



UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

**LA PYME COMO ACTOR SOCIAL RESPONSABLE: UN DIAGNÓSTICO SOBRE LA
VINCULACIÓN DE LAS PYMES COLOMBIANAS A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL
DESDE UNA APROXIMACIÓN CRÍTICA**

YULLY MARCELA SEPÚLVEDA ALZATE

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y CONTADURÍA PÚBLICA
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
BOGOTÁ D.C.
2013**

**LA PYME COMO ACTOR SOCIAL RESPONSABLE: UN DIAGNÓSTICO SOBRE LA
VINCULACIÓN DE LAS PYMES COLOMBIANAS A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL
DESDE UNA APROXIMACIÓN CRÍTICA**

YULLY MARCELA SEPÚLVEDA ALZATE

Tesis o trabajo de investigación presentada como requisito parcial para optar al título de:
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN

Director (a):

Ph.D. Mauricio Gómez Villegas

Línea de Investigación:

Estrategia y organizaciones

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y CONTADURÍA PÚBLICA
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
BOGOTÁ D.C.**

2013

Érase una vez una empresa que sobre un terreno no muy fértil echaba cubos de cemento, porque era el progreso y sus clientes pedían suelo firme para levantar sus negocios en él. Tiempo después, unos pocos clientes le pidieron que arrojase cubos de abono en vez de cemento, para fertilizar la tierra y que de ella crecieran hortalizas y verduras. La empresa accedió porque, además de satisfacer a esos nuevos aunque minoritarios clientes, ganaba prestigio entre los ciudadanos, diversificaba su actividad empresarial y crecía el negocio. El problema es que los cubos de cemento habían sido, y aún eran, tantos, que el abono caía sobre el cemento y no lograba enriquecer la tierra. Pero la empresa incrementó los cubos de abono y lo presentó como un cambio de filosofía empresarial que llamó “Responsabilidad Social Corporativa”, mientras que las empresas que nunca echaron cubos de cemento, sino sólo de abono, a echar cubos le llaman “actividad empresarial”.

CONSUME HASTA MORIR

“El cuento de los cubos”

Resumen

Dentro del marco normativo del contexto global actual, en el que una de sus principales características es la “desnacionalización” normativa y el predominio de los sistemas supraestatales, es cada vez mayor el número de empresas que muestran interés por incorporar políticas, estrategias y prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

El presente documento tiene por propósito diagnosticar la efectividad en las pymes colombianas de las iniciativas de RSE, específicamente ISO 26000 y la Guía de la Global Reporting Initiative para conseguir un desarrollo sostenible. Para ello se parte de una revisión de la evolución del concepto de RSE y a partir de allí, se desarrolla un estudio de caso en una pyme del sector floricultor asociada a Asocolflores. Del análisis efectuado se evidencia la necesidad de la vinculación de la pyme a la RSE teniendo en cuenta sus prácticas de gestión y operación propias.

Palabras clave: RSE (Responsabilidad Social Empresarial), PYME (Pequeña y Mediana Empresa), ISO (International Organization for Standardization), GRI (Global Reporting Initiative)

Abstract

Within the normative frame of the present global context, in which one of its main characteristics is the “normative denationalization” and the predominance of the supranational systems, it is every greater time the number of companies that show interest to incorporate policies, strategies and practices of Responsabilidad Enterprise Social (RSE).

The present document must by intention diagnose the effectiveness in pymes Colombian of the RSE initiatives, specifically 26000 ISO and Guía of the Global Reporting Initiative to obtain a sustainable development. For it part of a revision of the evolution of the concept of RSE and from there, is developed a study of case in one pyme of the associated floricultor sector to Asocolflores. Of the conducted analysis the necessity of the entailment of pyme to the RSE is demonstrated considering its practices of own management and operation.

Keywords: CSR (Corporate Social Responsibility), SME's (Small and Medium Enterprises), ISO (International Organization for Standardization), GRI (Global Reporting Initiative)

Contenido

| | Pág. |
|--|-----------|
| Resumen..... | V |
| Lista de ilustraciones..... | IX |
| Lista de tablas..... | X |
| Lista de anexos..... | XI |
| Introducción..... | 1 |
| 1. La responsabilidad social empresarial: un análisis desde el dilema entre lo voluntario y lo obligatorio..... | 4 |
| 1.1. Introducción..... | 4 |
| 1.2. La Responsabilidad Social y su evolución..... | 5 |
| 1.2.1. Responsabilidad de la empresa desde la postura de libre mercado..... | 11 |
| 1.2.2. Círculos concéntricos..... | 13 |
| 1.2.3. Teoría de los <i>stakeholders</i> | 14 |
| 1.2.4. Competitividad y responsabilidad social empresarial..... | 16 |
| 1.2.5. Sensibilidad social..... | 18 |
| 1.2.6. Factores comunes de las diferentes posturas en RSE..... | 22 |
| 1.3. Voluntariedad <i>versus</i> obligatoriedad..... | 22 |
| 1.4. Desarrollo sostenible débil <i>versus</i> desarrollo sostenible fuerte..... | 25 |
| 1.5. Conclusiones del capítulo..... | 28 |
| 2. La responsabilidad social empresarial en la PYME..... | 30 |
| 2.1. Introducción..... | 30 |
| 2.2. Empresa y entorno..... | 32 |
| 2.3. PYME y entorno..... | 38 |
| 2.3.1. Caracterización de las pymes..... | 40 |
| 2.3.2. Gestión y perfil medioambiental de las pymes..... | 51 |
| 2.4. Conclusiones del capítulo..... | 53 |
| 3. Iniciativas de RSE: un análisis de la GRI y la ISO desde la mirada de la pyme . | 56 |
| 3.1. 3.1. Introducción..... | 56 |
| 3.2. Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad –GRI- G3..... | 57 |
| 3.2.1. GRI y pymes..... | 61 |
| 3.3. Guía de Gestión de la responsabilidad social – ISO 26000..... | 70 |
| 3.3.1. ISO 26000 en la pyme..... | 74 |
| 3.4. Conclusiones del capítulo..... | 78 |

| | |
|---|------------|
| 4. La posibilidad de desarrollar actividades de RSE en la pyme: un diagnóstico desde un estudio de caso en el sector floricultor | 82 |
| 4.1 Introducción | 82 |
| 4.2 Diseño metodológico de la tesis y del estudio de caso | 83 |
| 4.3 Sector floricultor | 86 |
| 4.4 Estudio de Caso | 92 |
| 4.5 Hallazgos e interpretación del diagnóstico | 97 |
| 4.7. Conclusiones del capítulo | 101 |
| 5. CONCLUSIONES GENERALES | 103 |
| BIBLIOGRAFIA | 108 |
| ANEXOS | 114 |

Lista de ilustraciones

| | |
|---|----|
| Ilustración 1 Niveles de aplicación Guía GRI | 58 |
| Ilustración 2 Porcentaje de indicadores económicos reportados por las pymes | 67 |
| Ilustración 3 Porcentaje de indicadores laborales reportados por las pymes | 67 |
| Ilustración 4 Porcentaje de indicadores ambientales reportados por las pymes | 68 |
| Ilustración 5 Descripción esquemática ISO 26000 | 70 |
| Ilustración 6 Ciclo de gestión en un enfoque socialmente responsable | 73 |
| Ilustración 7 Diseño metodológico de la tesis | 82 |
| Ilustración 8 Herramienta diagnóstica para la pyme | 83 |

Lista de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Posturas en responsabilidad social empresarial a través del tiempo | 14 |
| Tabla 2 Resumen de las diferentes posturas de RSE | 17 |
| Tabla 3 Clasificación de empresas según la Ley 905 de 2004 | 39 |
| Tabla 4. PYMES reportantes memorias de sostenibilidad período 2006-2012 | 61 |

Lista de anexos

| | |
|--|-----|
| Anexo 1. Ciclo PHVA ISO 26000. | 110 |
| Anexo 2 Diagrama de flujo del proceso productivo de la flor. Propagación de plantas madres/enraizamiento/producción | 114 |
| Anexo 3. Matriz de identificación de posibles impactos ambientales en cultivos de flores | 116 |
| Anexo 4. Indicadores de la dimensión ambiental GRI asocolflores 2009 | 119 |
| Anexo 5. Indicadores de la dimensión económica GRI asocolflores 2009 | 121 |
| Anexo 6. Indicadores de prácticas laborales y ética del trabajo GRI asocolflores 2009 | 122 |
| Anexo 7. Indicadores de derechos humanos GRI asocolflores 2009 | 124 |
| Anexo 8. Indicadores de sociedad GRI asocolflores 2009 | 125 |
| Anexo 9. Indicadores de responsabilidad sobre productos GRI asocolflores 2009 | 126 |

Introducción

Cada vez es mayor el número de empresas que muestran interés por incorporar políticas, estrategias y prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE). El interés por ámbitos ambientales y sociales surge ante el evidente deterioro ambiental, la brecha cada vez más amplia entre países ricos y pobres, los niveles de pobreza actual, el difícil acceso a los servicios de salud y educación de las comunidades con menos recursos, las crisis financieras atribuidas a irresponsabilidades empresariales, intereses individuales y negligencia de los reguladores que afectan a gran parte de la población a nivel mundial, entre otros (Vives & Peinado-Vara, 2011, p. 8). Todo ello muestra la insostenibilidad del concepto de desarrollo que privilegia el crecimiento económico.

Han surgido múltiples propuestas e iniciativas internacionales y nacionales para promover, difundir y llevar a la práctica la RSE, que han estado relacionadas con principios de compromiso universal –Global Compact–, trabajo femenino, no utilización de mano de obra infantil, guías para la realización de informes de sostenibilidad, etc. (Berbel, Reyes & Gómez, 2007).

Ante la diversidad de iniciativas se han planteado propuestas para clasificarlas. Una propuesta es el trabajo efectuado por Berbel, Reyes & Gómez (2007), quienes realizaron una clasificación ordenada en cuatro niveles: en el primero, directrices y compromisos de carácter universal; en el segundo, guías de producción y metodologías de evaluación de informes y acciones de RSE, en el tercero, normas o criterios de gestión y ajuste en la implantación de la RSE; en el cuarto, técnicas y herramientas para medir y gestionar responsablemente.

Sin embargo, al hablar de iniciativas en materia de RSE es importante tomar tres elementos como referentes de análisis: a) la desnacionalización de la normativa y el predominio de los sistemas “seudo-legales” supraestatales; b) la jurisdicción blanda que

se ha desarrollado en materia de derechos ambientales y sociales; y c) el desconocimiento de la complejidad de la realidad y del tejido empresarial.

Iniciativas como la ISO1 26000 (Guía para la gestión de la RSE) y la GRI2 (Guía para la elaboración de información sobre la política, acciones y logros de RSE), no reconocen la complejidad de la realidad empresarial y parten de la idea de una gestión indiferenciada, universal y transversal, propia del management científico ‘a la americana’, que está afincada en la hiper-simplificación del tejido organizacional y sus contextos y hace caso omiso de las dinámicas institucionales, culturales y sociales particulares (Aktouf, 2004, Chanlat, 1996, citados por Gómez, 2010, p. 34).

La realidad de las Pymes se enmarca en dinámicas de gestión y operación particulares, distintas a las de la gran empresa. Esto ha llevado a que el vínculo entre la pyme y la RSE sea muy débil. Las Pymes llevan a cabo prácticas responsables de forma natural (gracias a su cercanía a los grupos de interés, a las comunidades y a sus problemas sociales y ambientales), pero en la mayoría de los casos son responsables de forma poco sistemática, diferenciada de las actividades y acciones de la gran empresa (Vives & Peinado-Vara, 2011, p. 10).

Es necesario entonces la evaluación de las propuestas que buscan el desarrollo y la implementación de directrices, guías de producción y metodologías de evaluación de informes, criterios de gestión y ajuste de RSE que pretenden ser aplicados de manera indiferenciada tanto en las grandes empresas como en las pymes. En este orden de ideas, el propósito de la presente disertación es realizar una evaluación de las iniciativas de RSE en materia de gestión e información, específicamente la ISO 26000 y la Guía de la Global Reporting Initiative y diagnosticar su efectividad en las pymes colombianas para conseguir un desarrollo sostenible.

Para el logro de dicho propósito, se parte de una revisión y análisis de la evolución del concepto de RSE y de la clasificación de las diferentes posturas propuesta por Carroll

¹ International Organization for Standardization por sus siglas en inglés. -Organización para la Estandarización Internacional-

² Global Reporting Initiative por sus siglas en inglés.

(1979) y Paul Lee Min-Dong (2008). A partir de allí se toma como base el modelo de sensibilización de la RSE propuesto por Basu y Palazzo (2008), quienes definen la RSE como un proceso, que implica una visión tripartita: cognitivo, lingüístico y conativo. Con estos elementos se desarrolla un estudio de caso para el sector floricultor en una pyme asociada a Asocolflores, la cual participó en el proceso de levantamiento de información para el reporte GRI 2009 de dicha asociación. Para la selección se consultó la base de datos del GRI y se revisaron las empresas auto-clasificadas como PYMES. Se encontraron 23 empresas en dicha categoría para el período 2006-2012. El análisis de la efectividad de las iniciativas ISO y GRI, se efectuó a partir del diagnóstico de la pyme en relación con sus debilidades, fortalezas y problemáticas, y del análisis crítico de las iniciativas.

La disertación está conformada por cuatro capítulos. En el primero se desarrolla el marco conceptual de la RSE. Consiste en una descripción de la evolución del concepto en la academia y en la empresa. En el segundo, se caracteriza la evolución de la empresa, su relación con el entorno y se describe la situación de la pyme colombiana, se analizan sus fortalezas, debilidades y problemáticas actuales.

En el tercer capítulo se evalúan críticamente las iniciativas internacionales en RSE, específicamente las relacionadas con la gestión (ISO 26000) y la información (GRI). En el cuarto capítulo, se presentan los resultados del estudio de caso en el sector floricultor. Por último, se plantean conclusiones en torno a la efectividad de este tipo de iniciativas en la pyme.

Del análisis efectuado se evidencia la necesidad de la vinculación de la pyme a la RSE desde la perspectiva del empresario, la cotidianidad de la empresa y sus prácticas de gestión y operación propias, con el propósito de evitar la lógica de la gestión indiferenciada y así comprender la complejidad de este tipo de organizaciones. No es posible aplicar una misma fórmula para pacientes con diferentes dolencias, enfermedades y organismos o estructuras. De igual manera, se destaca el potencial de la pyme para desarrollar estrategias y prácticas de RSE. Su mayor flexibilidad y cercanía a los clientes, la comunidad y los diferentes grupos de interés, son factores que permiten que desarrollen estrategias y prácticas de RSE ajustadas a su contexto y a las necesidades de sus *stakeholders*.

1. La responsabilidad social empresarial: un análisis desde el dilema entre lo voluntario y lo obligatorio

1.1. Introducción

La RSE nace como respuesta a las exigencias de la sociedad hacia la empresa, ante los cambios que presenta el nuevo orden económico, los cuales apuntan hacia ámbitos distintos al “económico”³ que amplían las preocupaciones hacia esferas sociales y ambientales. Estas nuevas exigencias surgen producto del cuestionamiento al modelo de gestión empresarial basado en la maximización del valor para el accionista (Reyno Momberg, 2006).

Es importante aclarar que esta disertación no pretende criticar la creación de valor de la empresa, relacionada con la optimización en el uso de los recursos para generar beneficios a los diferentes grupos de interés. La crítica se enfoca en la maximización del valor financiero para el accionista, postura hegemónica en la que priman los intereses a corto plazo del accionista en detrimento de los demás grupos de interés (stakeholders).

A pesar de las preocupaciones por el impacto de las organizaciones sobre el ambiente y la sociedad y del gran debate en torno a la RSE, no existe un consenso sobre dicho

³ Se plantea el concepto económico entre comillas, ya que ha sido actualmente reducido a lo financiero. Según lo planteado por Aktouf (2004, p 66), el término económico proviene etimológicamente de los vocablos griegos oikos y nomia, que significan la norma de conducta del bienestar de la comunidad, o casa, en un sentido más amplio. Posteriormente, la crematística surge y usurpa el nombre, que es la acumulación de medios de adquisición en general. En el sentido aristotélico, es la acumulación de la moneda por la moneda (krema-atos), lo que significa que el ámbito económico es visto como resultados financieros de un ente, aislados de los diversos elementos que incorporan el contexto del mismo, no sería un ámbito económico, sino financiero.

concepto. Por ello, este primer capítulo analiza la definición de la RSE a través de una revisión de su evolución, enfatizando al final en el debate entre la voluntariedad Vs. la obligatoriedad de la RSE. Lo anterior aclarando que el análisis en torno a la RSE pretende brindar elementos que contribuyan a propuestas de RSE bajo un marco de desarrollo sostenible fuerte.

En primer lugar, se describe y analiza la evolución del concepto de RSE mediante la identificación de los elementos comunes en las posturas predominantes. Se inicia con la corriente económica, liderada por Milton Friedman, seguida por la teoría de los círculos concéntricos, la teoría de los stakeholders y la percepción de la RSE como instrumento de competitividad. Posteriormente, se analiza el debate en torno a si la RSE debe ser entendida como un compromiso voluntario o debe ser regulada. Por último se presenta un acápite en el que se aclara la postura de desarrollo sostenible desde la que se comprende la RSE en las pymes.

1.2. La Responsabilidad Social y su evolución

La aparición y difusión del concepto de RSE aparentemente inicia en el contexto de la fusión del interés privado con el público (Ariza, Gómez & Fredey, 2008). La RSE está vinculada al actuar de la corporación, a su eficiencia económica, a su estrategia. En esa medida, está inmersa en la lógica económica que aprovecha la incorporación de las esferas ambientales y sociales dentro del operar empresarial, como mecanismo de legitimidad ante las exigencias sociales. El contexto bajo el cual surge la RSE está caracterizado por corporaciones que utilizan a su favor las fallas operativas del Estado, lo que evidencia la conveniencia de que la empresa participe en la construcción del bienestar común o del interés público.

Es así como el bienestar se enmarca bajo las lógicas del mercado y sus dinámicas giran en torno a la fuerza de “la mano invisible”. La preocupación por el bienestar general queda inserta y vinculada con la tenencia de patrimonio lejos de la dinámica y espíritu del Estado de bienestar. En este escenario, el Estado interviene mínimamente y su función es asegurar el cumplimiento de los contratos civiles, sin alterar las condiciones de origen

supranacional de dichos contratos (Ariza, Gómez & León, 2008, p. 195). Así, la empresa adquiere gran influencia, incluso por encima de los Estados-Nación. Muchas normas supranacionales asociadas al bienestar público quedan a voluntad de las empresas.

En este contexto, la RSE se ha caracterizado por la falta de consenso en torno a su definición. Por ello existe una gran variedad de nociones sobre la RSE, desde quienes la perciben como una solución ante la crisis social y ambiental (crisis civilizatoria), hasta quienes la conciben como una herramienta que contribuye a la legitimidad de la empresa ante las presiones y exigencias actuales por parte de la sociedad, pasando por los que la entienden como una moda dentro del campo de la gestión.

El concepto de RSE ha evolucionado. Del enfoque de Friedman, quien relaciona la responsabilidad de la empresa única y exclusivamente con la generación de utilidades en cumplimiento de la normatividad establecida, se pasó a una visión en la que se vinculan las partes interesadas y se habla de una ética empresarial. Sin embargo, es evidente que aún prevalece la lógica economicista, en la cual las acciones que desarrolle la empresa, que se puedan enmarcar como responsables socialmente, son válidas si van en la misma dirección de generación de riqueza para el accionista.

En vista de dicha falta de consenso en cuanto al concepto de RSE, y con el ánimo de presentar de manera sucinta la evolución del mismo, en este trabajo se toma como base la clasificación de las diferentes posturas de RSE propuesta por Carroll (1979) en “A Three-Dimensional Conceptual Model of corporate Performance” y por Paul Lee (2008) en “A review of the theories of corporate social responsibility: its evolutionary path and the road ahead”. En la tabla 1 se ilustran tales posturas.

