

# Responsabilidad social en pequeñas empresas del sector de Alimentos y Bebidas de Caldas\*

## Olga Lucía Ocampo-López

Candidata a Doctora en Ingeniería. Maestría en Ingeniería Química. Especialista en Ciencia y Tecnología de los Alimentos. Ingeniera Química, Universidad Autónoma de Manizales. Grupo de Investigación en Diseño Mecánico y Desarrollo Industrial. Docente Universidad Autónoma de Manizales. Manizales, Colombia.

olocampo@autonoma.edu.co

## Julián Andrés García-Cortés

Magíster en Desarrollo Regional y Planificación del Territorio. Polítologo. Universidad Autónoma de Manizales. Grupo de Investigación Ética y Política. Docente Universidad Autónoma de Manizales. Manizales, Colombia.

jgarcia@autonoma.edu.co

## León Sigifredo Ciro-Ríos

Doctor en Humanidades y Ciencias Sociales. Magíster en Educación y Desarrollo Humano. Especialista en Gestión de Proyectos de Desarrollo. Licenciado en Filosofía y Letras. Grupo de Investigación Ética y Política. Coordinador Departamento de Ciencias Humanas Docente Universidad Autónoma de Manizales. Manizales, Colombia.

lesiciro@autonoma.edu.co

## Yesid Forero-Páez

Especialista en Computación para la docencia. Ingeniero Industrial. Universidad Autónoma de Manizales. Grupo de Investigación en Diseño Mecánico y Desarrollo Industrial. Coordinador Programa de Ingeniería Industrial Docente Universidad Autónoma de Manizales. Manizales, Colombia.

yforero@autonoma.edu.co

## RESUMEN

El sector manufacturero del departamento de Caldas, Colombia, requiere el diseño de estrategias para generar equilibrio entre los factores productivos, ambientales, sociales y económicos. Los criterios de Responsabilidad Social Empresarial son fundamentales para lograr este balance, porque establecen estrategias de gestión para prevenir posibles impactos. La guía ISO 26000 constituye un referente internacional de gestión empresarial con criterios de responsabilidad social. Considerando sus lineamientos, se evaluó el nivel de implementación de la responsabilidad social en pequeñas empresas del sector de Alimentos y Bebidas de Caldas, mediante una investigación de tipo descriptivo, que buscó evaluar la correspondencia entre las políticas, prácticas y valores corporativos con los principios de responsabilidad social; identificar los mecanismos de relación con los stakeholders; caracterizar las acciones y prácticas empresariales sobre las materias fundamentales de responsabilidad social y analizar las acciones para su integración en toda la organización. Los resultados permiten concluir que las pequeñas empresas consideran los principios y las materias fundamentales de responsabilidad social, pero que se requiere implementar buenas prácticas que permitan una real conexión con las partes interesadas y potencializar las estrategias de comunicación para facilitar la integración en toda la organización.

## PALABRAS CLAVE

ISO 26000, Responsabilidad Social Empresarial, sector de Alimentos y Bebidas, pequeñas empresas.

## CÓDIGOS JEL

L1

Recibido: 27/02/2015 Aceptado: 20/05/2015

\* Este artículo de investigación fue producto de la Convocatoria 671-2013 de Jóvenes Investigadores, financiados por Colciencias y la Universidad Autónoma de Manizales, del proyecto titulado: Caracterización de las estrategias de RSE en empresas manufactureras de la región centro sur de Caldas.

<http://dx.doi.org/10.18041/entramado.2015v11n2.22219> Este es un artículo Open Access bajo la licencia BY-NC-SA (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>)

**Cómo citar este artículo:** OCAMPO-LÓPEZ, Olga Lucía; GARCÍA-CORTÉS, Julián Andrés; CIRO-RÍOS, León Sigifredo; FORERO-PÁEZ, Yesid. Responsabilidad social en pequeñas empresas del sector de Alimentos y Bebidas de Caldas. *En:* Entramado, Julio-Diciembre, 2015 vol. 11, no. 2, p. 72-90, <http://dx.doi.org/10.18041/entramado.2015v11n2.22219>



## Social responsibility in small companies in the Food and Beverage industry of Caldas

### ABSTRACT

The manufacturing sector of the Department of Caldas, Colombia, requires design of strategies to generate balance between productive, environmental, social and economical factors. Criteria for Corporate Social Responsibility are essential to achieve this balance, because they establish management strategies to prevent possible impacts. The ISO 26000 is an international reference of business management with social responsibility criteria. Based on its guidelines, the implementation level of social responsibility was evaluated in small companies in the Food and Beverage industry of Caldas, through a descriptive research that sought to assess the correspondence among the corporate policies, practices and values with the principles of social responsibility; identify the mechanisms for engaging stakeholders; characterize the actions and business practices on social responsibility core subjects and analyze the actions for integrating social responsibility throughout the organization. The results suggest that small enterprises consider the principles and core subjects of social responsibility, but it is necessary to implement best practices that allow a greater connection with stakeholders and empower communication strategies to facilitate integration throughout the organization.

### KEYWORDS

ISO 26000, Corporate Social Responsibility, food and beverage Sector, small companies.

### JEL CLASSIFICATION

LI

## Responsabilidade social em pequenas empresas do setor de alimentos e bebidas de Caldas

### RESUMO

O setor de fabricação do Departamento de Caldas na Colômbia requer a concepção de estratégias para gerar equilíbrio entre os fatores produtivos, ambientais, sociais e econômicos. Os critérios de Responsabilidade Social Empresarial são fundamentais para conseguir esse equilíbrio, porque estabelecem estratégias de gestão para prevenir possíveis impactos. A norma ISO 26000 constitui uma referência internacional de gestão empresarial com critérios de responsabilidade social. Considerando suas orientações, foi avaliado o nível de implementação da responsabilidade social em pequenas empresas do setor de alimentos e bebidas de Caldas, através de uma pesquisa do tipo descritivo que procurou avaliar a correspondência entre as políticas, práticas e valores corporativos com os princípios de responsabilidade social; identificar os mecanismos de relação com as partes interessadas; caracterizar as ações e as práticas empresariais sobre as matérias fundamentais de responsabilidade social e analisar as ações para a sua integração em toda a organização. Os resultados permitem concluir que as pequenas empresas têm em consideração os princípios e as matérias fundamentais de responsabilidade social, mas é necessário implementar boas práticas que permitam uma real conexão com as partes interessadas e potenciar as estratégias de comunicação para facilitar a integração em toda a organização. As recomendações incluem o desenvolvimento de mecanismos que facilitem a utilização dos empréstimos bancários e o acionamento de fundos do capital privado, bem como o aumento de recursos públicos direcionados para o incentivo de atividades inovadoras nas empresas.

### PALAVRAS-CHAVE

ISO 26000, Responsabilidade Social Empresarial, setor de alimentos e bebidas, pequenas empresas.

### CLASSIFICAÇÕES JEL

LI

### Introducción

Este artículo se centra en la determinación del nivel de implementación de la Responsabilidad Social Empresarial, RSE, en pequeñas empresas del sector de Alimentos y Bebidas del departamento de Caldas. Los resultados que aborda son producto de una investigación que pretendió caracterizar las estrategias de producción sostenible en el sector manufacturero (Ocampo et al., 2014) y, específicamente, caracterizar las estrategias de RSE (García et al., 2015).

Para evitar el debate sobre el concepto de RSE, frente al cual la comunidad académica no ha dicho la última palabra (Lozano, Albareda y Arenas, 2007), este estudio asume los lineamientos de la Norma-guía ISO 26000 para la gestión empresarial con criterios de Responsabilidad Social. Los principios y las materias fundamentales que establece la guía concuerdan con los supuestos del desarrollo sostenible adoptados en la Cumbre de Río, a saber: la producción limpia, el uso racional de los recursos y la generación de valor, sin poner en riesgo los ecosistemas y el medio ambiente (Ciro, 2011). Tanto las materias fundamentales como los

principios son de imperativa relevancia, especialmente si el objeto de conocimiento son las industrias manufactureras, en general, y las de bebidas y alimentos, en particular.

Estas industrias son altamente demandantes de recursos y en consecuencia, no ha sido fácil acoplar su estructura a un modelo que responda al desarrollo sostenible (Guardela y Barrios, 2006). En consecuencia, el incremento de la contaminación y el uso intensivo de los recursos naturales ha generado una problemática de creciente complejidad (Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, 2007; Ocampo, 2012) que no sólo involucra aspectos ambientales, sino también económicos y sociales.

En efecto, el nivel de consumo de materias primas y, de recursos como agua y energía son variables que influyen en el potencial de transformación productiva de los sectores manufactureros (Departamento Nacional de Planeación, DNP, 2009) y determinan los impactos potenciales en la sociedad y el medio ambiente. En el caso de la energía en Colombia, por ejemplo, el sector manufacturero es el mayor consumidor; dentro de este sector, Alimentos y Bebidas es el más intensivo en uso de la energía; en consecuencia, está dentro de los principales emisores de gases de efecto invernadero (Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, 2010), dado que la matriz energética colombiana está basada en combustibles fósiles (Unidad de Planeación Minero Energética, UPME, 2013). Este sector es además uno de los principales generadores de residuos sólidos convencionales, según lo reporta la Encuesta Ambiental industrial en Colombia del Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas (DANE, 2014).

Sin embargo, no cabe duda de la importancia del sector de Alimentos y Bebidas en la economía nacional. En efecto, según el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT, 2014a), se evidencia un crecimiento de la producción real en los subsectores ingenios, refinerías de azúcar y trapiches (26%); industria de bebidas (6.6%); otros productos alimenticios (6.6%); elaboración de productos lácteos (4.7%), y elaboración de productos de molinería y almidones (2,1%), para el periodo de enero a junio del 2014.

Para el departamento de Caldas, el sector manufacturero representa el 11.8% del PIB departamental (MinCIT, 2014b). Dentro de este sector, Alimentos y Bebidas es estratégico desde el punto de vista de la producción industrial y la generación de empleo. La agenda interna para la productividad y Competitividad (DNP, 2007) establece entre las apuestas productivas la agroindustrial y señala la importancia de productos como cafés, cafés especiales, hortofrutícola, caña panelera, hongos tropicales, pecuario y plantas aromáticas. La Agenda de Competitividad para el municipio de Manizales (Alcaldía de Manizales, 2014) prioriza la agroindustria de cítricos, cafés especiales, plátano y lácteos.

Estas Agendas regionales están enlazadas al Programa de Transformación Productiva - PTP- que busca impulsar sectores estratégicos de la economía nacional para que sean más competitivos (PTP, 2014). Entre estos se encuentran los relacionados con Alimentos y Bebidas como: acuícola; carne bovina; aceites y grasas vegetales; chocolatería, confitería y materias primas; lácteos y hortofrutícola. Los planes de negocio de algunos sectores están en elaboración; mientras que los definidos, como el plan de chocolatería, confitería y materias primas evidencian brechas estructurales en capital humano, innovación y sostenibilidad (PTP, 2010). Por ejemplo, este plan relaciona una baja cultura de producción y consumo sostenible y responsable.

Para lograr la transformación hacia sectores de clase mundial, además de buscar una mayor productividad y eficiencia, se debe favorecer el desempeño económico de largo plazo. Para ello se requiere afrontar retos como el impacto del medio ambiente, las necesidades sociales y el buen gobierno corporativo (Consejo Privado de Competitividad, 2012). Estos retos hacen parte de la Responsabilidad Social Empresarial, que tiene alcance sistémico pues se constituye, en el largo plazo, en una estrategia, un pensamiento corporativo y una apuesta por el futuro (Ciro, 2011).

