

## Responsabilidad social y ambiental, análisis para tres microempresas en Ipiales, Colombia

---

### Social and environmental responsibility, analysis for three microenterprises in Ipiales - Colombia

DOI: <https://doi.org/10.17981/econcuc.40.2.2019.04>

Artículo de investigación. Fecha de recepción: 15/02/2019. Fecha de aceptación: 20/07/2019

**Alba Patricia Guerrero Guerrero** 

Centro de Desarrollo Empresarial SENA. (Tumaco, Colombia)  
aguerrero@sena.edu.co

Para citar este artículo:

Guerrero, A. (2019). Responsabilidad social y ambiental, análisis para tres microempresas en Ipiales, Colombia. *Económicas CUC*, 40(2). 53-69. DOI: <http://dx.doi.org/10.17981/econcuc.40.2.2019.04>

#### *Resumen*

Hoy día las empresas deben lograr un equilibrio entre su actividad económica que debe generar beneficios y creación de valor para sus socios y, los objetivos globales de la sociedad. Para calcular este equilibrio existen estándares internacionales como el Global Reporting Initiative (GRI), que ayuda a las organizaciones a dar cuenta sobre sus contribuciones propias para con el desarrollo sostenible a través de los modelos de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que ellas aplican. Es así, como se presenta un análisis del programa de Responsabilidad Social Empresarial con base al estándar internacional Global Reporting Initiative. La investigación realizada es de tipo descriptiva y analítica, previamente se generó un diagnóstico empresarial a través del método FODA, posteriormente se analizó el estado actual de las organizaciones en cuanto a las actividades y prácticas empresariales desarrolladas siguiendo el estándar GRI. Los resultados permitieron generar una propuesta para el desarrollo de RSE de las empresas estudiadas, compuesta por estrategias e indicadores de gestión, por cada área empresarial, se establecieron acciones para el cumplimiento del estándar GRI. Se concluye que esta propuesta permitirá a las empresas realizar un reporte de información ambiental y social bajo el estándar GRI.

**Palabras clave:** DOFA; Estrategias; indicadores; iniciativa de informe global; responsabilidad social empresarial; responsabilidad ambiental empresarial; GRI

#### *Abstract*

Today companies must strike a balance between their economic activity that must generate benefits and value creation for their partners and the overall objectives of society. To calculate this balance, there are international standards such as the Global Reporting Initiative (GRI), which helps organizations to account for their own contributions to sustainable development through the Corporate Social Responsibility (CSR) models that they apply. This is how an analysis of the Corporate Social Responsibility program based on the international standard Global Reporting Initiative is presented. The research carried out is descriptive and analytical, previously a business diagnosis was generated through the SWOT method, then the current status of organizations in terms of business activities and practices developed following the GRI standard was analyzed. The results allowed generating a proposal for the development of CSR of the companies studied, consisting of strategies and management indicators, for each business area, actions were established for compliance with the GRI standard. It is concluded that this proposal will allow companies to make a report of environmental and social information under the GRI standard.

**Keywords:** SWOT; Strategies; indicators; global reporting initiative; corporate social responsibility; GRI

## INTRODUCCIÓN

González, Galeano y Trejos (2015) expresan como “con la finalización de la Segunda Guerra Mundial, el orden global entró en proceso de transformación hacia un nuevo precepto mundial que rigió las reglas de juego” (p. 80), como parte de ello nace la responsabilidad social que ha sido originada a partir de las exigencias de la sociedad para con las organizaciones, “el nuevo escenario mundial de globalización ha hecho que las organizaciones se transformen, adapten y desempeñen nuevos roles” (Chumaceiro, Hernández y Chirinos, 2016, p. 54). Al respecto, Reyes, Hernández, Chumaceiro y Cadrazco (2016) comentan como las múltiples iniciativas a nivel mundial han hecho para sensibilizar a las sociedades en general, así entonces se habla de Responsabilidad social (RS), siendo importante entender que “es realizada por las organizaciones, tanto dentro como fuera de ellas y es concebida para garantizar el equilibrio de todas las personas que forman parte de su capital humano” (Sisiruca y Salazar, 2014, p. 81), equilibrio, social, económico, medioambiental, entre otros.

Ahora bien, el Centro Sur Colombiano de Logística Internacional–CSCLI tiene entre sus procesos misionales, el emprendimiento y la creación de empresas, de hecho, a través del “*Fondo Emprender*” se han constituido un gran número de entidades que responden a diferentes modelos de negocio y desarrollan actividades industriales, de servicios y comerciales.

Estas cuentan con el apoyo de todo un equipo técnico del CSLI que les prestan asesoría y orientación en temas de cumplimiento de metas de generación de empleo, nivel de ingresos, sostenibilidad económica y demás indicadores financieros y de gestión como requisitos para continuar ope-

rando. Hoy en día como lo describe (Haro, Alarcón y Caba, 2012), las empresas tienen que asumir una serie de compromisos para lograr una convivencia en armonía entre sus actividades lícitas, encaminadas a obtención de beneficios así como la creación de valor para sus socios, y los objetivos globales de la sociedad. Estas empresas no cuentan con un programa de Responsabilidad Social Empresarial – RSE (Vélez, 2011), bajo el estándar internacional GRI – que les ayude a fortalecer sus procesos misionales, estratégicos y de apoyo, informes que dan cuenta de la contribución de la empresa al desarrollo sostenible (Fernández y Larrinaga, 2007), y optimando algunas prácticas responsables que pueden mejorar la competitividad en las MyPE’s, en estas cuatro áreas: aumento de ingresos, reducción de costos, aumentos de productividad, reducción de riesgos y aumento del valor de los activos (Vives & Peinado-Vara, 2011).

Por tanto, inicialmente se parte de un diagnóstico a través del método FODA (Fortalezas–Oportunidades–Debilidades–Amenazas) (Ponce, 2007), seguidamente a esto se hace una análisis en cuanto a las actividades y prácticas empresariales desarrolladas y el impacto que generan en términos ambientales y sociales (Del Castillo, Cancino, Martínez & Corona, 2013). Para en una segunda parte realizar alternativas, indicadores y acciones en cuanto a RSE guiados bajo el estándar internacional GRI, que permitan posteriormente hacer un reporte de la información social y ambiental en cada una de las empresas (Bour, 2012).