Tabla 1 Posturas en responsabilidad social empresarial a través del tiempo.

| Fecha / Autor | Concepto |
|---------------------------------|---|
| 1960, Keith Davis | Sugirió que la responsabilidad social se refiere a las “decisiones del hombre de negocios y acciones tomadas por razones al menos parcialmente más allá de los intereses económicos o técnicos”. |
| 1961, Eells & Walton | Argumentaron: “cuando la gente habla sobre RSC ellos están pensando en términos de los problemas que surgen cuando la empresa lanza su mirada a la escena social, y de los principios éticos que deberían |

| Fecha / Autor | Concepto |
|---|--|
| 1962, Milton Friedman | gobernar las relaciones entre la corporación y la sociedad". Afirmó: "pocas tendencias podían socavar tan a fondo los fundamentos mismos de nuestra sociedad libre como la aceptación por parte de funcionarios de las empresas de un carácter social de responsabilidad que no sea para hacer tanto dinero para sus accionistas como sea posible". |
| 1963, Joseph McGuire | Reconoció la primacía de las preocupaciones económicas, pero también tiene una postura amplia de las responsabilidades sociales de la empresa. Postuló: "la idea de la responsabilidad social supone que la corporación no tiene únicamente obligaciones legales y económicas, sino también ciertas responsabilidades para con la sociedad las cuales se extienden más allá de esas obligaciones". |
| 1971, Comité para el Desarrollo Económico | Una de las primeras aproximaciones para abarcar el espectro de lo económico y no económico, concierne a la definición de responsabilidad social de los <u>"tres círculos concéntricos" apoyada por el Comité para el Desarrollo Económico (CED) en 1971.</u> Esta postura establece tres clases de responsabilidades. El círculo interior incluye las responsabilidades básicas para la ejecución eficiente de la función económica (productos, tareas, y crecimiento económico); el círculo intermedio comprende una responsabilidad para ejercitar esta función económica con una conciencia sensible de cambio de valores sociales y prioridades: por ejemplo, con respecto a la conservación ambiental, relaciones con empleados, etc.; el círculo externo, delimita las responsabilidades emergentes que la empresa debe asumir para participar activamente en la mejora del entorno social, por ejemplo pobreza. |
| 1975, Jules Backman | Sugiere que la responsabilidad social usualmente se refiere a los objetivos o motivos que deben ser tenidos en cuenta por las empresas, además de los relativos a los resultados económicos". |
| 1975, George Steiner | Quien plantea la RSC como un continuo de responsabilidades, partiendo de la tradicional producción económica, a los requerimientos gubernamentales, hasta el área voluntaria, y últimamente unas expectativas más allá de cubrir unas áreas voluntarias. |
| 1975, Prakash Sethi | Plantea un esquema de tres estados, para hacer una clasificación de la adaptación del comportamiento corporativo a las necesidades sociales: 1) obligación social. Este estado, involucra el comportamiento corporativo en respuesta a las fuerzas del mercado o limitaciones legales, 2) |

| Fecha / Autor | Concepto |
|--|---|
| 1976, Robert Ackerman & Raymond Bauer | <p>responsabilidad social, que implica el traer el comportamiento corporativo a un nivel más alto, congruente con las normas sociales, valores, expectativas, etc. y 3) la sensibilidad social, la cual sugiere que no es importante cómo la corporación debe responder a las presiones sociales, sino que debe jugar un rol dinámico en el sistema social. Esto es, que los negocios deben ser anticipados y preventivos.</p> <p>Criticar la expresión “responsabilidad social”, sosteniendo que la connotación de responsabilidad, corresponde al proceso de asumir una obligación. Cuando se habla del concepto de RSC, se ha hecho énfasis en la motivación, más que en la gestión. Ellos argumentan, “el responder a las demandas sociales es mucho más que decidir qué hacer. El concepto de RSC ha implicado que la tarea administrativa se centre en hacer lo que se ha decidido hacer, y esta tarea es muy trivial”. Ellos han optado por la definición de <u>sensibilidad social</u> como una orientación preferible.</p> |
| 1980, Archie Carroll | <p>Modelo tridimensional en el que se evitó la discusión abstracta entre negocio y sociedad, y en lugar de ello, se centró en la relación entre la firma y su ambiente circundante.</p> |
| 1984, Freeman R. Teoría de los Stakeholders. | <p>Freeman se enfoca en la relación que tienen las firmas con diferentes grupos, los cuales afectan y son afectados por las acciones de la empresa. La teoría de los stakeholders, la cual ha emergido como un paradigma importante en RSE, ha evolucionado en diferentes direcciones. A manera de ejemplo, Donaldson y Preston (1995) mencionan y desarrollan tres aspectos respecto a la teoría: normativo, instrumental y descriptivo, los cuales se complementan mutuamente. Jones & Wicks (1999) plantean la convergencia entre los componentes instrumental y normativo para ilustrar cómo los administradores pueden crear aproximaciones morales a los negocios.</p> |
| 1995, Clarkson; 1995, Jones. Administración estratégica | <p>Aplicación de la teoría de los stakeholders al campo de la RSE. Se publicaron dos artículos en 1995 en Academy Management Review (Clarkson y Jones). Clarkson (1995) argumenta que es necesario distinguir entre los asuntos de los stakeholders y los asuntos sociales. Los asuntos sociales son definidos como asuntos públicos, que dan lugar a una legislación. Una vez la naturaleza de los asuntos es identificada, es necesario definir los niveles apropiados de análisis: institucional, organizacional e individual.</p> |

| Fecha / Autor | Concepto |
|--------------------|---|
| | Jones (1995) es más instrumental. Él confía ampliamente en las teorías económicas para presentar las suposiciones básicas conductuales de firmas y autores y presenta hipótesis que dan fe de ello. |
| 1997, Rawley | Propuso un modelo basado en redes para predecir respuestas a las múltiples influencias de los stakeholders. |
| 1997, Hart | Considera que ante los inmensos retos ambientales (en el entorno) que el mundo enfrenta hoy, si el concepto de sostenibilidad es vinculado a la estrategia o desarrollo tecnológico, las corporaciones pueden ganar. |
| 1999, Berman | Estudio empírico que articula y compara dos perspectivas distintas en la teoría de los stakeholders: el modelo estratégico y el modelo intrínseco. Su propuesta sugiere que la perspectiva estratégica (modelo) está basado en la lógica del caso de negocios de la RSE. Tiene más soporte empírico que el modelo intrínseco, el cual enfatiza en el aspecto moral. |
| 1999, Jones & Wick | Plantean una convergencia entre las perspectivas intrínsecas y estratégicas para ampliar el marco teórico. |
| 2006, Porter | Las corporaciones deben procurar evaluar sus gastos filantrópicos. Se habla de filantropía estratégica. |

Fuente: Elaboración propia a partir de Carroll (1979) y Paul Lee Min-Dong (2008).

En resumen, la RSE es definida de manera distinta por diferentes autores. Estas abarcan un rango de actividades legales, voluntarias y económicas y se pueden resumir como se indica en la tabla 2, presentada a continuación:

Tabla 2 Resumen de las diferentes posturas de RSE.

-
1. Responsabilidad de los negocios relacionada con la generación de utilidades únicamente (Friedman).
 2. Responsabilidad de los negocios Ir más allá de la generación de ganancias (Davis, Backman).
 3. Ir más allá de las exigencias económicas y legales (Mc Guire).
 4. Actividades voluntarias (Manne).
 5. Actividades económicas, legales y voluntarias (Steiner).
 6. Círculos concéntricos (CED, Davis & Blomstrom).
 7. Concerniente al amplio sistema social (Eells & Walton).
 8. Responsabilidad en un número de problemas y áreas sociales (Hay, Gray & Gates).
 9. Teoría de los stakeholders (Freeman)
 10. Un camino hacia la sensibilidad social (Ackerman & Bauer, Sethi).
-

Fuente: Sepúlveda, (2012). La pyme como actor social responsable, desde una postura alternativa. Ponencia presentada en la XLVII asamblea Cladea.⁴

A continuación, se enfatiza en algunos rasgos característicos de las posturas que prevalecen e inciden con más fuerza en la percepción de la RSE en la actualidad⁵.

Inicialmente se describe la postura económica, por ser la que predomina en la comprensión del concepto de RSE. Posteriormente, se abordan las teorías de los círculos concéntricos y la de los stakeholders, porque toman como referente el factor económico como elemento primordial, pero no se limitan a él. También se revisa la postura que considera la RSE como un factor estratégico para la organización, a partir del planteamiento de Porter. Por último, el concepto de “sensibilidad social” de Ackerman (1976) y el planteamiento de sensibilización de Basu & Palazzo (2008).

⁴ Elaboración a partir de Carroll (1979).

⁵ El Análisis sobre las posturas y percepciones de RSE, fue presentado como ponencia, la cual lleva por título “La pyme como actor social responsable, desde una postura alternativa” en la XLVII asamblea Cladea (2012. Lima-Perú) por la tesista.

1.2.1. Responsabilidad de la empresa desde la postura de libre mercado

Uno de los principales exponentes de esta postura es Milton Friedman (1962), quien considera que la única responsabilidad social de la empresa es la generación de riqueza:

Sólo hay una y única responsabilidad social de las empresas: usar sus recursos para participar en actividades diseñadas para incrementar sus beneficios, siempre y cuando se mantenga dentro de las reglas del juego, es decir, se dedique a la competencia libre y abierta, sin engaño o fraude (p. 133).

Este planteamiento fue apoyado por la escuela de economistas de la Universidad de Chicago en los años ochenta y acogido en el “Consenso de Washington”, y se popularizó junto con el término neoliberalismo, sustentado en la reducción de las funciones del Estado, al privatizar, liberar aranceles y flexibilizar las normas laborales para bajar los salarios y así perseguir el crecimiento económico (Martínez Fajardo, 2010).

Esta postura toma como referente la interpretación del planteamiento de Adam Smith, basada en el libre mercado y su mano invisible. No es necesaria ninguna fuerza externa para su funcionamiento. La intervención del Estado, al contrario de ser beneficiosa, es un obstáculo para el operar del mercado, cuyo motor es la búsqueda del beneficio individual. Friedman (1988) afirma:

El hallazgo clave de Adam Smith consistió en afirmar que todo intercambio voluntario genera beneficios para las dos partes y que, mientras la cooperación sea estrictamente voluntaria, ningún intercambio se llevará a cabo, a menos que ambas partes obtengan con ello un beneficio. No es necesaria una fuerza externa, la coerción o la violación de la libertad para conseguir la cooperación entre individuos que se pueden beneficiar de ésta. Tal es la razón por la que, como dice Adam Smith, un individuo que “intenta solamente su propio beneficio” es “conducido por

una mano invisible a alcanzar un fin que no formaba parte de sus intenciones (p 16).

Bajo la postura Friedmaniana se presume que el comportamiento humano es intencional. A pesar de que las personas tengan una racionalidad limitada, siempre están en capacidad de establecer sus metas racionalmente. Los seres humanos se caracterizan por una meta fundamental: la maximización de la utilidad. Esta postura ha permeado a las disciplinas económicas y sociales, entre ellas la gestión y la contabilidad.

Esta percepción es la base de la visión financiera que toma como propósito la maximización de la utilidad para el accionista. Por ello, bajo dicha postura se considera que los problemas sociales y ambientales no son competencia de la empresa. Por consiguiente es válido restringir la responsabilidad de la empresa a la generación del lucro en pro del propietario del capital.

Desde esta perspectiva, la empresa es considerada un agente ajeno a las problemáticas de su entorno. El grupo de interés con el cual tiene alguna responsabilidad son los propietarios de la empresa, y su desempeño estará medido por el resultado económico. Nos encontramos aquí con una orientación individualista de la empresa, que hace énfasis en la libertad individual y el interés propio, al construir una entidad atomizada, separada de otras (Brickson, 2007, citado por Basu & Palazzo, 2008)⁶.

La gestión de la empresa que se alinea con esta concepción económica, se sustenta en una mirada mecanicista de la organización (Argandoña, 2007) donde cada uno de los actores, los objetivos y la coordinación se basan en el concepto *de homus economicus*, lo que implica que cada individuo actúa buscando su máximo beneficio económico individual.

En síntesis, esta postura se concreta en una visión de empresa cerrada, en la que la relación con su entorno es considerada a partir del interés particular del propietario del

⁶Basu & Palazzo (2008) establecen tres tipos de orientación de la empresa, esto es, la percepción que se tiene: 1) Orientación individualista: bajo la cual se percibe la empresa como un agente cerrado ajeno de su entorno; 2) Orientación relacional: dentro de una red de relaciones con los *stakeholders*; y 3) Orientación colectivista: es concebida como miembro de un grupo más amplio de *stakeholders*, más allá de los grupos de interés relevantes.

capital. Las relaciones con los diferentes grupos de interés se evalúan desde el objetivo básico financiero de la empresa.

Se evidencian relaciones empresa-entorno en las que se presenta explotación y discriminación de trabajadores; relaciones con proveedores y clientes en las que se abusa por la existencia de información asimétrica o formas contractuales oportunistas; explotación de recursos naturales de manera descontrolada; generación de diferentes tipos de impactos negativos en la comunidad cercana en la que la empresa desarrolla su actividad, entre otras. La postura de la responsabilidad de la empresa desde la visión de libre mercado, se puede resumir en la siguiente afirmación de Solís (2008):

En el marco conceptual de la teoría neoclásica y de sus vertientes neoliberales, la noción de RSE simplemente no tiene lugar, al ir en contra de los principales supuestos en los cuales se funda dicha teoría, es decir, la existencia de un homo economicus dotado de plena racionalidad, amoral y atomizado, actuando en un mercado de competencia perfecta, absolutamente transparente y sin intervención de agentes externos capaces de distorsionar el libre juego de la oferta y la demanda. Ello fue percibido, entre otros autores, por Korhonen (2002), quien señaló que la teoría económica neoclásica no permite el estudio de la RSE, careciendo de instrumental teórico para explicarla (p. 238).

1.2.2. Círculos concéntricos

Esta perspectiva fue apoyada por el Comité para el Desarrollo Económico (CED) en 1971. Es una de las primeras aproximaciones que abarca el espectro de lo económico y no económico concerniente a la definición de la RSE. Esta postura establece tres clases de responsabilidades. El círculo interior incluye las responsabilidades básicas para la ejecución eficiente de la función económica (productos, tareas y crecimiento económico). El círculo intermedio comprende una responsabilidad para ejercitar esta función económica con una conciencia sensible de cambio de valores sociales y prioridades, por ejemplo, con respecto a la conservación ambiental, relaciones con empleados, etc. El círculo externo delimita las responsabilidades emergentes que la empresa debe asumir

para participar activamente en la mejora del entorno social, como la pobreza o el desempleo, las cuales no están directamente ligadas a la función económica y a su objeto social.

Esta teoría también fue adoptada por Davis & Blomstrom (1975), y es muy similar a la postura de Steiner (1975), quien afirma que la RSE es: “a continuum of responsibilities ranging from “traditional economic production” to “government dictated” to a “voluntary area” and lastly to “expectations beyond reality” (Steiner, 1975, p. 69, citado por Carroll, 1979, p. 498).

En la teoría de los círculos concéntricos, la principal responsabilidad de la empresa es económica y está centrada en las funciones de producción y resultados económicos. Después de cumplir con las responsabilidades económicas (responsabilidad primaria), es posible que la empresa piense en las nuevas exigencias y responsabilidades para mejorar el entorno.

Bajo esta perspectiva se categorizan los tipos de responsabilidades de la empresa en económicas, legales y voluntarias, pero no se establecen las relaciones que existen entre estas. No se reconoce que el cumplimiento de las responsabilidades económicas (primarias), genera impacto alguno sobre las responsabilidades delimitadas dentro del área voluntaria, o viceversa, que el cumplimiento de responsabilidades en el campo voluntario influye sobre su objetivo económico.

1.2.3. Teoría de los *stakeholders*

Para empezar a hablar de *stakeholder* es necesario aclarar su definición. Para (Freeman, 1984, citado por Mitchell, Agle & Wood, 1997, p. 853), “un *stakeholder* en una organización es (por definición) cualquier grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado por el logro de los objetivos de la organización”. Sin embargo, existen otras definiciones, por ejemplo, la de Clarkson, 1994, citado por Mitchell, Agle, & Wood, 1997):

Aquellos portadores de riesgo voluntario o involuntario. Los *stakeholders* voluntarios tienen algún riesgo como resultado de haber hecho alguna forma de

inversión de capital, humano o financiero. Por su parte, los *stakeholders* involuntarios son aquellos que se ponen en riesgo como resultado de las actividades de la firma. Sin el elemento de riesgo no hay una parte interesada (p. 857).

En este orden de ideas, una parte interesada es definida con base en “el riesgo de perder” o “ser afectado”. De allí se puede derivar que los accionistas y propietarios del capital serían los grupos de interés más importantes para la empresa, ya que son quienes enfrentan el riesgo de perder el capital invertido.

En contraste, la definición de Freeman es más amplia, en el sentido que toma tres elementos básicos para la consideración de las partes interesadas. Dichos elementos son: poder, legitimidad y urgencia.

Respecto al primero (Weber, 1947, citado por Mitchell, Agle & Wood, 1997; p. 865) define el poder como “la probabilidad de que un actor dentro de una relación social esté en una posición de realizar su propia conveniencia a pesar de la resistencia”. A su vez, (Etzioni, 1964, citado por Mitchell, Agle & Wood, 1997) clasifica el poder así: “a) Poder coercitivo. Basado en los recursos físicos de fuerza, violencia o restricción; b) Poder utilitario. Basado en recursos financieros o materiales c) Poder normativo. Basado en recursos simbólicos” (p. 865). Este autor considera que el poder es transitorio, es decir, que puede ser adquirido como también perdido.

Por su parte, la legitimidad es definida por Suchman (1995) (citado por Mitchell, Agle & Wood, 1997) como: “una percepción generalizada o asunción de que las acciones de una entidad son deseables, apropiadas, dentro de un sistema de valores, normas, creencias y definiciones construido socialmente” (p. 866). La legitimidad, al combinarse con el poder crea autoridad (Weber, 1947, citado por Mitchell, Agle & Wood, 1997; p. 866). Por último, la urgencia es definida como el grado de atención requerido por los reclamos de los *stakeholders* (Mitchell, Agle & Wood, 1997; p. 867).

Es importante destacar que las visiones limitadas respecto a los *stakeholders* son un intento por definir los grupos relevantes (en términos de la relevancia directa) respecto al interés central económico de la firma. Las definiciones reducidas de *stakeholder*

enfatan en los reclamos legítimos de estos, basados en contratos, transacciones, títulos legales, derechos morales, intereses morales, y en los daños y beneficios generados por las acciones de la compañía.

Dicha perspectiva reducida del término, se materializa en distintas teorías. Es el caso de la teoría de la agencia, cuyo problema central es cómo el principal puede controlar el comportamiento del agente para alcanzar su propio interés. El poder del agente para actuar de manera contraria al interés del principal puede ser limitado por el uso de incentivos o monitoreo. Entonces, los administradores están a la expectativa de atender aquellos grupos de interés (que son los *shareholders* –accionistas-) que tienen el poder de compensarlos o castigarlos (Mitchell, Agle & Wood, 1997).

Este tipo de teorías se focalizan en el poder sin tener en cuenta la legitimidad o la urgencia de los llamados y las necesidades de los grupos de interés. En contraste, otras teorías organizacionales con orientación a un sistema abierto, como las teorías institucionales y la ecología de poblaciones, ayudan a entender los efectos cruciales del ambiente sobre las organizaciones. En el mundo socialmente construido, dentro del cual los administradores atraen *stakeholders*, estas dos teorías sugieren que los *stakeholders* legítimos son quienes realmente cuentan (Mitchell, Agle & Wood, 1997).

1.2.4. Competitividad y responsabilidad social empresarial

Para una mejor comprensión de la relación entre la RSE y la competitividad, se retomará lo propuesto por Riveros (2010) quien plantea: “la mirada sistémica de competitividad, es la mirada más conveniente para poder abordar la gestión de las empresas hoy” (P 16). Esta mirada sistémica, implica un análisis multidisciplinar de la organización. La barca (2007) (citado por Riveros Luque, 2010) afirma que “La sociología, la geografía, las ciencias políticas y las disciplinas comportamentales, junto con la biología y con las neurociencias, son un pilar fundamental para comprender y explicar la empresa hoy” (p.19). Desde este punto de vista, se han considerado factores como el desarrollo sostenible y la RSE como elementos “agregadores de valor de las organizaciones”.

A partir del informe “Nuestro futuro común” de la Comisión Brundtland en 1987, el concepto de desarrollo sostenible se ha convertido en un factor fundamental para apalancar la competitividad de las empresas, encauzándolas independientemente de su tamaño, hacia el manejo simultáneo de factores económicos, sociales y ambientales (Riveros Luque, 2010, p. 24). Bajo esta postura, la empresa debe actuar bajo estas tres dimensiones (ambiental, social y económica) y alcanzar un nivel adecuado de rentabilidad. Los resultados económicos de la empresa van de la mano con el respeto por el impacto ambiental y social que pueda ocasionar su actuar.

El actuar empresarial se ha vinculado a las dimensiones sociales y ambientales, sin embargo, dicha vinculación no se ha apartado de la lógica económica, pues éstas son consideradas como inversiones ambientales y sociales. “La RSE tiende a orientarse hacia inversiones filantrópico-estratégicas, donde la empresa no sólo busca el bien público, sino también, fundamentalmente, el propio beneficio” (Solís González, 2008, p. 236).

Al entender el concepto de RSE como estratégico y de competitividad, no cabe duda de que el elemento que prima es el financiero, tal como afirma Milchen (2002) (citado por Solís González, 2008) “en muchos casos, la inversión en actividades filantrópicas es deducible de impuestos, lo que representa para las empresas un doble beneficio: un mejoramiento de la imagen institucional y una disminución de sus obligaciones fiscales.”

Bajo la teoría de la competitividad, los recursos destinados a la RSE deben ser usados para incrementar la eficiencia de la empresa. Así lo evidencian Porter y Kramer (2006):

Si las corporaciones analizaran sus alternativas de responsabilidad social bajo los mismos marcos que orientan sus decisiones de negocios, descubrirían que la RSC puede ser mucho más que un costo, una limitación o un acto de beneficencia; puede ser una fuente de oportunidades, innovación y ventaja competitiva (p 3).

La empresa desarrollará sus actividades con el ánimo de obtener una buena imagen, insertarse en nuevos mercados, acceder a nuevos clientes. Es así como justifica sus acciones en materia de RSE desde lo económico, lo que significa que destaca

contribuciones tangibles para los *stakeholders*, como creación de empleo, pago de impuestos, caridad, etc.

Esta postura, que toma a la RSE como un elemento de competitividad, se evidencia también en muchas de las iniciativas surgidas en RSE. Tal es el caso del Libro Verde de la Unión Europea (2001) que reza:

A medida que las propias empresas se enfrentan a los retos de un entorno en mutación en el contexto de la mundialización y, en particular, del mercado interior, aumenta su convencimiento de que la responsabilidad social puede tener un valor económico directo. Aunque la responsabilidad principal de las empresas consiste en generar beneficios, pueden contribuir al mismo tiempo al logro de objetivos sociales y medioambientales, integrando la responsabilidad social como inversión estratégica en el núcleo de su estrategia empresarial, sus instrumentos de gestión y sus actividades. (p. 4) (Resaltado fuera del texto).

1.2.5. Sensibilidad social

La sensibilidad social es un concepto que implica anticipación y prevención, es decir, está relacionado con una postura proactiva. Peter Arlow & Martin Gannon (1994) (citados por Zerpa de Márquez, 2000) afirman:

El término sensibilidad social ha llegado a usarse ampliamente en años recientes para referirse a las actividades que van más allá de la obligación y la reacción social. La perspectiva de sensibilidad social constituye un significado más amplio de la responsabilidad social, pues coloca a los gerentes y a sus organizaciones en una posición muy lejana a la tradicional, dedicada exclusivamente a fines y medios económicos (p. 93).

Es decir, se reconoce el impacto social y ambiental de la empresa, pero no únicamente como un medio para generar buena imagen y contribuir con la rentabilidad de la misma.

Un aspecto importante dentro del concepto de sensibilidad social es integrar la empresa a la dinámica del sistema social, lo que implica abordar la complejidad del sistema social y ambiental y a partir de allí, considerar la responsabilidad empresarial.

Este concepto se plantea como punto de partida del análisis propuesto en esta disertación. El estudio de caso y el modelo de diagnóstico desarrollados, se diseñaron a partir de la propuesta de Ackerman y Bauer (1976) y del modelo de sensibilización de la RSE propuesto por Basu & Palazzo (2008).

De acuerdo con los autores, la sensibilización organizacional implica una visión tripartita del proceso: 1) cognitivo: implica un pensamiento sobre las relaciones con los *stakeholders* y una visión amplia del mundo (por ejemplo el bien común, que va más allá del bien de los negocios); 2) lingüístico: involucra maneras de explicar las razones de la organización para adherirse con actividades específicas y compartir tales explicaciones con otros; y 3) conativa: que hace referencia a la postura en el comportamiento que adopta, con el compromiso y la consistencia que esto muestra en la conducción de las actividades que afectan a sus relaciones percibidas (Basu & Palazzo, 2008). Con base en estas tres dimensiones se puede definir a la RSE como:

...el proceso por el cual los directores dentro de una organización piensan y hablan de relaciones con los *stakeholders*, así como sus papeles en relación con el bien común, con su disposición conductual en lo que concierne al cumplimiento y el logro de estos papeles y relaciones (Basu & Palazzo, 2008. P. 124).