Caracterizar las estrategias del sector manufacturero, objetivo general de la investigación que origina este artículo, es pertinente entonces dada la importancia del sector para la economía en su conjunto. Pero hacerlo bajo la óptica de la Responsabilidad Social lo hace, además, relevante, como puede evidenciarse en la revisión de antecedentes, donde se identificaron algunos estudios que han tomado la guía ISO 26000 como referente para el análisis de la integración de la RSE en las organizaciones (Gómez y Lincango, 2014; Cortés, Romero y Zabala, 2012; Quintero, 2011; Cardona y Giraldo, 2010).

Cuando se analizan los estudios de RSE en el sector de Alimentos y Bebidas se encuentra que los empresarios perciben beneficios de las acciones en este tema y que son necesarios para la competitividad sostenible. En España, por ejemplo, los ciudadanos consideran que las empresas de este sector son las más responsables y las de mejor reputación (Fundación Adecco, 2014). En México, López et al. (2011) demuestran que las empresas del sector alimentario que han implementado estrategias de RSE han logrado permanecer más en el mercado y han alcanzado mejores rendimientos económicos. Es necesario, además, destacar la Estrategia Europea 2020 (Forética, 2012) que busca contribuir a fortalecer el vínculo entre RSE y competitividad, facilitando la difusión de buenas prácticas para la adopción de estas estrategias, no sólo en las grandes empresas, sino también en las pequeñas y medianas empresas, PYMES.

Algunos autores como Rivero (2006) afirman que en materia de RSE se presenta un menor grado de desarrollo en las PYMES, por dos razones fundamentales: en primer lugar porque en su entorno existe una menor necesidad en la asunción del concepto, dado que estas compañías no han vivido la pérdida de confianza que han sufrido las grandes empresas; y en segundo lugar, porque las PYMES tienen que enfrentarse a ciertas barreras de entrada que dificultan su implementación, como la falta de conocimiento, la carencia de personal preparado, la limitación de recursos, entre otros aspectos.

No obstante, las PYMES tienen gran capacidad de respuesta ante los cambios del entorno y pueden vincularse dentro de cadenas productivas y de comercialización; su éxito amplía el sector y contribuye a reducir la concentración del poder económico nacional (Solarte, 2004); en estas empresas la RSE puede cumplir un rol en la gestión de intangibles y en la generación de valor (Mellado, 2009) y puede ser vista como una estrategia para mejorar la competitividad (Gallardo y Sánchez, 2013). Por tanto, es fundamental la incorporación de lineamientos y prácticas de RSE en PYMES (Vives *et al.*, 2005, Escobedo, 2008; Babón, 2012).

En Europa por ejemplo, el Parlamento Europeo (2013) reconoce que muchas PYMES aplican políticas de RSE como el empleo local, el compromiso comunitario, la gobernanza en la cadena de suministro, entre otras, pero que no saben en realidad que están poniendo en práctica la RSE, pero debe reconocerse su enfoque formal e intuitivo en relación con la RSE. El Parlamento Europeo (2013) recomienda la elaboración de guías y manuales sobre las RSE destinados a las PYMES; el incremento de la investigación académica sobre los métodos para aumentar la aceptación de la RSE y sobre el impacto económico, social y medioambiental de las políticas de RSE a escala local y regional.

En Colombia, por su parte, las empresas se están posicionando en materia de RSE. Según Forum Empresa (2011), con respecto a los demás países de la región, Colombia ocupa la tercera posición con mayor número de empresas comprometidas a publicar una comunicación de progreso anual dirigida a sus grupos de interés; sin embargo, estos aspectos se limitan a grandes empresas. Según la ANDI (2014), la RSE ocupa un lugar cada vez más importante en la agenda empresarial porque se evidencian políticas o estrategias de RSE, pero se presentan diferentes barreras en su desarrollo, como los costos asociados, la dificultad en el entendimiento del tema de RSE, la falta de aliados, cooperación y direccionamiento estratégico.

La RSE incide de forma directa en el éxito competitivo de las empresas y sus innovaciones; se constituye en una nueva forma de hacer negocios, consistente en integrar de ma-

nera voluntaria las preocupaciones sociales, económicas y medioambientales en las acciones propias de la actividad de la empresa (Gallardo y Sánchez, 2013). La industria colombiana, y particularmente la caldense, no puede ser ajena a estas iniciativas y debe procurar por la implementación de estrategias que cumplan con estos propósitos, beneficios ambientales, sociales y económicos que redundarán en aumentos de productividad, competitividad, sostenibilidad y un mayor bienestar para las partes interesadas.

En el caso de las PYMES es necesario examinar primero sus prácticas actuales, antes de estudiar estrategias específicas para ellas, como lo recomienda el Parlamento Europeo (2013), lo cual es completamente válido para las PYMES colombianas. Por tanto, la identificación de principios y prácticas en función de la guía ISO 26000 puede facilitar reconocer los enfoques de las PYMES en relación con la RSE.

En este sentido, se adelantó una investigación para evaluar el nivel de integración de los lineamientos de la ISO 26000 en pequeñas empresas del sector de alimentos y bebidas de Caldas, con el objeto de identificar brechas estructurales para la integración de la RSE; generar información sobre los recursos y capacidades organizacionales; establecer proyectos de mejora en la gestión organizacional y fortalecer las estrategias competitivas que permitan la generación de valor compartido y la mejora de la productividad, la competitividad y la sostenibilidad, en el mediano y largo plazo. Los resultados de este artículo, que se enfoca específicamente al análisis de la RSE en pequeñas empresas del sector de Alimentos y Bebidas en Caldas, son producto de esta investigación.

## I. Referente teórico

Las empresas manufactureras han sido señaladas como una de las principales causas de los problemas sociales y ambientales. Según Porter y Kramer (2011), una parte del problema radica en las empresas que permanecen atrapadas en el enfoque antiguo de creación de valor a corto plazo, haciendo caso omiso de las tendencias y de las influencias que determinan la competitividad sostenible: bienestar de los clientes, empleados y proveedores, y disponibilidad de los recursos naturales para sus negocios. Las empresas carecen de estrategias para guiar estos esfuerzos y continúan concibiendo la responsabilidad social enfocada en los procesos sociales que están en la periferia y no en el núcleo (Porter y Kramer, 2011).

La filosofía con que se crearon los programas de Responsabilidad Empresarial se basaba en la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, con el objetivo de mejorar su posición competitiva (Rochlin, 2005; Somoggi, 2005) y apo-

yar el cambio hacia patrones de producción y consumo sostenibles (UNDESA, 2004). En efecto, la RSE se define por el vínculo ético de la empresa con todos los públicos con los cuales ella se relaciona, y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sustentable de la sociedad; preservando recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales (UNDESA, 2004; Rochilin, 2005; Somoggi, 2005).

Ser socialmente responsable trae múltiples beneficios, como lo afirma el ICONTEC (2012): estrecha las relaciones y genera fidelidad y satisfacción creciente con los stakeholders; establece un marco de gestión basado en el desarrollo sostenible; promueve un modelo dialógico para prevenir y afrontar los conflictos; suscita la renovación de la cultura de la organización a partir de principios compartidos y fines socialmente legítimos; mejora la capacidad de generar confianza pública y protege e incrementa la reputación de las organizaciones.

Existen diferentes conceptos de RSE; Crespo (2010) presenta las discusiones teóricas y las categoriza como sigue: 1) las definiciones de instituciones dedicadas a ayudar a las empresas a evaluar e implementar acciones de RSE, las cuales están sujetas a la medición de características empresariales; 2) las definiciones que han surgido a partir de investigaciones realizadas en diferentes países; y 3) la definición más ampliamente difundida que afirma que la empresa está siendo socialmente responsable en el momento en el que realiza acciones que sobrepasan las obligaciones legales determinadas por los gobiernos.

Según Ciro (2011), la RSE es un enfoque integrador de la acción empresarial que tiene tres dimensiones: la gestión ambiental, la gestión de la cadena productiva y la contribución al desarrollo de la sociedad. En consecuencia, comprende tres objetivos empresariales a saber: contribución a la sostenibilidad ambiental, prosperidad social y rentabilidad económica para los propietarios; los cuales se materializan en el triple reporte de resultados económicos, sociales y ambientales, aspecto en el que de manera particular insisten el Libro Verde (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001) y Global Reporting Initiative (GRI, 2013).

Se debe tener en cuenta que para lograr altos niveles de RSE en las organizaciones, es necesario contar con el compromiso decidido de los fundadores, accionistas y de la alta dirección, que son algunas de las partes interesadas sobresalientes de la organización (Burgers, 2011). Estos a su vez deben desarrollar el buen hábito de la presentación de informes corporativos, que permiten medir el desempeño organizacional, en términos ambientales, sociales, económicos y de gobernanza (Hrebicek *et al.*, 2012), de tal manera que

sean ampliamente difundidos y comunicados y consideren las tendencias de responsabilidad social (Aschemann-Witzel *et al.*, 2012).

Estas tendencias han llevado a redefinir el enfoque de la RSE hacia la creación de valor compartido (Porter and Kramer, 2011). La Comisión Europea (2011) interpreta la RSE como la responsabilidad de las empresas por su impacto en la sociedad. En este sentido ampliado, la RSE tiene como objetivos maximizar la creación de valor compartido para sus propietarios/accionistas y para las demás partes interesadas y la sociedad; así como identificar, prevenir y atenuar sus posibles consecuencias adversas.

La RSE también genera procesos de innovación de valor, basada en una gerencia humana, comprometida con la transformación de su entorno y a su vez reconocida por la sociedad, que crea confianza y fidelidad con los clientes (Riaño, 2013); a partir del desarrollo de buenas prácticas, que generan resultados tangibles, innovadores, sostenibles y replicables y que impactan no sólo la comunidad sino a los diferentes grupos de interés (Ramírez, 2013). La RSE se puede entender como una forma de innovar en la empresa (De la Torre y Maruri, 2011), apuntándole al desarrollo sostenible y al cuidado del medio ambiente.

El Parlamento Europeo (2013) considera que si se aplica correctamente la RSE puede contribuir en gran medida a la recuperación económica sostenible y a mitigar las consecuencias sociales de la crisis económica; considera además que la RSE es una estrategia empresarial que trae beneficios para las empresas y la sociedad en su conjunto.

En Colombia, la Política de Producción y Consumo sostenible busca el mejoramiento ambiental y la transformación productiva para la competitividad empresarial; incluye principios de ética, asistencia a la aplicación de regulaciones ambientales, transparencia por la participación de los sectores público, privado y social dentro de un marco de colaboración y compromiso mutuo (MAVDT, 2010). Las estrategias de esta política deberían estar integradas a los principios y prácticas de RSE en los diferentes sectores productivos.

Ahora bien, es fundamental que las empresas involucren principios y prácticas de RSE como actividades fundamentales en la gestión organizacional y que contribuyan al entramado productivo, la articulación de diferentes actores y sectores para el fomento de la competitividad y la sostenibilidad.