## METODOLOGÍA

El tipo de investigación realizada es de tipo descriptiva y analítica, y como una parte preliminar se hizo la invitación a las empresas registradas en SBDC del CSCLI con

área de influencia del municipio de Ipiales, de las cuales se vieron interesadas tres de las seis empresas relacionadas en la base de datos proporcionada por emprendimiento a SENNOVA.

### *Población*

Se realiza la intervención específica a tres empresas ubicadas en la zona de influencia de Ipiales, las cuales son: Tecnovida SAS (vivero), Hato El Paraíso (producción y comercialización de leche y ganado vacuno) y Frazabella Factory (fabricación y comercialización de ropa de cama). De las cuales los gerentes, los jefes administrativos y/o, jefes operativos, contestan y hacen el acompañamiento a las visitas realizadas por los profesionales del CSCLI.

### *Técnicas e instrumentos para la recolección de datos*

La recolección de datos se realizó en un periodo de cinco meses en parte del primer y parte del segundo semestre del año 2018, con preguntas de tipo abierta por ser requerido un basto conocimiento desde el punto de vista de los involucrados.

Para el cumplimiento del primer objetivo de diagnóstico se realizó un primer momento de entrevistas con un cuestionario de 46 preguntas, con el fin de realizar un primer acercamiento para el conocimiento de la empresa. Un segundo momento se hizo a través de una visita de observación en las instalaciones de la empresa teniendo como parámetro analizar las seis áreas de la empresa y los mismos 46 items de las preguntas (mercado, ventas y servicios, producción, administración y finanzas, investigación y desarrollo, y recursos humanos). En un tercer momento con base en entrevistas y observación directa, se diagnostica

a través de listas de chequeo con 147 ítems, el cumplimiento de análisis de estándares GRI, universal, ambiental y social (Rebelo & Marques, 2016).

La información obtenida se consolida en el desarrollo de una matriz DOFA y el informe del diagnóstico para cada empresa.

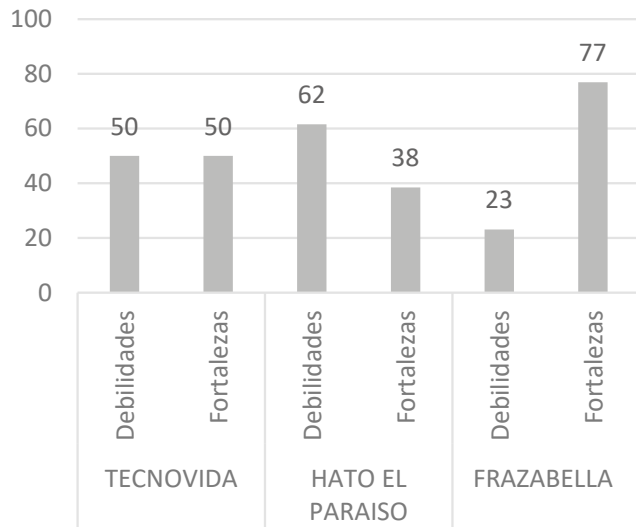
Para la segunda parte se realizó una metodología tomando como base el GRI, donde se tienen en cuenta tres estándares con sus respectivos subíndices (o ítems); los estándares universales tienen seis subíndices; los estándares ambientales están representada por ocho subíndices, los cuales cubren aspectos de diversa índole en materia medioambiental; y los estándares sociales que cuentan con un número de 19 subíndices de los cuales solo se analiza los 10 más relevantes.

Finalmente se desarrolla una propuesta gestionada así: una matriz con 24 estrategias DO, FA, FO, DA por cada una de las seis áreas de la empresa con una tabla de doce indicadores en cada área (Silva, 2009), y en último lugar se realiza un cuadro de acciones de cada uno de los subíndices, donde se relacionan los indicadores, acciones, medio de verificación e impactos con base al estándar GRI (universales, ambientales y sociales) (Silva & João, 2012), esto como insumo para la realización de reportes posteriores de información social y ambiental (Gómez y Quintanilla, 2012).

## RESULTADOS

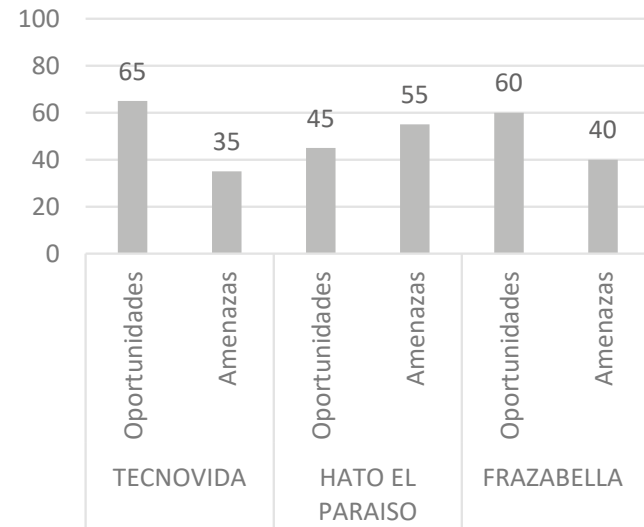
### *Diagnostico*

Se realizó la consolidación de la información del diagnóstico a través del método FODA por medio del cual se identificó, y analizó el desarrollo de las actividades de las tres empresas que impactan en la sociedad y en el ambiente.



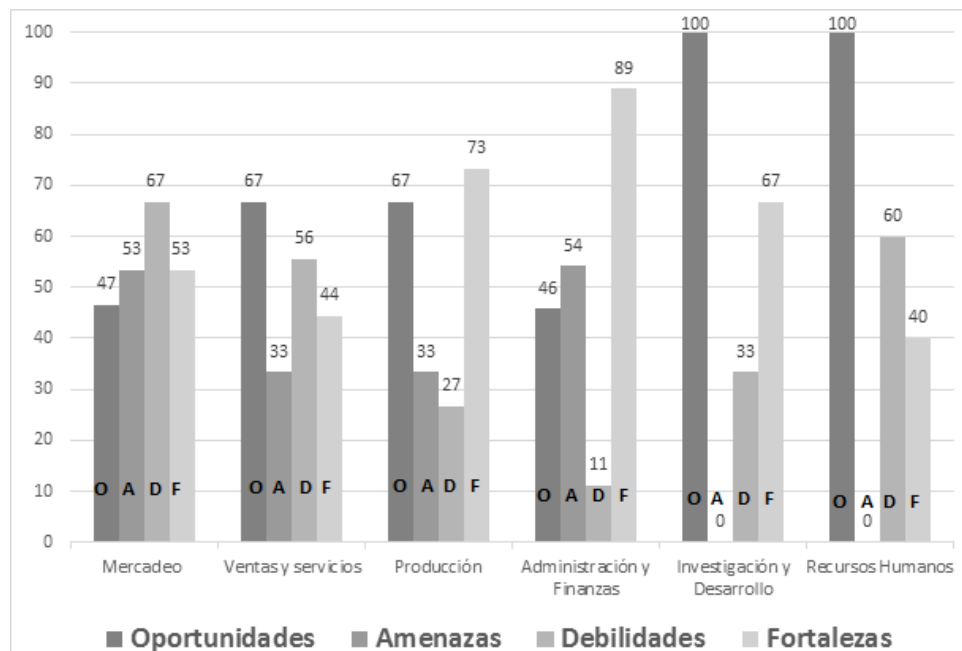
**Figura 1.** Diagnostico interno por empresas – Porcentual