A continuación se describen dichas dimensiones:

- 1.2.5.1. Dimensión cognitiva

Relacionada con la percepción del concepto de empresa, lo que a su vez está ligado a su identidad, su orientación y su ideología. Esta última se puede definir como el conjunto de creencias, valores y normas compartidos que atan a algunas personas y les ayuda a dar sentido a sus mundos (Basu & Palazzo, 2008).

Brickson 2007 (citado por Basu y Palazzo, 2008; p. 125) describe tres tipos de orientación en torno a la percepción de empresa: individualista, relacional y colectiva. La individualista enfatiza en la libertad individual y el interés propio, para construir una entidad atomizada que es distinta y separada de otras. La orientación relacional, por su parte, percibe la organización dentro de una red de interacciones, con énfasis en las relaciones con los *stakeholders*, pensadas desde lo estratégico. La colectivista entiende la organización como miembros de grandes grupos que van más allá de los *stakeholders* relevantes para los negocios inmediatos, con mutuos lazos generalizados.

Estos tipos de orientación e identidad influyen en las relaciones de las organizaciones con sus grupos de interés. Por ejemplo, una organización individual optaría por adherirse a actividades de RSE bajo un espíritu competitivo. Una organización relacional puede enfatizar selectivamente en aquellas acciones de RSE desde un criterio estratégico, designadas para reforzar relaciones, por ejemplo, contribuir con acciones benéficas dirigidas a algunos grupos de interés. Una organización colectiva por su parte, dirige sus relaciones, tomando como referentes las problemáticas sociales y ambientales, como el calentamiento global, la colaboración con otras instituciones y reúne sus recursos para establecer una relación con el activismo prominente.

▪ 1.2.5.2. Dimensión lingüística

Esta dimensión involucra las maneras de explicar las razones de la organización para adherirse con actividades específicas de RSE y la manera en que comparte tales explicaciones con otros. Es decir, está relacionada con la justificación del accionar de la empresa.

Dentro de dicha dimensión se establecen las siguientes categorías de justificación: en primer lugar la legal, en la que la organización suministra argumentos como soporte y justificación de sus acciones, a partir de términos como obligaciones, derechos, conformidades, sanciones, penalidades, códigos de conducta, confidencialidad, acuerdos. Es decir, hace referencia a las obligaciones legales que adquiere la empresa.

En segundo lugar está la justificación científica, que recurre a “veredictos neutrales” de expertos para justificar las acciones, es decir, acude a estudios científicos para justificar sus acciones.

Por último, la justificación económica destaca las contribuciones tangibles para los *stakeholders*, como la creación de empleo, el pago de impuestos, caridad, etc. (Basu & Palazzo, 2008).

- 1.2.5.3. Dimensión conativa.

Es la postura en el comportamiento que adopta la empresa. La Mure (2003) (citado por Basu & Palazzo, 2008; p. 128) selecciona dos factores: económicos y no económicos para predecir la naturaleza de la postura seleccionada. De igual manera, clasifica las diferentes posturas: en primer lugar, puede presentar una postura defensiva, que se caracteriza por no aceptar retroalimentación de otros sujetos, y por presumir sus derechos en términos de sus decisiones, lo que dificulta que la organización se adapte al cambio. En segundo lugar se encuentra una postura tentativa, la cual es indecisa y carece de herramientas apropiadas para generar soluciones, por lo que causa una incertidumbre referida a las consecuencias de sus actos. Por último, la postura abierta, orientada hacia el aprendizaje y basada en la disposición de la organización para escuchar y responder a las perspectivas alternativas ofrecidas por otros (Basu & Palazzo, 2008).

Con la clasificación de Basu & Palazzo como referente, se diseñó el instrumento para el estudio de caso que será presentado en los próximos capítulos, donde se reconocen las dimensiones cognitiva, lingüística y conativa, el cual se centra en identificar los elementos necesarios para que sea posible y efectiva la implementación de iniciativas de RSE (GRI e ISO) en las pyme.

1.2.6. Factores comunes de las diferentes posturas en RSE

Los elementos planteados en las anteriores posturas permiten identificar algunos rasgos característicos en las distintas percepciones de la RSE. En primer lugar, se puede establecer que, en su mayoría, las posturas parten de reconocer responsabilidades primarias, vinculadas a lo económico, es decir, relacionadas con la generación de utilidades producto de la actividad empresarial.

En segundo lugar, se evidencia que, además de la evolución conceptual de la RSE, va tomando lugar un desarrollo paralelo en la medida, valoración y evaluación del desempeño corporativo. Desde la perspectiva de la administración estratégica, la noción de gestión corporativa fue cambiando lejos de la mirada singular de la gestión financiera hacia una más amplia que incluye dimensiones sociales y ambientales (Paul Lee, 2008).

Por último, un tercer factor común está relacionado con la voluntariedad de dichas responsabilidades sociales y ambientales. Este último elemento amerita discutir más ampliamente las condiciones en que surge y se posiciona la idea de voluntariedad como característica intrínseca de la RSE.

1.3. Voluntariedad *versus* obligatoriedad

Un elemento común en las definiciones de la RSE, es su carácter voluntario. Una muestra es la definición del Libro Verde de la Comisión Europea, “Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas” (2002): “La responsabilidad social de las empresas es, esencialmente, un concepto con arreglo al cual las empresas deciden voluntariamente contribuir al logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio” (p. 7).

Para discutir si la RSE debe ser entendida con carácter voluntario u obligatorio, es necesario caracterizar el marco normativo del contexto global actual. La primera característica del sistema jurídico internacional está relacionada con la pérdida del

protagonismo estatal en la producción legislativa, que a su vez se presenta con la consolidación de un pluralismo jurídico global como expresión de una legalidad supraestatal, formal e informal, basada en las instituciones y agentes económicos dominantes (Hernández Zubizarreta & Ramiro, 2009).

Una segunda característica es la existencia de relaciones de poder en las que las empresas multinacionales se desenvuelven sin contrapesos suficientes. Los sistemas universales de protección de los derechos humanos y laborales fundamentales, como los códigos externos e internos, no pueden neutralizar la fortaleza del derecho comercial global:

La regulación formal tiene un sentido muy claro. La asimetría es absoluta, los cuerpos normativos vinculantes son los adscritos a los intereses económicos mientras que los no vinculantes se adscriben a los que tratan sobre los derechos de las mayorías (Hernández Zubizarreta & Ramiro, 2009. P. 31).

Las características del sistema jurídico global se pueden resumir en la desnacionalización normativa y el predominio de los sistemas supraestatales (dentro del ordenamiento jurídico actual, las normas emanan de la OMC, los tratados regionales y bilaterales de libre comercio e inversiones, junto al Banco Mundial, FMI, entre otros.) y el surgimiento de los códigos de conducta (junto a la incorporación de la ética al mundo de la empresa).

Son muchos los ejemplos que se pueden citar para evidenciar las relaciones de poder entre la empresa y los diferentes agentes, como las relaciones laborales basadas en la "flexibilidad laboral", que no brindan garantías y estabilidad al trabajador. Es decir, la subordinación como elemento del contrato de trabajo permanece, pero cambia la remuneración (segundo elemento del contrato de trabajo), y demás garantías laborales, como es el caso de la seguridad social. Otro ejemplo palpable tiene que ver con las relaciones entre las empresas multinacionales y el entorno. Las multinacionales se sustraen de la capacidad reguladora del Estado (que es débil), y abren camino a los códigos de conducta internos y a la RSE dentro de un contexto jurídico blando que les permite funcionar con plenas garantías económicas y con criterios unilaterales entroncados en el Derecho Internacional del Comercio y al margen de la función que

ampara el Derecho Internacional de los Derechos Humanos (Hernández Zubizarreta & Ramiro, 2009).

Teniendo en cuenta los elementos anteriores, se puede decir que la voluntariedad en materia de RSE ha permitido que las empresas multinacionales construyan el discurso de los códigos de conducta para legitimar sus acciones. Por esta vía, continúa siendo legítima la maximización de la utilidad, esta vez atenuada con la incorporación de la mirada hacia los ámbitos sociales y ambientales.

En síntesis, la voluntariedad en materia de RSE contribuye al carácter laxo de la normatividad en materia de derechos humanos, ambientales y el bienestar de la sociedad en general.

Con los elementos anteriores, se busca enfatizar que no se puede dar el debate de voluntariedad-obligatoriedad en RSE, si no se tiene en cuenta el papel del Estado y de la empresa dentro del contexto global actual. Para ello, tomemos el informe de la División de Desarrollo Sostenible y Asentamientos Humanos de la CEPAL (2004):

En los años ochenta la política económica mundial se apartó de la regulación y de la intervención estatal, promoviendo la liberación del comercio y la reducción del papel del Estado. Muchos centros de producción de bienes y servicios pasaron de los países del Norte hacia los países menos desarrollados, y se inició la globalización de la cadena de valor en la que los gobiernos (en especial los del Sur), pasaron de ser protectores y reguladores del sector empresarial, a ser promotores de la inversión extranjera (Correa, 2004: p.16)

La RSE ha servido a la legitimidad de la gran empresa, ahora bajo la bandera de los ámbitos sociales y ambientales como elementos a tener en cuenta dentro del desempeño corporativo. Se ve la necesidad entonces de realizar un análisis que contribuya a una comprensión de la RSE que no esté enmarcado bajo la lógica economicista, lo que implica una percepción del concepto de empresa desde una orientación colectiva, en la que se entienda a la organización como miembro de grandes grupos que van más allá de los *stakeholders* relevantes para los negocios inmediatos. Esto implica que no sólo se recurra a la justificación económica que destaca las contribuciones tangibles para los

stakeholders, por ejemplo, creación de empleo, pago de impuestos, caridad, etc. (Basu & Palzazzo, 2008).

1.4. Desarrollo sostenible débil *versus* desarrollo sostenible fuerte

El concepto de desarrollo sostenible ha sido ampliamente debatido. Sin embargo, su amplio debate no ha contribuido a una verdadera comprensión de la complejidad del ecosistema en general, lo que ha opacado la verdadera crisis ecológica y ambiental producto de la actividad económica. Un ejemplo de lo anterior es el debate entre desarrollo sostenible y desarrollo sustentable, que como lo plantea Leff (2003), “la presencia de los términos sustentable y sostenible en su trasfondo opacan las reales crisis ecológicas y ambientales producto de la actividad económica; la expansión del capitalismo hacia actividades emergentes cada vez más degradadoras del medio ambiente; la acción depredadora del hombre mismo cuando no se preocupa por su entorno, y las conductas utilitaristas carentes de sentido del nosotros.” (P 191)

La conciencia ambiental emerge a finales de los años sesenta, pues es en esta década en la que se vuelve materia de política, luego de la Conferencia sobre Medio Ambiente Humano (Estocolmo, 1972), sin embargo, como efecto de la Cumbre Ambiental de Río 1992, es en la década de los 90's del siglo XX que cambia la geopolítica en torno al discurso y las políticas del “desarrollo sostenible” (Leff, 2003; p 189). En la dicha declaración de Río de Janeiro de 1992, se define el desarrollo sostenible (*sustainable*) como: “aquel desarrollo que satisface las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las generaciones futuras para atender sus propias necesidades” (citado por Fernández & Gutiérrez, 2013. P 127)

En algunas ocasiones, se ha hecho un uso indistinto entre los términos desarrollo sostenible y sustentable, y se han utilizado como sinónimos de un desarrollo humano equitativo, viable y vivible, sin embargo, estos conceptos presentan una diferencia semántica que proponen dos vertientes de desarrollo distinto. Por desarrollo sostenible, se comprende un desarrollo sin agotar los recursos existentes. Por su parte el desarrollo sustentable, hace referencia a una interpretación economicista de desarrollo (*desarrollismo*), que se basa en la sustracción de recursos para alimentarse y generar

desarrollo en detrimento de los países, regiones o sociedades de quienes se alimenta, sin importar los costos sociales y ambientales de los seres y naciones de donde se extraen dichos recursos. (Fernández & Gutiérrez, 2013. P 124).

Dentro del concepto de desarrollo sostenible, se ha trabajado el concepto de sostenibilidad fuerte y sostenibilidad débil (Ayres, Van den Bergh & Gowdy). Entendiendo por sostenibilidad fuerte, aquella sostenibilidad en la que no existe una disminución de oportunidad de vida, se busca la conservación de lo humano, de los recursos naturales y de la calidad ambiental. Bajo esta óptica, los recursos naturales no pueden ser sustituidos por el capital físico y humano. Por su parte, el desarrollo sostenible desde la perspectiva de sostenibilidad débil, reconoce que no hay un desarrollo sostenible, si el desarrollo⁷ disminuye de generación en generación. Desde la óptica de sostenibilidad débil, el cual ha sido el lente predominante de desarrollo sostenible, el capital natural puede ser sustituido por el capital formado. Este lente de sostenibilidad débil reconoce entonces el no detrimento del bienestar de generación en generación. Bienestar traducido en crecimiento económico y aumento del consumo. Desde este punto de vista y desde la visión neoclásica, la sostenibilidad es un problema de administración de capital garantizando la igualdad de oportunidades para las presentes y futuras generaciones, el objetivo es entonces mantener un nivel constante de capital, incluyendo el capital natural, el cual puede ser intercambiado por el capital formado.

Retomando lo planteado por Leff (2003), es bajo la lógica de desarrollo sostenible débil, que se ha estructurado la geopolítica económico-ecológica actual, que ahonda las diferencias entre países ricos y pobres, y que se configura en el contexto de una globalización económica que al tiempo que lleva a la desnaturalización de la naturaleza, con el discurso del desarrollo sostenible promueve una estrategia de apropiación que busca “naturalizar” a la mercantilización de la naturaleza: perversión de lo natural.

El presente análisis reconoce que la RSE y su postura predominante y las iniciativas que han surgido en dicha materia (GRI, e ISO, que son las analizadas en la presente disertación) se desarrollan bajo el marco de la definición de desarrollo sostenible débil, que como se mencionó en líneas anteriores, es un lente que no contribuye a una

⁷ Desde una perspectiva de sostenibilidad débil el desarrollo se relaciona con el bienestar, que es una función de utilidad, que en los modelos simples, se equipara dicha utilidad con el consumo (que se define como la producción bruta menos la inversión –sostenibilidad de Hicks). En este sentido, maximizar la felicidad se equipara con la maximización del consumo.

verdadera preservación de los recursos naturales. Bajo la postura predominante de RSE, lo que se busca es mantener las condiciones de maximización de las utilidades favoreciendo a uno de los grupos de interés en particular: los propietarios del capital. Como ya se había mencionado en párrafos anteriores, es así como la legislación y los cuerpos normativos con carácter vinculante, son los adscritos a los intereses económicos mientras que los no vinculantes se adscriben a los que tratan sobre los derechos de las mayorías y los derechos ambientales (Hernández Zubizarreta & Ramiro, 2009).

En relación al papel y la participación de las pymes dentro del marco de desarrollo sostenible, al igual que lo ocurrido con las prácticas de RSE, estas empresas quedan marginadas de las diferentes prácticas ambientales y socialmente responsables, por un lado las problemáticas que éstas enfrentan, y por otro, porque las estrategias que surgen en los ámbitos ambientales y sociales privilegian a la gran empresa. Las pymes buscan poder sobrevivir y competir frente a las otras empresas, pues los retos y los problemas que enfrentan las lleva a establecer prioridades en términos de reducción de costos, y otros aspectos relacionados con la sobrevivencia en términos económicos. En la lógica de un desarrollo sostenible desde una postura débil, este tipo de empresas trabajan día a día y centran sus esfuerzos en la sobrevivencia económica, sin contar con los recursos para establecer prioridades en relación a impactos ambientales y sociales.

Es necesario entonces fortalecer y generar más políticas de apoyo a las pymes, de manera tal que puedan centrar también sus esfuerzos en materia de impactos ambientales y sociales, y que dichos esfuerzos no solo se encaminen a la preocupación por la sobrevivencia económica. Es así como se podría vincular las pymes a prácticas ambientales y sociales desde la lógica de la sostenibilidad fuerte, y de esta manera se puede hablar de una generación de valor para todos los actores sociales (stakeholders), a diferencia de las grandes empresas que buscan no la generación de valor para los grupos de interés, sino la maximización de utilidades para los propietarios del capital.

1.5. Conclusiones del capítulo

A pesar de la extensa bibliografía en torno al concepto de RSE, se requiere de un análisis que contribuya a clarificar las diferentes posturas, lo que implica comprender la empresa como un actor dentro de un sistema natural y social complejo.

A partir de la descripción de la evolución del concepto de RSE y de las diferentes posturas al respecto, se evidencia que, si bien ha tenido algunas implicaciones para el cambio de percepción del rol empresarial y para una mayor concienciación de la sociedad, este concepto sirve a la legitimidad de la empresa, en especial de la gran empresa. Como lo argumenta O'Dwyer (2003):

The act of engaging with corporate management is accused of enabling managers to demonstrate an open attitude to CSR (by selectively choosing elements to suit business interests) as a way of demonstrating that they are listening to criticism thereby further legitimising the status quo and, in effect, resisting any desired change (p 525) (Resaltado fuera del texto).

En el contexto global actual, dicha legitimidad es otorgada por la sociedad, la cual exige a la empresa un comportamiento que responda por los impactos ambientales y sociales de sus acciones. Así, la empresa vincula estos ámbitos al económico. El desempeño corporativo se mide ahora a la luz de informes financieros, ambientales y sociales (siguiendo el triple *bottom line*).

La preocupación por el impacto ambiental y social se desarrolla bajo el marco de la competitividad. “En el liberalismo clásico, la ética constituía una barrera para la eficiencia económica. Hoy, sin embargo, no se concibe el éxito empresarial de manera sostenible sin una dimensión ética importante” (Hernández Zubizarreta & Ramiro, 2009; p. 63). No obstante, la pregunta que surge es si es posible hablar de una ética empresarial bajo el marco de escándalos corporativos a nivel mundial, la explotación de recursos naturales en países “pobres”, la no existencia de garantías para los trabajadores, entre otros aspectos.

La evolución conceptual del término RSE, hacia la perspectiva de la administración estratégica, se materializa en iniciativas que defienden el interés de la gran empresa y no proporcionan las herramientas para que exista en la práctica una participación de los diferentes actores sociales, ni mucho menos una vinculación en la práctica de la pyme. Por lo anterior, en los siguientes capítulos se busca desarrollar elementos que permitan contribuir a dicha vinculación.

2. La responsabilidad social empresarial en la PYME

2.1 Introducción

El papel de la empresa dentro de la sociedad ha sido trascendental, al ser el mecanismo a través del cual se ha estructurado y organizado la producción y la transformación de los objetos y valores para su respectiva asignación y apropiación social. Las relaciones de la empresa con su entorno han originado transformaciones en la base natural y en la sociedad (Ariza, León & Gómez, 2006).

A su vez, los cambios en el entramado social, económico y cultural han reformulado las relaciones entre la empresa y su entorno, requiriéndose una mayor y más frecuente comunicación y entendimiento entre éstas y sus públicos (Mc Williams y Siegel 2001, citado por Mellado, 2009 p. 25). Es así como ha adquirido fuerza dentro de las diferentes definiciones de empresa, la concepción de ésta como ente social que vive, dialoga y se comunica con sus públicos (Mellado, 2009, p 26).

La relación empresa-entorno ha tomado matices que van desde un enfoque de pequeños mercados, en el que se empieza a evidenciar una profundización y especialización de las labores artesanales, donde la productividad no era un factor importante, y cuyo impacto ecológico no era tan fuerte; hasta la empresa actual, que se caracteriza por la presencia de un poder de las empresas multinacionales, que generan un gran impacto ambiental (Ariza, León & Gómez, 2006).

En el nuevo orden económico global, en el que la mayor transformación atañe a la gestión de la producción y distribución y al proceso de producción en sí mismo; en el que los segmentos dominantes (de bienes o servicios) se organizan a escala mundial en sus procedimientos operativos reales, puesto que el proceso de producción incorpora componentes producidos en muchos emplazamientos diferentes por empresas distintas. En este contexto las firmas pequeñas y medianas continúan bajo el control financiero, comercial y tecnológico de las grandes empresas. Dado que el esquema de producción y distribución requiere de una forma de gestión flexible y del acceso a las tecnologías de comunicación y producción apropiadas (Castells, 1999. P 123), el alcance del impacto de la empresa es global.

Varias fases del proceso productivo se han trasladado hacia países en donde los costos de producción son más bajos, trasladando consigo los impactos ambientales y sociales hacia estos países. Las empresas multinacionales concentran una proporción creciente de capital y mercados, con alcance global. Y son estas empresas las que controlan el flujo de capitales y dominan las fases de producción, distribución y consumo. De esta forma se ejerce poder y control sobre el sistema jurídico global⁸, sobre las pequeñas y medianas empresas y, en general, estableciendo los parámetros del nuevo orden económico global.

Por lo anterior, el propósito del presente capítulo, es caracterizar el concepto de empresa y su evolución, con el objetivo de identificar los principales elementos de la relación empresa-entorno a lo largo de la historia y, por supuesto, comprender los factores que están presentes en la relación actual, necesaria para el análisis de la RSE.

El capítulo inicia con una descripción de la evolución de empresa y el impacto de ésta sobre el entorno en sus diferentes etapas históricas, seguido de una caracterización de la pyme y un análisis de sus fortalezas y debilidades.

⁸ "Al integrar a los países en una economía global, los intereses políticos específicos del Estado en cada nación se vinculan directamente con el destino de la competencia económica de firmas que no son nacionales ni están ubicadas en el territorio nacional" (Castells, 1999; p 116).

2.2 Empresa y entorno

La empresa ha sido considerada como la “unidad de producción privada básica en una economía capitalista o mixta. Contrata y compra otros factores con el fin de hacer y vender mercancías” (Samuelson 1990, citado por Martínez-Echevarría & Ortega, 1997; p. 103). En términos de su función, se puede decir que la empresa ha estado relacionada con su rol económico: producir bienes y servicios. Esta función está vinculada directamente con un objetivo económico que unidimensionaliza y simplifica el sistema ecológico:

La aparición de la empresa está unida a una despolitización del trabajo, que introduce una fuerte unidimensionalidad que constituye el núcleo central del moderno problema ecológico: el desarraigo del hombre respecto de su medio natural que es la comunidad política (Martínez-Echavarría & Ortega. p 118).

