incluyente.



Muestra: 31 empleados encuestados

9. ¿Roche en sus programas de Responsabilidad Social ofrece calidad de trabajo en equilibrio con la vida extra laboral?

Grafico 9: equilibrio con la vida extra laboral.



100%

Todos los empleados entrevistados afirman que la empresa Roche en sus programas de Responsabilidad Social ofrece calidad de trabajo en equilibrio con la vida extralaboral

Muestra: 31 empleados encuestados

10. ¿Existe algún tema de Responsabilidad Social que te gustaría se le prestara mayor atención?

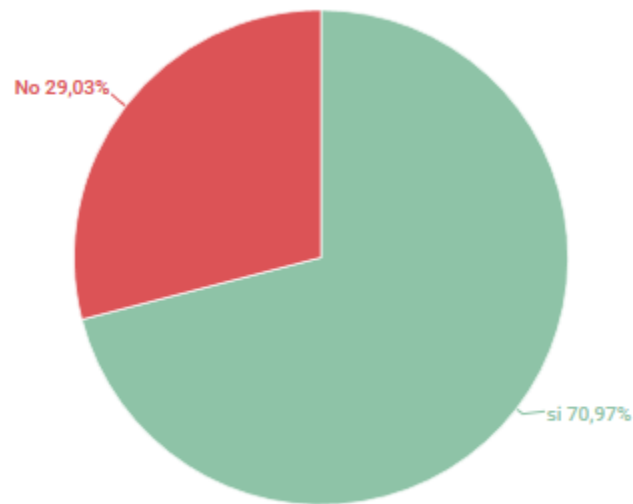
El 30% de los empleados de la empresa entrevistados, reflejaron una lluvia de ideas sobre temas en los que la compañía debería prestar mayor atención o mejorar la atención prestada; esa lluvia de idea arrojó temas como:

- Ahorro y optimización del recurso hídrico,
- Inclusión a discapacitados
- Ayuda a la comunidad
- Seguridad y salud ocupacional
- Medio ambiente
- Tratamiento de residuos
- Relaciones sociales
- Ambiente laboral
- Inclusión a ex combatientes de grupos armados, ex convictos

Sin embargo, el 70% restante de los empleados entrevistados opinan que hay un equilibrio en la atención prestada en todos los temas correspondientes a responsabilidad social en la empresa Roche.

11. ¿se utilizan parámetros legales y transparentes para establecer el precio de los productos?

Grafico 10: parámetros legales y transparentes para establecer los precios.



Muestra: 31 encuestas de empleados.

Resultados entrevistas.

Cuadro 5: Datos generales de la entrevista.

Fecha	Nombre persona entrevistada	Cargo	Duración aproximada
Mayo 21 de 2019	Entrevistado 1 (AS)	Gerente medico	30 minutos

Mayo 16 de 2019	Entrevistado 2 (SK)	Gerente de franquicia enfermedades raras y especializadas.	40 minutos
Mayo 15 de 2019	Entrevistado 3 (OG)l	Gerente de comunicaciones	40 minutos

Fuente: elaboración propia a partir de los datos obtenidos en las entrevistas.

El objetivo de las entrevistas con enfoque cualitativo fue observar desde un punto de vista gerencial la información presentada por el último informe de sostenibilidad y demás información consultada. La población objeto de estudio de estas entrevistas fue seleccionado de la alta gerencia, sin embargo, el número de entrevistas realizadas surgió de acuerdo a la disponibilidad de las personas entrevistadas, además también, del número de casos al que se tenía acceso.

A continuación, se presentan las respuestas de cada entrevistado.

Cuadro 6: datos respuestas entrevistas.

Preguntas	Respuesta entrevista #1	Respuesta Entrevista #2	Respuesta entrevista #3
¿Cuál es el objeto social de la empresa Roche?	Investigar y desarrollar medicamentos innovadores que brinden salud y calidad de vida a los pacientes.	La razón social de Roche es la comercialización de productos farmacéuticos	Investigar y desarrollar terapias innovadoras para cubrir necesidades médicas no cubiertos en el mundo, mejorando la salud de las personas y haciendo lo que los pacientes y su entorno necesitan.
¿Cuál es la misión y visión de la empresa Roche?	Visión: innovar en soluciones que mejoran la vida de las personas para que tengan más momentos que hagan la diferencia. Misión: brindar salud y calidad de vida a los pacientes.	Misión: innovamos en soluciones que mejoran la vida de las personas para que tengan más momentos que hagan la diferencia. Visión: ser una empresa líder en el área de salud a través de soluciones innovadoras en áreas	Visión: innovar en soluciones que mejoran la vida de las personas para que tengan más momentos que hagan la diferencia. Misión/nuestro propósito: hacer lo que los pacientes necesitaran mañana.

		de la salud donde hay necesidades insatisfechas de la salud.	Las empresas deben operar enfocados en dejar un mejor planeta para las futuras generaciones, para nuestros niños y en ese sentido deben generar su rentabilidad basado en un comportamiento ético y con una visión de sostenibilidad de su negocio.
¿Qué entiende por responsabilidad social empresarial?	Compromiso de las empresas en contribuir a la solución de problemáticas en las comunidades que opera y dentro del core de su negocio.	Es cuando una empresa va más allá de solo obtener beneficios económicos buscando contribuir de manera positiva en la sociedad generando con esto alternativas sostenibles en el tiempo.	Considero que no se realizan proyectos de responsabilidad social, se es o no responsable con la sociedad y en ese sentido toda la operación de la compañía debe ser orientada en generar valor a todos los actores de mi cadena de valor cuidando el medio ambiente,

			cuidando a sus empleados y familiar y cuidando a las comunidades.
¿Por qué cree usted que es importante realizar proyectos de responsabilidad social?	Porque las empresas son actores de primer orden en la solución de los grandes problemas de la sociedad y porque la sostenibilidad de su negocio depende cada día más de los consumidores que buscan empresas que les generen valor.	Porque más que un compromiso es una filosofía que generan empresas para que tanto sus empleados como proveedores trabajen juntos para brindar soluciones que realmente beneficien a la comunidad.	Roche opera en un marco de sostenibilidad y valor compartido con nuestros stakeholders, en ese marco la estrategia de RSC nos lleva a desarrollar proyectos que cuiden y mejoren el medio ambiente, que aporten valor a nuestras comunidades, que apoyen comunidades desde lo filantrópico y que involucren a nuestros empleados desde su programa de voluntariado, pero lo más importante es que Roche opera en una industria que da salud a millones de personas y eso la hace

			naturalmente socialmente responsable.
¿Sabe usted sí la empresa Roche realiza proyectos de responsabilidad social?	Si desarrolla, lo hace a través de acciones que buscan proteger el medio ambiente, contribuir a la salud de los pacientes, brindando beneficios y calidad de vida a sus empleados y construyendo relaciones de generación de valor con sus stakeholders.	Si, anualmente Roche presenta el reporte de responsabilidad social y desarrollo sostenible; hay reporte global y local.	Si.
¿Existe un comité de responsabilidad social en la empresa Roche?	Si	Roche dentro de las políticas corporativas está comprometido con la RSE y por eso cada una de los empleados y proveedores	Si.