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 2.** Diagnostico externo por empresas – Porcentual

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 3.** DOFA de las tres empresas en cada área.

Fuente: Elaboración propia.

La Figura 1 muestra el diagnóstico interno, el porcentaje de Debilidades (D) versus las Fortalezas (F) en cada una de las tres empresas beneficiadas, por ejemplo, la empresa Tecnovida, tiene un equilibrio entre las debilidades (50%) y fortalezas (50%); la empresa Hato El Paraíso tiene más marcadas las debilidades (62%) y la empresa Frazabella

muestra mayor solidez con una proporción de fortalezas del 77%. De la misma manera se realiza el diagnóstico externo, como se observa en la Figura 2, en la empresa Tecnovida y Frazabella, hay mayores oportunidades (65% y 60% respectivamente), en tanto en la empresa Hato El Paraíso se perciben en mayor proporción las amenazas (55%).



En la Figura 3 se muestra un compendio del análisis DOFA de las tres empresas participantes y en cada una de las áreas: la primera columna muestra las oportunidades y la segunda columna las amenazas, por ejemplo, existen más amenazas que oportunidades en el área de mercadeo (53%) y en el área de administración y finanzas (54%), y en las otras áreas se perciben mayores oportunidades que amenazas. La misma figura muestra en la tercera columna las debilidades y la cuarta columna las fortalezas de las empresas, por ejemplo, existen más debilidades en las áreas de mercadeo (67%), ventas y servicios (56%) y recursos humanos (60%), que en las otras áreas.

Los empresarios también perciben las oportunidades en cuanto a investigación y desarrollo y que cuentan con grandes fortalezas administrativas y financieras al igual que productivas.

De la misma forma, se realizó la discriminación del ítem de debilidades y fortalezas, en la que se hallaron debilidades como: la baja realización de eventos de superación personal; incentivos y contratos suscritos con clientes, y proveedores de manera formal; no hay existencia de vehículo propio para las ventas. En las fortalezas sobresalen: la capacitación del personal, los indicadores de calidad de producto, el buen ambiente con los proveedores y los buenos procesos de innovación y buenos productos.

Por otra parte, se identificaron como amenazas: el aumento y sobre costo de insumos, la afectación del precio por el tratado de libre comercio (TLC), la competencia desleal por calidad y no cantidad. En las oportunidades se encontró: la mano de obra calificada en la zona, la existencia de entidades financieras para investigación, cuentan con convocatorias para inversión, el apoyo del

SENA y otras entidades gubernamentales, entre otras.

En un segundo momento se consolidaron los indicadores partir de las condiciones expuestas por la GRI denominado “Cuestionario – 102 Divulgaciones Generales”, “300 – Ambientales”, “400 – Sociales”, que permiten hacer un reporte en cuanto al Programa RSE – utilizando la opción de reporte integrado básico del estándar internacional GRI de los componentes ambientales y sociales.

Para esta segunda parte, se han estimado los diferentes subíndices sobre la divulgación de información, para cada una de las dimensiones estudiadas (estándares universales, ambiental y social) (Pérez, Haro, Saraite y Gálvez (2016).

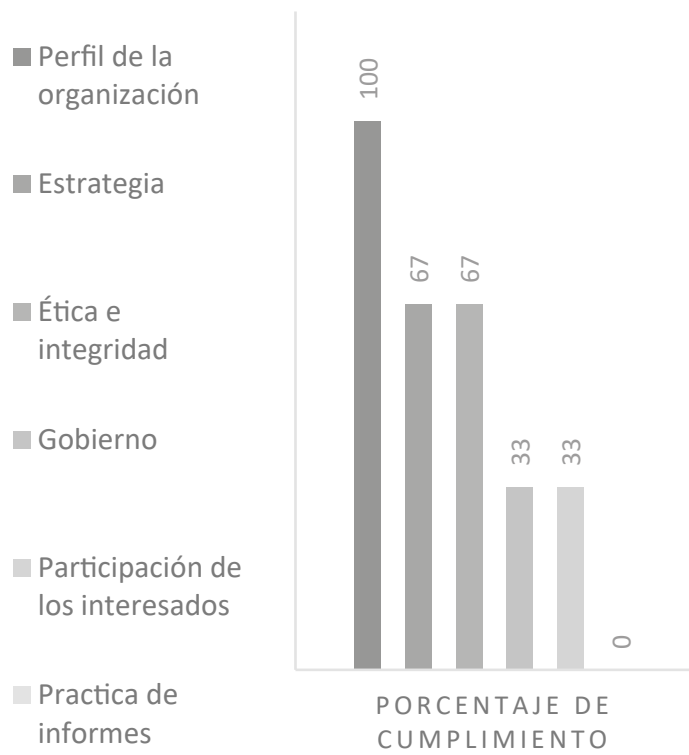
En la Tabla 1 se muestra cuáles son los subíndices que cumplen con mayor frecuencia las empresas, en cuanto a los estándares universales, ambientales y sociales. En los subíndices de los estándares universales, la empresa Frazabella es la que más ítems cumple, en los estándares ambientales se observó como la empresa de mayor cumplimiento es el Hato El Paraíso, y en los subíndices de los estándares sociales, se aprecia a la empresa Frazabella como la que mayormente cumple.

En una síntesis de los subíndices de los estándares de las tres empresas participantes, se pudo determinar, el cumplimiento en los subíndices universales en el ítem denominado perfil de la organización y no cumplen en la práctica de los informes de sostenibilidad de la empresa como lo ilustra la Figura 4. Las tres empresas cumplen en los subíndices ambientales como energía y efluentes-residuos, como muestra la Figura 5; y en los subíndices sociales cumplen en el de trabajo infantil y trabajo forzado, como lo muestra la Figura 6.