La batalla ideológica que ha librado y ganado la RSE en los últimos años, demuestra la unidad de un movimiento en el cual confluyen varios actores, estilos y visiones, que permite desde las ideas realizar cambios que tienen consecuencias

prácticas en la empresa, las cuales deben ir encaminadas a una nueva mirada en su razón de ser y legitimidad ante la sociedad (Lozano, Albareda y Arenas, 2007). En consecuencia, se tienen diferentes lineamientos de RSE como: Libro Verde (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001), Pacto Global (Oficina del Pacto Global, 2004), Caux Round Table (CRT, 2014), Social Accountability SA 8000 (SAI, 2008), Responsible Care (International Council of Chemical Associations, 2014), Guía Técnica Colombiana GTC 180 (ICONTEC, 2008), entre otras, que han generado confusión en las empresas para abordar la temática (Yepes *et al.*, 2007; Forum Empresa 2011, ANDI, 2014).

La guía internacional ISO 26000 es el resultado de un consenso internacional que busca aclarar los conceptos y fomentar la aplicación de buenas prácticas de RSE; por tanto, agrega valor al trabajo existente y favorece su comprensión e implementación (ISO, 2010). La RSE, según la ISO 26000, es la responsabilidad ante los impactos de las decisiones y actividades en la sociedad y medio ambiente, considerando el comportamiento ético y transparente que contribuya al desarrollo sostenible; las expectativas de las partes interesadas; el cumplimiento de la legislación y la integración en la organización.

Esta guía consta de siete capítulos que incluyen términos y definiciones, los principios de la responsabilidad social (rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normatividad internacional de comportamiento y respeto por los derechos humanos), la identificación y el involucramiento con las partes interesadas, la orientación sobre las materias fundamentales (gobernanza de la organización, derechos humanos, prácticas laborales, el medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores y participación activa y desarrollo de la comunidad) y sobre la integración de la responsabilidad social en toda la organización.

La ISO 26000 (2010) establece una serie de consideraciones para la integración de los lineamientos en las PYMES como: 1) informes flexibles, informales, pero transparentes para las partes interesadas; 2) considerar el contexto y reconocer que todas las materias fundamentales, pero no todos los asuntos, son pertinentes para la organización; 3) centrarse en los asuntos e impactos más significativos para el desarrollo sostenible; 4) desarrollar guías y programas para el uso de la guía; 5) actuar de manera sectorial para ahorrar recursos y mejorar la capacidad de acción. Dadas las características de la PYME, la integración de la responsabilidad social puede llevarse a cabo mediante prácticas sencillas y costo-eficientes que implican adoptar un enfoque integrado en la gestión de las actividades e impactos de la empresa (ISO, 2010).

## 2. Metodología

Este estudio fue producto de una investigación, de tipo descriptivo, que adoptó un enfoque sistémico para la evaluación de los principios y materias fundamentales de la RSE basados en los lineamientos de la ISO 26000. El tipo de investigación fue cuali-cuantitativa por su enfoque metodológico y fundamentación, orientado a estructuras teóricas y también a utilizar información cuantitativa a través de los estudios de empresas del sector objeto de análisis.

La unidad de análisis fue la empresa. Como criterios de inclusión se consideraron los siguientes: 1) Pequeñas empresas, según la clasificación industrial para Colombia (Congreso de la República, 2004); 2) Localización en la región Centro Sur del departamento de Caldas, donde se concentra el 85% de la producción industrial del departamento (Ovalle *et al.*, 2013); 3) Empresa manufacturera del sector de Alimentos y Bebidas.

Tomando como base los listados de las Cámaras de Comercio de Manizales (2014) y Chinchiná (2014) se obtuvo una población de 34 empresas manufactureras del sector de Alimentos y Bebidas: 8 Grandes, 14 Medianas y 12 Pequeñas. Considerando los criterios de inclusión, se extendió la participación a las 12 pequeñas empresas, con respuesta positiva de sólo 9 de ellas, en consecuencia, fue la muestra seleccionada para este estudio. Por tanto, el error del estudio fue del 10%, con un nivel de confianza del 90%.

Las variables definidas para el estudio se basaron en los capítulos de la ISO 26000 (2010), guía que fue tomada como referente para la gestión empresarial con criterios de responsabilidad social. No se consideró el numeral de generalidades en cada uno de los capítulos, por tanto, los aspectos analizados fueron los siguientes:

- *Capítulo 4.* Principios de responsabilidad social: fueron analizados los siete principios de RSE a saber: 4.2) Rendición de cuentas, 4.3) Transparencia, 4.4) Compromiso ético, 4.5) Respeto a los intereses de las partes interesadas, 4.6) Respeto al principio de legalidad, 4.7) Respeto a la normativa internacional de comportamiento y 4.8) Respeto a los derechos humanos.
- *Capítulo 5.* Reconocer la responsabilidad social e involucrarse con las partes interesadas: abarcó los numerales: 5.2) Reconocer la responsabilidad social y 5.3) Identificación e involucramiento con las partes interesadas.
- *Capítulo 6.* Orientación sobre las materias fundamentales de la Responsabilidad Social: incluyó las siete materias fundamentales, según los numerales de la guía:

6.2) gobernanza de la organización, 6.3) derechos humanos, 6.4) prácticas laborales, 6.5) medio ambiente, 6.6) prácticas justas de operación, 6.7) asuntos de consumidores, y 6.8) participación activa y desarrollo de la comunidad.

- *Capítulo 7.* Orientación sobre la integración de la responsabilidad social en la organización: abarcó los diferentes numerales del capítulo como son: 7.2) relación de las características de una organización con la responsabilidad social, 7.3) comprender la responsabilidad social de una organización, 7.4) prácticas para integrar la responsabilidad social en toda la organización, 7.5) comunicación sobre responsabilidad social, 7.6) aumentar la credibilidad en materia de responsabilidad social, 7.7) revisión y mejora de las acciones y prácticas de una organización en materia de responsabilidad social.

Se diseñaron y aplicaron herramientas e instrumentos de recolección de información primaria a partir de los lineamientos de la ISO 26000:2010; para tal efecto se tuvieron en cuenta las afirmaciones, sujetas a la expresión “debería” de esta guía, que permitieron elaborar listas de chequeo. Por ejemplo en el tema de principios, rendición de cuentas, algunos de los aspectos evaluados fueron los siguientes:

**La organización**

- Rinde cuenta a los entes reguladores, por los impactos generados en la sociedad, la economía y el medio ambiente.
- Responde por los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad, el medio ambiente y la economía, especialmente las consecuencias negativas significativas.
- Responde por las acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos involuntarios e imprevistos.
- Acepta su responsabilidad cuando comete errores y toma las medidas necesarias para repararlos y las acciones para evitar que se repitan.

El nivel de incorporación de cada uno de los lineamientos fue valorado por el gerente general, dueño, jefe de recursos humanos, considerando la siguiente escala de valoración:

- No cumple o inexistente: No se ha incorporado o no existe actualmente en la organización.
- Cumple parcialmente o establecido: La manera de realizarlo ha sido definida por la organización, pero no está documentada.
- Cumple totalmente o Implementado: Se realiza de acuerdo con lo escrito y se han hecho mejoras.

Con la información reportada por las empresas se realizó el análisis del nivel de cumplimiento de los requisitos en términos porcentuales, teniendo en cuenta la puntuación obtenida por capítulo en relación con el máximo posible. Luego, se efectuó el análisis de frecuencias considerando las categorías establecidas en la Tabla I definidas para identificar los niveles de integración o incorporación de los lineamientos de la guía de RSE. Se hizo la consolidación de la información y el análisis de estadística descriptiva empleando las herramientas del software Microsoft Excel, en especial análisis de gráficos y de frecuencias. Se corrieron, además, pruebas de comparación de medias de tipo no paramétrico (Kruskal Wallis y U de Mann Whitney), con el software SSPS, para establecer diferencias estadísticamente significativas (95%) entre las variables.

Tabla I.  
Categorías para evaluación del nivel de integración de requisitos de RSE

Niveles	Cumplimiento de requisitos (%)
Muy bajo	0% - 20%
Bajo	21% - 40%
Medio	41% -60%
Alto	61% - 80%
Muy alto	81% -100%

Fuente: Elaboración propia

**3. Resultados**

La guía ISO 26000 establece el marco global del modelo de gestión con criterios de RS que se esquematiza en la Figura 1 (ver pág. 79) y comprende los principios de RS, las materias fundamentales; el reconocimiento de la RS, el involucramiento con las partes interesadas y la integración de la RS en la organización.

Considerando los componentes de este modelo, se estimaron los niveles de cumplimiento de los lineamientos establecidos en cada uno de los capítulos de la guía ISO 26000; para tal efecto se presenta a continuación el análisis de cumplimiento promedio, consolidado en términos porcentuales y los niveles de integración tomando como base el análisis de frecuencias y las categorías establecidas en la Tabla I. Se presentan los resultados, en el orden de los capítulos de la guía y se conservan los numerales para su identificación.

**3.1. Principios de la responsabilidad social**

La RSE adquiere real importancia en la medida que pueda ser integrada a la gestión empresarial y a la generación de



Figura 1. Modelo de Responsabilidad Social Guía ISO 26000.  
 Fuente: Adaptado ISO (2010).

valor (Parlamento Europeo, 2013); para tal efecto, el eje articulador son los principios de la RSE que se relacionan en el Capítulo 4 de la guía ISO 26000.

La Figura 2 muestra los resultados del análisis de los principios de RS en las pequeñas empresas del sector de Alimentos y Bebidas analizadas. El cumplimiento global promedio fue del 61%, con un coeficiente de variación (c.v.) del 49%, que evidencia heterogeneidad entre los resultados obtenidos.

Esta heterogeneidad en la integración de los principios es evidente en el análisis de frecuencias de la Figura 3, (pág. 80) que muestra el nivel de incorporación de estos principios entre las empresas, según las diferentes categorías establecidas en la Tabla 1, (pág. 78) que considera el análisis para la escala de valoración cumple totalmente. Por tanto, el 44% de las empresas presentó integración alta de los principios de RS; mientras que en el 33% fue baja. No obstante, todas

las organizaciones reportaron algún nivel de incorporación de los principios de RS.

Con aplicación de pruebas de comparación de medias de tipo no paramétrico (Kruskal Wallis), se confirman diferencias estadísticamente significativas (95%) en los niveles medios de integración de los principios de responsabilidad social entre las empresas evaluadas. Se confirman además diferencias significativas entre los diversos principios evaluados. A continuación se describe, con mayor detalle, estos resultados por principio de RSE:

- **4.2. Rendición de cuentas:** el cumplimiento promedio fue del 78%, con un coeficiente de variación del 57%, que se explica porque el 78% de las empresas integra este principio en un nivel muy alto; mientras que el 22% restante en un nivel muy bajo. En consecuencia, la mayoría rinde cuenta a los entes reguladores por los impactos generados en la sociedad, la economía y el medio ambiente.