		deben encaminar sus acciones en pro de proyectos de RSE.	
¿Qué cree usted que impulsa a Roche hacer estos proyectos?	El compromiso de querer aportar a un nuevo y mejor mundo.	Roche es una compañía ética comprometida con los pacientes y la sociedad para asegurarse que todos sus esfuerzos realmente brinden soluciones innovadoras que aseguren que las personas realmente puedan mejorar sus vidas. Roche busca que la empresa sea sostenible y que realmente ofrezca soluciones que impacten positivamente.	Nuestra ética y compromiso con la sociedad.
¿Se encuentra la empresa adherida a los 10	Si, todas las acciones q la compañía desarrolla los	Si.	Trabajamos en línea con estos principios, impactando a unos más que otros.

principios del pacto mundial?	impactan en diferente medida.		
¿La empresa Roche cuenta con iniciativas como equidad de género y empresa incluyente?	Si. La compañía apoya la diversidad y la equidad de género, de hecho es de las compañías del sector donde más mujeres hay ocupando posiciones de liderazgo con igual remuneración que sus pares hombres.	En Roche se trabaja por asegurar la equidad en todas las áreas y cargos, y por asegurarse que todos sus colaboradores tengan equidad en el trato y en los beneficios. Se respeta la individualidad y se fomenta el trabajo entre los diferentes grupos a nivel global asegurando con esto el crecimiento de las personas y la posibilidad de desarrollarse. Trabaja por asegurar un ambiente incluyente en cada una de las filiales.	Si. Ocupamos el lugar No7 en el ranking PAR Equales que mide la equidad de género. Tenemos en nuestra cultura la diversión e inclusión como prioridad estratégica.

¿Existe algún certificado, beneficios o reconocimiento para la empresa Roche en materia de responsabilidad social?	A nivel mundial el Dow Jones Sustainability.	Tiene reconocimiento a nivel local como global. La farmacéutica lleva varios años siendo líder en sostenibilidad del grupo “industria farmacéutica, biotecnología y ciencias de la vida” de los índices de sostenibilidad Dow Jones (DJSI).	Hemos sido nominados en 3 oportunidades al premio portafolio a la responsabilidad social corporativa. A nivel mundial somos reconocidos por Dow Jones Sustainability.
¿En qué cree usted que podría la responsabilidad social ayudar a la empresa? ¿Porque?	Que la principal acción de Roche, es entregar soluciones innovadoras en salud a millones de pacientes en el mundo, en un marco de Ética y transferencia. Esto no se hace como estrategia de	Para asegurar un negocio sostenible es necesario ir más allá de lograr unos objetivos en ventas. Es necesario estar comprometidos con brindar soluciones que impacten de manera positiva a la sociedad. La RSE está directamente	En Roche no consideramos la RSE como una táctica en pro de la compañía, la consideramos una responsabilidad natural como empresa ética que somos. Sin duda actuar bien siempre dará una mejor imagen y reputación pero nuestro objetivo final es garantizar el acceso

	RSC sino que está en el ADN de la compañía.	relacionada con la reputación corporativa.	sostenible de millones de pacientes a nuestras terapias innovadoras a través de proyectos que además generen valor a nuestros socios estratégicos, clientes, pacientes y sus familias.
¿A qué grupos de personas van más enfocados los proyectos de responsabilidad social? (Por ejemplo: empleados, medio ambiente, consumidores, proveedores)	A sus empeñados y clientes, médicos, IPS y EPS, pacientes y cuidadores, al estado.	A todos- sistema de salud, médicos y personal de salud, empleados, comunidad, proveedores, pacientes. En realizad el programa de RSE es muy sólido y busca impactar a toda la sociedad.	A toda nuestra cadena de valor, médicos, EPS, IPS, profesionales de la salud, comunidad, pacientes, familias y cuidadores, empleados, gobierno, país.

¿Cuáles cree usted que sean los valores agregados que genera Roche con la implementación de proyectos de responsabilidad social?	Una sociedad con salud y calidad de vida, empleados felices y Ética y transferencia para un mundo mejor.	- Ofrecer soluciones reales en necesidades insatisfechas. - Poner a disposición de la sociedad la tecnología de última generación. - Ser una compañía amigable y comprometida con el planeta. - Trabajar de manera ética y comprometida por la sociedad.	Sistemas de salud sostenible, familias felices, más momentos que hacen la diferencia en la vida de millones de pacientes.
--	--	---	---

Fuente: elaboración propia a partir de las respuestas de las entrevistas.

5. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.

A partir de la investigación y los instrumentos utilizados se puede exaltar lo siguiente:

5.1 Casos de despliegue de responsabilidad social de Roche en Colombia en la estrategia de gestión social de la empresa.

La compañía Roche desde su fundación, y en su misión y visión, se fundamenta con sólidos valores que sustentan a una empresa responsable. Desde 1957 Roche opera como una empresa líder en el sector farmacéutico en Colombia, y en el 2017 ocupó el 4 puesto entre las empresas más importantes del mercado (Roche, Informe de sostenibilidad 2016-2017 en América Latina, 2017) lo que evidencia un compromiso constante con el mejoramiento del bienestar y calidad de vida de los colombianos; según Gustavo Campillo Director ejecutivo de la red de apoyo social en Antioquia en Roche “Entienden la salud como un derecho universal en el que deben prevalecer los principios de equidad, solidaridad, oportunidad, calidad e inclusión”. (Roche, Informe de sostenibilidad 2016-2017 en América Latina, 2017)

De acuerdo a las encuestas realizadas a los empleados de la empresa y teniendo en cuenta de manera general los resultados, se evidencia que la mayoría de las personas encuestadas tienen conocimiento de la responsabilidad social y las acciones o programas que implementa la empresa para el cumplimiento de esta, sin embargo, la mayoría expresa que es una responsabilidad social externa, es decir, con la comunidad, sin percatarse que la responsabilidad social debe ser tanto externa como interna: con sus empleados, proveedores y colaboradores de toda su cadena de valor.

Ahora bien, analizando de manera detallada cada una de las preguntas realizadas en las encuestas con base en la clasificación de indicadores hecha (gobernanza de la organización, prácticas

laborales, derechos humanos, medio ambiente, practicas justas, participación de la comunidad, asuntos de consumidores) podemos decir que:

- Gobernanza de la compañía:

Los empleados entrevistados afirman la transparencia de la empresa Roche en cada una de sus acciones y programas para el cumplimiento de normas correspondientes a RSE, así como también, demuestran tener conocimientos claros de objetivos y metas propuestos por la compañía para el cumplimiento de la responsabilidad social. Aunque no expresan de manera exacta el objeto social de la empresa demuestran tener una idea clara de este, expresando siempre el interés de la empresa por el mejoramiento de la calidad de vida de las personas brindándoles mejores tratamientos.

- Prácticas laborales:

Es claro el conocimiento de los empleados entrevistados por la RSE, sin embargo, y cabe resaltar que los empleados entrevistados cuando se habla de RSE miran solo datos externos: medio ambiente, comunidad; y son pocos los que miran todos los ámbitos, tanto internos como externos, puesto que, no solo el medio ambiente y la comunidad son importantes para el crecimiento de la compañía, también es de gran relevancia el buen manejo de la gestión humana para la gestión social de la empresa. También es pertinente resaltar que la mayoría de los empleados entrevistados opinan que Roche es una empresa con programas de capacitación continua y eficaz para el desarrollo profesional y personal de sus empleados, lo que permite tener un equilibrio entre la vida laboral y personal.

- Derechos humanos:

Roche se destaca por la promoción de la igualdad en todos los sentidos y en todas las áreas, sin importar el género; así como también la promoción de la inclusión, algunos encuestados expresaron

que resultaría pertinente mejorar los programas de inclusión a personas discapacitadas y personas ex combatientes, para cumplir en su totalidad los derechos humanos y la igualdad sin discriminación alguna.