TABLA 1.  
Cumplimiento por estándares e ítem.

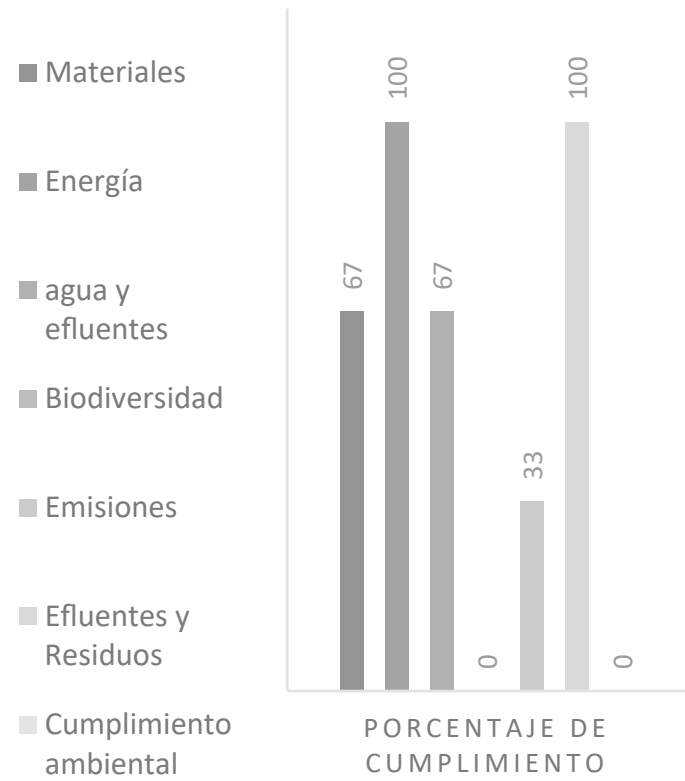
ID	Ítem - subíndice	Tecnovida	Hato El Paraíso	Frazabella
100	<b>Estándares universales – D. generales.</b>			
	Perfil de la organización			
	Estrategia		-	
102	Ética e integridad		-	
	Gobierno	-	-	
	Participación de los interesados	-	-	
	Practica de informes	-	-	-
300	Estándares ambientales			
301	Materiales			
302	Energía			-
303	agua y efluentes			
304	Biodiversidad	-		
305	Emisiones	-	-	-
306	Efluentes y Residuos	-		-
307	Cumplimiento ambiental			
308	Evaluación ambiental del proveedor	-	-	-
400	Estándares Sociales			
401	Empleo	-	-	
402	Relaciones laborales / de gestión	-	-	
403	Seguridad y salud laboral	-	-	-
404	Entrenamiento y educación	-		
405	Diversidad e igualdad de oportunidades	-	-	
406	No discriminación	-	-	
407	Libertad de asociación y negociación colectiva	-	-	-
408	Trabajo infantil			
409	Trabajo Forzado u Obligatorio			
410	Prácticas de seguridad	-		
411	Derechos de los Pueblos Indígenas		-	-
412	Evaluación de derechos humanos	-	-	-
413	Comunidades locales	-	-	-
414	Evaluación social del proveedor	-	-	-
415	Política pública	-	-	-
416	Salud y seguridad del cliente	-	-	-
417	Marketing y etiquetado	-	-	
418	Privacidad del cliente	-	-	-
419	Cumplimiento Socioeconómico			

Fuente: Elaboración propia.



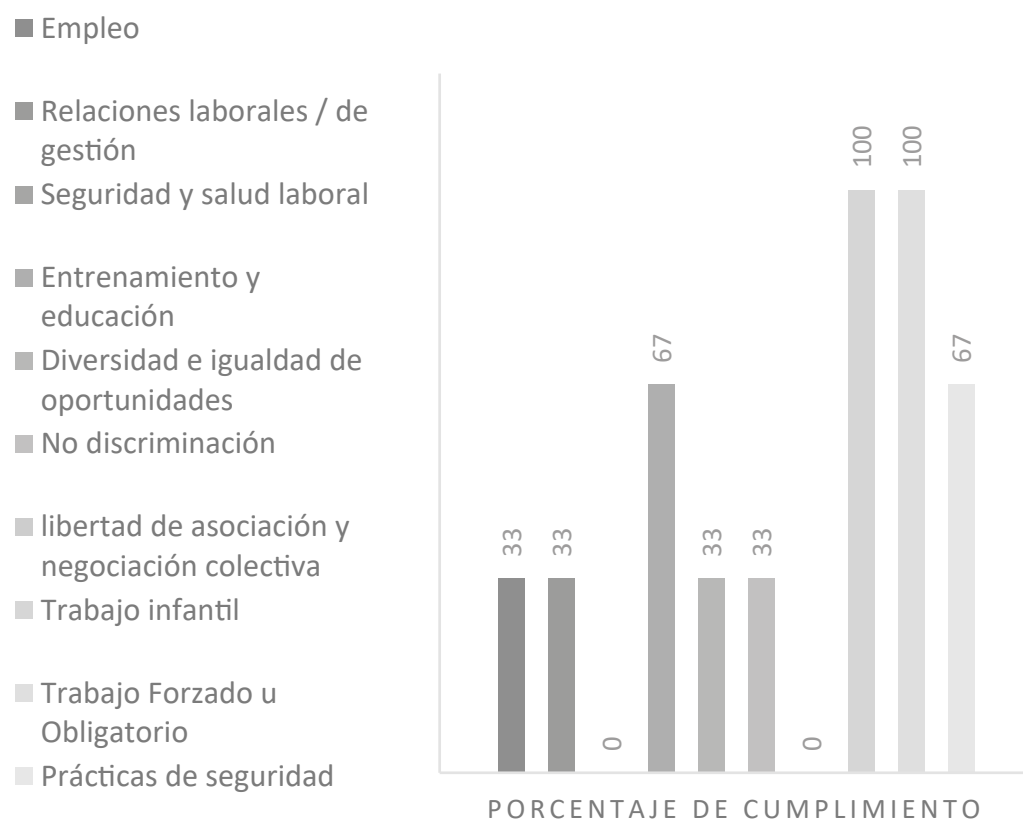
**Figura 4.** Cumplimiento estándares universales.

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 5.** Cumplimiento estándares ambientales.