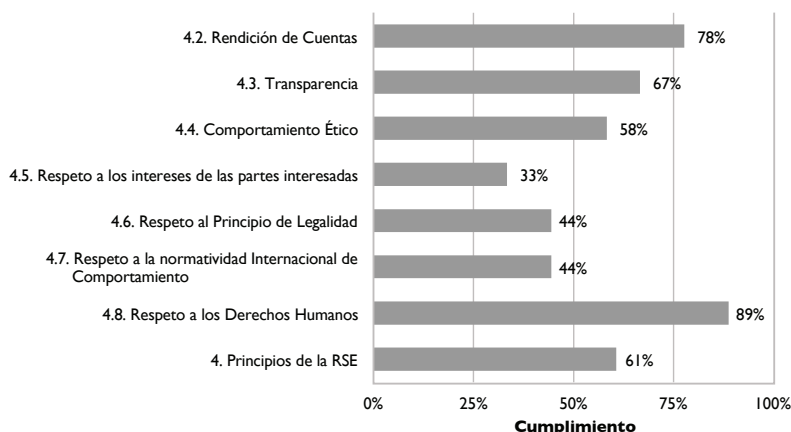


Figura 2. Cumplimiento de los principios ISO 26000  
 Fuente: Elaboración propia



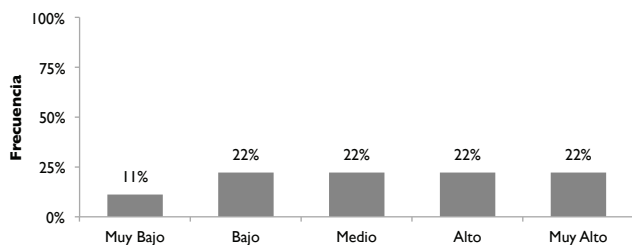


Figura 3. Nivel de integración de principios de RSE.

Fuente: Elaboración propia.

- 4.3. Transparencia:** se alcanzó un cumplimiento del 67%, con un coeficiente de variación del 50%, por efecto de que el 44% de las empresas tiene un nivel de integración muy alto; el 33% medio y el 22% bajo. Se evidencian debilidades en la manera como se toman, implementan y revisan las decisiones, incluyendo la definición de roles, responsabilidades y en los procedimientos utilizados para la identificación, selección e involucramiento con las partes interesadas.
- 4.4. Comportamiento ético:** el promedio de cumplimiento fue del 58%, con un coeficiente de variación del 64%, que se manifiesta por la heterogeneidad en los resultados, así: la integración fue muy alta en el 33% de las empresas, alta en el 11%, media en el 22%, baja en el 22% y muy baja en el 11%. Se detecta que algunas organizaciones no han declarado sus valores y principios y no tienen establecidos mecanismos de supervisión y control para hacer seguimiento al comportamiento ético.
- 4.5. Principio de respeto a los intereses de las partes interesadas:** se obtuvo un cumplimiento promedio del 33% con un alto coeficiente de variación (150%), que se revela por las diferencias encontradas, dado que el 33% de las empresas tiene integración muy alta; mientras que el 67% restante muestra integración muy baja. Se encuentran debilidades en los mecanismos para identificar y reconocer los derechos legales de las partes interesadas.
- 4.6. Respeto al principios de legalidad y 4.7. respeto a la normatividad internacional de comportamiento:** los resultados fueron similares, con promedios de 44% y coeficientes de variación del 88%, dado que la integración es muy alta en el 22% de las empresas, media en el 44% y muy baja en el 33% restante. Se encuentran oportunidades de mejora en la identificación de estos requisitos y en los mecanismos para conocer nuevas reglamentaciones.
- 4.8. Respeto a los Derechos Humanos:** el cumplimiento promedio fue del 89% con un coeficiente de variación del 38% dado que el 89% de las empresas integra este principio en un nivel muy alto y un 11%

en un nivel muy bajo. En general, las empresas afirman tener compromiso con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio y específicamente con este principio.

Las integración de los siete principios no muestra la marcada dicotomía entre la obligatoriedad y la voluntariedad (Martínez, 2010); pues principios que se corresponden con la obligatoriedad como el respeto al principio de legalidad y la normatividad internacional de comportamiento, alcanzaron niveles medios; mientras que aquellos voluntarios como la rendición de cuentas niveles altos. Estos aspectos sugieren el cumplimiento de mínimos legales (Casado, 2006) pero un interés por la RSE. En este sentido, las organizaciones requieren establecer procedimientos que permitan verificar el cumplimiento de requisitos legales considerando las directrices de buenas prácticas de manufactura del INVIMA, la legislación ambiental y en seguridad y salud ocupacional.

Por otra parte, se evidencia un bajo nivel de integración del respeto a los intereses de las partes interesadas, que refleja el poco desarrollo en materia de RSE, como lo sugieren otros autores (Gómez y Lincago, 2014; Buriticá, 2012). Es, por tanto, necesario impulsar la incorporación de las partes interesadas en la gestión de estas PYMES, considerando los principios de RSE.

No obstante, los resultados obtenidos en relación con los principios de RSE, reflejan que las pequeñas empresas del sector de bebidas y alimentos de Caldas los han adoptado en alguna medida; lo cual es consistente con reportes e investigaciones tanto en Colombia como en diferentes países a nivel global (Parlamento Europeo, 2013, Forética, 2012; Rivero, 2006; Vives *et al.*, 2005, Escobedo, 2008, Babón 2012).

Según la ISO (2010), cuando las políticas y decisiones están disponibles y accesibles para aquellos que se han visto o podrían verse afectados de manera significativa por la organización, y cuando los roles y responsabilidades están claramente definidos, es más fácil rendir cuentas y demostrar la transparencia que la organización posee. Por otro lado, tener claridad en la definición de los valores y principios fundamentales de la organización y permitir la igualdad de oportunidades para todos los colaboradores genera un ambiente laboral y organizacional sano que se traduce en la gobernanza institucional y en el comportamiento ético dentro de la Institución (ISO, 2010).

Considerando estos lineamientos, se evaluó la integración de la plataforma estratégica en las organizaciones objeto de estudio; se encontraron debilidades en este aspecto, pues la mayoría no tiene claramente definida la misión, la visión, la política, los valores y los objetivos corporativos. Por otra parte, solo el 11% está certificada en Sistemas de Gestión

de la Calidad y el 33% ha iniciado el proceso de implementación. En consecuencia, hay debilidades en los principios y valores fundamentales de la organización que pueden influir en la incorporación de principios de RSE, como lo afirma la ISO (2010).

### 3.2. Reconocer la RSE e involucrarse con las partes interesadas

En el capítulo 5 de la guía ISO 26000 se presentan los lineamientos para el reconocimiento de la RSE y el involucramiento con las partes interesadas que son prácticas fundamentales de RSE. La primera implica identificar los asuntos que surgen como consecuencia de los impactos de las decisiones y actividades de la organización y cómo estos asuntos contribuyen al desarrollo sostenible; la segunda, por su parte, reconoce las partes interesadas que se ven afectadas por las decisiones y actividades (ISO, 2010).

La Figura 4 presenta los resultados de la evaluación de estas prácticas fundamentales en las empresas de Alimentos y Bebidas analizadas. En promedio, el cumplimiento fue del 42%, con un coeficiente de variación del 99%, lo cual revela heterogeneidad entre las empresas como se observa en el análisis de frecuencias de la Figura 5, que permite identificar que el 33% de las empresas reconoce la RSE, las materias fundamentales y los asuntos pertinentes de RSE; identifica y se involucra con las partes interesadas; sin embargo, en el 66% restante, el cumplimiento fue bajo. El cumplimiento de cada uno de los sub-numerales del capítulo 5 de la guía se muestra a continuación:

- **5.2. Reconocer la RSE:** para este capítulo, el cumplimiento promedio fue del 41% con un coeficiente de variación del 98%, que se explica por la heterogeneidad

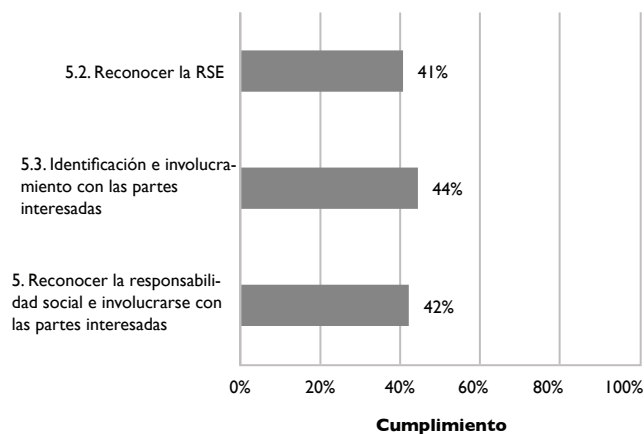


Figura 4. Cumplimiento de prácticas fundamentales de RSE

Fuente: Elaboración propia

en los resultados. Sólo el 33% de las organizaciones comprende y reconoce cómo impactan en la sociedad y el medio ambiente sus decisiones y actividades; entiende las expectativas de comportamiento responsable en lo concerniente al medio ambiente; es consciente de sus partes interesadas; comprende la relación entre los intereses de las partes interesadas que se ven afectados por la organización; reconoce las materias fundamentales y los asuntos pertinentes de RSE, que son lineamientos de la guía ISO 26000. En el 66% restante, el cumplimiento fue bajo.

- **5.3. Identificación e involucramiento con las partes interesadas:** el cumplimiento promedio fue del 44%, con un coeficiente de variación del 104%. En este caso, la mayor heterogeneidad se da porque el 33% de las empresas integra los lineamientos de este capítulo en un nivel muy alto, el 22% en un nivel medio, mientras que el restante 44% en un nivel muy bajo. Se evidencian debilidades en la identificación de los intereses de las partes interesadas y el establecimiento de mecanismos para evaluar los impactos potenciales en la planificación de nuevas actividades.

La prueba no paramétrica de comparación de medias revela diferencias estadísticamente significativas (95%) entre la incorporación de los lineamientos del capítulo 5 entre las empresas evaluadas; sin embargo, no se encuentran diferencias entre los valores medios obtenidos en la incorporación de los numerales 5.2 y 5.3, respectivamente.

Los resultados del nivel de integración de prácticas fundamentales de RSE son consistentes con la integración del principio 4.5. Principio de respeto a los intereses de las partes interesadas, que se presentó en el ítem anterior; en consecuencia, se confirman debilidades en las empresas en la identificación e involucramiento con sus stakeholders.

La RSE debe ser manejada desde la empresa con una visión que integre las personas que trabajan para su organización, se respeten sus valores y derechos, además a la sociedad

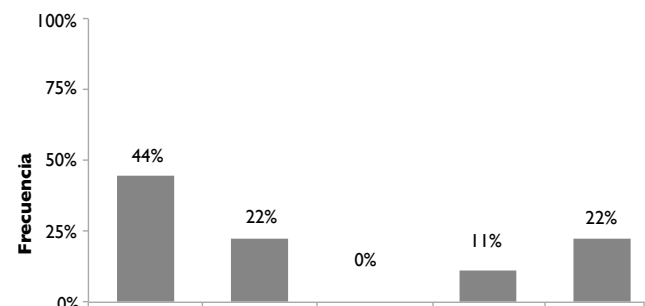


Figura 5. Nivel de incorporación de las prácticas fundamentales de RSE.

Fuente: Elaboración propia.

y el medio ambiente (Rodríguez, 2008). En este sentido, como lo establece la ISO 26000 es necesario considerar los impactos, intereses y expectativas en las relaciones entre la empresa y la sociedad; la empresa y sus partes interesadas, y entre las partes interesadas y la sociedad. Los valores medios obtenidos en este numeral evidencian dificultades en su integración. Es claro que hay debilidades en el involucramiento de los stakeholders, pero es posible también que los empresarios tengan dificultades en el entendimiento de estos lineamientos, como lo han afirmado los industriales de la ANDI (2014).