La empresa y su relación con el entorno, fue trasladándose desde dinámicas de pequeños mercados y profundización y especialización de las labores artesanales, hasta llegar a la actual consolidación de los mercados de valores. Las necesidades de aprovisionamiento de alimentos y de otro tipo de mercancías en los nacientes burgos, generaron las condiciones propicias para la gestación de mercados y la especialización de las labores artesanales, lo que dio origen a la dinámica empresarial. Es decir, el taller, el artesano y la comercialización de productos y manufacturas básicas constituyen la esencia fundamental de la empresa comercial (Ariza, León & Gómez, 2006). En la incipiente empresa no existía como tal una especialización de tareas ni una actividad transformadora encadenada y la productividad no era un factor importante (Mintzberg, 2002, citado por Ariza, León & Gómez, 2006).

En esta etapa, el impacto ecológico de la empresa no fue tan evidente, por un lado, porque en dicha etapa aún el ecosistema contaba con la capacidad de asimilar los residuos y, por otro, porque el impacto sobre el ambiente no era tan fuerte:

Un mismo artesano, realizaba todas las tareas conectadas con su arte u oficio. Realizaba todas las fases del proceso, desde el principio, que arranca de la

naturaleza, hasta el final. Este tipo de trabajo, por su propia multidimensionalidad, no permitía un impacto muy fuerte sobre la naturaleza (Martínez-Echevarría y Ortega, 1997; p 111).

A medida que las ciudades se van consolidando, se hacen mayores las exigencias por una producción creciente y cada vez más especializada. En dicho período, no solo las manufacturas básicas sino también la industria pesada fueron las actividades características de la producción (Ariza, León & Gómez, 2006). Se evidencia entonces una naciente “división técnica del trabajo”, lo que implica llevar al máximo la unilateralidad de los procesos naturales⁹. La producción a gran escala y masificada, característica de la empresa en el capitalismo industrial, conlleva la búsqueda de nuevos mercados, lo que abona el terreno para el comercio internacional. Es así como la rentabilidad exige producir para áreas enteras de un continente (Martínez-Echevarría y Ortega, 1997).

En este estadio del capitalismo industrial el impacto ambiental y social es mucho mayor en comparación con el de los talleres y las empresas comerciales (Ariza, León & Gómez, 2006). El ritmo de producción es mucho mayor que el ritmo al cual el sistema natural puede absorber los residuos generados por dicho proceso productivo. Tanto la naturaleza como el individuo son cosificados y valorados por su productividad.

La conformación de los monopolios industriales demanda grandes dimensiones de las empresas, lo que implica grandes cantidades de recursos financieros (capital). Es decir, el mercado financiero y accionario se desarrolla a la par con el aumento en la producción. La empresa logra desarrollar una estructura organizacional mucho más compleja. La separación entre propiedad y control, que posibilita dicha expresión financiera de empresa, genera a su vez nuevas herramientas en materia de gestión para responder a los requerimientos del inversor.

⁹ La unidimensionalidad del sistema ecológico, que trae el proceso productivo, descompone la integración natural. Dicha unilateralidad de la producción, conlleva aspectos y dimensiones que al no ser objeto de utilidad directa pueden constituir aspectos inútiles o perjudiciales, pero que son inseparables del proceso productivo. Por ejemplo, obtener mineral de hierro o carbón es algo útil y ventajoso (genera utilidad), pero conlleva aspectos negativos (que no generan utilidad) como son la dureza de las condiciones de trabajo en la mina, las escombreras de material inútil, la contaminación de los ríos provocada por el lavado del mineral, etc. (Martínez-Echevarría y Ortega, 1997; p 110).

Las empresas motivadas por la rentabilidad necesitan de estrategias y herramientas que les permitan insertarse a nuevos mercados. Es necesario la ampliación de los mercados, ya que aumentar la producción sin una expansión previa de la demanda, o de su potencial, es demasiado arriesgado desde el punto de vista del inversor. Esta es la causa de la expansión considerable en relación con la producción y, después, la de la inversión directa extranjera. Nos enfrentamos entonces en un nuevo escenario, como lo denominaría Castells, a una economía informacional. Contexto en el que se requiere movilidad de los factores de producción, principalmente del capital, y en el que las empresas necesitan incrementar sus capacidades de comunicación. La desregulación de los mercados y las nuevas tecnologías de la información, en estrecha interrelación, proporcionan estas condiciones (Castells, 1999. P 111).

La integración global de los mercados financieros desde comienzos de la década de 1980, posibilitada por las nuevas tecnologías de la información, tuvo un impacto en la disociación de los flujos de capital de las economías nacionales. Mediante la extensión de su alcance global, la integración de los mercados, el capital y las empresas capitalistas en su conjunto, han aumentado de forma significativa su rentabilidad (Castells, 1999. P 112).

Las nuevas tecnologías permiten la movilidad de capitales entre economías en un tiempo muy corto, de modo que estos y, por tanto, los ahorros y la inversión, están interconectados en todo el mundo, de los bancos a los fondos de pensiones, mercados bursátiles y cambios de divisas. Los flujos de capital se vuelven globales y cada vez más autónomos frente a la actuación real de las economías (Castells, 1999. P 112).

En esta etapa financiarizada, el rol económico de la empresa, se desarrolla de manera paralela a actividades especulativas con el ánimo de buscar márgenes de rentabilidad mayores. Procesos especulativos que priman sobre la actividad económica de las mismas empresas. Bajo palabras de Aktouf, es lo que se denominaría “pasar del grupo (o firma) de producción de servicios y de utilidades de la economía real a la posición de holding financiero, cuyo único propósito es multiplicar el dinero por el dinero, sin preocuparse por el empleo, ni por el bienestar de la sociedad y aún menos por la protección de la naturaleza.” (Aktouf, 2004. P 26).

En este contexto el impacto ambiental y social es mucho mayor y tiene un alcance global, pues todas las estrategias están enfocadas hacia la rentabilidad y el único objetivo es aumentar los beneficios en un entorno financiero, para lo cual se puede recurrir a reducción de costos de producción (comenzando por los costos de la mano de obra), aumento de la productividad, ampliación del mercado y aceleración de la rotación del capital.

En nombre de la rentabilidad, se disminuyen las garantías laborales para los trabajadores, se deteriora el ambiente (a través de la explotación de “recursos naturales” generando un gran impacto en mayor medida en los países pobres), se vulneran los derechos de comunidades. Las empresas multinacionales, al ejercer una fuerte influencia y poder dentro del sistema económico, conforman las reglas de juego en beneficio propio, contribuyendo a la desigualdad, desempleo y generando los niveles de pobreza de los que actualmente somos testigos.

En síntesis, la empresa comercial surge en el contexto mediterráneo al final de la edad media; la empresa industrial se concreta especialmente en el entorno europeo insular, en los albores de las revoluciones de las máquinas, el vapor y la combustión; la empresa financiera consigue su mayor expresión en el contexto estadounidense, al amparo de la consolidación de los mercados de valores. La empresa transformó las dinámicas productivas en las que primaban el individuo, la experticia y los valores culturales en los oficios por encima de la productividad, y dio más importancia al capital y al rendimiento financiero.

Los factores de legitimación de la empresa, producto de estas dinámicas, también se transformaron. En la época del mercantilismo la legitimidad provenía de las autoridades públicas, quienes permitían la creación y operación de compañías. Por su parte, el liberalismo económico del siglo XIX buscó la legitimidad de la empresa en el ejercicio de derechos y libertades cívicas, como el derecho a asociar capitales para iniciar negocios, la libertad de comercio y contratación. Y a lo largo del siglo XX, muchos autores han supuesto que es la sociedad la que otorga legitimidad a la empresa y es quién permite que las empresas existan y tengan poder. A partir de aquí, se concluye que las empresas han de regirse por los objetivos y valores sociales (Melé, 1997). La RSE surge entonces

en un contexto en el que las exigencias sociales son más fuertes y la legitimación proviene de la sociedad.

En síntesis, al analizar la evolución de empresa y su relación con el entorno, se puede concluir que a lo largo de todas las etapas se ha llevado a una cosificación del individuo y de la naturaleza, lo que ha generado una unidimensionalización del sistema ecológico. Se percibe a la empresa como un agente externo que no se encuentra inmerso en el sistema natural y social. Por ello, surge la necesidad de un análisis que contribuya a la comprensión de la empresa como actor social.

Para este trabajo se entenderá la empresa como una institución social que no está aislada del contexto en el que se desenvuelve, como un actor que hace parte de la sociedad y cuyo quehacer afecta a los seres humanos, al entorno y a las demás instituciones sociales con las cuales se relaciona.

Para ampliar el concepto de empresa, y con el ánimo de establecer elementos que permitan un análisis más profundo, se tomará como referente el planteamiento de Argandoña (2007), que propone tres modelos de empresa sobre la base de tres elementos claves que constituyen a las organizaciones: 1) personas que la componen; 2) objetivos comunes; y 3) coordinación de actividades para el logro de los objetivos comunes.

El primer modelo de empresa, es la mecanicista, donde cada uno de los actores, los objetivos y la coordinación están basados en el concepto de '*Homus Economicus*', en el que cada individuo actúa buscando su máximo beneficio económico.

El segundo es el Psicosocial, donde no solo existen motivaciones extrínsecas, sino también intrínsecas. Argandoña plantea que los agentes pertenecen a un entorno social y aunque la principal motivación sigue siendo la económica, existen otras como las satisfacciones emocionales, académicas y de reconocimiento social que también entran en juego en la práctica empresarial:

Las acciones de las personas serán ahora consecuencia no sólo de las motivaciones extrínsecas (los incentivos mencionados antes), sino también de esas

motivaciones intrínsecas: los trabajadores, por ejemplo, pueden esforzarse más en su tarea, no porque la empresa les ofrezca una remuneración más elevada, sino porque les gusta el trabajo que hacen, o porque les permite mejorar sus habilidades, etc. Y es posible, por ejemplo, que una mayor motivación extrínseca lleve a una menor motivación intrínseca y, por tanto, a una menor cooperación en los objetivos de la organización (Argandoña, 2007. P. 4).

El tercer y último modelo, es el Antropológico, que implica:

...que esas personas se mueven no sólo por las motivaciones extrínsecas e intrínsecas ya comentadas, sino también por motivaciones trascendentes, es decir, cuando consideran los efectos de sus acciones sobre los demás –y no porque esto les produzca ventajas materiales o algún tipo de satisfacción personal, sino porque esto es lo que los demás necesitan (Argandoña, 2007. P. 6).

Para la perspectiva de RSE aquí planteada, es necesaria una noción de empresa que considere que la preocupación por los impactos sobre el entorno no debe basarse en una motivación económica (que en este caso sería una motivación extrínseca), sino en un interés más amplio, como es el bienestar de la sociedad (motivaciones trascendentales).

En este orden de ideas, al pensar en RSE es necesario repensar la empresa, ya no desde una perspectiva mecanicista, sino como un actor social que se relaciona con los diferentes grupos de interés. También es necesario reconocer que dichas relaciones están caracterizadas por la presencia de una asimetría en la información y el poder y que, a su vez, los individuos que hacen parte de la organización y quienes interactúan con la misma, presentan motivaciones internas, externas y trascendentes.

Después de la caracterización de la evolución de empresa, en el siguiente acápite se desarrollará un análisis específico sobre la caracterización de las pymes colombianas.

2.3 PYME y entorno

Las empresas de menor tamaño juegan un papel muy importante en las economías de América Latina y el Caribe. En algunos países de la región, las microempresas representan hasta el 90% del sector empresarial y son determinantes en el tejido económico y social (Ikei 2007).

Para el caso colombiano, la definición de micro, pequeña y mediana empresa está dada por el número de empleados y por el monto de activos. Así lo establece la Ley 905 de 2004, como se resume en la tabla 3:

Tabla 3 Clasificación de empresas según la Ley 905 de 2004.

| | Número de empleados | Activos totales |
|------------------------|-------------------------------------|---|
| Microempresa | Número de Empleados \leq 10 | Activos Totales excluida la vivienda \leq 500 SMMLV |
| Pequeña Empresa | 11 > Número de empleados \leq 50 | 501 SMMLV * > Activos totales \leq 5.000 SMMLV |
| Mediana Empresa | 51 > Número de empleados \leq 200 | 100.000 UVT ** > Activos totales \leq 610.000 UVT |

* SMMLV: Salario Mínimo Mensual Legal Vigente. Para 2013, el SMMLV corresponde a \$589.500.

** UVT: Unidad de Valor Tributario. Para 2013, la UVT corresponde a \$26.841.

Fuente: Elaboración propia

Sin embargo, esta clasificación establecida en la norma no es la única que se ha hecho de las pymes. Otras clasificaciones incluso explican las causas de surgimiento de las pymes. Existe, por ejemplo, el caso de la taxonomía desarrollada por el Global Entrepreneurship Monitor (GEM), donde se identifican dos grupos: las pequeñas empresas basadas en la necesidad y las basadas en la oportunidad. El primer grupo surge en los países en desarrollo, principalmente para escapar del desempleo y la miseria; mientras que el segundo, surge para aprovechar una oportunidad identificada por el potencial empresario para desarrollar una nueva actividad. Dicha taxonomía es más adecuada que la tradicional de formal o informal, que hace referencia al cumplimiento de ciertos requisitos de carácter regulatorio y no a la naturaleza misma de la firma (Hernández Umaña, 2008).

En Colombia, los estudios sobre las PYMES se remiten a los trabajos realizados por FUNDES, a las conclusiones generadas por el BID y al proyecto GEM, el cual se lleva a cabo en Colombia desde el año 2006. Según cifras de ACOPI (2011), y siguiendo la clasificación señalada en la Ley 905 de 2004, el 96% de las empresas colombianas se clasifican en la categoría de MIPYME. El 96.4% de las empresas bogotanas son MIPYMES, las cuales generan el 70% del empleo en Bogotá. A nivel del país, el 40% de los salarios reportados, además del 38% del PIB son generados por las MIPYMES. Respecto al número de PYMES, éstas ocupan alrededor del 9% del parque empresarial. Estas cifras evidencian la importancia de las micro, pequeñas y medianas empresas en el contexto colombiano (Ikei, 2007). Sin embargo, es importante aclarar que aún son unidades que deben conocerse más a fondo, y de las que no existe información oficial actualizada. Las diversas entidades que trabajan con ellas realizan estimativos a partir de diferentes supuestos, por lo que usualmente los datos no son comparables (Rodríguez, 2003. P 28).

Estudios demuestran que existe un vínculo directo entre el Desarrollo socio-económico y el nivel de apoyo a las Pyme. De allí que las políticas gubernamentales, así como de las entidades multilaterales, se concentran cada vez más en fomentar un mayor desarrollo de estas empresas en un modelo de inserción a la economía mundial. Dada su importancia, así mismo, se han convertido en mercado objetivo prioritario de varias instituciones y muchas ONGs han orientado sus esfuerzos a atenderlas. Es así que en Colombia fortalecer este grupo de empresas, dado su potencial para la generación de empleo, así como su contribución al crecimiento de las exportaciones no tradicionales, se ha convertido en una prioridad (Rodríguez, 2003. P 22).

Sin embargo, la historia de las políticas diseñadas como apoyo a las pymes en América Latina es muy reciente: se inician en la década de los 80 con políticas aisladas y solo adquieren protagonismo en los 90. En el caso de Colombia, la Ley Mipyme es del año 2000 (Torres, 2006. P 252). Respecto a las políticas de apoyo a las pymes, éstas no han generado el impacto esperado.

Estudios¹⁰ que se han realizado en otras latitudes han determinado que las principales políticas de fomento para las pyme se encuentran en las categorías de: 1) políticas prioritarias, relacionadas con medidas de transformación estructural para incrementar la competitividad, asociación y cooperación. Y políticas secundarias que son de 2) Financiamiento, y 3) otras políticas, como es el caso de beneficios fiscales, compras públicas, mercado de trabajo y empleo y promoción de nuevas empresas.

En América Latina las políticas de apoyo han estado enfocadas a las no prioritarias, como es el caso de los beneficios fiscales, que representan un alivio temporal para los empresarios pero que realmente no los ayudan a mejorar la competitividad de sus negocios (Torres, 2006. P 254).

A pesar de conocerse la importancia del parque empresarial de las pymes, es necesario realizar un mayor trabajo en cuanto a la identificación de las necesidades y las características particulares para cada sector y tamaño (micro, pequeña y mediana). Dentro de las políticas y estrategias de apoyo a las PYME, no se hace un reconocimiento explícito que dicho grupo no es homogéneo, y representan una diversidad y complejidad que va más allá de las ideas generalizadas sobre las mismas.

A continuación se efectúa una caracterización de la pyme colombiana, tomando como referente los estudios de Rodríguez (2003), Franco (2012), Domínguez (1996), BID (2006), Zeballos (2007), Llisterri y García-Alba (2008), Torres de Villalba (2006), GEM (2010).

2.3.1 Caracterización de las pymes

Respecto a estudios sobre las pymes en América Latina, se pueden identificar los efectuados por FUNDES, BID (2006), Zeballos (2007), Llisterri y García-Alba (2008). Dichos estudios, logran identificar algunas problemáticas de las pymes,

¹⁰ Estudios como por ejemplo, el de Ricardo Domínguez: Promoción y reestructuración de pequeñas y medianas empresas en Canadá, España, Italia, y Japón, temas para el debate en América Latina, Serie Documentos de Trabajo N. IFM-102 junio de 1996.

relacionadas con la dificultad en el establecimiento de relaciones comerciales, la menor especialización, la mayor dificultad para unirse a las cadenas mundiales de valor y su grado mayor de informalidad. Adicionalmente, en materia de innovación, la inversión en investigación y desarrollo está por debajo de los niveles de países que pertenecen a la OECD. El acceso al crédito sigue siendo uno de los principales obstáculos que enfrenta el desarrollo de las empresas, a pesar de que en la mayoría de los países de América Latina, los sistemas financieros han experimentado una rápida modernización (Franco, 2012. P 29).

Por su parte, Rodríguez (2003), evidencia como problemáticas para las pymes: la situación económica del país, el acceso al financiamiento, el sistema tributario, el acceso al mercado interno, el apoyo y funcionamiento del Estado, el orden público, el acceso a mercados, la legislación laboral, la calidad y disponibilidad del recurso humano, la infraestructura logística y servicios públicos, la seguridad jurídica y representación gremial. Si bien ya ha transcurrido una década de este estudio, muchas de tales problemáticas siguen siendo válidas en la actualidad.

A continuación se describirán algunas de las problemáticas que enfrentan las pymes, partiendo de una breve descripción del perfil del empresario.

2.3.1.1. Perfil del empresario

En términos generales, el gerente y/o dueño de la pyme es una persona que tiene un excelente conocimiento de su oficio¹¹. A su vez se dedica a la administración de la empresa, sin embargo, en la mayoría de los casos sus habilidades de gestión se limitan a lo aprendido a través del quehacer en su empresa. Por su carácter informal, el gerente de la pyme busca establecer relaciones que se basan en la confianza, por lo que este tipo de negocios en la mayoría de los casos es de carácter familiar. (Rodríguez, 2003. P45).

¹¹ Sin embargo, en algunos estudios, como es el caso del proyecto de investigación desarrollado en Fundación Universitaria los libertadores, dentro del programa de contaduría pública, se evidencia que en algunos casos las microempresas que surgen por necesidad, los dueños o propietarios no poseen el conocimiento respecto al negocio. (Sepúlveda, 2012. P 3405)

En cuanto al nivel educativo, alrededor del 56% de los empresarios han adelantado estudios de nivel superior; el 12% cuentan con nivel técnico, 12% con nivel secundario y el 2% con educación básica primaria. Contrario a lo que se cree, se destaca el hecho de que más del 70% de los gerentes de las Pymes en Colombia han realizado estudios superiores (Rodríguez, 2003. P45).

A diferencia de la gran empresa, la gestión y la propiedad en las pymes son detentadas por la misma persona que es el propietario. Respecto a la experiencia de los empresarios, el 50% de los empresarios pyme cuentan con más de 15 años como empresarios, el 24% ha sido empresario entre 11 y 15 años, el 14% lleva entre 5 y 10 años y el 10% tiene menos de 5 años liderando su propia empresa (Rodríguez, 2003. P45).

Respecto a la situación en términos de género, la tasa de actividad empresarial para hombres es mayor que para mujeres, sin embargo, la brecha entre dichas tasas ha ido disminuyéndose¹². Al hablar de la edad de los empresarios, los colombianos que más crean empresas están en el rango de 25 y 34 años.

2.3.1.2. Financiación

Una de las problemáticas que enfrentan las pymes y más aún las mipymes es la financiación. En estudios efectuados respecto a la percepción de las problemáticas de los empresarios, el acceso al financiamiento es el principal obstáculo percibido (Rodríguez, 2003. P 41). Este obstáculo afecta en mayor medida a la pequeña empresa, en comparación con la mediana empresa, y tiene mayor incidencia en las empresas más nuevas. Cerca del 71% de los empresarios de las pymes más jóvenes (menores de 6 años) y de las más antiguas (mayores de 22 años) percibe las condiciones del crédito

¹² El estudio GEM para el año 2010, identifica la tasa de actividad empresarial, la cual mide el grado de creación de empresa. Dicho análisis lo efectúa por edad, por motivación de creación de empresa (interés o necesidad) y por género. Se logra identificar que el índice de actividad empresarial es mayor en hombres que en mujeres, es decir, es mayor el porcentaje de hombres que crean empresa en relación con las mujeres, sin embargo dicha brecha ha ido disminuyendo, lo que muestra que en Colombia existe una tendencia a la igualdad de género, al menos en lo relacionado con el surgimiento de nuevas empresas. (GEM 2010, citado por Franco 2012, P 35).

más restrictivas que los empresarios de los otros rangos. Las empresas más jóvenes por su falta de historial crediticio y las más antiguas porque la relación comercial se basó en los avales del dueño y no en la empresa (Rodríguez, 2003. P 41).

Factores como el costo de la deuda, el acceso a las fuentes de financiamiento (que depende de los requisitos para desembolsar créditos) y el conocimiento que posean los empresarios de las diferentes alternativas de financiación, apoyos y beneficios económicos a los que pueden acceder, son aspectos claves a la hora de evaluar la problemática de la financiación.

Según el estudio de Fundes (2003), el acceso al crédito era uno de los mayores obstáculos para el desarrollo de las mipymes. Al comparar estas cifras con estudios más recientes (2012), de ANIF (Asociación Nacional de Instituciones Financieras), se mencionan los bajos niveles de profundidad financiera del país. En 2011, el número de empresas con al menos un producto financiero ascendió a 504.000 (alcanzando solo al 6.2% frente al mismo período de 2010), de las cuales 148.000 contaban con un crédito comercial y 8.000 con un microcrédito, lo que significa que aproximadamente el 31% de las empresas que poseen un producto financiero cuenta con créditos comerciales y microcréditos.