- Medio ambiente:

Los empleados entrevistados de Roche demuestran que la empresa tiene practicas medio ambientales eficaces y eficientes para el cuidado del mismo; así como también promueven programas para que el cuidado del medio ambiente esté presente en todas las áreas de la empresa.

- Practicas justas:

La mayoría de los empleados encuestados precisan que en la empresa farmacéutica Roche se utilizan parámetros legales y transparentes para establecer el precio de los productos, para tener un precio justo y accesible a toda la comunidad, con lo anterior, la empresa promueve la ayuda e importancia que la comunidad tenga mejor acceso a tratamientos.

- Participación y desarrollo de la comunidad y empleados:

La relación de la empresa con el desarrollo de la comunidad es tomada en cuenta para que la comunidad y los empleados precisen los temas o áreas que necesitan intervención, por ejemplo en la encuesta realizada los empleados opinaron que los temas o áreas que les gustaría o pensarían que necesitan especial atención son: ahorro y optimización de recurso hídrico, inclusión a discapacitados y ex combatientes de guerra o grupos armados como se precisa anteriormente, tratamiento de residuos, entre otros; aunque la mayoría de los encuestados opina que la empresa Roche mantiene un equilibrio en las áreas con respecto a su RSE.

En relación a las entrevistas, que fueron hechas en las áreas de alta gerencia, se puede observar un alto conocimiento sobre las acciones y programas de responsabilidad social en la empresa; se evidencia de manera empírica que cada área de la empresa cuenta con un plan de acción para cumplir la meta general, estas metas y los resultados de las mismas se presentan al público cada año con sus informes de sostenibilidad.

Los factores anteriores inciden directamente en la competitividad y la sostenibilidad de la empresa, teniendo en cuenta que la reputación corporativa, la calidad de sus productos y servicios, y relaciones con la comunidad, determinan esta favorabilidad. Lo cual se puede verificar a partir de los reconocimientos obtenidos por Roche, en sostenibilidad, tales como DIJ, Merco y Great Place to Work. Lo cual se confirma en la aplicación de la entrevista a altos directivos de la organización.

5.2 Descripción de la responsabilidad social en Roche, motivaciones, estrategias como sistema empresarial.

Las personas entrevistadas indican que el motivo principal y la importancia de realizar proyectos y programas de RSE es de gran relevancia para Roche, debido a: los beneficios que generan en la comunidad los programas y proyectos implementados, la atracción que generan en sus consumidores por ser una empresa socialmente responsable; así como también, y quizás sea el motor más importante, sus pacientes, dado que Roche opera en la industria de la salud lo que la convierte en una empresa por naturaleza socialmente responsable al aportar mejoras en el bienestar y calidad de vida de las personas.

En Roche se considera que la filantropía no es sostenible en el tiempo, es por eso que la razón que los impulsa a realizar acciones de responsabilidad social son la perdurabilidad y la sostenibilidad, por medio de valores y políticas corporativas sólidas y planes de acción por cada área; es por esto

que en Roche la RSE no es una táctica en beneficio de la compañía sino una responsabilidad natural de la empresa para el cumplimiento de sus valores y la ética.

5.3 Implicaciones de la estrategia de responsabilidad social en las relaciones con el entorno, impactos y reconocimientos.

Con el fin de generar valor Roche participa en convocatorias que realizan diferentes entidades de responsabilidad social, en el cual se premia a las empresas más comprometidas socialmente, donde ha logrado sobresalir y ganar varios reconocimientos, además por medio de sus informes financieros y de sostenibilidad ha permitido que la compañía ocupe puestos importantes en rankings y además un posicionamiento de la marca; entre los reconocimientos mencionados están: A nivel mundial el Dow Jones Sustainability, nominados en 3 oportunidades al premio portafolio a la responsabilidad social corporativa.

Se evidencia que la empresa trabaja bajo los estándares internacionales GRI, el pacto global junto con los 17 objetivos del milenio, impactando a unos más que a otros; así como también se evidencia un seguimiento de los lineamientos de ISO 26000. Puesto que, en sus políticas corporativas indica la importancia estar alineado con estrategias de sostenibilidad, para esto utiliza los estándares GRI, Pacto global e ISO 26000. Es por eso que para dar cumplimiento al estándar GRI realizan un informe anual en el cual se presentan planes y acciones de responsabilidad social realizadas durante el año.

CONCLUSIONES.

De acuerdo a la finalidad de este trabajo, en el cual como primera instancia era describir las acciones de responsabilidad social de la empresa farmacéutica Roche fundamentándose en el último informe de sostenibilidad presentado (2017) y el aporte de las personas encuestadas y entrevistadas se puede concluir que, dichas acciones de responsabilidad social plasmadas en el reporte de sostenibilidad corresponden a una estrategia de gestión social de la empresa, la cual encamina sus objetivos, metas, programas y proyectos anuales para promover el desarrollo y crecimiento en cada una de sus áreas y ser una compañía cada día más responsable y sostenible en el tiempo.

Resaltando el objetivo 1.2.2.1 de esta investigación, podemos destacar que entre las acciones más importantes que ha realizado o que realiza actualmente la empresa podemos destacar:

- Innovación: Roche lidera la innovación en el sector salud, ofreciendo diagnósticos y medicamentos a enfermedades no satisfechas; trabajando de la mano de comunidades científicas junto con la unidad de investigación clínica para la realización de estudios y proporcionar avances en el campo. Con programas como “planificación estratégica” se pudo generar el apoyo a pacientes de bajos recursos con cáncer de mama a subsidiar los recursos de transporte para recibir el tratamiento. Además, también con su trabajo junto con la foundation medicine en análisis genómicos y de biopsias.
- Mejoras en el acceso a los cuidados de la salud: Roche ha mermado el difícil acceso de alguna población para recibir el tratamiento, de la mano de algunos socios para desarrollar iniciativas que puedan mejorar el acceso especialmente en las áreas rurales; en este sentido,

los programas se fundamentan en 4 pilares importantes: concientización, diagnóstico, infraestructura, financiamiento.

En Roche están dedicados 100% en brindar herramientas y conocimiento de las enfermedades y así generar mayor conciencia sobre los riesgos, síntomas y así recibir tratamientos y diagnósticos oportunos y eficaces; campañas como: “tocar y no consultar es descuidar” han sido de gran influencia en la concientización de los síntomas y riesgos del cáncer de mama, Roche respalda iniciativas educativas que mejoren los conocimientos de diagnóstico y pruebas de tamizaje que permitan la detección temprana, así como también, con la creación de un programa integral que permite reducir el tiempo de espera entre el diagnóstico y tratamiento, programas que permitieron ser premiados por EMEA-LATAM como “mejores prácticas”. Además, de otros programas como inversiones en instalaciones médicas y adaptación de precios y esfuerzos a las realidades locales.

- Promover un gran lugar de trabajo para los empleados: Roche se rige a través de valores como coraje, pasión e integridad, procurando siempre un buen ambiente laboral, teniendo siempre presente la inclusión y la igualdad en todos sus empleados; programas como horario flexible, reconocimientos, bienestar permiten fomentar un equilibrio entre la vida laboral y personal; así como también la promoción de vida saludable en nuestros empleados con programas como la semana “live well”. Los empleados son apoyados constantemente con capacitaciones y talleres que fomenten el crecimiento profesional y la adquisición de nuevas habilidades.
- Alcance de altos estándares de ética corporativa: el código de conducta global de Roche es la base Compliance con programas personalizados para cada país donde operan, capacitaciones de ética, transparencia, anticorrupción, anti soborno entre otras son realizadas constantemente por la empresa, para garantizar que los empleados y proveedores cumplan

con la responsabilidad de llevar la ética en todas las áreas y disciplinas. El diario El Espectador otorgo el segundo puesto en “empresas con buen gobierno corporativo”. Así como también, se trabaja por el cumplimiento de los códigos de ética de la industria farmacéutica en el país: la Asociación de Laboratorios Farmacéuticos de Investigación y Desarrollos (AFIDRO), la cámara farmacéutica de la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI).