Por ejemplo, al interrogar a las empresas sobre quiénes podrían verse afectados positiva o negativamente por las decisiones o actividades de la organización, las respuestas dan claridad en un reconocimiento de los stakeholders internos; pero en los externos solo se identifican clientes y proveedores.

Como las expectativas de los grupos de interés son dinámicas y son susceptibles al cambio, sus necesidades e inquietudes también cambian, más allá de los mínimos exigibles (ISO, 2010). Es por tanto, necesario involucrar buenas prácticas que permitan la identificación de estas expectativas, inicialmente con las partes interesadas, directamente relacionadas con la organización y posteriormente, ampliar el círculo para considerar otros actores.

Por otra parte, el análisis de la información recopilada con los instrumentos metodológicos permite identificar que existe una mejor integración de los lineamientos de este capítulo entre las empresas que han establecido su marco estratégico y han avanzado en la implementación de los sistemas de gestión de calidad bajo el estándar ISO 9001 (2008). Esta última promueve la satisfacción de los clientes;

una mejor articulación con proveedores y una mayor definición de las responsabilidades y canales de comunicación internos y externos (ISO, 2008).

Según la ISO 26000 (2010), las organizaciones son de suma importancia para cualquier sociedad, sus aportes se ven reflejados en la economía, la sociedad, la cultura y la política, a la vez que representa dividendos y lucros para la alta dirección de las empresas. En este sentido, el sector productivo debe entender y reconocer el impacto de sus decisiones y actividades en la comunidad y el medio ambiente y hacer actividades de mitigación para evitarlos.

En consecuencia, es fundamental resaltar la importancia de la evaluación de los impactos y que las empresas asuman las consecuencias de las acciones que afectan directamente a las partes interesadas (Lozano, 1999). Es por tanto necesario mejorar la articulación y relación con los diversos grupos de interés, en las diferentes empresas evaluadas, de tal manera que se pueda generar un diálogo que mejore la gestión empresarial y facilite la integración de la RSE como un elemento constitutivo de la empresa y un factor de competitividad (Lozano, Albareda y Arenas, 2007).

### 3.3. Materias fundamentales de responsabilidad social

Los lineamientos sobre las materias fundamentales de la RSE se presentan en el capítulo 6 de la guía ISO 26000, cada materia incluye una serie de asuntos de RSE y las acciones sobre estos asuntos deben basarse en los principios y prácticas de RSE (ISO, 2010).

La Figura 6 muestra el cumplimiento promedio para cada una de las materias fundamentales de la ISO 26.000. Para

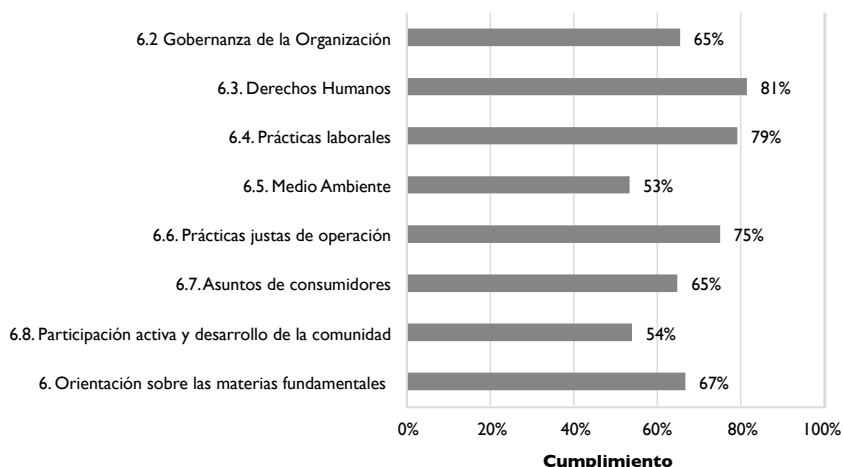


Figura 6. Cumplimiento de las materias fundamentales de RSE ISO 26000

Fuente: Elaboración propia

todo el capítulo, el promedio fue del 67% con un coeficiente de variación del 28%, lo cual revela una menor heterogeneidad entre las empresas. Según el análisis de frecuencias de la Figura 7, el 66% de las empresas integra en un nivel alto, las materias fundamentales de la RS; el 22% tiene un nivel medio de integración y sólo el 11% un nivel bajo.

La prueba no paramétrica de comparación de medias revela diferencias estadísticamente significativas (95%) entre las empresas en la integración de las materias fundamentales; sin embargo, no se encuentran diferencias entre las materias fundamentales, numerales 6.2 a 6.8. El análisis más detallado para cada una de éstas se describe como sigue:

- 6.2. Gobernanza de la organización: el cumplimiento promedio fue del 65% con un coeficiente de variación del 39%, dado que los niveles de integración fueron: muy altos en el 22% de las organizaciones, altos en el 33%, medios en el 22% y bajos en el 22%. Se detectan debilidades en los mecanismos para lograr lealtad de los empleados; generar innovación, aumentar la productividad y alcanzar eficiencia y eficacia en la organización.
- 6.3. Derechos Humanos: el promedio del cumplimiento fue 81%, con un coeficiente de variación del 22%, por efecto de que el 44% de las organizaciones integra esta materia fundamental en un nivel muy alto y el 56% restante en un nivel medio. Se detectan oportunidades de mejora en el proceso de seguimiento para los colaboradores antes que se tomen decisiones y acciones disciplinarias internas y en considerar entre la oferta de productos y/o servicios el poder adquisitivo de personas con bajos recursos económicos, como lo plantean los lineamientos de la guía ISO 26000.
- 6.4. Prácticas laborales: obtuvo un promedio de cumplimiento del 79% y un coeficiente de variación del 18%, esta menor variación se confirma dado que el 56% de las empresas evaluadas integra esta materia fundamental en un nivel muy alto y el 44% restante en un nivel alto. Se detectan oportunidades de mejora en el esta-

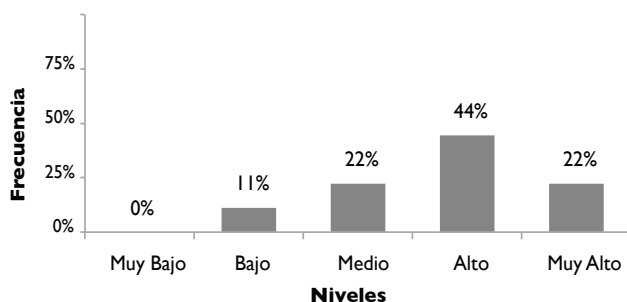


Figura 7. Nivel de incorporación de las materias fundamentales de RSE

Fuente: Elaboración propia

blecimiento de mecanismos para asegurar la igualdad y la oportunidad para todos los colaboradores y en los aspectos relacionados con seguridad y la salud ocupacional.

- 6.5. Medio Ambiente: el promedio del cumplimiento y el coeficiente de variación fueron 53% y 77%, respectivamente. Esta mayor variación se da porque el 44% de las empresas integra esta materia fundamental en un nivel muy alto; el 11% en un nivel bajo y el 44% restante en un nivel muy bajo. En este sentido, se evidencian oportunidades de mejora, si se siguen los lineamientos de la ISO 26000 como: la implementación de medidas de eficiencia en el uso de recursos como energía y agua; la minimización de gases de efecto invernadero; la identificación de impactos negativos potenciales sobre la biodiversidad y los ecosistemas y la toma de medidas para mitigarlos; la selección de proveedores considerando procesos más sostenibles y la promoción del consumo y la producción sostenibles.
- 6.6. Prácticas justas de operación: el cumplimiento fue en promedio del 75%, con un coeficiente de variación del 41%, por efecto que los niveles de integración fueron muy altos en el 11% de las empresas evaluadas, altos en el 22%, medios en el 33% y bajos en el 33% restante. Se evidencian debilidades en incrementar la toma de conciencia respecto a la participación política responsable; el manejo de conflictos, y las políticas y prácticas que promueven el respeto a los derechos de la propiedad.
- 6.7. Asuntos de consumidores: para esta materia el cumplimiento promedio fue del 65%, con un coeficiente de variación del 35%, el cual se explica por los diferentes niveles de integración entre las empresas evaluadas: muy alto en el 11%, alto en el 22%, medio en el 33% y bajo en el 33% restante. Se detectan oportunidades de mejora, si se siguen los lineamientos de la ISO 26000 como: instrucciones a los consumidores sobre el uso adecuado y los riesgos que conlleva el uso del producto; formalización de procedimientos de quejas y reclamos; mecanismos para la recolección del producto del mercado en caso de ser necesario. Es importante resaltar que estos aspectos podrían ejecutarse acogiendo los lineamientos para la gestión de la calidad e inocuidad en la industria alimentaria establecidos, en este caso por la ISO 22000 (2005).
- 6.8. Participación activa y desarrollo de la comunidad: el promedio del cumplimiento fue del 54% con un coeficiente de variación del 57%, que evidencia variaciones, así: la integración de esta materia fue muy alta en el 33% de las empresas evaluadas, alta en el 33%, media en el 11% y baja el 22%, restante. Se detectan debilidades en la identificación de necesidades de la comunidad; la contribución al desarrollo de tecnologías innovado-

ras que puedan ayudar a solucionar asuntos sociales y ambientales de las comunidades locales y las alianzas con instituciones educativas para promover la investigación y mejorar el desarrollo científico y tecnológico con enfoque hacia la comunidad, como lo plantea la ISO 26000.

Sólo considerando los valores medios porcentuales, se aprecia que estas empresas reportan niveles más altos de integración en materias con carácter de obligatoriedad como Derechos Humanos, prácticas laborales y prácticas justas de operación. En este sentido, la materia fundamental de mayor valoración fue Derechos Humanos, lo cual es coherente con los resultados obtenidos en el análisis de los principios de RSE. Por otra parte, las materias con nivel más bajo de cumplimiento, en términos porcentuales, fueron las alusivas al medio ambiente y participación activa y desarrollo de la comunidad; concordante también con las menores puntuaciones del principio de respeto a los intereses de partes interesadas. Sin embargo, es necesario afirmar que empleando una prueba no paramétrica (U de Mann Whitney) no se encuentran diferencias estadísticamente significativas (95%) entre los valores medios de las diversas materias fundamentales.

En contraposición a los estudios reportados (Gómez y Linco, 2014; Buriticá, 2012) que concluyen que las empresas sólo se enfocan al tema ambiental; este asunto fue el de menor nivel de cumplimiento, en términos porcentuales, en las empresas objeto de análisis. En consecuencia, es necesario una revisión de estos aspectos, por lo menos los mínimos legales, dado que la reglamentación en materia ambiental obliga al cumplimiento de normas relacionadas con vertimientos líquidos, emisiones atmosféricas y residuos peligrosos. Es posible que por el tamaño de las empresas no ha-

yan recibido requerimientos de la Corporación Autónoma Regional, sin embargo, esto no los exime del cumplimiento legal.

Las materias fundamentales expresadas en el capítulo 6 de la ISO 26000, marcan la hoja de ruta que deben seguir las organizaciones para alcanzar una Responsabilidad Social perdurable en el tiempo y con altos niveles de compromiso por parte de sus stakeholders internos (ISO, 2010). Por tanto, es necesario recalcar, como la afirma la ISO 26000 (2010), que el cumplimiento de las materias fundamentales facilita un control sobre el ambiente de trabajo, de tal manera que los procesos y procedimientos no afecten la salud y seguridad de los empleados, lo cual permite aumentar la productividad y la eficiencia de los recursos financieros, naturales y humanos.