Respecto a la financiación, según datos de la Gran Encuesta Pyme 2013-I (GEP), para el segundo semestre de 2012, el 46% de las pymes del sector industrial solicitaron créditos al sistema financiero (registrando una disminución de 6 puntos porcentuales frente al segundo semestre de 2011). Para el caso de las pequeñas empresas, el porcentaje de solicitudes de crédito cayó en 7 puntos porcentuales durante igual período y en las medianas lo hizo en 3 puntos porcentuales.

Para el sector de comercio, el porcentaje de pymes que demandaron créditos se mantuvo en un 46%. Dentro de dicho sector, se presentó un incremento del 54% en 2011-II al 57% en 2012-II para las medianas empresas, mientras que en las pequeñas, la solicitud de créditos disminuyó de 44% en 2011-II a 40% en 2012-II.

En el sector servicios, el porcentaje de pymes que solicitaron crédito, fue de 39%. Encontrándose un incremento de solicitudes para las empresas medianas del 50% en

2011-II al 55% en 2012-II, en contraste, con las pequeñas empresas en el que dicho porcentaje de solicitud de créditos disminuyó del 39% al 33% para el mismo período.

En relación con el costo del financiamiento, éste sigue siendo un elemento que dificulta el acceso de los microempresarios. Si bien las tasas de interés presentan una tendencia a la baja, en la actualidad la tasa efectiva anual para los microcréditos, se ubica en un 34.12% y la tasa de usura (efectiva anual) es de 53.45%, siendo más alta que la tasa de consumo. (tomado histórico tasas de interés microcrédito Banco de la República).

En suma, aspectos como las altas tasas de interés en los microcréditos, en comparación con las tasas para el crédito de consumo, la falta de conocimiento en cuanto a alternativas de fuentes de financiamiento y requisitos y demás parámetros para acceder a los microcréditos, son aspectos que dificultan que los empresarios vean en el financiamiento externo una posibilidad para acceder a recursos económicos. Por esto la participación del microcrédito dentro de la cartera del sistema financiero es del 2.7%. Un estudio reciente (Álvarez et. al., 2010) revela evidencia de racionamiento de crédito para empresas pequeñas en el país. Muestra que la financiación a través de recursos internos creció de manera acelerada durante el período 1996-2008 y que las empresas de menor tamaño, a diferencia de las grandes, financian más su actividad con recursos propios y con proveedores que con crédito financiero.

De acuerdo a cifras de la Gran Encuesta PYME (2013), para el segundo semestre de 2012, el porcentaje de pymes que accedieron al crédito bancario como fuente de financiamiento en el sector industria fue del 54%, en comercio el 56% y en servicios el 70%. Los proveedores siguen siendo la fuente de financiación alterna más importante para las pymes. El uso de otras fuentes alternativas sigue siendo moderado, como es el caso del leasing (7% de las pymes) y el factoring (7% de las pymes). Por tamaño, se observa que el porcentaje de empresas pequeñas que no acceden a otras fuentes de financiamiento es mayor que en el de las medianas.

2.3.1.3. Capacitación

Un segundo factor que los empresarios identifican como problemático, es la falta de capacitación en TICs, aspectos contables, tributarios, administrativos, normatividad del sector, mercadeo y publicidad. Esto les dificulta el acceso a nuevos clientes y mejoras en sus procesos internos. “La estructura administrativa de las Pymes no cuenta con programas de capacitación estructurados, que brinden al pequeño empresario las estrategias de mejoramiento para alcanzar la calidad y la productividad y lo impulse hacia el desarrollo de la cultura de la competitividad” (Villegas y Toro, 2009. P 90).

En términos de programas y políticas de capacitación por parte del Estado y organismos no gubernamentales, si bien es cierto se han desarrollado programas¹³ que permiten el acceso de capacitación por parte de los empresarios pyme,¹⁴ las políticas lideradas por el gobierno han estado principalmente enfocadas a los beneficios fiscales. Por ello es necesario fortalecer políticas que posibiliten el desarrollo de las pymes, y mecanismos que contribuyan a que dichas políticas de capacitación sean conocidas y difundidas y se direccionen al grupo objetivo (mipymes). Una de las conclusiones del estudio de Rodríguez (2003), así lo evidencia “A pesar de las numerosas políticas desarrolladas por los últimos gobiernos, los empresarios en su mayoría reportan que no las conocen o, en el mejor de los casos, que no son eficaces.” (p XIX)

En relación con el acceso de servicios de capacitación, cerca de la mitad de las pyme perciben como difícil acceder a los servicios de capacitación, consultoría y asistencia técnica. Es importante aclarar, que dicha percepción es más positiva en las medianas empresas que en las pequeñas (Rodríguez, 2003. P 117).

¹³ En el área de capacitación del recurso humano el SENA ha ampliado su cobertura y el número de programas que ofrece; los gremios, como Fenalco y ACOPI han implementado por su cuenta programas para sus afiliados y existen más de 180 ONG's de apoyo con capacitación a la microempresa. Las cámaras de comercio y los centros de desarrollo empresarial de algunas universidades se han unido al esfuerzo de mejorar la competitividad por la vía del aprendizaje. El ministerio de Industria, Comercio y Turismo en convenio con el SENA y Colciencias ha implementado programas relacionados con acceso a mercados; articulación y fortalecimiento productivos y fortalecimiento institucional (Rodríguez, 2003, P 257).

¹⁴ Tal es el caso de PRODES (Programa de Desarrollo Empresarial), liderado por ACOPI (Asociación Colombiana de Pequeñas y Medianas Empresas), el cual fue diseñado y construido en el año 1996. Es un conjunto de actividades asociativas desarrolladas en las micro y pequeñas empresas, orientadas al mejoramiento de la gestión, la productividad y la competitividad en el corto, mediano y largo plazo. El programa se desarrolla a partir de 5 etapas: selección y alistamiento; construcción de confianza; mejoramiento continuo; innovación; internacionalización. Dentro de este tipo de programas se desarrollan actividades de apoyo relacionadas con capacitación a los empresarios pyme en diferentes áreas como son asociatividad, finanzas, mercadeo, entre otros.

En síntesis, en relación con capacitación, las pymes enfrentan problemas de acceso a programas de formación debido a que muchos no cuentan con conocimiento de los diferentes Servicios de Desarrollo Empresarial, puesto que algunos de dichos programas no presentan la suficiente divulgación (Rodríguez, 2003). En términos de tamaño, las pequeñas empresas perciben mayor dificultad en el acceso a dicho tipo de programas en comparación con las medianas empresas. Y en relación con el acceso de servicios de capacitación de tipo privado, la dificultad se explica por falta de recursos económicos por parte de las pymes.

Esta dificultad que enfrentan las pymes, representa un obstáculo para que éstas logren procesos de mejora en diferentes áreas. Al hablar específicamente de implementación de políticas y prácticas de RSE, se hace necesario que se desarrolle toda una serie de programas de capacitación no sólo en términos de políticas e impactos ambientales, regulación laboral y ambiental, sino también en aspectos que permitan una estructura organizativa y procesos organizacionales lo suficientemente flexibles para poder implementar prácticas ambientales y sociales responsables.

2.3.1.4. Gestión y estructura organizativa

Un aspecto en el que deben trabajar las pymes, es en el fortalecimiento de su estructura empresarial, aplicar herramientas gerenciales más estructuradas que faciliten su desempeño organizacional. Actualmente, las pymes incorporan en sus procesos mano de obra no calificada, uso de tecnologías obsoletas, directivos con carencias gerenciales y en pensamiento estratégico. Así mismo presentan limitaciones técnicas y competitivas que imponen las escalas de producción, procesos y productos poco pertinentes para las necesidades del entorno (Villegas y Toro, 2009 P 87).

Se debe partir de reconocer que los gerentes de pequeñas y medianas empresas, en su mayoría, suelen tener experiencia y conocimientos en la fabricación, venta y exportación de sus productos. “No obstante, muchos de estos hombres de negocios han recibido su formación principalmente a través de la práctica.” (Mellado, 2009. P 48). A su vez, el control de los procesos productivos y organizacionales recae en su mayoría en la figura de jefe/dueño como empresario y líder. En efecto, a diferencia de una gran empresa, el nivel de centralización de la pyme es alto y no existe por regla general un

departamento o gabinete de comunicación establecido, por lo que la gestión del jefe/dueño influye de manera categórica e inmediata en los resultados (Mellado, 2009. P 30).

Al hablar de la importancia que el jefe/dueño brinda a la planeación estratégica, estudios efectuados a partir de una evaluación integral de una muestra de organizaciones (Zapata, 2004), han evidenciado, “la ausencia generalizada de una planeación estratégica formal y continua en la gestión empresarial de las organizaciones. Lo anterior significa que las empresas se concentran en la operación del día a día o a lo sumo se tiene en cuenta un horizonte de corto plazo, generalmente de un año, donde la base fundamental de planeación son los presupuestos de ingresos y egresos. Se debe precisar sin embargo, que algunas de las empresas trabajan solamente con un presupuesto de caja incompleto”. (P 120).

Aunque las empresas han formulado su visión y misión, en los casos en los que se ha observado esfuerzos por mostrar evidencias de planeación formal (escritos), parece que estos se limitan a formulaciones escritas que no se hacen explícitas en términos de objetivos estratégicos y funcionales con su correspondiente plan operativo (Zapata, 2004, P 120). Lo anterior concuerda con los resultados obtenidos en el estudio realizado por FAEDPYME (2009)¹⁵: 61.4% de las empresas realizan planeación formal. De dicho porcentaje de empresas que realizan planeación, el 79.4% desarrollan el planeamiento formal a un año (corto plazo) (P 49).

Este mismo estudio efectúa un análisis según el tamaño de empresa en relación con el planeamiento estratégico formal y el horizonte temporal. Los resultados evidencian que es mayor el porcentaje (46.2%) de microempresas que no cuenta con un planeamiento estratégico formal en comparación con las pequeñas y medianas empresas con un porcentaje de 38.9% y 27.9% respectivamente. En relación con el horizonte temporal, el 82.8% de microempresas efectúan su planificación con horizonte temporal de un año; para el caso de pequeñas y medianas empresas este porcentaje es de 80.1% de 74.6% respectivamente.

¹⁵ El estudio de la Fundación para el Análisis Estratégico y Desarrollo de la Pequeña y Mediana Empresa (FAEDPYME), tiene por muestra 1.970 mipymes iberoamericanas, dentro de la cual se encuentran 104 empresas colombianas.

En relación a la estructura organizativa, las unidades organizativas (departamentos) que están diferenciadas en las mipymes iberoamericanas en un mayor porcentaje son las de administración/contabilidad (90.1%), “comercialización/ventas” (74.4%) y “compras” (74.2%). Por el contrario el departamento de Investigación y Desarrollo (I+D), se encuentra diferenciado en el 31.5% de mipymes y los de calidad y recursos humanos en el 57.3% y 55.9% respectivamente (FAEDPYME, 2009. P 57).

En síntesis, se concluye que la pyme cuenta con una simplicidad estructural, que a su vez no cuenta con una planeación formal de sus actividades, no presenta una diferenciación clara de departamentos. En su mayoría, las unidades organizativas que se identifican son las relacionadas con los departamentos de administración/contabilidad, operaciones/compras y comercialización/ventas. Por su parte el porcentaje de mipymes que cuentan con un departamento de I+D demuestra la debilidad de este tipo de organizaciones en relación con carencia de tecnología avanzada en sus procesos y la falta de innovación en sus productos/servicios y procesos.

En relación con la cercanía de la empresa y sus clientes y la comunidad local, se evidencia una cercanía importante. En efecto, las pymes desarrollan sus actividades en un ámbito geográfico considerablemente más pequeño, situación que les aporta un mejor conocimiento de las comunidades y de determinados problemas sociales (Merino, 2005, citado por Mellado 2009 P 28). Las relaciones con sus clientes no se efectúan a través de canales de distribución, y les vende directamente a sus clientes. De los aspectos relacionados con los canales de distribución que afectan el acceso al mercado interno por parte de la Pyme, en primer lugar están las condiciones desfavorables de negociación con los canales, le siguen las exigencias de las grandes superficies y, por último, la baja diversificación de canales o concentración de clientes (Rodríguez, 2003, P 69).

En términos generales, en relación con la gestión de las pyme, se identifica poca realización de estudios de mercado, subutilización de la capacidad instalada, carencia de tecnología avanzada en procesos, baja participación de los empleados en la planeación de las actividades de la empresa, escasa atención al proceso de selección e inducción del personal, carencia de motivación de los empleados, insuficiente información y

conocimiento sobre los temas de actualidad, falta de herramientas para controlar la contaminación ambiental y aplicación nula de las técnicas de planeación de la producción (Zapata 2004, P 120).

2.3.1.5 Informalidad

El concepto de informalidad hace referencia a dos aspectos: por un lado la informalidad laboral, relacionada con las condiciones de trabajo “precario” y, por otro, la informalidad empresarial, que de acuerdo a la definición del Consejo Nacional de Competitividad, se refiere a la organización que desarrolla una actividad económica legal pero no cumple con todos los requisitos exigidos por las normas, tales como registro mercantil, pago de impuestos y afiliación a la seguridad social de los trabajadores, entre otros.

Según confecámaras, dentro de las razones que promueven la informalidad empresarial se encuentran: evitar el pago de impuestos, disminuir pagos laborales y no tener registro mercantil para evitar supervisión. Sin embargo, estas razones expuestas son a su vez obstáculos para las empresas informales. Por ejemplo, no contar con registro mercantil, significa no tener una visibilidad legal. Al no ser visible en el mundo de los negocios, tampoco puede acceder a los programas de apoyo que ha diseñado el Gobierno.

La formalización se da como una condición necesaria para generar condiciones de crecimiento sostenible de las empresas. A su vez, la informalidad en el ámbito de las empresas dificulta luego los procesos de formalización laboral (OIT, 2012).

El sector informal en Colombia se mide con base en la Encuesta de microestablecimientos, tomando las variables de ausencia del registro mercantil y falta de contabilidad. Con base en los últimos datos (cuarto trimestre de 2010), en el país hay

1.253 microestablecimientos¹⁶, de los cuales, el 59% pertenecen al comercio, el 32% a servicios y el 9% a la industria. Del total de establecimientos, el 43% no tiene registro mercantil y el 61% no lleva ningún tipo de contabilidad. Según cifras de ACOPI, el 63% de las microempresas son informales, el 43% de las pequeñas lo son y de las medianas empresas no se cuenta con datos.

En cuanto a las formas de operación y siguiendo a Castells (1999), las empresas medianas y pequeñas son formas de organización bien adaptadas al sistema de producción flexible de la economía informacional, ya que en el esquema de producción global se requiere una forma de gestión muy flexible (Castells, 1999. P 124).

En conclusión, una de las principales problemáticas que enfrentan las pymes, es el acceso al financiamiento y a diferentes alternativas de obtención de recursos diferente a los préstamos bancarios, siendo un gran obstáculo puesto que estas empresas presentan problemas de liquidez. Por otro lado, se evidencia que un gran porcentaje de pymes no cuenta con una planeación estratégica, presenta una simplicidad estructural, no existen departamentos diferenciados (las unidades diferenciadas en su mayoría se refieren a administración/contabilidad, comercialización/ventas y compras), no existe un número amplio de pymes que cuenten con un departamento de (I+D). De igual manera se encuentran altos niveles de centralización, en la que la toma de decisiones recae en la figura del jefe/dueño. No se presenta una participación activa de los trabajadores dentro de los procesos de toma de decisiones, en las actividades de distribución y ventas, no existe una adecuada relación con canales de distribución, debido a las condiciones desfavorables de negociación, a las exigencias de las grandes superficies y a la baja diversificación de canales o concentración de clientes (Rodríguez, 2003, P 69).

A pesar de estas problemáticas, hay dos factores que son potenciales para las pymes yes que son formas de organización más flexible y con cercanía a los clientes y a la comunidad local. También, las pymes cuentan con procesos de producción relativamente

¹⁶Se define a los microestablecimientos como unidades económicas con no más de 9 trabajadores y que no tengan más de tres sucursales, incluida la principal. (DANE, 2009. Metodología encuesta de microestablecimientos. P 20).

simples, lo que permite a la empresa observar la evolución del contexto antes de ajustar su curso de acción.

2.3.2 Gestión y perfil medioambiental de las pymes

Tomando como referente las problemáticas previamente caracterizadas, a continuación se efectuará una breve descripción del perfil ambiental de este tipo de empresas. Para lo anterior se toma como punto de partida el análisis de los profesores Jesús del Brío y Beatriz Junquera (2002).

Para caracterizar el perfil ambiental de las pymes, es necesario resaltar que aún se requiere esfuerzo desde el punto de vista académico y de políticas públicas que logren diferenciar estas organizaciones de las grandes empresas.

Ante la problemática ambiental, la respuesta por parte de las pymes mayoritariamente es una actitud rezagada y reactiva. Reacciones a estímulos externos procedentes de movimientos ecológicos, gobiernos, reguladores u otras empresas, o el simple cumplimiento de la regulación (Sroufe et al 2000, citado por del Brío y Junquera 2002. P 193). Sin duda, la gestión ambiental de las pymes se ve limitada por sus problemáticas, las cuales no son similares a las de la gran empresa, ya que esta última cuenta con mayores recursos y mejores condiciones que favorecen la búsqueda de innovaciones en el campo medioambiental. Incluso al hablar de relación entre resultado medioambiental y rentabilidad empresarial, Russo y Fouts (1997), han demostrado empíricamente que existe una relación positiva entre estas variables, sin embargo, dicha relación se presenta de forma clara en las grandes empresas en comparación con las pymes.

Lo anterior explica, en parte, razones por las cuales las pymes no presentan un buen desempeño ambiental. Existe una relación positiva entre tamaño y desarrollo medioambiental de la empresa. Las pymes percibirán menores ventajas de la gestión medioambiental (King y Leno 2000, citado por del Brío y Junquera 2002. P 193).

Las pymes cuentan con recursos financieros limitados (como se describió anteriormente, presentan dificultades de acceso a financiamiento), lo que dificulta que puedan desarrollar proyectos para la “acumulación de competencias”, ni siquiera asignar fondos para las iniciativas ecológicas o para los aspectos secundarios de la actividad principal de la empresa (Noci y Verganti, 1999, citado por del Brío y Junquera 2002. P. 195).

Otro aspecto importante es el relacionado con la estructura organizativa. Las pymes presentan una simplicidad estructural, por lo que no cuentan con unidades organizativas diferenciadas. Es necesario contar con una organización estructurada para poder implantar prácticas ambientales. Adicional a ello, la ausencia de una unidad organizativa con el objetivo específico de gestionar los temas medioambientales, podría hacer inviable el desarrollo de las estrategias medioambientales más avanzadas. (Azzone et al 1997, citado por del Brío y Junquera 2002. P. 197).

Sin embargo, un factor importante es la capacidad de las pymes para adaptarse a los cambios del entorno. Estas organizaciones cuentan con mayor flexibilidad, lo que facilitaría el desarrollo de iniciativas en materia de gestión ambiental.

En relación con el estilo directivo, se evidencia la necesidad de que los pequeños empresarios cuenten con una formación medioambiental. A mayor porcentaje de personas formadas en área ambiental, mayor es la sensibilidad medioambiental de las empresas. A ello se debe sumar que la gestión ambiental es intensiva en recursos humanos. Es necesario que los empleados cuenten con una conciencia ambiental alta. Azzone et al (1997) (citados por del Brío y Junquera 2002. P. 197) afirman que los empleados de las pyme suelen tener un nivel de conciencia ambiental bajo y tampoco se cuenta con un nivel de formación en esta área.

En síntesis, lo que se evidencia es una falta de gestión ambiental por parte de las pymes. Ante ello, es necesario hacer una clara diferenciación entre pymes y gran empresa, puesto que las primeras son organizaciones particulares que no se comportan de forma homogénea y que se originan y mantienen por objetivos y condiciones diversos. Es importante la generación de políticas e iniciativas ambientales propias para las pymes.

Hacen falta estudios que analicen los factores que impiden a las pymes, lograr los mismos niveles de actuación ambiental que las grandes empresas.

2.4 Conclusiones del capítulo

Al analizar la relación empresa-entorno, desde una descripción de las diferentes etapas históricas, se evidencia una desconfiguración clara de la generación de valor para la sociedad en general y la maximización de utilidades financieras para unos pocos. Lo anterior no sólo ha generado grandes niveles de desigualdad, sino también, serias violaciones de derechos humanos y el incremento exponencial del deterioro ambiental.

Siguiendo a Aktouf, se puede decir que ha sido un recorrido que ha permitido el paso de lo económico a la crematística y, a su vez, el abandono de la multidimensionalidad que caracterizaba las actividades económicas y demás actividades que relacionaban a los seres humanos entre sí (Aktouf, 2004. P 125). Abandono de la multidimensionalidad que ha conllevado a una desarticulación entre individuo, naturaleza, empresa y sociedad. Es necesario entonces una reconfiguración del papel de la empresa en la sociedad.

En relación con el análisis de pyme-entorno, se evidencia, en primer lugar, que una de las dificultades básicas en el desarrollo teórico organizacional ha radicado en el hecho de no clasificar a las organizaciones complejas bajo parámetros que hagan posible el desarrollo de perspectivas aplicables a tipos específicos de empresas (Perrow, 1991, citado por Mellado, 2009. P 27).

Las pymes no son un grupo homogéneo, ya que representan una diversidad y complejidad que trasciende las más generalizadas ideas sobre ellas. Aún desde variables sencillas y manejables, como desde el punto de vista del número de sus trabajadores, la cifra de sus negocios y de activos, es muy complejo comparar una pequeña empresa en distintos contextos económicos y geográficos (Gómez, 2010; p 34). En países con amplios grados de asociatividad y buenas estructuras institucionales, políticas públicas e infraestructura mesoeconómica, las pymes operan en redes, cadenas o clusters. En contextos donde los valores, las estrategias y la infraestructura están ausentes o aún

débiles, las pymes compiten entre sí, e incluso intentan hacerlo con las grandes empresas locales y/o internacionales (Gómez, 2010).

El germinal proceso de división del trabajo, la limitación de capacidades y recursos y la incipiente formalización de la estrategia de las pequeñas empresas, hacen que sean organizaciones con necesidades de gestión distintas a las de la gran empresa (Hernández, 2004 y 2008) (citado por Gómez 2010).

Las pymes cuentan con una simplicidad estructural, altos niveles de centralización, no presentan una fortaleza institucional, su gobernabilidad corporativa es débil, no hay unidades organizativas debidamente diferenciadas y el control del proceso productivo recae en la figura de jefe/dueño. A su vez, su establecimiento territorial delimitado a ámbitos geográficos pequeños les permite un mejor conocimiento de las comunidades y de determinados problemas sociales. Así mismo, sus procesos de distribución y venta directos (no cuentan con intermediarios) les brindan la oportunidad de establecer relaciones mucho más estrechas con los clientes.