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 6.** Cumplimiento estándares sociales.

Fuente: Elaboración propia.

## PROPUESTA

Como propuesta de implementación del programa de Responsabilidad Social Empresarial – RSE, se realizaron diferentes estrategias en las seis áreas de la empresa, los cuales les permitan determinar, un horizonte donde se minimicen las de-

bilidades y amenazas, y maximicen las fortalezas y oportunidades, para ello se hace una propuesta de 24 estrategias, las cuales se describen en la Tabla 2, teniendo en cuenta que las estrategias propuestas, se acomodan a los recursos con los que cuentan las empresa para realizarlas.

TABLA 2.  
*Estrategias por área de la empresa.*

Área de la empresa	Tipo de estrategia	Estrategia
<b>Mercadeo</b>	DO	Determinar oportunidades de exportación y después de una plena investigación de mercados, se debe planear la manera de incrementar la capacidad de producción y así brindar mejores beneficios a la comunidad y trabajadores.
	FA	Programación de eventos especiales de promoción de productos ofrecidos.
	FO	Aprovechando la calidad del producto y la buena relación con los proveedores se puede abrir el mercado al exterior innovando en exportación.
	DO	Búsqueda de un cliente directo para comercializar, con un pago a buen precio.
	DO	Realizar un portafolio de productos para mejorar la comercialización en otros municipios cercanos.
<b>Ventas y servicios</b>	DO	Determinar la mejor opción en cuanto a crédito para acceder a un vehículo, posibilitando la mejora en la comercialización.
	FO	Resaltar las especificaciones del proceso de producción en el producto, prestigio, conocimiento del producto, en los programas de promoción y publicidad que se implementan en un contacto más directo con el cliente con información vía mail.
	DA	Mantener la calidad del producto, mejorar la calidad del servicio posventa y la especialización del mismo realizando encuestas de satisfacción para verificar las expectativas de los clientes.
<b>Producción</b>	DO.	Mejorar infraestructura para aumentar la capacidad realizando participación a convocatorias de inversión de tipo local, regional o nacional.
	DO.	Con el apoyo del SENA y la colaboración de un técnico mejorar los procesos productivos para realizar la disminución de pérdidas de insumos y producto.
	FA	Buscar apoyo con político del sector para realizar mejoras o mantenimiento en la carretera que comunica a la zona rural del municipio de los municipios de cobertura
	DA	Buscar alianzas con empresas afines para acceder a mercados más grandes y cumplir con parámetros de calidad y cantidad.

.....



.....

Área de la empresa	Tipo de estrategia	Estrategia
<b>Administración y finanzas</b>	DO.	Con el apoyo del SENA podrá lograr la implementación en cuanto a la plataforma estratégica definida y contar con la capacitación requerida para el personal de trabajo.
	DO.	Acoplamiento de un paquete contable para mejorar los procesos financieros.
	FA	Realizar un análisis de costos detallado para permitir mantener un precio competitivo dentro del mercado.
	FA	Buscar alianzas con proveedores para mejorar los precios de los insumos.
	FA	Realizar procesos de asociatividad con productores, para mejorar la situación de precios tanto en la compra de insumos como en la venta del producto.
	FO	Afianzamiento de los conocimientos del gerente para mejorar procesos administrativos, contables y comerciales para lograr un buen manejo y desarrollo.
	FO	Implementación del software para el manejo y la administración la empresa lograra aumentar su actividad.
<b>Investigación y Desarrollo</b>	FA	Realizar procesos de investigación e innovación con el fin de mejorar procesos de producción.
	FO	Participar en la convocatoria de fomento a la innovación para aumentar la competitividad a través del mejoramiento de los productos.
	DO.	Realizar un manual de procesos y funciones dentro de la empresa.
<b>Recursos humanos</b>	DO.	Buscar asesoría debido a que se deben ajustar los contratos, regidos a la ley para evitar sanciones.
	DA	Afianzar la capacitación de los empleados a través de la articulación con la alcaldía o entidad afín, para mejorar tanto calidad como cantidad de producción.

Fuente: Elaboración propia.

Igualmente se realiza la estimación de indicadores (Tabla 3), que permitan medir el impacto en las empresas y con ello puedan realizar acciones de control, toma de decisiones posteriores y el mejoramiento en cada una de las seis áreas.

Teniendo como bases el estándar internacional del Global Reporting Initiative (GRI) y con respecto a lo observado y analizado en las empresas, se propone realizar acciones enfocadas a mejorar la sostenibilidad de la empresa, con el fin de dar cuenta a la sociedad de las operaciones con responsabilidad ambiental y social, siendo este un parámetro de competitividad, en un entorno complejo (Tabla 4, Tabla 5 y Tabla 6).

Según el estudio realizado por Rodríguez y Ríos (2016) se determina que los reportes de sostenibilidad bajo la metodología GRI, versión 4 en Colombia, de 87 empresas, después de aplicar la escala de evaluación de los tres niveles de sostenibilidad, obtuvieron en las tres dimensiones, el mayor porcentaje en el nivel de sostenibilidad “en Desarrollo”. A diferencia de lo encontrado en las tres empresas creadas por SBDC, las cuales requieren mayor atención en cuanto a su responsabilidad ambiental y social. Con respecto al análisis de la Sostenibilidad por dimensiones, en el estudio de Rodríguez y Ríos (2016), encontró que las empresas, dependiendo del sector al que pertenezcan, desarrollan más la dimensión a la cual impacten en el ejercicio

TABLA 3.  
 Tabla de indicadores por áreas de la empresa.