### 3.4. Integración de la RSE en la toda la organización

La ISO 26000 (2010) establece que la Responsabilidad Social es un concepto holístico que aplicado a la empresa busca la convergencia de todas las agrupaciones, que desde el centro de la organización o la periferia estén relacionados directa o indirectamente con la función socioeconómica de la organización. En este caso, el capítulo siete de la ISO 26000 (2010), busca la integración de la RS al interior de la organización creando programas que influyeran a los colaboradores, proveedores y directivos para impactar el desarrollo sostenible, así como motivaciones para ser socialmente responsable.

Los resultados del análisis de los diferentes lineamientos del capítulo 7 se consolidan en la Figura 8. En promedio, el cum-



Figura 8. Cumplimiento de la orientación sobre la Integración RSE ISO 26000  
Fuente: Elaboración propia.

plimiento para este capítulo fue del 32% con un coeficiente de variación del 120% que se explica por la alta variación en los resultados, como se observa en el análisis de frecuencias de la Figura 9, donde se evidencia que sólo el 11% de las organizaciones integra los lineamientos del capítulo 7 en un nivel muy alto; igual porcentaje, en niveles alto y medio; pero en el 22% de las organizaciones el nivel es bajo y en el 44% restante, muy bajo.

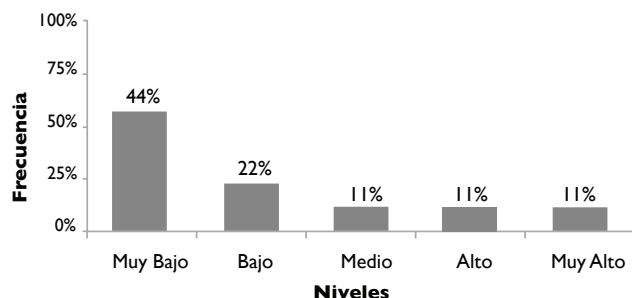


Figura 9. Nivel de incorporación del capítulo 7 de la ISO 26000

Fuente: Elaboración propia

La prueba no paramétrica de comparación de medias revela diferencias estadísticamente significativas (95%) entre las empresas en la integración de los lineamientos del capítulo 7. Sin embargo, no se encuentran diferencias en los valores medios de los diferentes lineamientos del capítulo 7, numerales 7.2 a 7.7. A continuación se describen en detalle los resultados:

- 7.2. Relación de las características de una organización con la RS: el cumplimiento promedio fue del 39%, con un coeficiente de variación del 107%, por efecto de los diferentes niveles en la integración de los lineamientos así: muy alto en el 22% de las empresas, bajo en el 33% bajo y muy bajo en el 44%. Se evidencian debilidades en los registros de las actividades relacionadas con la RS y la revisión de la cadena de valor de manera periódica para la toma de decisiones.
- 7.3. Comprender la RS de una organización: el cumplimiento promedio fue del 28% con un coeficiente de variación del 159% que se explica por la alta variabilidad entre los niveles de integración por empresa así: 22% muy alto, 11% bajo y 67% muy bajo. Se encuentran debilidades en el establecimiento de estrategias de RS con los contratistas y la definición de programas para influenciar a los colaboradores y proveedores hacia el desarrollo sostenible, así como las motivaciones para ser socialmente responsable, como lo establece la ISO 26000.
- 7.4. Prácticas para integrar la RS en toda la organización: el cumplimiento promedio fue del 44%, con un

coeficiente de variación de 104%, que se explica por las diferencias en los niveles entre las empresas: en el 33% muy alto, 22% bajo y 44% muy bajo. Se identifican oportunidades de mejora como el establecimiento de mecanismos para crear cultura de responsabilidad social y la integración de la RSE a la plataforma estratégica de la organización.

- 7.5. Comunicación sobre la responsabilidad social: obtuvo un cumplimiento promedio del 22% y un alto coeficiente de variación 198%, por efecto de la variabilidad en los niveles de integración entre las empresas así: Muy alto 22% y muy bajo 78%. Se evidencian oportunidades de mejora en las estrategias de comunicación interna y externa y la formalización de indicadores de responsabilidad social empresarial.
- 7.6. Aumentar la credibilidad en materia de RS: el cumplimiento promedio fue del 28% con un alto coeficiente de variación 159%, por efecto de las diferencias entre empresas. En el 22% el nivel fue muy alto, en el 11% bajo y en el 67% restante muy bajo. Se encuentran oportunidades de mejora en la presentación de informes de desempeño en responsabilidad social.
- 7.7. Revisión y mejora de las acciones y prácticas de una organización en materia de RS: el cumplimiento promedio fue del 22% con un alto coeficiente de variación del 198% dado que el 22% de las organizaciones integran los lineamientos en un nivel muy alto, mientras que el restante 78% en un nivel muy bajo. Se detectan debilidades en el seguimiento de las actividades relacionadas con la responsabilidad social.

La importancia del involucramiento e integración de la RSE, debe estar sustentada en actuaciones al interior de la organización que representen beneficios y aprendizajes a empleados, directivos, proveedores, entre otros y actuaciones al exterior que ayuden a todas las partes interesadas que estén en el campo de acción de la organización (ISO, 2010).

La orientación para la integración de la RSE parte de la relación de las características de la empresa con la RSE. En este aspecto, la misión, la visión, los valores, los principios y el código de conducta propios de la organización son fundamentales, como lo indica la ISO 26000. Al tener las empresas evaluadas debilidades en su plataforma estratégica, no cuentan con los elementos fundamentales para soportar esta integración.

Por otra parte, la ISO 26000 indica que es necesario comprender la RSE de una organización llevando a cabo una identificación de los impactos por las actividades empresariales. Las empresas evaluadas tienen debilidades en la estandarización de los procesos y en su documentación, razón por la cual su actuar en materia de RSE es intuitivo-

vo y no está documentado. Sin embargo, estos aspectos se reflejan en otras organizaciones del mismo tamaño y en países industrializados (Parlamento Europeo, 2013). Por tanto, es fundamental potenciar el desarrollo de métodos para aumentar la integración de la RSE en estas pequeñas organizaciones.

La evaluación de las prácticas para integrar la RSE en la organización alcanzó valores medios, que sugiere que para las organizaciones son importantes los aspectos de RSE, como lo afirma la ANDI (2014); en consecuencia, desde su actuar, sin importar, el tamaño de la organización, estas pequeñas empresas involucran al menos prácticas de RSE en toda la organización.

En materia de comunicación y dados los avances del siglo XXI, la Responsabilidad Social Empresarial está en el marco de la globalización; en consecuencia, se requiere facilidad y accesibilidad a la información, además de la instantaneidad de la comunicación (ISO, 2010). Estos retos, impuestos por los acelerados cambios tecnológico; deben ser asumidos y desarrollados considerando la RSE. Por tanto, las estrategias de comunicación son parte fundamental de la integración de la RSE, porque facilitan el involucramiento con los diferentes grupos de interés. Las empresas evaluadas tienen debilidades en las estrategias de comunicación y en los indicadores de RSE. La mayoría de estas empresas no cuenta con páginas web o informes corporativos que faciliten esta comunicación con el entorno.

### 3.5. Nivel de cumplimiento, Guía ISO 26000: 2010

La compilación de los resultados promedio obtenidos en el cumplimiento de cada uno de los capítulos evaluados de la guía ISO 26000 en las pequeñas empresas del sector de Alimentos y Bebidas se consolida en la Figura 10.

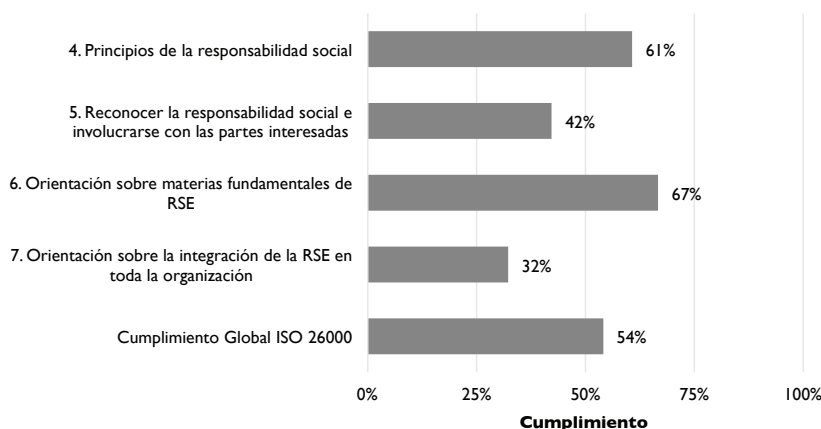


Figura 10. Cumplimiento general de los lineamientos de la ISO 26000.

Fuente: Elaboración propia.

El histograma de frecuencias se muestra en la Figura 11, (ver pág. 87) que permite evidenciar los diferentes niveles de integración de los lineamientos de la guía entre las empresas evaluadas así: En el 11% de las empresas muy alto, 22% alto, igual porcentaje medio, 33% bajo y 11% muy bajo, según las categorías establecidas en la Tabla 1. La prueba de comparación de medias evidencia diferencias estadísticamente significativas (95%) entre las empresas evaluadas.

Sin embargo, considerando no sólo los valores medios sino también la dispersión de los datos, se estiman los intervalos de confianza para la media al 95% que fueron los siguientes:

- Capítulo 4. Principios de Responsabilidad social: 61% ± 19%.
- Capítulo 5. Reconocer la RSE e involucrarse con las partes interesadas: 42% ± 27%.
- Capítulo 6. Orientación sobre materias fundamentales de RS: 67% ± 12%.
- Capítulo 7. Orientación sobre la integración de la RS: 32% ± 25%.
- ISO 26000. Guía de responsabilidad social: 54% ± 20%.

Las pruebas de comparación de medias evidencian diferencias estadísticamente significativas (95%) entre los valores medios del capítulo 7 con relación a los capítulos 4 y 6. Entre las medias de los capítulos 4 y 6 no se encuentran diferencias. En consecuencia, las empresas del sector alimentos y bebidas tienen un mayor cumplimiento en las materias fundamentales y los principios de RSE; sin embargo, presentan brechas en la integración de la RSE en toda la organización.

Es relevante indicar que las empresas que han integrado Sistemas de Gestión de Calidad presentaron mayores niveles de cumplimiento de los lineamientos de la Guía ISO

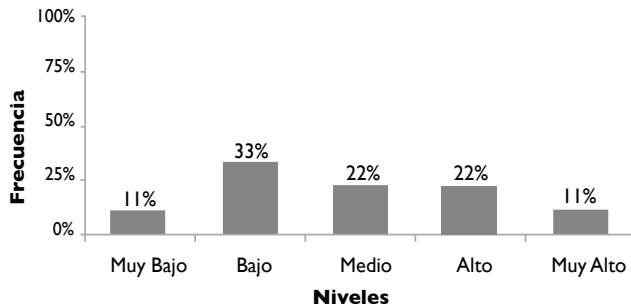


Figura 11. Nivel de incorporación de la ISO 26000.

Fuente: Elaboración propia.

26000 de responsabilidad social empresarial. Se evidencia, además, en estas organizaciones una plataforma estratégica más definida.