Dentro de las problemáticas que estas organizaciones presentan se encuentra la dificultad para acceder al financiamiento, los altos niveles de informalidad, la carencia de tecnología avanzada en sus procesos, la falta de innovación en sus productos/servicios y procesos y los altos costos. Todo lo anterior dificulta en las pymes el desarrollo de estrategias medioambientales. En materia ambiental, la actitud de las pymes ha sido una postura reactiva, que responde ante estímulos externos procedentes de movimientos ecológicos, gobiernos, leyes u otras empresas.

Las iniciativas que han surgido en materia de RSE omiten las particularidades de la microempresa, no reconocen las diferencias que existen dentro de la categoría "MIPYME", que representa un conjunto diverso y complejo. Esto dificulta la comparación de una pequeña empresa en distintos contextos económicos y de medianas y pequeñas empresas entre diferentes sectores económicos (Gómez, 2010, p. 34). La noción bajo la cual se desarrollan estas propuestas parte de reconocer que el desarrollo sostenible requiere las mismas acciones por parte de las grandes y las pequeñas y medianas empresas, como lo evidencia Gómez (2010):

Algunas de las vertientes conceptuales y prácticas de la RSE han planteado la necesidad de que las PYMES se alineen con la perspectiva y concepción, las herramientas y los instrumentos que usan y se destilan en las más grandes compañías. Esta concepción y línea de acción supone la condición universal y eficiente de las estrategias y de los instrumentos de gestión e información, sin diferenciar de manera sustancial las formas organizacionales, sus dimensiones, sus sectores de acción y los *stakeholders* vinculados (p. 18).

Las iniciativas en materia de RSE, relacionadas con guías de producción y metodologías de evaluación de informes y acciones de RSO (Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del GRI –Global Reporting Initiative-), y normas o estándares de gestión y ajuste de la implantación de la RSO (ISO 26000)¹⁷, afirman que estas pueden ser aplicadas en diferentes empresas y organizaciones, ya sean del sector privado o público; grandes, medianas y pequeñas empresas; sea que pertenezcan al sector comercial, industrial o de servicios.

No obstante, según los planteamientos respecto a la existencia de relaciones de poder en las que las multinacionales se desenvuelven sin contrapesos suficientes, y donde los sistemas universales de protección de los derechos humanos y laborales, no pueden neutralizar la fortaleza del derecho comercial global, cabe perfectamente la inquietud de si realmente estas iniciativas pueden ser aplicadas, con resultados efectivos, a las mipymes. Por consiguiente en el próximo capítulo se evaluará tales iniciativas desde un punto de vista crítico.

¹⁷ Tomando como referente la clasificación de las iniciativas de responsabilidad social planteada por los profesores Mauricio Gómez Villegas, Gaspar Berbel Giménez y Juan David Reyes Gómez, la cual es una adaptación del esquema propuesto por Bédard en “Los fundamentos del pensamiento y las prácticas administrativas. ADMINISTER”, en Revista de la Escuela de Administración (Universidad EAFIT), 3, pp. 68-88

3. Iniciativas de RSE: un análisis de la GRI y la ISO desde la mirada de la pyme

3.1 3.1. Introducción

Como fue abordado en el capítulo I, el análisis de iniciativas en RSE debe efectuarse tomando como referente el contexto normativo global, caracterizado por: a) la desnacionalización de la normativa y el predominio de los sistemas “seudo-legales” supraestatales; b) la jurisdicción blanda que se ha desarrollado en materia de derechos ambientales y sociales; y c) el desconocimiento de la complejidad de la realidad empresarial de contextos particulares. Todo ello, bajo el marco de una legalidad supraestatal, que sostiene los intereses de las instituciones y agentes económicos dominantes, ya que permite que las multinacionales se desenvuelvan sin contrapesos suficientes.

En el caso de la ISO 26000 y la guía GRI, ambas son propuestas que surgen de iniciativas privadas, con el liderazgo y participación de las grandes corporaciones multinacionales. Si bien no se puede desconocer el avance y el aporte que tales iniciativas brindan a diferentes tipos de organizaciones, es necesario reconocer que las características de las pequeñas empresas no son tenidas en cuenta de manera adecuada para el desarrollo de dichas propuestas.

Por lo tanto, el presente capítulo tiene como objetivo describir y analizar las iniciativas GRI e ISO 26000 y presentar de manera crítica los elementos que las componen,

mostrando sus limitaciones para responder a las necesidades de las Pymes. Por lo anterior, la estructura está conformada por tres acápites. En el primer acápite, se describirá los principales elementos de la guía GRI, haciendo énfasis en las pymes que han reportado bajo GRI, para lo cual se tomó como referencia la base de datos del GRI, con el propósito de establecer cuales pymes reportan bajo metodología GRI y el número de indicadores de desempeño reportados por éstas y se contrasta algunos de los elementos del diagnóstico de la pyme con los elementos de la guía. En el segundo acápite, se describirán los principales elementos de la guía ISO 26000, haciendo énfasis en el ciclo PHVA y las diferentes actividades en cada fase de dicho ciclo y se contrasta con el diagnóstico de la pyme. Por último se presentan las conclusiones.

3.2 Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad –GRI- G3¹⁸

El Global Reporting Initiative, es una organización sin ánimo de lucro, fundada en 1997 por CERES y el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) en Estados Unidos. Como reza su misión, el objetivo del GRI es “hacer de la elaboración de memorias de sostenibilidad una práctica habitual proporcionando orientación y respaldo a las organizaciones” (<https://www.globalreporting.org/languages/spanish/Pages/default.aspx>).

Para conseguir su objetivo, GRI ha elaborado un marco general de reporte y varias versiones de su Guía para la elaboración de memorias. La versión 3 de la guía consta de unos principios, los cuales definen el contenido de la memoria y garantizan la calidad de

¹⁸ En la presente disertación se habla de la versión 3 de la guía, ya que hasta en mayo de 2013 fue presentada la cuarta versión de la Guía (G4). Adicional a ello, el estudio de caso que se desarrolla en la tesis, hace referencia a una empresa que ha reportado bajo la versión 3 de la guía. Dentro de los cambios introducidos respecto a la tercera versión (G3), se encuentran: en primer lugar, el énfasis en el principio de materialidad, que hace referencia a la revelación de los impactos sociales, ambientales y económicos significativos de la organización que podrían ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés. Un segundo cambio, es el de la modificación de los niveles A, B y C; en lugar de establecer dichos niveles, se plantan dos opciones: la opción “core”, relacionada con los elementos esenciales del reporte de sostenibilidad, y la opción “comprehensive” que requiere mayor profundidad y alcance de los indicadores relacionados para identificar aspectos materiales. Un tercer cambio, es el vínculo de la guía GRI con las guías de la OECD para empresas multinacionales, al vincular los diez principios de Pacto Global de las Naciones Unidas, así como con los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos y Negocios. Y un aspecto transversal es la integración de la cadena de suministro a lo largo de toda la guía.

la información suministrada en la misma. De igual manera, consta de los contenidos básicos, dentro de los que se encuentran los indicadores de desempeño. A su vez, los encargados de la preparación de la memoria deben indicar en qué medida o nivel han aplicado la guía. Al indicar uno de los niveles de aplicación se comunica con claridad qué elementos del Marco se han tenido en cuenta en la preparación de la memoria. Existen tres niveles de aplicación: C, B y A. “Asimismo, una organización podrá añadir a estas calificaciones un ‘plus’ (+) en cada nivel, en el caso de que se haya utilizado verificación externa” (GRI, 2006, p 7). Los informes pueden entonces tener seis niveles de aplicación de la guía de elaboración G3: C, C+, B, B+, A y A+. En la figura 1, se relacionan los diferentes niveles de aplicación de la guía.

Ilustración 1 Niveles de aplicación Guía GRI

| Nivel de Aplicación de Memoria / Categoría | | C | C+ | B | B+ | A | A+ |
|--|--|---|------------------------------------|---|------------------------------------|---|------------------------------------|
| Contenidos Básicos | Información sobre el Perfil según la G3 | Informa sobre: 1.1 2.1 – 2.10 3.1 – 3-8, 3.10 – 3.12 4.1 – 4.4, 4.14 – 4.15 | Verificación Externa de la Memoria | Informa sobre todos los criterios enumerados en el Nivel C además de: 1.2 3.9, 3.13 4.5 – 4.13, 4.16 – 4.17 | Verificación Externa de la Memoria | Los mismos requisitos que para el Nivel B | Verificación Externa de la Memoria |
| | Información sobre el Enfoque de Gestión según la G3 | No es necesario | | Información sobre el Enfoque de Gestión para cada Categoría de Indicador | | Información sobre el Enfoque de Gestión para cada Categoría de Indicador | |
| | Indicadores de Desempeño Según la G3 e Indicadores de Desempeño de los Suplementos sectoriales | Informa sobre un mínimo de 10 indicadores de Desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Social y Ambiental. | | Informa sobre un mínimo de 20 Indicadores de Desempeño y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Ambiental, Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Sociedad, Responsabilidad sobre productos. | | Informa sobre cada Indicador principal y sobre los Indicadores de los Suplementos Sectoriales de conformidad con el principio de materialidad ya sea a) informando sobre el indicador o b) explicando el motivo de su omisión | |

FUENTE. Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad, 2006.

Los principios de la guía se organizan en dos grupos. El primero de ellos, recoge los principios que determinan los asuntos e indicadores sobre los que la organización debe informar, dentro de los que se encuentran la materialidad, la participación de los grupos de interés, el contexto de sostenibilidad y la exhaustividad. El segundo grupo, lo constituyen principios que garantizan la calidad y la presentación adecuada de la información. Los principios definidos dentro de esta categoría son: equilibrio, comparabilidad, precisión, periodicidad, fiabilidad y claridad. Respecto a su

conceptualización, es claro que siguen la misma lógica de los principios establecidos para los reportes de información financiera.

La guía se desarrolla bajo un enfoque multi-stakeholder, ya que esta iniciativa encuentra su referente en la teoría de los *stakeholders*, en vista de la vinculación que deben tener los partícipes en su implementación (Gómez, 2010). La transparencia y la rendición de cuentas (*Accountability*) se tornan en dos principios o valores determinantes de la estructuración de dicho estándar.

Respecto a los indicadores de desempeño de la empresa, éstos se refieren a las dimensiones ambiental, social y económica de la empresa, y se encuentran clasificados en seis grupos, como son: indicadores económicos (9), medioambientales (30), prácticas laborales y ética del trabajo (14), derechos humanos (9), sociedad (8), responsabilidad sobre productos (9); todo lo anterior implica un total de 79 indicadores (Ariza, 2012; p 101; GRI 2006).

El modelo GRI ha llegado ser el de mayor acogida a nivel internacional, particularmente por las grandes empresas. “La mayoría de empresas que se han acogido voluntariamente a la provisión de informes de sostenibilidad, siguen el modelo GRI” (Ariza, 2012; p 100). Lo anterior se evidencia al revisar el número de empresas que han reportado bajo GRI 3, ya que “en la última década la generación de memorias de responsabilidad social en Colombia ha aumentado significativamente” (Ariza, 2012; p 105).

Sin embargo, a pesar de la expansión de la generación y consulta de los informes de responsabilidad social, la penetración de GRI en el contexto nacional no es lo suficientemente sólida, ya que “las empresas que hacen un seguimiento de la guía se relacionan con el papel de la empresa en un sector específico, el estar vinculadas con una casa matriz internacional o el manejo de un área de negocio sensible” (Ariza, 2012; p 106).

Se evidencia que existe un principio de revelación de orden estratégico, acorde con la concepción de la RSE desde la perspectiva económico-estratégica, ya que se hace referencia a la existencia de una demanda particular de información y/o al refuerzo de

consolidación de la imagen institucional de la empresa (Ariza, 2012). Lo anterior conlleva a que la empresa revele información que genere un impacto positivo sobre la imagen corporativa (es decir, solo se informan las buenas acciones a nivel social, ambiental y económico).

Por otro lado, el enfoque multistakeholder suscita un interrogante, relacionado con el poder de acción que poseen los diferentes actores sociales (stakeholders). Hood (2010) (citado por Gómez & Quintanilla; 2012), “plantea el debate sobre cuáles son los agentes legítimos ante quienes las empresas rinden cuentas, puesto que no todos los ciudadanos tienen la misma capacidad para reclamar a las corporaciones por los impactos de sus acciones” (p 133).

Si bien la vinculación de los stakeholders es uno de los principios para la definición del contenido de la memoria, en la práctica no se logran identificar las herramientas para la participación de los actores sociales con menos capacidad de actuación sobre la organización. De hecho, lo que se evidencia es una generalización de las necesidades de los diferentes grupos de interés, las cuales están supeditadas a los intereses de los usuarios hegemónicos, es decir, los accionistas (shareholders). Muestra de ello es el reconocimiento en la guía, bajo el principio de materialidad en el contexto de sostenibilidad, que las cuestiones materiales en relación con impactos sociales, ambientales y económicos, tendrán a menudo un impacto financiero importante y, por ello, también serán importantes para las partes interesadas estrictamente en la situación financiera de la organización (GRI 2006, p 10).

Diferentes estudios han encontrado que los grupos de interés externos no son normalmente convocados como actores directos en la construcción de estrategias y políticas de RSE. Desde el punto de vista de la dirección de las compañías, se postulan “necesidades” y expectativas genéricas para los grupos de interés. Estas enunciaciones genéricas parten de estereotipos o de postulados de teorías económicas y comportamentales convencionales, antes que del diálogo con los interesados (Archel, Husillos & Spence, 2011; Martínez, 2010) (citado por Gómez & Quintanilla, 2012; p 133).

Las prácticas e interacción con los diferentes grupos de interés responde a ejercicios que surgen de la lógica estratégico-económica y el interés particular de la organización, por lo que no se evidencia un verdadero cambio hacia la sostenibilidad. “La retórica sobre la transparencia corporativa reforzada por los procedimientos de rendición de cuentas, son explícitamente estrategias de comunicación diseñadas para producir imágenes idealizadas de las organizaciones” (Christensen, Morsing & Thyssen, 2009) (citado por Gómez & Quintanilla, 2012; p 134).

En síntesis, los valores de transparencia y accountability sobre los que se sustenta la guía, están diseñados bajo la lógica del objetivo básico financiero, y pensados desde una racionalidad estratégica. Como se mencionó en párrafos anteriores, el hecho de que no todos los grupos de interés cuenten con la misma legitimidad en el momento de la rendición de cuentas, relativiza el concepto de accountability. Así mismo se discute el alcance de la transparencia puesto que las corporaciones limitan la información pública. Estos valores constituyen dos nuevos instrumentos globales para la gestión de la legitimación organizacional y para la expansión del modelo corporativo en el pensamiento de gestión (Hassard & Parker, 1996; O’Dwyer, 2003) (Citado por Gómez & Quintanilla, 2012).

3.2.1 GRI y pymes

Al identificar el tipo de empresas que han reportado bajo guía GRI en Colombia, se evidencia que las empresas auto-catalogadas como pymes no corresponden a la realidad micro-empresarial colombiana. Muestra de ello es que para el período 2006-2012, dentro de las organizaciones que han reportado GRI y que son clasificadas como pymes se encuentran fundaciones de grandes empresas como por ejemplo ECOPETROL. De igual manera se encuentran empresas como RCN y CARACOL televisión, las cuales son los principales canales de televisión privados de Colombia, y la influencia que ejercen es bastante grande sobre los diferentes sectores del país, ya que esta última, hace parte de un holding de empresas de comunicación de uno de los mayores grupos económicos

nacionales (Gómez, 2010). En la tabla 4 se muestran las pymes reportantes en el período 2006-2012, a partir de la información pública del GRI.

Tabla 4. PYMES reportantes memorias de sostenibilidad período 2006-2012

| | SECTOR | AÑO | EMPRESA | TIPO DE INFORME | NIVEL DE APLICACIÓN |
|----|---------------------------|--------------------|---|------------------|---------------------|
| 1 | SIN ÁNIMO DE LUCRO | 2011 | ABC PRODEIN COLOMBIA | G3 | C |
| 2 | OTROS | 2011 | ASISTENCIA BOLIVAR | G3 | NO DECLARADO |
| 3 | SIN ÁNIMO DE LUCRO | 2010- 2011-2012 | FUNDACI ÓN SALDARRIAGA CONCHA | G3.1 | B |
| 4 | SIN ÁNIMO DE LUCRO | 2011-2012 | FUNDOWN CARIBE | G3.1 | C |
| 5 | GESTIÓN DE RESIDUOS | 2012 | ACUEDUCTO METROPOLITANO BUCARAMANGA | NO APLICA GRI | |
| 6 | OTROS | 2011 | CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ | G3 | B |
| 7 | MEDIOS DE COMUNICACIÓN | 2012 | CARACOL TELEVISIÓN | G3 | B |
| 8 | SERVICIOS FINANCIEROS | 2011 | CORFICOLOMBIANA | NO APLICA GRI | |
| 9 | OTROS | 2011 | EL LIBERTADOR | G3 | NO DECLARADO |
| 10 | ENERGIA | 2011 | ENERTOLIMA | NO APLICA GRI | |
| 11 | SIN ÁNIMO DE LUCRO | 2010-2012 | FUNDACIÓN ECOPEPETROL | G3 | B |
| 12 | OTROS | 2011 | HADA | NO APLICA GRI | |
| 13 | SIN ÁNIMO DE LUCRO | 2011 | FUNDACIÓN BOLIVAR DAVIVIENDA | G3 | B |
| 14 | SIN ÁNIMO DE LUCRO | 2011 | FUNDACIÓN LUKER | G3.1 | C |
| 15 | ENERGIA | 2011 | OMEGA ENERGY COLOMBIA | G3.1 | C |
| 16 | OTROS | 2011 | TECNICONTROL | NO APLICA GRI | |
| 17 | TEXTILES Y VESTIMENTAS | 2011 | VENUS COLOMBIA | G3 | B |
| 18 | OTROS | 2011 | ZONA FRANCA | G3 | NO DECLARADO |
| 19 | SIN ÁNIMO DE LUCRO | 2010 | IDEAL FUNDACIÓN | G3 | C |
| 20 | MEDIOS DE COMUNICACIÓN | 2009-2010 | RCN TELEVISIÓN | G3 | B |

| | SECTOR | AÑO | EMPRESA | TIPO DE INFORME | NIVEL DE APLICACIÓN |
|----|-----------|------|-----------------------|-----------------|---------------------|
| 21 | OTROS | 2010 | ASOCOLFLORES | G3 | A |
| 22 | LOGÍSTICA | 2008 | SUMINISTROS GENERALES | G3 | NO DECLARADO |
| 23 | ENERGIA | 2012 | EMPRESA URRÁ | NO APLICA GRI | |

FUENTE. Elaboración propia a partir de la base de datos del GRI consultada en <http://database.globalreporting.org/>

El análisis de la información contenida en la tabla anterior hace evidente que muchas de las empresas auto-catalogadas como pymes, no harían parte del grupo pyme de conformidad con la normatividad colombiana, pues superan tanto el número de empleados como el monto de activos establecidos en la ley 905 de 2004. De igual manera se logra identificar la estrategia de las grandes empresas de la creación de fundaciones con el propósito de que a través de las fundaciones se puedan desarrollar las prácticas de RSE, de esta manera la empresa busca la legitimidad de sus actuaciones reaccionando ante las expectativas sociales, no se trata de tanto de cambiar las prácticas empresariales sino de modificar la forma en que éstas son percibidas por la sociedad. “la confianza social es un requisito imprescindible para aquellas compañías que quieran prosperar y tener éxito en los mercados en los que están operando” (Hernández Zubizarreta & Ramiro, 2009).

Con el propósito de evaluar la aplicación de la guía en el contexto de las pymes, a continuación se analizarán los principales elementos de dicha guía y se caracteriza la situación de esta forma empresarial bajo dichos elementos. Estos elementos están relacionados con la participación de los grupos de interés, el concepto de sostenibilidad y el contenido básico de la guía. Las expectativas e intereses razonables de los grupos de interés constituyen un punto clave de referencia que delimitan el alcance, la cobertura, la aplicación de indicadores y el enfoque de verificación de la guía. A su vez es necesario analizar el desempeño de la organización dentro de los límites y exigencias impuestas sobre los recursos ambientales y sociales a nivel sectorial, local, regional o mundial, lo que implica hablar de un contexto de sostenibilidad. Y por último, dentro de los

contenidos básicos de la guía el enfoque de la dirección, los indicadores de desempeño y la estrategia y perfil de la empresa.

Grupos de interés. La guía exige la participación de los grupos de interés: “la organización informante debe identificar a sus grupos de interés y describir en la memoria cómo ha dado respuesta a sus expectativas e intereses razonables” (GRI-G3, 2000-2006, P 12). Este aspecto implica direccionar recursos económicos y contar con un equipo humano con conocimientos específicos en trabajo con comunidades, en materia ambiental, entre otros. Como se caracterizó en el capítulo anterior, las pymes no cuentan ni con los recursos suficientes, ni con el personal capacitado para poder desarrollar procesos de participación con los grupos de interés de una manera sistemática.

Adicional a ello, es necesario documentar el proceso de participación de los grupos de interés. Cuando estos procesos se utilicen con fines informativos, deberán basarse en enfoques, metodologías o principios sistemáticos o generalmente aceptados. En el caso de las pymes, éstas carecen de canales de comunicación adecuados, no se evidencia participación en los procesos de toma de decisiones por parte de los trabajadores u otros grupos de interés, ya que dichos procesos recaen en la figura del jefe/dueño. Si bien existe una cercanía de las pymes con las comunidades locales, puesto que sus actividades se desarrollan en un ámbito geográfico considerablemente pequeño, lo que permite un conocimiento de los problemas sociales de las comunidades locales, no se evidencia en las pymes procesos de participación de la comunidad local, ni de otros grupos de interés.

Las actividades de las pymes con los grupos de interés, se han enfocado hacia los trabajadores principalmente (pontificia Universidad Javeriana, 2007), sin embargo, algunas pymes consideran que el cumplimiento de la normatividad laboral es suficiente a la hora de hablar de RSE, o en muchas ocasiones ni siquiera se cumple con dicha normatividad. Los clientes son considerados otro de los grupos de interés por parte de las pymes, sin embargo, las acciones en materia de RSE se relacionan únicamente con la calidad del producto o servicio (pontificia Universidad Javeriana, 2007).