Áreas funcionales	Nombre del Indicador	Formula	Impacto	Frecuencia
Mercadeo	Cumplimiento a compradores	Total de pedidos entregados a tiempo/Total de pedidos recibidos por periodo x100	Llevar a cabo la política de cumplimiento que quiere la empresa	Mensual
	Detección de nuevos mercados	No de nuevos clientes	Mejorar las ventas especialmente en picos de producción altos	Semestral
Ventas y servicios	Relación ventas reales y ventas estimadas	Ventas reales/ Ventas estimadas	Determinar si las estrategias de mercadeo están dando los resultados esperados	Mensual
	Grado de satisfacción de clientes externos	No. Clientes satisfechos/ Total de clientes	Mayor satisfacción del cliente	Semestral
Producción	Desperdicio de la producción	Total de productos sin defectos periodo/total de producto producido	Disminución de costos de producción	Mensual
	Cumplimiento programa de producción	Nº de plantas nuevas por período de producción	Lograr escalonamiento de la producción y cumplimiento a los clientes	Semestral
Admon y finanzas	Porcentaje de facturas cobradas	No de facturas cobradas/ Total de facturas	Mejoramiento en capital de trabajo	Quincenal
	Capital de trabajo	Capital de trabajo/Activo circulante	Mejoramiento en capital de trabajo	Mensual
Investigación y Desarrollo	Inventarios de nuevas investigaciones	No de nuevas investigaciones	Índice de Generación de Empleo Directo	Semestral
	Concordancia calidad de los productos	Total de productos calidad superior/total de producto producido	Mejoramiento en la calidad, mejora pago por los productos	Mensual
Recursos humanos	Grado de satisfacción de clientes internos	No. Clientes satisfechos/ Total de clientes	Mayor productividad	Semestral
	Capacitación cliente interno	No. Capacitaciones realizadas	Mejoramiento en la productividad	Trimestral

Fuente: Elaboración propia.

de su actividad corporativa. Es así, como las ONG presentan un nivel de sostenibilidad madura en la dimensión social, mientras que las corporaciones bancarias lo presentan en la dimensión económica. Para el caso de estudio de esta investigación se puede decir que para las dos empresas agropecuarias

estudiadas la dimensión en la que más cumplen son las ambientales al ser muchas las acciones relacionadas en la Tabla 6, llevándose a cabo; y la empresa Frazabella es más tendiente a cumplir los estándares sociales con acciones relacionadas en la Tabla 7 de estándares sociales.

TABLA 4.  
Acciones divulgaciones universales - 100

ID	Indicador	Objetivo específico	Acción	Medio verificación	Impacto esperado
	Perfil de la organización	Determinar el perfil de la organización	Determinación de Actividades, marcas, productos y servicios, Ubicación de la sede, Ubicación de las operaciones, Mercados servidos, Información sobre empleados y otros trabajadores, cadena de suministro, Principio de precaución o enfoque	Informe de sostenibilidad	Mejoramiento de la imagen empresarial Área: ventas y servicios
	Estrategia	Establecer la estrategia de la organización	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones en cuanto a las estrategias de la organización y determinar los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Matriz de estrategias - plan estratégico. Matriz de impactos riesgos y oportunidades.	Determina que acciones llevar a cabo para el mejoramiento productivo y competitivo de la empresa. Área: administración y finanzas
	Ética e integridad	Construir el código de ética e integridad de la organización.	Realización de manuales de ética donde se presenten y se pongan en práctica los valores, principios, estándares y normas de comportamiento, además de mecanismos de asesoramiento e inquietudes sobre ética.	Manual de ética.	Mejoramiento de las relaciones internas y externas entre los involucrados. Área: Recursos Humanos
	Gobierno	Mejorar la gobernabilidad de la organización.	Disposición de una Estructura de gobierno; Delegación de autoridad; Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales; Consultar a las partes interesadas sobre temas económicos, ambientales y sociales; Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités; Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno; Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales; Comunicación de preocupaciones críticas; Políticas de remuneración	Actas de mejoramiento a nivel de gobierno e interesados en temas económicos, ambientales y sociales.	Empresa con mejor toma de decisiones a nivel de autoridad en temas económicos, ambientales y sociales. Área: administración y finanzas
	Participación de los interesados	Perfeccionar las relaciones e interés de los involucrados.	Especificación de la lista de grupos de partes interesadas, Convenios colectivos, Identificación y selección de las partes interesadas, Enfoque para el compromiso de los interesados, Temas clave y preocupaciones planteados.	Actas de reuniones e informes de las necesidades de los involucrados.	La empresa apunta hacia la satisfacción de los involucrados. Área: ventas y servicios
	Practica de informes	Realizar informes de sostenibilidad	Definición el contenido del informe y el tema Límites	Informe de sostenibilidad	Mejoramiento de la imagen empresarial Área: mercadeo

Fuente: Elaboración propia.

TABLA 5.  
Acciones divulgaciones ambientales -300

ID	Indicador	Objetivo específico	Acción	Medio verificación	Impacto esperado
301	Materiales	Hacer uso de materiales de bajo impacto ambiental	Disminución del uso de materiales no reciclables, o no reutilizables.	Pesaje de materiales reutilizados	El uso de materiales es bajo y hay disminución en el impacto ambiental. Área: Investigación y Desarrollo.
302	Energía	Disminuir el uso de energías no renovables en la empresa.	Disminución del consumo de energía dentro de la organización, Reducciones en los requisitos de energía de productos y servicios	KW/h de energía consumida	Disminución de costos por energía. Área: Investigación y Desarrollo
303	agua y efluentes	Disminuir el impacto en el uso de agua y sus efluentes.	Valoración de las Interacciones con el agua como recurso compartido, Gestión de los impactos relacionados con la descarga de agua, Extracción de agua, Descarga de agua, Consumo de agua	m3 consumida en la organización.	Disminución de costos por agua. Área: producción.
304	Biodiversidad	Determinar el impacto de la empresa en la biodiversidad.	Análisis de los sitios en áreas protegidas y áreas de alto valor de biodiversidad, Impactos significativos de actividades, productos y servicios en la biodiversidad	Informe de impacto de biodiversidad.	No afectación de la biodiversidad. Área: producción.
305	Emisiones	Mitigar emisiones por GEI y SAO.	Mitigación de las Emisiones de GEI y Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO), Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire.	Acomodaciones físicas para disminuir las emisiones.	Mejoramiento del aire. Área: producción.
306	Efluentes y Residuos	Disminuir los residuos generados por la empresa.	Identificación calidad y destino de la descarga de agua, Residuos por tipo y método de eliminación, Derrames significativos, Transporte de desechos peligrosos, Los cuerpos de agua afectados por las descargas de agua y / o escorrentía	Cantidad de residuos, contratos de residuos peligrosos.	Buena disposición final de los residuos. Área: producción.

.....

.....

ID	Indicador	Objetivo específico	Acción	Medio verificación	Impacto esperado
307	Cumplimiento ambiental	Propender por el cumplimiento de las leyes y regulaciones ambientales.	Análisis del Incumplimiento de las leyes y regulaciones ambientales	Cero Multas o sanciones ambientales.	Cumplir con los lineamientos ambientales. Área: administración y finanzas
308	Evaluación ambiental del proveedor	Contratar con proveedores que cumplan las especificaciones ambientales.	Evaluación de ambiental del proveedor	Proveedores seleccionados con cero multas o sanciones ambientales.	Mejoramiento articulado de los impactos ambientales. Área: producción

Fuente: Elaboración propia.