- Apoyo a las comunidades: Roche respalda diferentes organizaciones y fundaciones en todo el país para que realicen programas en beneficio de comunidades vulnerables; debido a la realidad del país, Roche ha centrado su trabajo en proyectos humanitarios y de postconflicto, así como también apoya e incentiva a sus empleados a servir de voluntarios en proyectos de desarrollo en comunidades o voluntarios en programas como: “caminata por los niños” que se realiza para crear conciencia de las enfermedades que afectan a los niños, u otro programa como “manos amigas”.
- Minimizar la huella ambiental: de acuerdo a la realidad del mundo y el calentamiento global, Roche trabaja incansablemente para minimizar la huella ambiental, mejorar la eficiencia energética y ahorrar los recursos naturales; para el cumplimiento de esto, se realizan actividades con las comunidades para crear valor social y concientización de acuerdo al uso de energía, de agua y demás recursos; esfuerzos en cambiar bombillas de electricidad de luz amarilla por luz LED (ahorradora). Asimismo, buscan mejorar el tratamiento de los residuos junto con la corporación Punto Azul quienes se encargan de la gestión adecuada de desechos de medicamentos mejorando el transporte, recolección, almacenamiento y clasificación de desechos de medicamentos vencidos o parcialmente utilizados.

Para responder el objetivo 1.2.2.2 formulado al inicio del documento, las motivaciones de la empresa Roche en la aplicación de prácticas de RSE; corresponden a valores compartidos entre la empresa y los grupos de interés donde se pretende un crecimiento conjunto y continuo; así como también atañen en gran parte a un compromiso primordial, debido a la naturaleza del sector: la salud de las personas.

Por último, pero no menos importante, dando respuesta al objetivo 1.2.2.3; para Roche es importante crear acciones de responsabilidad social y con ellas estrategias de sostenibilidad, más que por obtener reconocimientos, mejor posicionamiento en el mercado, mejorar la imagen, es más que todo por pertenecer al sector de la salud, donde cumple con la misión de ser siempre un ente de carácter social generando bienestar a las personas y creando más momentos que hagan la diferencia.

Asimismo, cabe mencionar que Roche en sus reportes de sostenibilidad utiliza y analiza cada uno de los indicadores del GRI, indicadores que permiten alinear la estrategia de sostenibilidad, medir el desempeño de cada indicador, plantear nuevos objetivos y metas y mostrar las acciones de responsabilidad social realizadas. También es pertinente incluir acá otras normas tenidas en cuenta a la hora de la implementación de la RSE como lo son el pacto global junto con los 17 objetivos de sostenibilidad, y las normas ISO 26000.

RECOMENDACIONES.

Con la información recolectada en cada uno de los puntos desarrollados en esta investigación se realizan las siguientes recomendaciones:

- En el desarrollo del trabajo se evidencio la importancia que tiene la RSE en la actualidad, cada vez más las empresas, los gobiernos, los países y los consumidores tienen mayor atracción por la RSE o bien por empresas que la apliquen; por esto se recomienda que la empresa farmacéutica Roche siga atenta a la evolución de estas prácticas y en constante conocimiento de las propuestas de RSE para el desarrollo sostenible de la empresa.
- La RSE implementada por Roche en su mayoría es externa, se recomienda centralizar temas de gestión humana para la que la implementación sea de manera integral, externa e interna.
- Se recomiendo la creación y establecimiento de un programa de desarrollo de líderes, que sean quienes están a cargo de ejecutar las estrategias y herramientas internas; implementando también el ingreso de personal recién graduado para áreas claves de la organización.
- Continuar con la promoción de los derechos de igualdad, inclusión y no discriminación.
- Seguir incentivando a empleados y proveedores hacer actividades de voluntariado, donar dinero, donar parte de su tiempo, aportes económicos, entre otro, tipo de ayudas para la mejora y crecimiento de la comunidad.
- Incentivar buenas prácticas de cultura de trabajo, por ejemplo, carro compartido, transporte público, vida saludable etc.

- Promocionar temas éticos de manera constante para garantizar valores como el respeto, al medio ambiente, al compañero de trabajo, al cliente, aumentar la conciencia de los empleados y proveedores a los problemas de la comunidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Alfonso Rojas Muñoz & Jorge Olaya. (2013). *Responsabilidad social empresarial: su origen, evolución y desarrollo en Colombia*. Obtenido de http://notariaunicalavega-cauca.com.co/sitio/sites/default/files/normativa/responsabilidad_social_empresarial_su_origen_evolucion_y_desarrollo_en_colombia.pdf
- Arbaiza, L. (2015). Beneficios de la Responsabilidad Social Empresarial. *Conexionesan*.
- Argandoña, A. (2009). Corporate Social Responsibility: One Size Does Not Fit All. Collecting Evidence from Europe. *Journal of Business Ethics*, 221-234.
- Banco Interamerica de Desarrollo. (s.f.). *Banco Interamerica de Desarrollo*. Obtenido de <https://www.iadb.org/es>
- Bowen, H. (1953). *Responsibilities of the Businessman*.
- Carmen Caba, Arturo Haro de Rosario, Laura Saraite & Maria Gálvez. (2016). La industria farmacéutica ante la demanda de responsabilidad social corporativa. *Perspectiva empresarial*.
- Chen Long, Srinidhi Bin, Tsang Albert & Yu Wei. (2012). *Corporate Social Responsibility, Audit Fees, and Audit Opinions*.
- Davis, K. (1960). Can Business Afford to Ignore Social Responsibilities? *California Management Review*, 70-76.
- ETHOS, I. (2005). Oficinas de Gestión. *Conferencia internacional de empresas y responsabilidad social*, (págs. 1-46). Sao pablo.
- Franklin, D. (2008). Just good business. *The Economist*, 3-22.
- Freeman, E. (2005). La ética consiste en hacer cosas por los demás y por uno mismo. *Compromiso Empresarial*.
- Friedman, M. (1970). The Social Responsibility of Business is to Increase its Profits. *The New York Times*.
- Galarza, G. (2014). *Metodología y Diseño de la Investigación*. Guayaquil.
- García-Sánchez, Isabel-María & Rodríguez-Ariza, Lázaro & Frías-Aceituno, José-Valeriano. (2013). The cultural system and integrated reporting. *International Business Review, Elsevier*, vol. 22.