En síntesis, las pymes no cuentan con procesos de participación de los grupos de interés, que permitan comprender las expectativas e intereses de los mismos. Las

acciones que se han desarrollado en materia de RSE se han relacionado con el cumplimiento de la normatividad laboral para el caso de los trabajadores y la calidad del producto o servicio en el caso de los clientes. Para el caso de la comunidad local no se logran identificar prácticas claras de acercamiento a la misma por parte de las pymes. Las causas se pueden relacionar con falta conocimiento, falta de recursos financieros y falta de personal capacitado en temáticas específicas (pontificia Universidad Javeriana, 2007).

Contexto de sostenibilidad. La organización informante debe presentar su desempeño dentro del contexto más amplio de la sostenibilidad. Lo anterior incluye analizar el desempeño de la organización en el contexto de los límites y exigencias impuestos sobre los recursos ambientales o sociales a nivel sectorial, local, regional o mundial (GRI-G3, 2000-2006, P 13).

Para poder presentar el desempeño ambiental y social es necesario contar con un departamento de apoyo en el área ambiental. Como se mencionó previamente, las pymes no cuentan con una diferenciación de unidades funcionales. No existe un departamento específico que dirija los temas medioambientales. La ausencia de una unidad organizativa encargada de evaluar, generar e implementar prácticas ambientales, podría hacer inviable el desarrollo de estrategias medioambientales más avanzadas (Azzone et al 1997, citado por citado por Del Brío y Junquera 2002. P 197).

Adicional a lo anterior, las pymes carecen de tecnología avanzada e innovación en sus productos/servicios y procesos. Para poder desarrollar procesos que permitan un desempeño ambiental y social responsable, es necesario contar con tecnología dentro de las diferentes actividades de la empresa.

Contenidos básicos. El contenido básico que debe figurar en una memoria, se puede clasificar en tres grupos de información: estrategia y perfil, enfoque de la dirección e indicadores de desempeño.

Estrategia y perfil. En la memoria se debe relacionar el contexto general de la organización, con el propósito de dar a conocer su estrategia, su perfil y su gobierno. La estrategia debe contar con una declaración del máximo responsable de la toma de

decisiones de la organización, debe presentar la estrategia y la visión global a corto plazo, a medio plazo (3-5 años) y a largo plazo.

En este punto es importante tener en cuenta que, por un lado, las pymes presentan altos niveles de informalidad y, por otro, un gran porcentaje de ellas no cuentan con una planeación estratégica formal. Adicionalmente, cuando las pymes cuentan con una planeación estratégica, por lo general su horizonte temporal es de corto plazo (1 año) (Zapata, 2004). Dicha ausencia generalizada de una planeación estratégica formal y continua en la gestión empresarial de las pymes, dificulta que puedan dar a conocer el contexto general de la organización para el tipo de información que debe contener la memoria según GRI.

Enfoque de la dirección. “Es la información sobre el estilo de gestión a través del cual una organización aborda aspectos específicos” (GRI, 2006, p 7). Para el caso de las pymes, el directivo, que en muchos casos es el mismo dueño de la pyme, es una persona que tiene un excelente conocimiento de su oficio. Sin embargo, en la mayoría de los casos sus habilidades de gestión se limitan a lo aprendido a través del quehacer en su empresa. El proceso de toma de decisiones recae en la figura del jefe/dueño, y no existe un ejercicio participativo de los trabajadores.

La falta de conocimientos en términos de gestión y administración por parte de la dirección, sumado a la no participación por parte de los trabajadores, dificulta la implementación de prácticas socialmente responsables por parte de la empresa.

Indicadores de desempeño. Facilitan la comparabilidad de la información sobre el desempeño económico, medioambiental y social de una organización, que son las tres dimensiones que se abordan en la información con base en la guía GRI. Cada dimensión consta de una “información sobre el enfoque de la dirección” y su correspondiente conjunto de indicadores de desempeño principales y adicionales. Como ya se mencionó, los indicadores se encuentran clasificados en seis grupos.

La dimensión económica tiene en cuenta el impacto de la organización sobre las condiciones económicas de sus grupos de interés y de los sistemas económicos a nivel local, nacional y mundial. Los indicadores económicos ilustran el flujo de capital entre los

diferentes grupos de interés y los principales impactos económicos de la organización sobre el conjunto de la sociedad. Dentro los aspectos evaluados a través de los indicadores económicos se encuentran el desempeño económico (valor económico generado y distribuido; consecuencias financieras debido al cambio climático; obligaciones de la organización producto de programas de beneficios sociales y ayudas financieras recibidas de gobiernos); presencia en el mercado e impactos económicos indirectos.

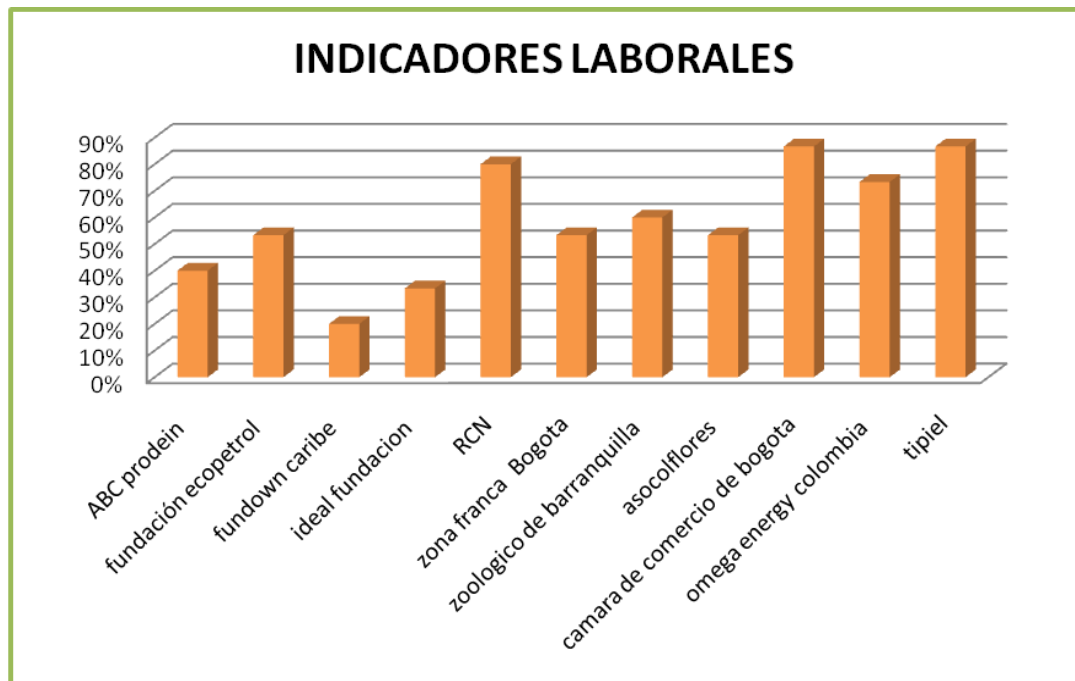
La dimensión ambiental recoge los impactos de una organización en los sistemas naturales vivos e inertes, (ecosistemas, suelo, aire y agua). En este sentido, los indicadores ambientales informan sobre el desempeño en relación con los flujos de entrada (materiales, energía, agua) y de salida (emisiones, vertidos, residuos). De igual manera se incluye el desempeño en relación con la biodiversidad y cumplimiento legal ambiental.

La dimensión social está relacionada con los impactos de las actividades de una organización en los sistemas sociales en los que opera. Los indicadores de desempeño social del GRI identifican los principales aspectos del desempeño en relación con los aspectos laborales, los derechos humanos, la sociedad y la responsabilidad sobre productos.

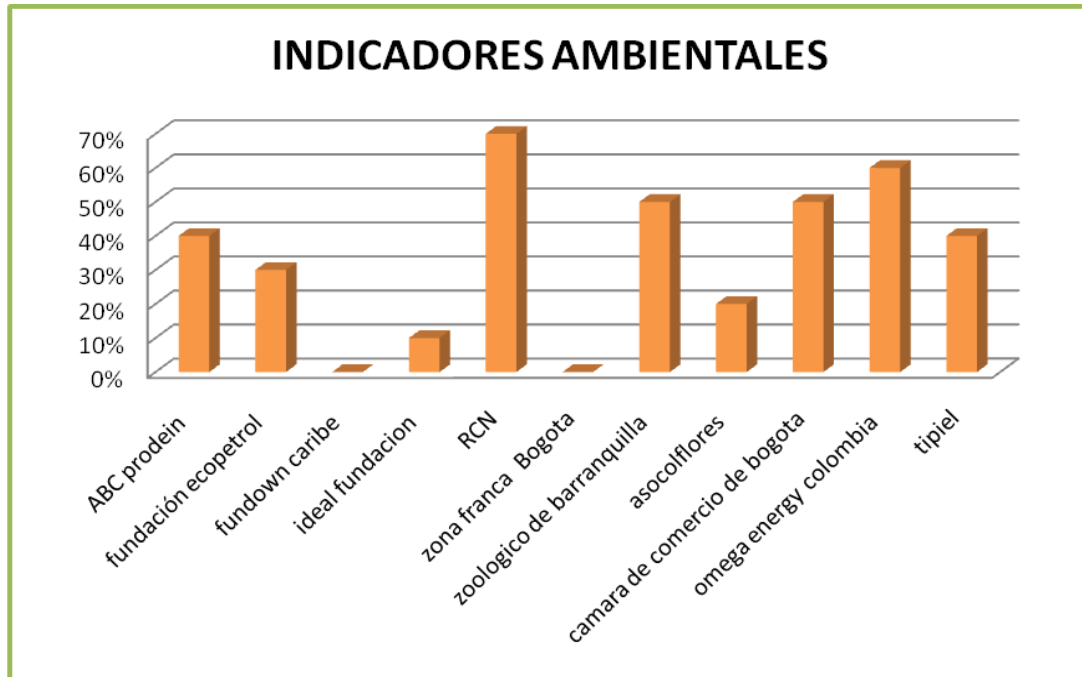
Para identificar el tipo de indicadores que reportan las empresas auto-catalogadas como pymes en 2012, se efectuó una revisión de sus reportes de sostenibilidad, identificando la cantidad de indicadores reportados por cada entidad. Las gráficas que se muestran a continuación, muestran el porcentaje de indicadores presentados para cada una de las dimensiones reportadas, en relación con el número total de indicadores contenidos en la guía para cada categoría de información.

Ilustración 2 Porcentaje de indicadores económicos reportados por las pymes.

Fuente. Elaboración propia a partir de las memorias GRI de las empresas auto-catalogadas como pymes

Ilustración 3 Porcentaje de indicadores laborales reportados por las pymes.

Fuente. Elaboración propia a partir de las memorias GRI de las empresas auto-catalogadas como pymes

Ilustración 4 Porcentaje de indicadores ambientales reportados por las pymes

Fuente. Elaboración propia a partir de los GRI de las empresas autocatalogadas pymes

A partir de las gráficas anteriores, se puede evidenciar que las empresas (auto-catalogadas como pymes) presentan una tendencia a reportar indicadores en la dimensión económica y social, específicamente en el ámbito laboral. En la dimensión ambiental aún falta mucho por trabajar y, por ello, el porcentaje de indicadores en esta dimensión es menor en comparación con los indicadores económicos y laborales.

Lo anterior ratifica los resultados observados en anteriores investigaciones¹⁹, en las que se identifica que un pequeño porcentaje de pymes realiza actividades de RSE con sus grupos de interés externos. Las pymes relacionan las actividades de RSE principalmente con las acciones hacia los trabajadores (grupos de interés interno). En materia ambiental, la normatividad en Colombia ha sido laxa, adicional a ello, las pymes

¹⁹ Estudios como el de la Pontificia Universidad Javeriana “la situación de la responsabilidad social y ambiental de la empresa en las PYMES de Latinoamérica”. En este se hace una clasificación de actividades de RSE (actividades externas, internas y medioambientales). Dentro de actividades de RSE externa encontramos: actividades deportivas, culturales, ligadas a la salud y al bienestar, educativas, con grupos desfavorecidos/marginados. Por su parte, las actividades de RSE internas se relacionan con el bienestar de los trabajadores. Y, por último, las actividades de RSE medioambientales, actividades ligadas a identificar y mitigar los impactos medioambientales de la actividad empresarial. Los resultados de dicho estudio establecen que en Colombia cerca del 52% de las PYMES no realizan actividades relacionadas con la RSE; el 34.3% sólo realizan actividades de RSE ocasionalmente; tan sólo el 9.6% realizan algunas actividades de RSE externa no ligadas a la estrategia; y el 4.2% desarrollan actividades de RSE ligadas a la estrategia. Comparando a Colombia con la media latinoamericana, las pymes en Colombia presentan un mayor desinterés sobre actividades de RSE.

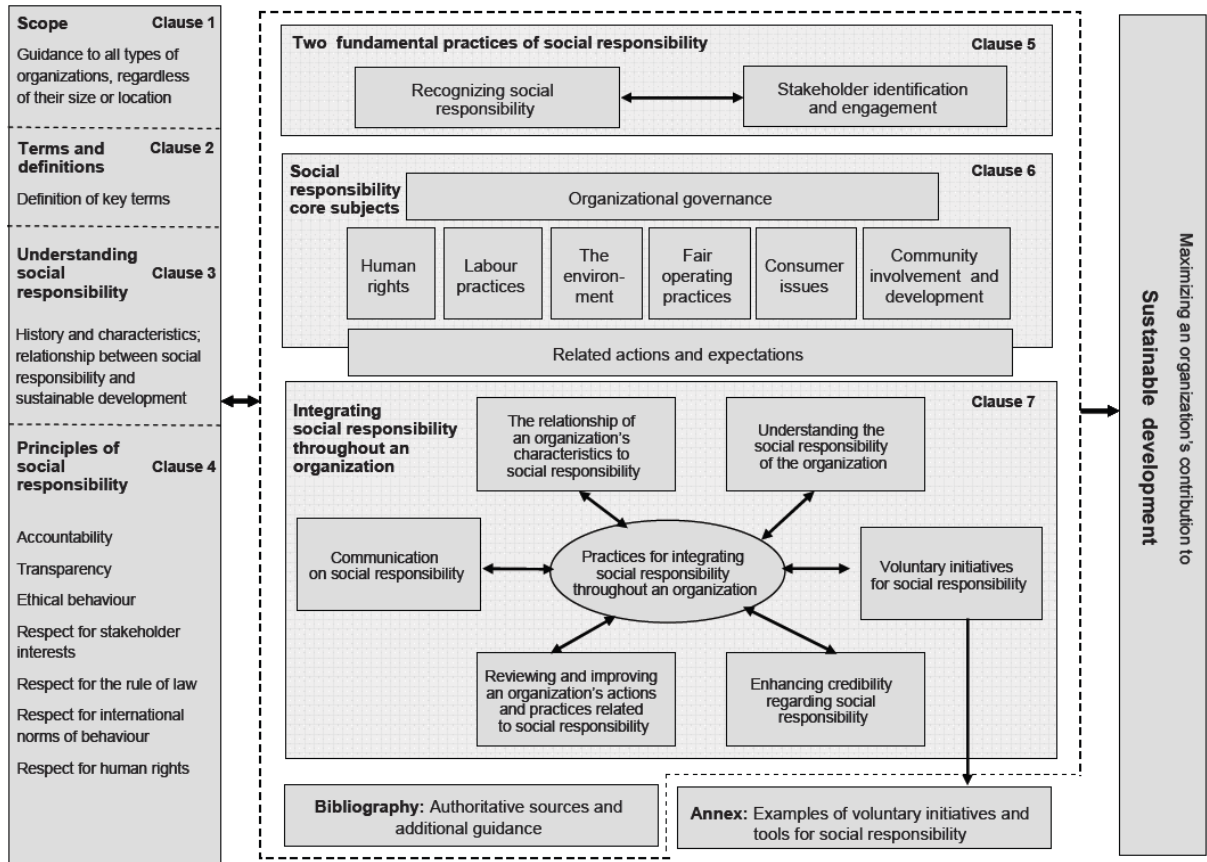
no cuentan con recursos (por ejemplo tecnología avanzada) que permitan implementar procesos productivos verdes con el objetivo de disminuir el impacto ambiental.

3.3 Guía de Gestión de la responsabilidad social – ISO 26000

La norma ISO 26000, Guía sobre responsabilidad social, es un instrumento que permite la aplicación de mejores prácticas de responsabilidad social en las organizaciones a nivel mundial. Como se afirma en la guía, está diseñada con la pretensión de poder ser utilizada por organizaciones de todo tipo, independientemente del tamaño o sector, ya sean de carácter privado o público, en países desarrollados o en vía de desarrollo. Esta norma no posee carácter certificable.

La necesidad de ISO por trabajar en una norma de Responsabilidad Social, RS, fue identificada por primera vez en 2001 por la ISO/COPOLCO, Comisión de política de los consumidores. En 2003, el Directorio Técnico de Gestión (TMB) efectuó una revisión de las iniciativas y los asuntos de RS en todo el mundo. En 2004, ISO celebró una conferencia internacional con múltiples partes interesadas, para establecer si se debería o no iniciar un trabajo en RS. La recomendación positiva de esta conferencia dio lugar a la creación, a finales de 2004, del Grupo de Trabajo de ISO sobre Responsabilidad Social (ISO/WG SR) para desarrollar la norma.

Ilustración 5 Descripción esquemática ISO 26000



FUENTE. ISO 26000

La Guía se encuentra estructurada en 7 capítulos y 2 anexos. En el primer capítulo se define el objeto y el campo de aplicación de la Norma e identifica ciertas limitaciones y exclusiones. En el segundo capítulo se proporcionan el significado de términos clave que son de importancia para comprender la responsabilidad social. En el tercer capítulo se describen los factores importantes y las condiciones que han influido en el desarrollo de la responsabilidad social. El cuarto capítulo se introducen y explican los principios de la responsabilidad social. El quinto capítulo, aborda la identificación y la necesidad de vinculación de las partes interesadas (stakeholders). El sexto capítulo, explica las materias fundamentales relacionadas con la responsabilidad social. El último capítulo proporciona orientaciones sobre cómo poner en práctica la responsabilidad social en una organización. La figura 2 esquematiza la estructura de la guía.

Los principios de responsabilidad que enuncia la Norma son:

Rendición de cuentas. Hace referencia a la obligación por parte de la empresa de responder a los diferentes grupos de interés por los impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente.

Transparencia. La organización deba revelar de forma clara, precisa y completa, información sobre las políticas, decisiones y actividades que la entidad implementa y desarrolla.

Comportamiento ético. La norma considera que una organización debe promover activamente un comportamiento ético mediante la identificación y la declaración de sus valores y principios. Por ello se requiere el desarrollo y la utilización de estructuras de gobernanza que ayuden a promover un comportamiento ético dentro de la organización.

Respeto a los intereses de las partes interesadas. La norma asume un enfoque multi-stakeholder. La relación entre organización y sus stakeholders, surge en el momento en el que los grupos de interés se ven afectados por la organización. No es necesario que esta relación sea formal. El interés de una parte se refiere a un reclamo actual o potencial, que demanda por el respeto de un derecho, tal reclamo no necesariamente involucra demandas por derechos financieros o legales. Algunas veces puede ser el derecho a ser oído simplemente. La relevancia que van a tener los intereses de los stakeholders está determinada por el concepto de desarrollo sostenible²⁰.

Respeto al principio de legalidad. Hace referencia a la supremacía del derecho. Ningún individuo u organización está por encima de la ley. En el contexto de la responsabilidad social, el respeto al principio de legalidad implica que una organización cumple con todas las leyes y regulaciones aplicables. Esto implica que una organización debería dar los pasos necesarios para conocer las leyes y regulaciones aplicables, para informar a aquellos dentro de la organización de su obligación de observar e implementar esas medidas (ISO 26000, 2010. P. 14)

Respeto a la normativa internacional de comportamiento. Lo anterior implica que en las situaciones en que la ley nacional no proporcione salvaguardas ambientales o

²⁰ La norma toma el concepto de desarrollo sostenible, como aquel desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades. El desarrollo sostenible se refiere a la integración de las metas de una calidad de vida elevada, la salud y la prosperidad con justicia social y al mantenimiento de la capacidad de la tierra para conservar la vida en toda su diversidad. Estas metas sociales, económicas y ambientales son interdependientes y se refuerzan mutuamente. (ISO 26000, 2010. P 4).

sociales adecuadas, una organización debe esforzarse por respetar la normativa internacional al respecto.

Respeto a los derechos humanos. Una organización debe respetar los derechos humanos y reconocer, tanto su importancia como su universalidad. En esta medida, una organización debe respetar y promover los derechos establecidos en la Carta Universal de los Derechos Humanos y en situaciones en las que la ley o su implementación no proporcionan la protección adecuada de los derechos humanos, acatar el principio de respeto a la normativa internacional de comportamiento (ISO 26000, 2010. P. 15).

Las dos prácticas fundamentales establecidas por la ISO 26000, son el reconocimiento de la responsabilidad social y el compromiso e identificación de los stakeholders de la organización.

La norma identifica 3 tipos de relaciones: 1. Organización-sociedad. 2. Organización-stakeholders. 3. Stakeholders-sociedad. La última relación plantea que los intereses de los stakeholders pueden ser diferentes a los intereses de la sociedad. Para cada tipo de relaciones, se deben identificar los aspectos relevantes, a través de la evaluación de los impactos de la organización. A partir de dichos impactos, la organización identifica sus obligaciones con los stakeholders y con la sociedad. Se deben considerar tanto las obligaciones legales como cualquier otra obligación que exista, esto incluye compromisos establecidos en los códigos de ética, las prácticas sociales o en las obligaciones adquiridas por pertenecer a diferentes asociaciones.