Se estima pertinente resaltar cómo las empresas de Bebidas y Alimentos de la región Centro Sur de Caldas consideran los principios y las materias fundamentales de la RSE, pero debe reconocerse su enfoque un poco intuitivo, dados los niveles de integración de la ISO 26000 en la organización, según el cumplimiento de los lineamientos del capítulo 7.

Finalmente, como lo afirma la ISO 26000 (2010), es necesario que los gremios consideren las debilidades detectadas en este estudio, para el desarrollo de guías y programas prácticos que faciliten la toma de conciencia y la integración de la guía en las pequeñas empresas. Por otra parte, las alianzas Universidad-Empresa-Estado pueden promover la ejecución de proyectos para el cierre de brechas detectadas, de tal manera que potencialicen la RSE como un factor para la competitividad empresarial.

#### 4. Conclusiones

Los resultados de este estudio permiten concluir que es posible la medición de la integración de los criterios de la RSE en pequeñas empresas considerando los lineamientos de la guía internacional ISO 26000 que contempla los principios, las prácticas y materias fundamentales de RS y la orientación sobre la integración en toda la organización. La orientación de sistemas de gestión es fundamental para la medición y, en consecuencia, es posible establecer fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en las organizaciones.

Las pequeñas empresas del sector de alimentos y bebidas de Caldas tienen un mayor nivel de integración de principios y materias fundamentales de RS; sin embargo, se evidencian brechas en la integración de la responsabilidad social. En este sentido, es necesario reconocer el enfoque informal e intuitivo en la RSE; sin embargo, se detectan prácticas y acti-

vidades formales que las industrias realizan por efecto del reconocimiento de la RSE como un factor estratégico para la competitividad en el largo plazo.

Con respecto a los principios, las pequeñas empresas lograron niveles de cumplimiento alto en los principios de respeto a los derechos humanos y rendición de cuentas, que permiten evidenciar que comprenden que es necesario responder ante las autoridades competentes por los impactos que generan las actividades, como los impactos ambientales y por efectos de la salud y seguridad en el trabajo; por otra parte, perciben de manera positiva como la rendición de cuentas es fundamental para la imagen corporativa. En los principios de transparencia y comportamiento ético hay diferencias sustanciales en las empresas evaluadas, lo cual evidencia dificultades para revelar de forma clara, precisa y completa la información sobre las buenas prácticas y los impactos de las decisiones y actividades que afectan a las partes interesadas, como lo especifica la ISO 26000. Los principios con menor nivel de cumplimiento, donde se presenta mayor variabilidad y, en consecuencia, las mayores brechas son respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad y respeto a la normatividad internacional que reflejan las dificultades de las empresas en la identificación de los aspectos legales y el involucramiento con los grupos de interés.

Los grupos de interés (stakeholders) son imprescindibles para el desarrollo de las organizaciones productivas; sin embargo, el establecimiento de relaciones que generen valor es fruto de un trabajo continuo en donde las prácticas y principios de RSE son claves. En las pequeñas empresas del sector de alimentos y bebidas de Caldas se evidencian brechas en las prácticas fundamentales de RSE con estos grupos de interés. El análisis de contexto empresarial que implica la comprensión de la organización y su contexto y la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas es necesario para entender las interrelaciones sociedad-organización-stakeholders. Este tipo de análisis hace parte de los ejercicios de gerencia estratégica, por tanto, el fortalecimiento de capacidades empresariales en esta materia puede favorecer la comprensión del entorno y el planteamiento de acciones y buenas prácticas para lograr una mejor interrelación con los grupos de interés.

Por otra parte, se hace necesaria la adopción de estrategias empresariales para estrechar los vínculos con los stakeholders y generar valor compartido. En efecto, la dinámica de la sociedad contemporánea, requiere que una empresa estreche cada vez más estos vínculos, pues su accionar genera relaciones constantes en términos de causa-efecto, las cuales son fundamentales para su evolución y consolidación. Las brechas que se presentan en las pequeñas empresas de alimentos y bebidas de la región Centro Sur de Caldas,



sugieren la necesidad de potenciar clúster u otro tipo de alianzas que faciliten la unión de la cadena en búsqueda de objetivos comunes como son la productividad, la competitividad y la sostenibilidad.

Las pequeñas empresas del sector de alimentos y bebidas de Caldas han avanzado en todas las materias fundamentales, se evidencia mayor integración en aquellas con carácter de obligatoriedad como derechos humanos, prácticas laborales y prácticas justas de operación y mayores brechas en temas de medio ambiente y participación activa y desarrollo de la comunidad. Las oportunidades de mejora detectadas abordan la necesidad de fortalecimiento de las capacidades empresariales en diferentes aspectos de gestión como: ambiental, producción, calidad e inocuidad, tecnología e innovación, seguridad y salud ocupacional.

Según los lineamientos del capítulo 7 de la ISO 26000, las debilidades detectadas en la integración de la RSE en las pequeñas empresas del sector de alimentos y bebidas de Caldas comprenden diferentes aspectos como: documentación y registros, integración de RSE a la plataforma estratégica organizacional, estrategias de comunicación, interrelaciones con stakeholders, indicadores de gestión, informes corporativos y revisiones por la dirección.

La adopción de criterios de Responsabilidad Social en las empresas del sector de Alimentos y Bebidas en el departamento de Caldas muestra altos grados de variabilidad, producto de la heterogeneidad industrial, característica de la región, y de sus diferencias sustanciales en recursos y capacidades empresariales. No obstante, los niveles de cumplimiento alcanzados sugieren el inicio de una transición de las PYME tradicionales a sostenibles, a través de la adopción de los lineamientos de RSE que están explícitos en otros sistemas de gestión y estándares que aborda la industria alimentaria como buenas prácticas de manufactura, sistema de gestión de calidad y de inocuidad.

Las organizaciones que muestran integración de principios, materias fundamentales y prácticas de RSE de una manera más formal han avanzado en la implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura, los Sistemas de Gestión de Calidad y cuentan con plataformas estratégicas más definidas. En consecuencia, la ejecución de proyectos de fortalecimiento institucional en gestión estratégica y sistemas integrados de gestión puede favorecer la integración de la RSE.

Es prioritario realizar programas de formación y extensión relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial, que fortalezcan las capacidades de los sectores productivos y en especial de las PYMES. Estos programas deben mostrar el análisis de las prácticas en RSE empleadas por las empresas

a nivel local y regional y entender su actuación antes de plantear nuevas estrategias.

Es esencial una apuesta más decidida de los gremios, las instituciones gubernamentales locales y regionales, para la integración de la RSE en estas pequeñas empresas, porque sus efectos acumulativos sociales y medioambientales son significativos, como lo afirma el Parlamento Europeo (2013). En este sentido, es necesario el apoyo a las organizaciones y la ejecución de proyectos conjuntos en Alianza Universidad-Empresa-Estado para el cierre de las brechas detectadas en RSE; de tal manera que se pueda integrar la RSE a la estrategia competitiva y que sus prácticas faciliten el monitoreo del entorno y la identificación de las expectativas y necesidades de los partes interesadas, que puedan traducirse en oportunidades y en ventajas competitivas si se usan adecuadamente, los principios de RSE y las potencialidades de las empresas. ≡

## Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses.

## Referencias bibliográficas

1. ALCALDÍA DE MANIZALES. Agenda de Competitividad de Manizales. Manizales: Secretaría de TIC y Competitividad de Manizales, Cámara de Comercio de Manizales por Caldas, Comité Intergremial de Caldas y Comisión de Competitividad por Caldas. 2014. 322 p.
2. ASCHEMANN-WITZEL, J., PEREZ-CUETO, F.J., STRAND, M., VERBEKE, W. y BECH-LARSEN, T. Factores de éxito en campañas de alimentación saludable. Un estudio de casos. *En: Nutr Hosp.* 2012. vol. 27, no. 5, p. 1536-1541.
3. ASOCIACIÓN NACIONAL DE INDUSTRIALES. Encuesta de Responsabilidad Social Empresarial 2013. Evidencias del Avance de la RSE como modelo de integral de gestión en las organizaciones. Bogotá: ANDI, 2014. 24 p.
4. BABÓN, Jesús. La responsabilidad social corporativa en las pymes. *Técnica Industrial*, diciembre 2012, 300 p. 46-53
5. BURGERS, Elke I. Gestão socioambiental em empresas brasileiras do setor de suco de laranja. Master's Dissertation. Sao Paulo: Universidade de Sao Paulo. 2011, 153 p.
6. BURITICÁ, Ana. Sostenibilidad ambiental para PYMES del subsector de metalmecánica en Bogotá. Tesis Facultad de Administración, Finanzas y Ciencias Económicas. Bogotá: Universidad EAN. Programa de Administración de Empresas. 2012. 111 p.
7. CÁMARA DE COMERCIO DE CHINCHINÁ Base de datos empresas del sector de Alimentos y Bebidas de Chinchiná y Palestina, Caldas. Chinchiná: Cámara de Comercio de Chinchiná. 2014.
8. CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES. Base de datos empresas del sector de Alimentos y Bebidas de Manizales, Neira y Villamaría, Caldas. Manizales: Cámara de Comercio de Manizales. 2014.
9. CARDONAY GIRALDO. Estandarización de indicadores de responsabilidad social empresarial propuestas por organizaciones de reco-