- Hartley, J. (1994). Case studies in organizational research. En J. Hartley, *Qualitative Methods in Organizational Research: A Practical Guide* (págs. 208-229). London.
- Hediger, W. (2010). Welfare and capital-theoretic foundations of corporate social responsibility and corporate sustainability. *Journal of Socio-Economics*.
- HOCOL. (2006). *Balance Social 2005*. Publicación de la empresa Fundación HOCOL.
- Leisinger, K. M. (2005). The Corporate Social Responsibility of The Pharmaceutical Industry: Idealism Without Illusion and Realism Without Resignation. *Business Ethics Quarterly* .
- Malhotra, N. (2004). *Investigación de mercados*. Mexico: Perarson.
- Mathew Miles, Michael Huberman & Johnny Saldaña. (2013). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. SAGE Publications, Inc; Edición: Third.
- Maxwell, J. (1998). Handbook of Applied Social Research Methods. *The SAGE publications*, 69-100.
- Michael Porter & Mark Kramer. (2011). La creación del valor compartido. *Harvard Business Review*.
- Mundial, B. (2005). *Banco Mundial*. Obtenido de <https://www.bancomundial.org/>
- Mutis, G. (18 de junio de 2013). Valor Compartido una estrategia empresarial de alto impacto. *El Espectador*.
- Phil Watts & Richard Holme. (1999). *Corporate social responsibility : meeting changing expectations*. Geneva : World Business Council for Sustainable Development,.
- Pomering & Domilcar. (2009). Assessing the prerequisite of successful CSR implementation: Are consumers aware of CSR initiatives? *Journal of Business Ethics*.
- Portney, P. (2003). Fall Council Meeting, Corporate Social Responsibility. *Resources for the Future and Stern School of Business*.
- RAE. (2018). *Diccionario de la Real Academia Española*.
- Responsable, D. (08 de 11 de 2017). Roche, nueve años en lo más alto del DJSI. *Diario Responsable, La RSE global*.
- Roberto Hernande, Carlos Fernandez & Pilar Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico D.F.: Interamericana editores S.A.

- Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio . (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hill.
- Roberto Sampieri, Ma. Pilar Baptista & Carlos Fernandez. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico D.C.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Roche. (2016). *Código de ética y conducta del grupo Roche*. Obtenido de https://www.roche.com/dam/jcr:58d92fb9-857a-43af-bac5-d43cab7b5bc3/de/code_of_conduct_es.pdf
- Roche. (2017). *Informe de sostenibilidad 2016-2017 en America Latina*.
- Roche. (2017). *Reporte de sostenibilidad 2017*. Colombia.
- Roche. (20 de 02 de 2019). *Roche.com.co*. Obtenido de <https://www.roche.com.co/es/acerca-de-roche/principios-corporativos0.html>
- Sisodia, R. (13 de julio de 2015). El capitalismo consciente. (C. Humano, Entrevistador)
- Villarreal Larrinaga, O., Landeta Rodríguez. (2010). EL ESTUDIO DE CASOS COMO METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA EN DIRECCIÓN Y ECONOMÍA DE LA EMPRESA. UNA APLICACIÓN A LA INTERNACIONALIZACIÓN. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa [en línea]* , 1-23.
- WBCSD.ORG. (2010). *Visión 2050: Una nueva agenda para los negocios*. Obtenido de www.wbcsd.org
- Alfonso Rojas Muñoz & Jorge Olaya. (2013). *Responsabilidad social empresarial: su origen, evolución y desarrollo en Colombia*. Obtenido de http://notariaunicalavega-cauca.com.co/sitio/sites/default/files/normativa/responsabilidad_social_empresarial_su_origen_evolucion_y_desarrollo_en_colombia.pdf
- Arbaiza, L. (2015). Beneficios de la Responsabilidad Social Empresarial. *Conexionesan*.
- Argandoña, A. (2009). Corporate Social Responsibility: One Size Does Not Fit All. Collecting Evidence from Europe. *Journal of Business Ethics*, 221-234.
- Banco Interamerica de Desarrollo. (s.f.). *Banco Interamerica de Desarrollo*. Obtenido de <https://www.iadb.org/es>
- Bowen, H. (1953). *Responsibilities of the Businessman*.

- Carmen Caba, Arturo Haro de Rosario, Laura Saraite & Maria Gálvez. (2016). La industria farmacéutica ante la demanda de responsabilidad social corporativa. *Perspectiva empresarial*.
- Chen Long, Srinidhi Bin, Tsang Albert & Yu Wei. (2012). *Corporate Social Responsibility, Audit Fees, and Audit Opinions*.
- Davis, K. (1960). Can Business Afford to Ignore Social Responsibilities? *California Management Review*, 70-76.
- ETHOS, I. (2005). Oficinas de Gestión. *Conferencia internacional de empresas y responsabilidad social*, (págs. 1-46). Sao pablo.
- Franklin, D. (2008). Just good business. *The Economist*, 3-22.
- Freeman, E. (2005). La ética consiste en hacer cosas por los demás y por uno mismo. *Compromiso Empresarial*.
- Friedman, M. (1970). The Social Responsibility of Business is to Increase its Profits. *The New York Times*.
- Galarza, G. (2014). *Metodología y Diseño de la Investigación*. Guayaquil.
- García-Sánchez, Isabel-María & Rodríguez-Ariza, Lázaro & Frías-Aceituno, José-Valeriano. (2013). The cultural system and integrated reporting. *International Business Review, Elsevier, vol. 22*.
- Hartley, J. (1994). Case studies in organizational research. En J. Hartley, *Qualitative Methods in Organizational Research: A Practical Guide* (págs. 208-229). London.
- Hediger, W. (2010). Welfare and capital-theoretic foundations of corporate social responsibility and corporate sustainability. *Journal of Socio-Economics*.
- HOCOL. (2006). *Balance Social 2005*. Publicación de la empresa Fundación HOCOL.
- Leisinger, K. M. (2005). The Corporate Social Responsibility of The Pharmaceutical Industry: Idealism Without Illusion and Realism Without Resignation. *Business Ethics Quarterly*.
- Malhotra, N. (2004). *Investigación de mercados*. Mexico: Perarson.
- Mathew Miles, Michael Huberman & Johnny Saldaña. (2013). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. SAGE Publications, Inc; Edición: Third.
- Maxwell, J. (1998). Handbook of Applied Social Research Methods. *The SAGE publications*, 69-100.

- Michael Porter & Mark Kramer. (2011). La creación del valor compartido. *Harvard Business Review*.
- Mundial, B. (2005). *Banco Mundial*. Obtenido de <https://www.bancomundial.org/>
- Mutis, G. (18 de junio de 2013). Valor Compartido una estrategia empresarial de alto impacto. *El Espectador*.
- Phil Watts & Richard Holme. (1999). *Corporate social responsibility : meeting changing expectations*. Geneva : World Business Council for Sustainable Development,.
- Pomering & Domilcar. (2009). Assessing the prerequisite of successful CSR implementation: Are consumers aware of CSR initiatives? *Journal of Business Ethics*.
- Portney, P. (2003). Fall Council Meeting, Corporate Social Responsibility. *Resources for the Future and Stern School of Business*.
- RAE. (2018). *Diccionario de la Real Academia Española*.
- Responsable, D. (08 de 11 de 2017). Roche, nueve años en lo más alto del DJSI. *Diario Responsable, La RSE goblal*.
- Roberto Hernande, Carlos Fernandez & Pilar Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico D.F.: Interamericana editores S.A.
- Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio . (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hill.
- Roberto Sampieri, Ma. Pilar Baptista & Carlos Fernandez. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico D.C.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Roche. (2016). *Codigo de ética y conducta del grupo Roche*. Obtenido de https://www.roche.com/dam/jcr:58d92fb9-857a-43af-bac5-d43cab7b5bc3/de/code_of_conduct_es.pdf
- Roche. (2017). *Informe de sostenibilidad 2016-2017 en America Latina*.
- Roche. (2017). *Reporte de sostenibilidad 2017*. Colombia.
- Roche. (20 de 02 de 2019). *Roche.com.co*. Obtenido de <https://www.roche.com.co/es/acerca-de-roche/principios-corporativos0.html>

Sisodia, R. (13 de julio de 2015). El capitalismo consciente. (C. Humano, Entrevistador)

Villarreal Larrinaga, O., Landeta Rodríguez. (2010). EL ESTUDIO DE CASOS COMO METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA EN DIRECCIÓN Y ECONOMÍA DE LA EMPRESA. UNA APLICACIÓN A LA INTERNACIONALIZACIÓN. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa [en línea]* , 1-23.