En el estudio hecho por Yepes et al. (2015) se indica como sólo el 21% de los empresarios realizan inversiones en actividades de RSC y en su mayoría estas actividades se realizan de manera esporádica e intuitiva, lo cual no permite realizar un seguimiento a los impactos realizados por la inversión, que, para el caso concreto de las tres empresas valoradas, aplicaría lo evidenciado por Yepes et al. (2015).

Lo encontrado por Rodríguez y Ríos (2016) en cuanto al desempeño ambiental se orienta en gestión de materiales, energía, agua, biodiversidad, emisiones, transporte, cumplimientos regulatorios, residuos y vertimientos. Además, desarrollan programas ambientales que permiten minimizar los impactos negativos que genera su respectiva actividad productiva. Las empresas valoradas por el estudio también muestran este tipo de disposición hacia la falta de acciones más contundentes, por tanto, se hace la

propuesta para que cada empresa inicie procesos con referente a la sostenibilidad ambiental (Tabla 5).

Igualmente (Rodríguez y Ríos, 2016), en cuanto al desempeño social las empresas valoradas en Colombia gestionan el talento humano, la seguridad industrial, la salud ocupacional, proveedores, inversiones en actividades de filantropía, iniciativas sociales, políticas de RSE e interacción con comunidades; ítems en los cuales las tres empresas creadas bajo el modelo de SBDC, requieren bastante trabajo y recursos humanos, físicos y económicos, para colocarlos en marcha. El plan de acción incluido en la Tabla 6, especialmente en lo referente a SST y nuevos empleos aclara como las empresas que fueron objeto de estudio se encuentran constituidas hace pocos años, y son microempresas, lo que de alguna forma justifica el bajo nivel de avance en términos de responsabilidad social y ambiental empresarial

TABLA 6.  
Acciones divulgaciones estándares sociales -400

ID	Indicador	Objetivo específico	Acción	Medio verificación	Impacto esperado
401	Empleo	Reportar nuevos empleos y beneficios	Reporte de las nuevas contrataciones de empleados y rotación de empleados, los beneficios proporcionados a los empleados a tiempo completo y la licencia parental	Contratos de nuevos trabajadores y actas de recibido de beneficios.	Mejoramiento del empleo en cantidad y calidad. Área: Recursos Humanos
402	Relaciones laborales / de gestión	Comunicar cambios operacionales en la empresa.	Comunicación Periódos de notificación mínimos con respecto a los cambios operacionales	Comunicados laborales de cambio operacional	Mejora ambiente laboral en las operaciones. Área: Recursos Humanos
403	Seguridad y salud laboral	Implementar un SST en la empresa.	Implementación del Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo, identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes, Capacitación de los trabajadores sobre SSL, Promoción de la salud del trabajador, Prevención y mitigación de los impactos de SS ocupacional, Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de SS ocupacional, reporte de lesiones relacionadas con el trabajo, reporte de enfermedad relacionada con el trabajo.	Certificado de ARL en el cumplimiento de SST.	Propender por la seguridad y salud en las personas que laboran en la empresa. Disminución de riesgos laborales para el trabajador. Área: Recursos Humanos
404	Entrenamiento y educación	Capacitar y evaluar a los empleados de la empresa.	Capacitación por año por empleado, Programación para mejorar las habilidades de los empleados, determinación los empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional	Certificados de capacitación y evaluaciones de desempeño.	Mejor rendimiento laboral en los empleados de la empresa. Área: Recursos Humanos
405	Diversidad e igualdad de oportunidades	Propender por la equidad entre mujeres y hombres dentro de la organización.	Diversificación de órganos de gobierno y empleados, mantener las relación entre el salario básico y la remuneración de las mujeres con los hombres.	Constancias de remuneración igual trabajo igual remuneración entre sexos.	Valoración del trabajo de la mujer dentro de la empresa. Área: Recursos Humanos
406	No discriminación	Eliminar la discriminación de toda índole en la empresa.	Disminución de los Incidentes de discriminación y acciones correctivas tomadas.	Cero denuncias por discriminación en la empresa.	Contribución a un país más equitativo y menos discriminativo. Área: Recursos Humanos

.....



ID	Indicador	Objetivo específico	Acción	Medio verificación	Impacto esperado
407	Libertad de asociación y negociación colectiva	Permitir a los trabajadores en la empresa ejercer su derecho a la libre asociación y negociación.	Propender para que las operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva puede estar en riesgo.	Conformación de sindicatos, juntas o comités.	Respeto por los derechos de los trabajadores. Área: Recursos Humanos
408	Trabajo infantil	Eliminar el trabajo infantil en la empresa.	Eliminación en las operaciones y proveedores con riesgo significativo de incidentes de trabajo infantil	Cero reporte niños trabajando en la empresa.	Respeto por los derechos de los niños. Área: Recursos Humanos
409	Trabajo Forzado u Obligatorio	Eliminar el trabajo forzado en la empresa.	Disminución en las operaciones y proveedores con riesgo significativo de incidentes de trabajo forzado u obligatorio	Cero reporte de personas con trabajo forzado.	Respeto por la dignidad de las personas. Área: Recursos Humanos
410	Prácticas de seguridad	Capacitar en derechos humanos.	Capacitación al Personal de seguridad en políticas o procedimientos de derechos humanos	Cero reportes de infringir los derechos humanos.	Respeto por los derechos humanos. Área: Recursos Humanos

Fuente: Elaboración propia.

## CONCLUSIONES

En general las empresas asesoradas por SBDC presentan debilidades importantes, que requieren mejorar en todas las áreas y en los dos aspectos de la responsabilidad social empresarial, es por ello la importancia de realizar una propuesta que permita mejorar los procesos llevados a cabo en las tres organizaciones. A pesar de las altas amenazas que evidencian las empresas, también se reconocen oportunidades que pueden aportar el desarrollo empresarial dentro del entorno. Especialmente las basadas en el aporte técnico y organizacional en entes gubernamentales, lo cual ha hecho que siempre estén en contacto con proyectos que permiten el mejoramiento continuo.