- nocimiento mundial. Maestría de Administración del Desarrollo Humano y Organizacional. Pereira: Universidad Tecnológica de Pereira. 2010. 63 p.
10. CASADO, Fernando. La RSE ante el espejo: Carencias, complejos y expectativas de la empresa responsable en el siglo XXI. España: Prensas Universitarias de Zaragoza. 2006. 166p.
  11. CAUX ROUND TABLE. The Caux Round Table: 25 Years of Charting a Platform for Principled Leadership. 2014. In: <http://cauxroundtable.org/>
  12. CIRO, León S. Responsabilidad social empresarial: implicaciones filosóficas. Tesis doctoral. Doctorado en Humanidades y Ciencias Sociales. León: Universidad de León. Departamento de Psicología, Sociología y Filosofía, 2011. 317 p.
  13. COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 905 de 2004 . Promoción del desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresas colombiana. Bogotá. 2, Agosto, 2004.
  14. COLOMBIA. DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN. Conpes 3527. . Política Nacional de Competitividad y Productividad. Bogotá. 2008. 83 p.
  15. COLOMBIA. MINISTERIO DE AMBIENTE, VIVIENDA Y DESARROLLO TERRITORIAL. Política Nacional de producción y Consumo sostenibles. Bogotá. 2010. 71 p.
  16. COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS. COM 366 final (18, Julio, 2001). Libro verde. Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. 2001. 35 p.
  17. COMISIÓN EUROPEA. COM 681 final. Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo y al Comité de las regiones. Estrategia renovada de la UE para 2011-2014 sobre la responsabilidad social en las empresas. 25, Octubre, 2011. 18 p.
  18. CONSEJO PRIVADO DE COMPETITIVIDAD. Informe Nacional de Competitividad 2012-2013. Bogotá: Consejo Privado de Competitividad. 2012. 360 p.
  19. CORTÉS, A.M., ROMERO, G., y ZABALA, N. Documento referencial para la implementación de un programa de responsabilidad social empresarial en cooperativas. Especialización en Gerencia de Procesos y Calidad. Bogotá: Universidad EAN. 2012. 188 p.
  20. CRESPO, F. Entre el concepto y la práctica: Responsabilidad Social Empresarial. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal, Sistema de Información Científica. En: Estudios Gerenciales. 2010, vol 26, no. 117. p. 119-130.
  21. DE LA TORRE, Carlos y MARURI, Itziar. Innovación y Responsabilidad Social: Tándem de la Competitividad. Wolters Kluwer. 2011. 324 p.
  22. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS. Encuesta Ambiental Industrial. Bogotá: DANE. 2014.
  23. DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN. Agenda Interna para la Productividad y la Competitividad. Documento regional Caldas. Bogotá: DNP. 2007. 60 p.
  24. ESCOBEDO. La responsabilidad social en las pequeñas y medianas empresas-PYMES. Especialización en Gestión para el Desarrollo Humano en la Organización. Bogotá: Universidad de la Sabana. 2008. 129 p.
  25. FORETICA. Planes de Acción de RSE de gobiernos europeos. Comparativa y recomendaciones de Forética para el Plan Nacional de Acción de RSE de España. Madrid: Forética. 2012. 24 p.
  26. FORUM EMPRESA. El Estado de la Responsabilidad Social Empresarial en América Latina. 2011. En: <http://www.compromisorse.com/upload/estudios/000/172/estadorse2011libro.pdf>
  27. FUNDACIÓN ADECCO. Las empresas del sector Alimentación y Bebidas, las más responsables según los ciudadanos españoles. Madrid: Fundación Adecco. 2014. 6 p. En: [http://www.fundacionadecco.es/\\_data/SalaPrensa/SalaPrensa/Pdf/583.pdf](http://www.fundacionadecco.es/_data/SalaPrensa/SalaPrensa/Pdf/583.pdf)
  28. GARCÍA, Julián Andrés, OCAMPO, Olga Lucía, CIRO, León S y FORERO, Yesid. Caracterización de las estrategias de Responsabilidad Social Empresarial RSE en empresas manufactureras de la región Centro Sur de Caldas. COLCIENCIAS-Universidad Autónoma de Manizales. 2015. 190 p.
  29. GALLARDO, Dolores y SÁNCHEZ, M. Isabel. Análisis de la incidencia de la responsabilidad social empresarial en el éxito competitivo de las microempresas y el papel de innovación. *Universia Business Review*. No 38. 2013. 18 p.
  30. GLOBAL REPORTING INICIATIVE GRI. G4 Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad. Principios y Contenidos Básicos. Amsterdam: Global Reporting Initiative, 2013. 96 p.
  31. GÓMEZ, L.E. y LICANGO, D.K. Diseño y validación de un programa de RSE para las PYMES del sector metalmeccánico en el norte de la ciudad de Quito. Tesis para el título de Ingeniero en Gerencia y Liderazgo. Quito: Universidad Politécnica Salesiana sede Quito. 2014. 139 p.
  32. GUARDELA, Luis M. y BARRIOS, Isamary. Colombia: ¿En la vía del desarrollo sostenible? En: *Revista de Derecho*. 2006. no. 26, p. 110-136.
  33. HREBICEK, J., POPELKA, O., STENCL, M., TRENZ, O. Corporate performance indicators for agriculture and food processing sector. *Acta Universitatis Agriculturae et Silviculturae Mendelianae Brunensis*. 2012. vol. LX, no. 4, p 121-131
  34. INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMATIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN. Guía Técnica Colombiana de Responsabilidad Social GTC 180. Bogotá D.C: ICONTEC. 2008.
  35. INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMATIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN. Norma ISO sobre responsabilidad social para aprobación. Bogotá D.C: ICONTEC. 2012. Disponible en <http://www.icontec.org.co/>
  36. INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMATIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001. Sistemas de Gestión de la calidad requisitos. Bogotá D.C: ICONTEC. 2008.
  37. INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMATIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 22000. Sistemas de Gestión de la inocuidad de los alimentos. Requisitos para cualquier organización en la cadena alimentaria. Bogotá D.C: ICONTEC. 2005.
  38. INTERNATIONAL COUNCIL OF CHEMICAL ASSOCIATIONS. Responsible Care. 2014. In: <http://www.icca-chem.org/en/Home/Responsible-care/>
  39. INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. ISO 26000 – Social responsibility. Ginebra: ISO. 2010. 132 p.
  40. LÓPEZ, Alejandra, CONTRERAS, Ricardo, MOLINA, Rubén. La Responsabilidad social empresarial como estrategia de competitividad en el sector alimentario. En: *Cuadernos de Administración*. Julio-Diciembre, 2011. vol.24 no.43, p. 261-283.
  41. LOZANO, Josep, ALBAREDA, Laura y ARENAS, Daniel. Tras la RSE. La Responsabilidad social de la empresa en España vista por sus actores. Barcelona: Editorial Granica. 2007. 254 p. ISBN: 978-84-8358-054-7.
  42. LOZANO, Josep. Ética y Empresa. Madrid: Editorial Trotta. 1999. 317 p. ISBN: 84-8164-347-5
  43. MARTÍNEZ, Carlos. RSE y lineamientos de investigación desde la perspectiva de la teoría de la gestión. En: *Responsabilidad Social Em-*

- presarial - Una reflexión desde la gestión, lo social y ambiental. 1ª edición, p 1-45. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia sede Bogotá. 2010.
44. MELLADO, Claudia. Responsabilidad Social Empresarial en las Pequeñas y Medianas empresas Latinoamericanas. *En: Revista de Ciencias Sociales (RCS)*. 2009. vol. 15. no 1. p. 24-33.
  45. MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Informe de Industrial. Bogotá: MinCIT, 2014a. 41 p.
  46. MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Perfil Económico: Departamento de Caldas. Bogotá: MinCIT, Oficina de Estudios Económicos, 2014b. 23 p.
  47. MINISTERIO DE AMBIENTE, VIVIENDA Y DESARROLLO TERRITORIAL. Iniciativa Latinoamericana y Caribeña para el Desarrollo Sostenible: indicadores de seguimiento. Colombia. Bogotá: Ministerio de Medio Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial (MAVDT), Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas (DANE), Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, 2007. 102 p.
  48. OFICINA DEL PACTO GLOBAL. Guía del Pacto Global: Una forma práctica para implementar los nuevos principios en la gestión empresarial. Buenos Aires: Sistema de Naciones Unidas. 2004 120 p. ISBN N° 987-21716-0-2.
  49. OCAMPO, Olga L. Producción y Consumo Sostenibles en el Contexto Latinoamericano. *En: Memorias Congreso Internacional por el Desarrollo Sostenible y el Medio Ambiente*. Manizales: Universidad de Manizales, 2012. 15 p.
  50. OCAMPO, Olga L., OVALLE, Mauricio, FORERO, Yesid, VARGAS, Carlos y BASANTE, Sandra. Caracterización de las estrategias de producción sostenible en el sector manufacturero de la región Centro Sur de Caldas. Universidad Autónoma de Manizales. 2014. 160 p.
  51. OVALLE, A.M., OCAMPO, Olga. L y ACEVEDO, M.T. Identificación de brechas tecnológicas en automatización industrial de las empresas del sector metalmeccánico de Caldas, Colombia. *En: Ingeniería y Competitividad*. 2013. vol. 15, no. 1, p. 171-182.
  52. PARLAMENTO EUROPEO. A7-0017/2013 (28, Enero, 2013). Informe sobre responsabilidad social de las empresas: comportamiento responsable y transparente de las empresas y crecimiento sostenible. 2013. 46 p.
  53. PORTER, Michael and KRAMER, Mark. Creating Shared Value. *Harvard Business Review*. January-February. 2011. 17 p.
  54. PROGRAMA DE TRANSFORMACIÓN PRODUCTIVA. Sectores de clase mundial. Estos son los 20 sectores que transforman a Colombia. 2014. *En: <https://www.ptp.com.co/portal/default.aspx>*.
  55. PROGRAMA DE TRANSFORMACIÓN PRODUCTIVA. Sectores de clase mundial. Planes de Desarrollo para cuatro sectores clave de la agroindustria de Colombia. Sector Confitería, Chocolatería y Materia Primas. Bogotá: ATKEARNEY. Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. 2010. 227 p.
  56. QUINTERO, Martha L. Gestión sostenible integral: la responsabilidad social empresarial en la integración de los sistemas de gestión. Tesis Doctoral. Valencia: Universidad Politécnica de Valencia. Departamento de Organización de Empresas. 2011. 356 p.
  57. RAMÍREZ, Francy. Caracterización de la responsabilidad social empresarial en el sector alimenticio de consumo masivo: caso grupo Nutresa. Especialización Mercadeo de Servicios. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada. Facultad de Ciencias Económicas, 2013, 24 p.
  58. RIAÑO, Vivian. El caso de perdurabilidad empresarial de Crepes & Waffles desde una perspectiva de responsabilidad social empresarial e innovación en valor en Colombia. Maestría en Dirección de Empre-  
sas. Bogotá: Universidad del Rosario. Escuela de Administración de Empresas, 2013, 132 p.
  59. RIVERO, Pedro. La Responsabilidad Social Corporativa en las pymes. *En: Lan Harremanak*. 2006, vol. 1, no. 14. p. 77-91.
  60. ROCHILIN, S. Llevar la responsabilidad corporativa al ADN de su empresa. *En: Harvard Business Review*. 2005. vol. 83, no. 8, p. 31-38.
  61. RODRÍGUEZ, H. La cultura es también una Responsabilidad Social Empresarial. *En: Revista Empresa y Humanismo*. 2008. vol. 11, no 2. p. 109-134.
  62. SOCIAL ACCOUNTABILITY INTERNATIONAL. Responsabilidad Social 8000. SA 8000. 2008. 12 p.
  63. SOLARTE, Roberto. Responsabilidad social en Colombia. Retos desde la complejidad y la búsqueda de no exclusión. Bogotá: Equipo Retos de la Pontificia Universidad Javeriana. 2004. 17 p. *En: [http://www.eben-spain.org/docs/Papeles/XII/Roberto\\_Solarte\\_Rodriguez.pdf](http://www.eben-spain.org/docs/Papeles/XII/Roberto_Solarte_Rodriguez.pdf)*.
  64. SOMOGGI, L. Más que una estrategia, una filosofía. *En: Harvard Business Review*. 2005, vol. 83, no. 8. p. 17-28.
  65. UNITED NATIONS DEPARTMENT OF ECONOMIC AND SOCIAL AFFAIRS. UNDESA. Johannesburg Plan of Implementation. Chapter 3. Changing unsustainable patterns of consumption and production. Johannesburg: UNDESA. 2004.
  66. UNIDAD DE PLANEACIÓN MINERO ENERGÉTICA. Cadena de Petróleo. Bogotá: Ministerio de Minas y Energía, 2013. 207 p.
  67. VIVES, Antonio, CORRAL, Antonio, ISUSI, Iñigo. Responsabilidad Social de la Empresa en las Pymes de Latinoamérica. Washington D.C.: Banco Interamericano de Desarrollo. 2005. 200 p.
  68. YEPES, G., PEÑA, W. y SÁNCHEZ, L.F. Responsabilidad Social Empresarial. Fundamentos y aplicación en las organizaciones de hoy. Bogotá: Universidad Externado de Colombia. Facultad de Administración de Empresas, 2007. 248 p.