WBCSD.ORG. (2010). *Visión 2050: Una nueva agenda para los negocios*. Obtenido de www.wbcsd.org

ANEXOS.

Anexo 1: Ampliación normas y guías para la aplicación de la RSE.

Norma ISO 26000	
Principio	Definición
Rendición de cuentas	Toda empresa debe asumir con responsabilidad y transparencia toda acción con impactos negativos, ya sean sociales, ambientales, económicos o de otra índole, así como también debe tomar medidas de corrección y no repetición.
Transparencia	Toda empresa deberá ser transparente en cuanto a sus acciones y actividades realizadas, para esto contara con formatos y documentos sencillos y claros que otorgara a organizaciones que lo requieran
Comportamiento ético	Toda empresa para lograr una verdadera sostenibilidad en el tiempo, debe basar su comportamiento y relación en los valores de honestidad, equidad e integridad, así como también deberá llevar una relación amena con el medio ambiente, las personas y animales.
Respeto a los intereses de las partes interesadas	Toda empresa deberá respetar y tener en cuenta a la hora de toma de decisiones no solo los intereses de dueños, inversionistas, jefes, socios, clientes sino también a grupos que tengan derechos, reclamaciones o sugerencias.
Respeto al principio de legalidad	Toda empresa deberá tener claras sus normas y leyes con todos sus empleados, estas deberán ir acorde a las leyes normas y estatutos legales vigentes en el país de aplicación.

Respeto a la normativa internacional de comportamiento	Toda empresa deberá respetar y tener claras todas sus normativas con respecto a las internacionales, para garantizar el cumplimiento de estas o la no afectación a estas.
Respeto a los derechos humanos	Toda empresa deberá conocer, respetar, garantizar y promover lo establecido en la carta universal de derechos humanos.

Fuente: Elaboración propia a partir de <http://responsabilidad-social-corporativa.com/principios-de-responsabilidad-social-segun-iso-26000/>

GTC 180.

Dada la necesidad de las empresas de tener una gestión socialmente responsable nace la guía técnica colombiana 180, dicha guía corresponde a un documento ICONTEC normativo voluntario que contiene recomendaciones y directrices para la formación y fomento de un compromiso responsable socialmente.

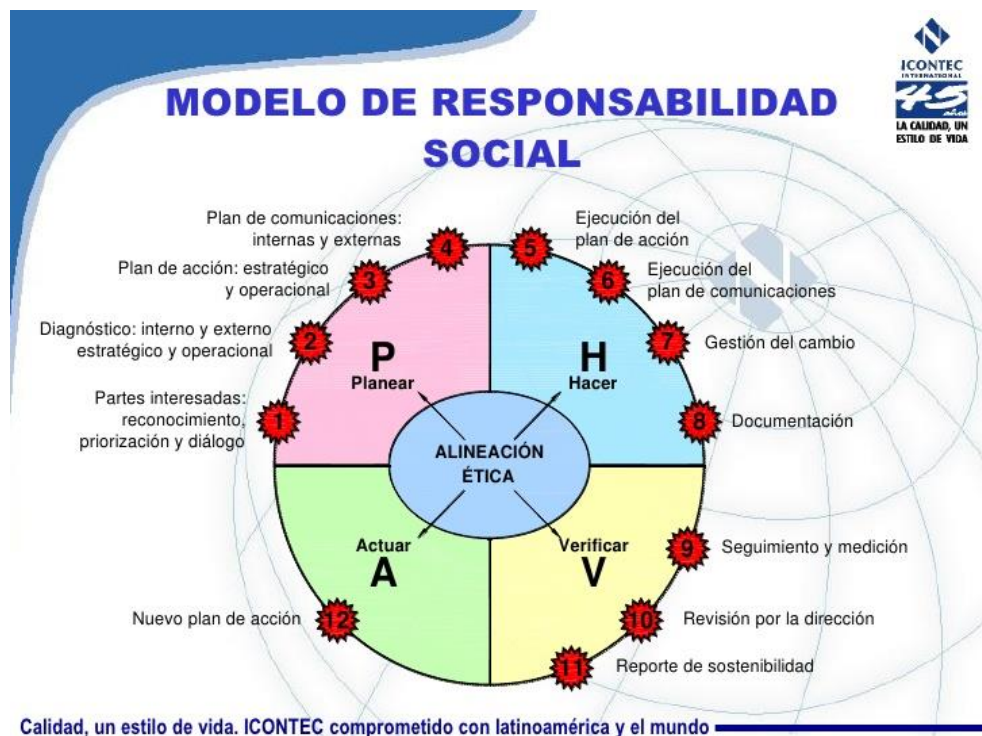
Los propósitos de esta guía son: - establecer, implementar, mantener y mejorar un enfoque de responsabilidad social en la gestión. – involucrar a las partes interesadas en una gestión socialmente responsable. – comunicar y evidenciar este enfoque ante las partes.

La implementación de esta guía que permite una gestión socialmente responsable, trae consigo una frontera amplia de beneficios para la organización, entre los que cabe destacar:

- Estrechas relaciones de fidelidad y satisfacción entre las partes interesadas.
- Fortalece la capacidad de crear confianza pública.
- Renovación de la cultura organizacional a partir de fines socialmente responsables.
- Promueve modelos de gestión para prevenir y afrontar conflictos.

- Incrementa y protege la reputación de la organización.
- Modelo de gestión basado en el desarrollo sostenible.

El GTC 180 se basa en un modelo PHVA, es decir, Planear. Hacer, Verificar, Actuar lo que permite que los sistemas de gestión de cada una de los departamentos de la organización se integran con el enfoque único socialmente responsable, facilitando la planificación, la asignación de recursos, y aportando la capacidad de evaluar la eficiencia y eficacia de la organización, gráficamente un modelo de gestión socialmente responsable seria así:



Fuente: Guía Técnica Colombiana GTC 180

Una de las recomendaciones que proporciona esta guía corresponde al entorno, examinar las interacciones existentes, los recursos, identificar los factores externos críticos, habilidades y fortalezas del entorno para obtener una gestión responsable que cuente con un gobierno

cooperativo, respetando los derechos humanos y laborales, respetar y cumplir normas ambientales, tributarias y de transparencia evitando prácticas de corrupción.

Pacto global.

Área temática	Definición- objetivos
Derechos humanos	Las empresas deben respetar y apoyar los derechos humanos en lugares de trabajo y en el entorno cercano.
Estándares laborales	Reconocimiento y respeto a los derechos de empresarios de construir colectivos y sindicatos de acuerdo a sus necesidades. Eliminación de trabajo forzoso y/o realizado bajo coacción. Erradicación del trabajo infantil, respetando la edad mínima según la OIT la cual no debe ser menor a la edad de finalización de sus estudios. Abolición de prácticas de discriminación, explotación o preferencia que genere desigualdad.
Medio ambiente	Enfoques preventivos que favorezcan al medio ambiente.

	Fomentar la responsabilidad ambiental, generando prácticas medioambientales sostenibles. Desarrollo y difusión de tecnologías tratamiento y eliminación de residuos respetuosas con el medio ambiente.
Anti- corrupción	Creación de políticas y programas que prevengan y luchen contra la corrupción, también en sus formas de extorción y soborno.