Se realiza una propuesta de estrategias para mejorar las debilidades, mantener las fortalezas, minimizar las amenazas y aprovechar las oportunidades, con el fin último

de que las empresas puedan optimizar su competitividad con responsabilidad social y ambiental. Igualmente se genera una serie de indicadores por áreas de trabajo y por estándares globales, hechos para medir el nivel de mejoramiento en razón de las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades detectadas en el diagnóstico y el cumplimiento o no de los estándares internacionales; con lo cual se pretende que sea el insumo para dar paso a un reporte profundo en los temas sociales y ambientales de las empresas, a través de los informes de sostenibilidad.

La realización de acciones de RSE con base en los estándares GRI, aunque requiere de una alta inversión de recursos humanos, físicos y económicos, les permite a las empresas generar mayor competitividad mediante procesos de innovación con una visión responsable de una sociedad más equitativa y un ambiente más sano.

Es importante que las MyPE's vean en la responsabilidad social y ambiental una oportunidad para mejorar su competitividad, desarrollen sus prácticas responsables en cuanto a problemas sociales y ambientales de la comunidad, y la posibilidad de vender a empresas grandes donde tienen mayor impacto. Igualmente el estudio permitió que las empresas dimensionen su entorno externo e interno a través de la DOFA estratégica, con el fin último de la búsqueda de desarrollo sostenible, que integre la parte ética y técnica, en engraje con los stakeholders, para generar identidad y confianza en la comunidad local, proyectada hacia el crecimiento de las empresas.

#### REFERENCIAS

- Bour, E. (2012.). Responsabilidad Social de la Empresa Análisis del Concepto. *Estudios Económicos*, 29(59), 1–30.
- Chumaceiro, A., Hernández, J. y Chirinos, E. (2016). Responsabilidad social universitaria, desarrollo sostenible y ciudadanía ambiental. *Cuadernos de RSO*, 4(1), 53–64
- Del Castillo, C., Cancino, A., Martínez, F. & Corona, C. (2013). Reporte No Financiero de la Gestión Empresarial: Casos del Global Reporting Initiative en Chile. *Interciencia*, 38(4), 260–266. Recuperado de <https://www.interciencia.net/wp-content/uploads/2017/12/260-CANCINO-7.pdf>
- Fernández, M. F. y Larrinaga, C. (2007). Memorias de sostenibilidad: responsabilidad y transparencia. *Contaduría Universidad de Antioquia*, 51, 89–104. Recuperado de <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/cont/article/view/2149>
- Gómez, M. y Quintanilla, D. (2012). Los informes de responsabilidad social empresarial. *Cuadernos de Contabilidad*, 13(32), 121–158. Recuperado de <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuacont/article/view/3894>
- González, R., Galeano D. H. y Trejos, L. (2015). Estados Unidos en la política exterior colombiana: ¿aliado incondicional? *Económicas CUC*, 36(1), 43–56. Recuperado a partir de <https://revistas-cientificas.cuc.edu.co/economicascuc/article/view/672>
- GRI, Global Reporting Initiative (2018) Sustainability Reporting Guidelines. Recuperado de: [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)
- Haro, A., Alarcón, F. y Caba, M. (2012). Los determinantes de la divulgación de información sobre responsabilidad social corporativa en el sector financiero: el caso español. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 20(1), 189–205. <http://dx.doi.org/10.18359/rfce.2192>
- Pérez, C. Haro, A., Saraite, L. y Gálvez, M. (2016). La industria farmacéutica ante la demanda de responsabilidad social corporativa. *Perspectiva Empresarial*, 3(1), 55–75. <http://dx.doi.org/10.16967%2Frpe.v3n1a1>
- Ponce, H. (2007). *La Matriz FODA: Alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas Organizaciones*. México, D.F.: Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Santo Tomas.
- Rebelo, J. & Marques, M. (orgs.)(2016). Desafíos para a gestão de Recursos humanos no séc. XXI: Tendências, estratégias e Práticas. *VI conferência de Investigação e intervenção em Recursos humanos*. Fevereiro 18 – Abril 19, Instituto Politécnico de Setúbal. Setúbal, Portugal.

- Reyes, I., Hernández, J., Chumaceiro, A. y Cadrazco, C. (2016). Epilepsia un abordaje social: experiencia de sensibilización y concientización ciudadana. *Orbis*, 35(12), 58–76. Consultado de <http://ojs.revistaorbis.org/ve/index.php/orbis/article/view/33>
- Rodríguez, L. y Ríos, L. (2016). Evaluación de sostenibilidad con metodología GRI. *Dimensión Empresarial*, 14(2), 73–89. <https://doi.org/10.15665/rde.v14i2.659>
- Silva, D. (2009). Teoría de Indicadores de Gestión y su Aplicación Práctica. [Online]. Bogotá, D.C.: Universidad Militar Nueva Granada. Recuperado de [https://www.umng.edu.co/documents/10162/1299317/ART\\_29.pdf](https://www.umng.edu.co/documents/10162/1299317/ART_29.pdf)
- Silva, F. & João, R. (2012). Una propuesta de indicadores y un informe de sustentabilidad basada en el Global Reporting Initiative para empresas hoteleras. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 21(1), 68–87.
- Sisiruca, M. y Salazar, C. (2014). Valores éticos de la responsabilidad social interna e Vélez n centros de producción audiovisual. *Económicas CUC*, 35(1), 79–90.
- Vélez, A. (2011). Un Recorrido Hacia La Responsabilidad Social Corporativa. *Revista Ciencias Estratégicas*, 19(25), 55–74.
- Vives, A. y Peinado-Vara, E. (eds.) (2011). *La Responsabilidad Social de la Empresa en América Latina*. Washington, D.C.: Fondo Multilateral de Inversiones (Banco Interamericano de Desarrollo). Recuperado de <https://www.pwc.com/cl/es/publicaciones/assets/la-responsabilidad-social-de-la-empresa-en-america-latina.pdf>
- Yepes, G. et al. (2015). Estado de la RSE en Colombia - Percepción, Práctica e Impacto en el Negocio. *Avances de Entorno de Negocios No. 20*. Bogotá, D.C.: Universidad Externado de Colombia. Disponible en <http://administracion.uexternado.edu.co/PRME/memorias/Entorno%20de%20los%20Negocios%20N%2020.pdf>

## Biodata

**Alba Patricia Guerrero Guerrero** es Ingenieria Agroindustrial, líder del Centro de Desarrollo Empresarial (Emprendimiento y Empresarismo) en el Servicio Nacional de Aprendizaje-SENA (Tumaco, Colombia) con maestria en Administracion de Organizaciones y Especializacion en Gerencia de Proyectos. <https://orcid.org/0000-0003-4222-702X>