Fuente: Elaboración propia. A partir del Pacto Mundial Red Española, 2015. Los países y organizaciones que se acojan a lo antes mencionado comparten la convicción de trabajar con prácticas empresariales basadas en principios universales llamados: los objetivos de desarrollo sostenibles que son clasificados así:



Fuente: Agencia presidencial de cooperación internacional –APC-

Anexo 2. Códigos GRI Roche.

El objetivo principal de estos códigos y este modelo GRI es mejorar la calidad, el rigor y la utilidad de los informes de sostenibilidad. Los informes de sostenibilidad deben estar basados en 4 diferentes principios que determinan unos códigos e indicadores sobre los cuales la empresa debe informar: **materialidad**: se informa sobre impactos con alto significado e importancia, sociales, medioambientales de la organización; **participación de los grupos de interés**: se debe informar sobre los grupos de interés y como se ha dado respuesta a estos sobre sus expectativas e intereses; **contexto de sostenibilidad**: se informa sobre la planeación sobre la contribución de la organización al desarrollo social, ambiental, económico a nivel local, regional, nacional e internacional; **exhaustividad**: permitir que los grupos de interés evalúen el desempeño de la organización.

La sostenibilidad es un proceso de doble vía, donde se mantiene una relación constante con los grupos de interés, que ayude a la organización a reflexionar, construir, reparar las metas y objetivos propuestos para llegar a ser una empresa sostenible; para esto en los informes de sostenibilidad se deben tener en cuenta la medición siguiente indicadores:

- Desempeño económico: estos indicadores permiten medir contundentemente el impacto económico sobre los grupos de interés y su entorno.
- Desempeño medioambiental: estos indicadores permiten medir contundentemente el impacto sobre los sistemas ambientales (suelo, aire, agua, etc.).
- Desempeño social: estos indicadores hacen referencia a las relaciones de la organización con los grupos sociales con los que opera, es decir, indicadores de seguridad y salud en el trabajo, indicadores de empleo (tipo de empleo, tipo de contratos), indicadores de

diversidad e igualdad en el trabajo, indicadores de formación y educación, igual de oportunidades y retribución entre hombres y mujeres.

A continuación, se presenta el contenido de los indicadores GRI en el reporte de sostenibilidad de Roche en el 2017.

ESTÁNDAR GRI	Referencia GRI - Descripción	CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES Ubicación en el reporte o respuesta
101	Fundamentos a. Principios de reporte b. Uso del estándar GRI c. Declaraciones de uso del estándar GRI	
Perfil de la organización		
102-1	Nombre de la organización	Productos Roche S.A
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Nuestras divisiones de negocio. Pág. 15-17 Valor médico para mejores diagnósticos. Pág. 72
102-3	Ubicación de la sede principal	Bogotá, Colombia
102-4	Ubicación de las operaciones	Conócenos somos Roche. Pág. 13
102-5	Propiedad y forma jurídica	Productos Roche S.A
102-6	Mercados servidos	Conócenos somos Roche. Pág. 13
102-7	Tamaño de la organización	Conócenos somos Roche. Pág. 13 El valor de nuestra gente. Pág. 78
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Conócenos somos Roche. Pág. 13 El valor de nuestra gente. Pág. 78
102-9	Cadena de suministro	Roche y su cadena de suministro. Pág. 95
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No se presentaron cambios significativos
102-11	Principio de precaución	Roche reconoce y entiende la importancia del medio ambiente para su operación y para sus diferentes grupos de interés, es por esto que aborda la gestión ambiental como una prioridad, identificando, reduciendo y gestionando sus impactos con la premisa de protección y no vulneración del recurso natural.
102-12	Iniciativas externas	La ética, nuestra mejor ventaja competitiva. Pág. 20 Roche con la sostenibilidad. Pág. 26 Innovamos para la vida. Pág. 34-35 Gremios y think-thanks a los que pertenecemos. Pág. 48 El valor de nuestra gente. Pág. 80, 85 Roche y su cadena de suministro. Pág. 94 ODS, Acceso a la salud, ética y transparencia, el valor de nuestra gente, aliados del ambiente
102-13	Afiliación a asociaciones	La ética, nuestra mejor ventaja competitiva. Pág. 20 Roche con la sostenibilidad. Pág. 26 Innovamos para la vida. Pág. 34-35 Gremios y think-thanks a los que pertenecemos. Pág. 48 El valor de nuestra gente. Pág. 80, 85 Roche y su cadena de suministro. Pág. 94 ODS, Acceso a la salud, ética y transparencia, el valor de nuestra gente, aliados del ambiente
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Un mensaje de Carlos Estrada. Pág. 14
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	Un mensaje de Carlos Estrada. Pág. 15
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Conócenos somos Roche. Pág. 12 La ética, nuestra mejor ventaja competitiva. Pág. 18-19
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	La ética, nuestra mejor ventaja competitiva. Pág. 19-20 El valor de nuestra gente. Pág. 85
102-32	Fundón del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Acerca de este informe. Pág. 4
102-40	Lista de grupos de interés	Relaciones de valor con nuestros grupos de interés. Pág. 29
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Roche cuenta con un acuerdo colectivo que cubre al 100% de los empleados de la organización
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Relaciones de valor con nuestros grupos de interés. Pág. 27
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Relaciones de valor con nuestros grupos de interés. Pág. 28
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Relaciones de valor con nuestros grupos de interés. Pág. 27-29 Información médica, respaldo científico para la seguridad del paciente. Pág. 36
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Acerca de este informe. Pág. 4
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	Asuntos materiales, lo que resulta relevante para todos. Pág. 29
102-47	Lista de los temas materiales	Asuntos materiales, lo que resulta relevante para todos. Pág. 29-30
102-48	Re-expresión de la información	No se presenta re-expresión de la información
102-49	Cambios en la elaboración de informes	No se presentan cambios en la elaboración del informe
102-50	Período objeto del informe	Acerca de este informe. Pág. 4
102-51	Fecha del último informe	Acerca de este informe. Pág. 5
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Acerca de este informe. Pág. 6
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Acerca de este informe. Pág. 4
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Acerca de este informe. Pág. 4
102-55	Índice de contenido GRI	Pág. 108-109
102-56	Verificación externa	No se realiza verificación externa

ESTÁNDAR GRI	Referencia GRI - Descripción	CONTENIDOS ESPECÍFICOS Ubicación en el reporte o respuesta	Omisión
LA ÉTICA, NUESTRA MEJOR VENTAJA COMPETITIVA			
103-1	Explicación del tema material y sus límites	La ética, nuestra mejor ventaja competitiva. Pag. 18	
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Nuestro cumplimiento. No es solo parecer sino ser. Pag. 22	
417-2	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Nuestro cumplimiento. No es solo parecer sino ser. Pag. 23	
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Nuestro cumplimiento. No es solo parecer sino ser. Pag. 24	
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Nuestro cumplimiento. No es solo parecer sino ser. Pag. 25	
INNOVAMOS PARA LA VIDA			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Innovamos para la vida. Pag. 32 Innovar está en nuestro ADN. Pag. 40	
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Innovamos para la vida. Pag. 32, 35	
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Innovamos para la vida. Pag. 35	
ACCESO PARA LA VIDA			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Acceso para la vida. Pag. 46	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Acceso para la vida. Pag. 46	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Acceso para la vida. Pag. 46	
VALOR MÉDICO PARA MEJORES DIAGNÓSTICOS			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Valor médico para mejores diagnósticos. Pag. 70	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Valor médico para mejores diagnósticos. Pag. 71	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Valor médico para mejores diagnósticos. Pag. 72	
NUESTRO SENTIDO SOCIAL			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Nuestro sentido social. Pag. 76	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Nuestro sentido social. Pag. 76	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Nuestro sentido social. Pag. 76	
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Nuestro sentido social. Pag. 76	Se reporta la información relacionada con los programas de desarrollo comunitario. Se omiten los otros puntos del indicador
EL VALOR DE NUESTRA GENTE			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	El valor de nuestra gente. Pag. 78 Bienestar de los colaboradores, diversidad e inclusión. Pag. 83 Salud y seguridad en el trabajo. Pag. 87	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	El valor de nuestra gente. Pag. 78 Bienestar de los colaboradores, diversidad e inclusión. Pag. 83 Salud y seguridad en el trabajo. Pag. 88	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	El valor de nuestra gente. Pag. 80 Bienestar de los colaboradores, diversidad e inclusión. Pag. 85	
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	El valor de nuestra gente. Pag. 80	Nuevas contrataciones
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Bienestar de los colaboradores, diversidad e inclusión. Pag. 84	
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	Salud y seguridad en el trabajo. Pag. 88	
404-1	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	Salud y seguridad en el trabajo. Pag. 89	No se discrimina la información por sexo
404-2	Media de horas de formación al año por empleado	El valor de nuestra gente. Pag. 82	No se discrimina la información por sexo
403-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	El valor de nuestra gente. Pag. 80	Programas de ayuda para la transición
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	El valor de nuestra gente. Pag. 81	Programas de ayuda para la transición
ROCHE Y SU CADENA DE SUMINISTRO			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Roché y su cadena de suministro. Pag. 94	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Roché y su cadena de suministro. Pag. 95	
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Roché y su cadena de suministro. Pag. 96	
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Roché y su cadena de suministro. Pag. 96	
ALIADOS DEL MEDIO AMBIENTE			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Aliados del ambiente. Pag. 100 Gestión responsable de residuos. Pag. 103	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Aliados del ambiente. Pag. 100 Gestión responsable de residuos. Pag. 103	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Aliados del ambiente. Pag. 100	
302-1	Consumo energético dentro de la organización	Aliados del ambiente. Pag. 101	
303-1	Extracción de agua por fuente	Aliados del ambiente. Pag. 101	
303-3	Agua reciclada y reutilizada	Aliados del ambiente. Pag. 101	
306-2	Residuos por método de eliminación	Aliados del ambiente. Pag. 102 Gestión responsable de residuos. Pag. 103	

Anexo 3. Modelo entrevista.

UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

DEPARTAMENTO DE POSGRADO

MAESTRIA EN DESARROLLO Y GESTION DE ORGANIZACIONES SOCIALES

ENTREVISTA DIRIGIDA A GERENTE GENERAL, GERENTES DE AREA Y EJECUTIVOS
DE ROCHE.

Buenos días (tardes):

Estamos trabajando en un estudio que servirá para elaborar un mayor conocimiento de la responsabilidad social en la empresa Roche.

Quisiéramos pedir tu ayuda para que contestes algunas preguntas que no te tomarán mucho tiempo. Tus respuestas serán confidenciales y anónimas. No hay preguntas delicadas.

Las personas que fueron seleccionadas para el estudio no se eligieron por su nombre sino al azar.

¡Muchas gracias por tu colaboración!

Nombre del entrevistado:

Cargo:

Lugar de la entrevista:

Fecha de la entrevista:

1. ¿Cuál es el objeto social de la empresa Roche?
2. ¿Cuál es la misión y visión de la empresa Roche?
3. ¿Qué entiende por responsabilidad social empresarial?
4. ¿Por qué cree usted que es importante realizar proyectos de responsabilidad social?
5. ¿Sabe usted si la empresa Roche realiza proyectos de responsabilidad social?
6. ¿Existe un comité de responsabilidad social en la empresa Roche?

Si su respuesta es sí continúe

7. ¿Qué cree usted que impulsa a Roche hacer estos proyectos?
8. ¿Se encuentra la empresa adherida a los 10 principios del pacto mundial?
9. ¿La empresa Roche cuenta con iniciativas como equidad de género y empresa incluyente.
10. ¿Existe algún certificado, beneficios o reconocimiento para la empresa Roche en materia de responsabilidad social?
11. ¿En qué cree usted que podría la responsabilidad social ayudar a la empresa? ¿Porque?
12. ¿A qué grupos de personas van más enfocados los proyectos de responsabilidad social?
(Por ejemplo: empleados, medio ambiente, consumidores, proveedores)
13. ¿Cuáles cree usted que sean los valores agregados que genera Roche con la implementación de proyectos de responsabilidad social?

Anexo 4. Modelo encuesta.

UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

DEPARTAMENTO DE POSGRADO

MAESTRIA EN DESARROLLO Y GESTION DE ORGANIZACIONES SOCIALES

ENCUESTA DIRIGIDA A GERENTE GENERAL, GERENTES DE AREA Y EJECUTIVOS
DE ROCHE.

Buenos días (tardes):

Estamos trabajando en un estudio que servirá para elaborar un mayor conocimiento de la
responsabilidad social en la empresa Roche.

Quisiéramos pedir tu ayuda para que contestes algunas preguntas que no te tomarán mucho tiempo.

Tus respuestas serán confidenciales y anónimas. No hay preguntas delicadas.

Las personas que fueron seleccionadas para el estudio no se eligieron por su nombre sino al azar.

¡Muchas gracias por tu colaboración!

Edad, elige el rango de edad en el que te encuentres.

20- 25 años ____ 25- 35 años ____

35- 40 años ____ 40- 50 años ____

Mayor de 50 años ____

Genero,

Femenino _____ Masculino _____

Actividad específica dedicada en la empresa Roche.

Empleado _____ Consumidor _____

Proveedor _____ Otro _____ ¿Cuál? _____

1. ¿sabe usted cual es el objetivo social de la empresa Roche?
2. ¿qué entiende usted por responsabilidad social?
3. ¿Considera que Roche tiene programas eficientes y/o de impacto que demuestren su preocupación por la responsabilidad social?
4. ¿con cuál de los siguientes conceptos asocia la responsabilidad social?
5. ¿En cuál de los siguientes ámbitos o grupos de personas debería enfocarse principalmente la Responsabilidad Social de la empresa Roche?
6. ¿Qué nota le pone usted en lo referente a la atención prestada por la empresa Roche en la Responsabilidad Social? Siendo 1 pésimo y 5 excelente.
 - Medio ambiente 1 2 3 4 5
 - Ayudas a la comunidad 1 2 3 4 5
 - Calidad de vida laboral 1 2 3 4 5
 - Escogencia de sus proveedores 1 2 3 4 5
 - Preocupación y ayuda a sus consumidores 1 2 3 4 5
 - Políticas y valores empresariales éticos 1 2 3 4 5
7. ¿La empresa Roche cuenta con programas de capacitación continua para todas las áreas en el tema de Responsabilidad Social?

8. ¿La empresa Roche cuenta con otras iniciativas como Equidad de género y Empresa incluyente?
9. ¿Roche en sus programas de Responsabilidad Social ofrece calidad de trabajo en equilibrio con la vida extra laboral?
10. ¿Existe algún tema de Responsabilidad Social que te gustaría se le prestara mayor atención?
11. ¿se utilizan parámetros legales y transparentes para establecer el precio de los productos?
Si _____ NO _____