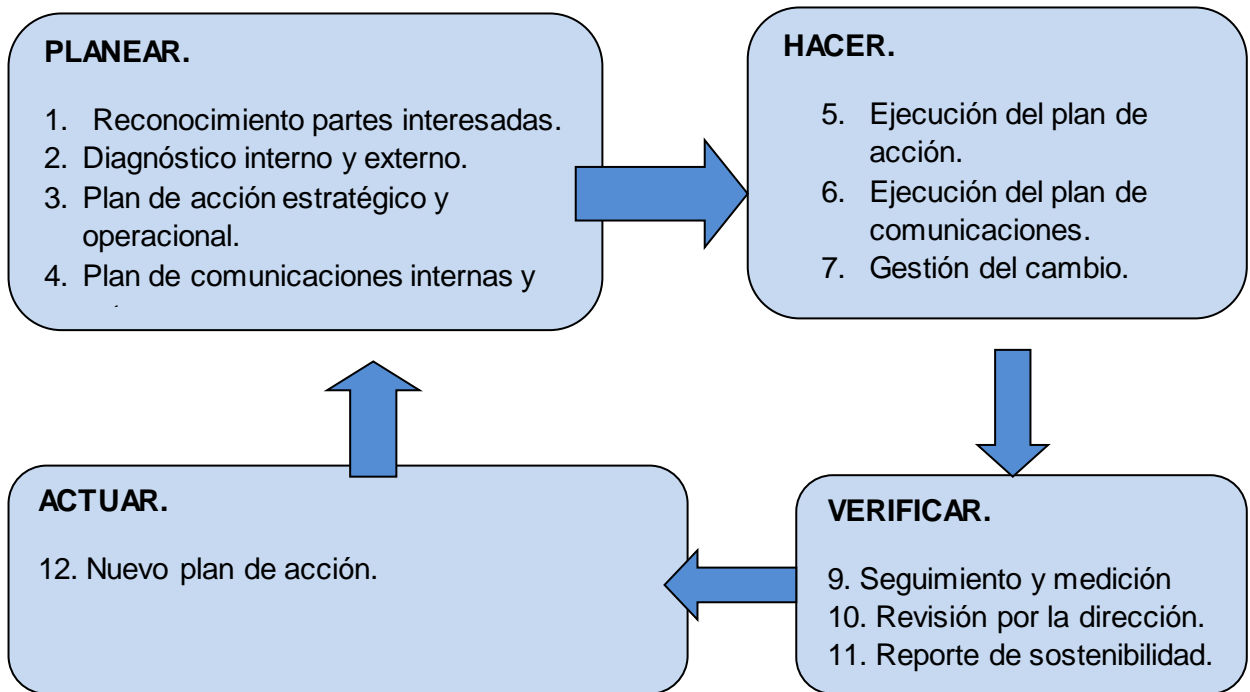
En relación con la identificación de asuntos pertinentes y el alcance de la responsabilidad social, la organización debe tener en cuenta aspectos como la gobernanza de la organización, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores y participación activa y desarrollo de la comunidad.

Reconocer la responsabilidad social es un proceso continuo. Los impactos potenciales de las decisiones y actividades se determinan durante la etapa de planificación de nuevas actividades. Las actividades en materia de responsabilidad social en curso se deberían revisar, cuando sea necesario, con el propósito de identificar los ajustes necesarios a dichas acciones.

En síntesis, la estructura planteada por la ISO para la implementación de la RSE en una organización, parte de identificar los asuntos relevantes para cada tipo de empresa (no todos los asuntos son pertinentes para todas las organizaciones). Una vez se han identificado los asuntos pertinentes, se debe determinar la importancia de cada uno de estos asuntos con el propósito de establecer prioridades. Después de que se han identificado los asuntos prioritarios, se efectúa la evaluación de la esfera de influencia de la organización. Posterior a ello, se implementan prácticas de RSE en todas las actividades de la empresa, para luego comunicarlas y, por último, se debe efectuar una revisión y mejora de las acciones y prácticas de una organización en materia de responsabilidad social. El esquema planteado por la ISO asume la visión del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y actuar). La pertinencia de la ISO en la pyme es el punto que se analizará a continuación.

3.3.1 ISO 26000 en la pyme

La caracterización de las pymes que se desarrolló en el capítulo anterior y la descripción de los elementos y la estructura de la ISO expuestos en el presente capítulo, brindan las herramientas para identificar la pertinencia de esta iniciativa en las pymes. Para ello, se tomará como análisis las fases del ciclo PHVA. En la figura 6 se muestra de manera resumida las diferentes actividades a desarrollar en cada fase del ciclo PHVA bajo un enfoque socialmente responsable.

Ilustración 6. Ciclo de gestión en un enfoque socialmente responsable

FUENTE. ICONTEC (2008). Guía Técnica colombiana GTC 180. Responsabilidad social. P 8.

3.3.1.1. Planear

Dentro de la fase de planeación, y como parte de las actividades que se identifican en la norma, se encuentran la debida diligencia, la determinación de la pertinencia de los asuntos fundamentales para la organización en materia de RSE y la determinación de la esfera de influencia.

En esta fase es muy importante contar con una planeación estratégica a corto, mediano y largo plazo formal. Esta planeación estratégica permitirá identificar los medios con los que cuenta la empresa para evaluar el impacto de las actividades organizacionales sobre las metas de las políticas en los asuntos fundamentales en materia de RSE. A su vez, permite identificar los medios para integrar los asuntos fundamentales de la RSE en toda la organización, y los mecanismos para el seguimiento del desempeño. También se deben identificar las partes interesadas y el impacto de las actividades y decisiones sobre los grupos de interés y las relaciones con tales agentes.

Como se mencionó, las pymes no cuentan con una planeación estratégica. El porcentaje de pymes que cuentan con una planeación estratégica formal, lo hace a corto plazo (1 año). Las Pymes, particularmente las más pequeñas e informales, se concentran en la operación del día a día. En el caso de las pymes que desarrollan una planeación estratégica, tales entidades toman como base fundamental los presupuestos de ingresos y egresos y, una gran parte de ellas, trabajan solamente con un presupuesto de caja incompleto.

En esta etapa de planeación, de igual manera, se requiere de directivos que tengan conocimientos en gestión y planeación estratégica, lo que permite que dentro de la empresa se desarrollen mecanismos de gobernanza formales basados en estructuras y procesos definidos. En este aspecto, como se evidenció en el capítulo anterior, los directivos de las pymes no cuentan con conocimientos específicos en gestión. La praxis o experiencia potencia decisiones cotidianas, pero no lo suficientemente prospectivas para ser estratégicas en el futuro.

Otro aspecto fundamental que influye en esta etapa de planeación en RSE es el conocimiento en los ámbitos ambientales y sociales, lo que implica tener conocimiento de la normatividad ambiental aplicable y conocimiento respecto a los mecanismos de acercamiento a la comunidad local para identificar sus problemáticas y el impacto de la actuación de la empresa. En este caso, el empresario pyme tampoco cuenta con conocimientos suficientes en los ámbitos ambientales y sociales.

Los recursos restringidos y la prioridad en la subsistencia de la empresa, llevan a que la planeación en las pymes, desde un enfoque de RSE, sea prácticamente inexistente.

3.3.1.2. Hacer

En esta fase, las actividades que se identifican dentro de la norma están relacionadas con la puesta en marcha de la RSE en la organización, la incorporación de la RSE dentro de la gobernanza y la comunicación de la RSE.

Al respecto, es necesario contar con una gobernanza corporativa fortalecida, y mecanismos de comunicación y participación al interior de la organización. Para el caso de las pyme, ya hemos mencionado que cuentan con una gobernabilidad corporativa débil, en donde el proceso de toma de decisiones está concentrado en la figura del propietario-gestor, no hay participación en dichos procesos por parte de los trabajadores, se carece de infraestructura funcional especializada y los mecanismos de comunicación son informales o casi inexistentes.

Las pymes se concentran en la operación del día a día y la preocupación es la sostenibilidad financiera de corto plazo. Las pymes carecen de elaboración de planes de desarrollo de productos nuevos o de mejora de procesos, en este último caso porque por lo general trabajan en órdenes de producción bajo pedido y, por lo tanto, utilizan diferentes procedimientos de producción sin que hayan realizado ningún estudio de los mismos (Zapata, 2004; P 123). El proceso de toma de decisiones, se sustenta en la costumbre y no tiene un carácter racional (Hernández, 2008).

3.3.1.3. Verificar

Esta fase hace referencia al seguimiento de actividades sobre RSE y a la revisión del progreso y del desempeño de la organización en tal materia. Para ello se debe contar con mecanismos de control que permitan identificar las brechas entre los objetivos establecidos y los resultados obtenidos.

En este aspecto, las pymes no cuentan con mecanismos de control apropiados. Se pueden identificar mecanismos de control sobre los trabajadores, pero estos van enfocados hacia el cumplimiento de las tareas asignadas y con el horario establecido, pero no se evalúa el proceso de manera global, lo que no permite identificar en muchas ocasiones las verdaderas causas de los obstáculos que no permiten alcanzar los objetivos establecidos.

En ocasiones, la verificación también requiere la participación de expertos en auditoría y control de carácter externo a la organización. Las pymes no cuentan, en muchas ocasiones, con procesos de auditoría externa.

3.3.1.4. Actuar

En esta etapa lo que se hace es mejorar el desempeño, con base al seguimiento y revisión de la etapa anterior. Lo anterior implica fortalecer la planeación estratégica, los procesos de comunicación, los mecanismos de participación y control, en términos generales, fortalecer la gobernabilidad corporativa.

Las pymes necesitan procesos de implementación y fortalecimiento de su actuar organizacional, pero para que ello ocurra es necesario que cuente con mecanismos de control efectivos.

El potencial de la pyme en términos de RSE, radica en la flexibilidad en términos de administración organizacional, lo que permite oportunidades para desarrollar responsabilidad social. A menudo tiene contactos más cercanos con la comunidad local, y su dirección cuenta con una influencia más cercana sobre las actividades de la organización (ISO 26000, p 8). Los procedimientos administrativos, los reportes para los stakeholders y otros procesos pueden ser más flexibles e informales en comparación con las grandes empresas, sin embargo, es necesario fortalecer procesos de capacitación, de comunicación, de interacción y acercamiento con los trabajadores y demás grupos de interés. En el anexo N. 1 se presenta una matriz en donde se identifican las actividades para cada una de las fases del ciclo PHVA establecidas en la ISO 26000, y se hace una contrastación con las características de las pymes descritas en el capítulo anterior.

3.4 Conclusiones del capítulo

Al evaluar la guía GRI, hay que reconocer que este modelo ha llegado a ser el de mayor acogida a nivel internacional por las grandes empresas. Sin embargo, a pesar de la expansión de la generación y consulta de los informes de responsabilidad social, la penetración de GRI en el contexto Colombiano aun no es tan significativa.

También se evidencia una revelación, con base en GRI, de orden estratégico (Ariza, 2012). Es decir, la revelación de información obedece a la existencia de una demanda particular de información y/o al refuerzo de gestionar la imagen institucional de la empresa (Ariza, 2012), lo que conlleva a que las entidades revelen información que genera un impacto positivo sobre la imagen corporativa (es decir, solo se informan las buenas acciones a nivel social, ambiental y económico, antes que los efectos negativos o perversos del actuar empresarial).

A pesar de la recurrente referencia a un enfoque multi-stakeholder por parte de estas iniciativas, diferentes estudios han encontrado que los grupos de interés externos no son normalmente convocados como actores directos en la construcción de estrategias y políticas de RSE (Gómez y Quintanilla, 2012).

Al analizar los indicadores que se reportan bajo el modelo GRI por parte de las empresas auto-catalogadas como pymes, se encuentra una tendencia a reportar indicadores en la dimensión económica y social, específicamente en el ámbito laboral. En la dimensión ambiental aún falta mucho por hacer y, por ello, el porcentaje de indicadores en esta dimensión es menor en comparación con los indicadores económicos y laborales. Las condiciones organizacionales, contextuales, de infraestructura y recursos de las pymes, explica la poca observancia de este tipo de indicadores.

En el caso de la norma ISO 26000, esta iniciativa se basa en el ciclo PHVA. Por ello es necesario contar con una gobernanza corporativa consolidada, con una planeación estratégica a corto, mediano y largo plazo, con procesos de comunicación y participación por parte de los integrantes de la empresa y con procesos de control y mejora efectivos. Estos requerimientos son difícilmente observables por las pymes, particularmente en el contexto colombiano, donde la informalidad y la existencia de empresas por necesidad (Hernández, 2008) es la característica determinante. En este sentido, esta visión de la implementación y gestión de la RSE encuentra obstáculos desde su concepción para ser implementada en esta forma empresarial.

Al contextualizar estas dos iniciativas de RSE para ser aplicadas en las pymes, y reconociendo que son formas organizacionales con condiciones específicas, que cuentan con preocupaciones, condiciones, estructuras, recursos y procesos diferentes a la gran

empresa, se evidencia que la visión dominante fruto de la mirada de las corporaciones multinacionales de lo que es “ser socialmente responsable” no es el lente más apropiado para evaluar la RSE en el ámbito microempresarial.

De manera explícita, tanto la guía GRI como la norma ISO 26000, establecen la viabilidad de tales iniciativas para que sean implementadas en diferentes tipos y tamaños de organizaciones (Grandes empresas, pequeñas empresas ya sean del sector público o privado, tanto en países desarrollados como en vía de desarrollo). Sin embargo, al revisar la estructura de estas propuestas, se evidencia que la generalización del grupo PYME, el cual es demasiado amplio y diverso, es inadecuado para el planteamiento de políticas, estrategias y planes de gestión e información de la RSE. “La diversidad del tejido organizacional que se agrupa bajo la categoría PYMES es tal que las condiciones de su caracterización en términos del número de trabajadores, patrimonio y cifra de ingresos varían de un país a otro” (Gómez, 2010; 19).

Como se mencionó en capítulos anteriores, dentro de las problemáticas que estas organizaciones presentan se encuentra la dificultad para acceder al financiamiento, altos niveles de informalidad, carencia de tecnología avanzada en sus procesos, falta de innovación en sus productos/servicios y procesos; altos costos. Las pymes cuentan con una simplicidad estructural, altos niveles de centralización, no presentan una fortaleza institucional, su gobernabilidad corporativa es débil, no hay unidades organizativas debidamente diferenciadas, el control del proceso productivo recae en la figura de jefe/dueño. Todo esto debe ser tenido en cuenta, a la hora de plantear concepciones de la RSE en las Pymes

Estas particularidades de las pymes hacen que las propuestas evaluadas no sean pertinentes en el ámbito microempresarial. Lo anterior se evidencia al evaluar el número de pymes que han hecho uso de este tipo de iniciativas para la gestión y la comunicación de la RSE. En el caso de la observancia de la guía GRI, para el período 2006-2012, sólo 23 empresas (auto-catalogadas como pymes) han reportado bajo dicha metodología y cabe resaltar que dentro de dicha categoría se encuentran empresas como CARACOL y RCN, los dos canales privados de televisión en Colombia. Esto hace surgir dudas sobre la clasificación internacional de pyme y su pertinencia para caracterizar a las pymes colombianas.

Al hacer la evaluación de los elementos de las iniciativas en RSE a la luz de la situación de las pymes y la reflexión en torno a la viabilidad y efectividad de dichas iniciativas en estas formas empresariales, se hace evidente la necesidad del desarrollo de iniciativas propias de la RSE para las pymes, que tengan en cuenta las problemáticas que éstas enfrentan y a partir de allí permitan fortalecer estos aspectos débiles y por otro lado, que reconozcan el potencial con el que cuentan estas empresas. Este es un campo que aún no ha sido lo suficientemente explorado en trabajos investigativos que vinculen tanto la academia como la empresa, por lo que se espera que las reflexiones aquí propuestas sean una invitación y sirvan de base para el desarrollo de propuestas en materia de RSE para las pymes.

4. La posibilidad de desarrollar actividades de RSE en la pyme: un diagnóstico desde un estudio de caso en el sector floricultor

4.1 Introducción

En el capítulo II se efectuó una caracterización de la pyme, identificando sus problemáticas, su situación en términos de estructura organizativa, gestión, financiamiento, entre otros. Los elementos de dicho diagnóstico conceptual fueron el referente para abordar analíticamente las propuestas de gestión e información de RSE contenidas en la ISO 26000 y la guía GRI, análisis desarrollado en el capítulo III. Con todo ello, se ha logrado establecer la dificultad de implementar con efectividad estas dos iniciativas de RSE en las pymes, puesto que son formas organizacionales con condiciones específicas, que cuentan con prioridades, estructuras, recursos y procesos diferentes a los de la gran empresa. Al mismo tiempo, sus relaciones con los diferentes actores sociales (partes interesadas) también son bastante particulares. La visión dominante en RSE, fruto de la concepción de las corporaciones multinacionales acerca de lo que es “ser socialmente responsable”, no es el enfoque más apropiado para conseguir una RSE efectiva en el ámbito de las mipymes.

En el presente capítulo se desarrolla un estudio de caso con el propósito de caracterizar en una empresa en particular las condiciones organizacionales para poder asumir procesos de RSE bajo el marco de las iniciativas ISO y GRI y la efectividad de

dichas iniciativas para esta forma empresarial.

El estudio de caso se desarrolló en una empresa del sector floricultor, utilizando una herramienta de diagnóstico²¹ basada en el planteamiento de un análisis crítico frente a la concepción predominante de RSE, la cual ha sido tomada para el desarrollo de iniciativas en dicho ámbito. Se pretende evaluar, entonces, no solo la posibilidad de desarrollar actividades de RSE desde una postura alternativa por parte de las pymes, sino también brindar los elementos que evidencien que las iniciativas de RSE sustentadas bajo la postura predominante (manifiestas en la ISO26000 y en la Guía GRI) no reconocen las particularidades de este tipo de empresas y, por ello, no habría una vinculación de las mismas a una RSE con impacto transformador.

El presente capítulo inicia presentando el diseño metodológico adoptado; en segundo lugar se realiza una contextualización del sector floricultor, identificando los impactos más significativos de su actuar productivo. Posteriormente, en la tercera parte se desarrolla la caracterización y el análisis de la empresa concreta objeto de estudio. En el cuarto acápite se muestran los resultados del trabajo realizado y por último se plantean unas conclusiones del capítulo.

4.2 Diseño metodológico de la tesis y del estudio de caso

Para el desarrollo de esta tesis hemos adoptado un enfoque de investigación desde una perspectiva cualitativa. El enfoque metodológico cualitativo evidencia la importancia de comprender el fenómeno de estudio, entendiendo que la realidad es una construcción social (Galeano, 2004). No se considera la realidad como producto de unas leyes naturales.

²¹Herramienta de diagnóstico desarrollada dentro del proyecto de investigación sobre Responsabilidad Social Empresarial en la PYME colombiana del Programa de Contaduría Pública de Fundación Universitaria los Libertadores. Sepúlveda, Guzmán y Morales (2012) (en proceso de presentación a revista) **“La Vinculación De La Mipyme Colombiana a la RSE Desde Una Postura Alternativa: Un Estudio De Caso En Las Microempresas Del Sector Turístico En Bogotá”**

El énfasis de la perspectiva metodológica cualitativa no se limita a “sistematizar” o “recoger” las diversas lógicas que subyacen a los hechos sociales, sino que se extiende hasta la reflexión analítica y la interpretación de la “racionalidad cultural” que organiza y orienta el comportamiento social (Galeano, 2004). Se hace uso de la metodología cualitativa para la tesis, y particularmente para el estudio de caso, ya que permite una comprensión de la realidad como resultado de un proceso histórico de construcción, a partir de las lógicas de sus protagonistas, rescatando su diversidad y particularidad. Lo anterior, entrega al presente análisis los elementos necesarios para que, a partir de la realidad de la pyme, se puedan generar en el futuro propuestas que provengan desde los mismos empresarios pymes.

Se desarrolla un estudio de caso que utiliza como herramienta la entrevista semiestructurada. Hemos utilizado la postura de la sensibilidad social en la RSE, expuesta en el capítulo I de la tesis, para identificar las dimensiones de la acción empresarial y para construir tal entrevista. De igual, manera se toma como referente el análisis de las iniciativas de gestión (ISO 26000) e información (GRI) de la RSE presentadas en el capítulo II, lo que se contrastará con lo evidenciado en el estudio de caso, para llegar a unas conclusiones en torno a dichas iniciativas y su implementación y utilidad en la pyme, bajo la postura predominante de la Responsabilidad social, concebida por las corporaciones.

Para efectuar la selección del sector en el que se desarrolla el estudio de caso se consultó la base de datos del GRI con el propósito de identificar las pymes que reportaban bajo la metodología GRI y establecer en cuál de dichas empresas era más pertinente desarrollar el estudio de caso. Fruto de tal proceso se evidenció que muchas de las empresas auto-catalogadas como pymes no hacen parte del grupo pyme, de conformidad con la definición legal de este tipo de empresas, pues superan tanto el número de empleados como el monto de activos establecidos en la Ley 905 de 2004.

Al revisar la base de datos del GRI se identificaron 8 sectores económicos en los que se han categorizado las pymes que han reportado para el período 2006-2012, a saber: medios de comunicación, organizaciones sin ánimo de lucro, gestión de residuos, servicios financieros, energía, textiles y vestimentas, logística y otros. De los ocho

sectores, se seleccionó el sector floricultor²² por dos razones principales: la primera porque es uno de los sectores con gran impacto ambiental y social. La segunda razón, porque dentro de los demás sectores, existen empresas que no hacen parte del grupo pyme de acuerdo a la normatividad colombiana. En la ilustración 7 se esquematiza el diseño metodológico seguido en la tesis.

Ilustración 7 Diseño metodológico de la tesis



FUENTE. Elaboración propia a partir de la metodología de investigación propuesta por Quivy, R. et al (2006).

Para efectuar el diagnóstico de la pyme en la que se desarrolla el estudio de caso y el análisis posterior sobre su observancia de las iniciativas de RSE (ISO-GRI), se parte de una herramienta diagnóstica que identifica 3 ámbitos empresariales: elementos internos, externos y perfil empresarial. Los primeros elementos hacen referencia a las actividades que desarrolla la empresa con los grupos de interés internos. Los ámbitos externos, están relacionados con las actividades en materia de RSE hacia los grupos de interés externos. Por último, el perfil empresarial que se relaciona con las características propias del empresario, que inciden en la empresa puesto que muchos de sus valores personales se trasladan a la empresa a través de sus prácticas y de su gestión cotidiana. En la ilustración 8 se relacionan los elementos que se tienen en cuenta en cada uno de los ámbitos.

²² Al revisar la base de datos del GRI se encuentra un solo reporte GRI en el sector floricultor, el cual corresponde al informe del año 2009 de Asocolflores. Este informe GRI recoge la información agregada del sector floricultor vinculado a Asocolflores, y contiene los indicadores de 63 empresas, quienes aportaron la información para la elaboración de la memoria. Cabe anotar que a la fecha no hay más reportes GRI para el sector floricultor, por lo que se toma como referente para el estudio de caso el informe del año 2009. Asocolflores –Asociación Colombiana de Exportadores de Flores- es la organización gremial que representa a los floricultores y que supone más del 75% de las exportaciones totales de flores de Colombia. Reúne a 225 afiliados ubicados en la sabana de Bogotá, en Antioquia, Caldas, Risaralda, Quindío y el Valle del Cauca, a los cuales agrupa en tres grandes zonas de producción: 1. Sabana de Bogotá. 2. Antioquia y 3. Centro/Occidente..

Ilustración 8. Herramienta diagnóstica para la pyme

FUENTE. Elaboración propia a partir de Sepúlveda, Guzmán y Morales (2012).

El marco conceptual tomado como referente para el desarrollo, aplicación e interpretación de la herramienta diagnóstica está relacionado con el planteamiento de la RSE como proceso de sensibilización basado en tres dimensiones: a) cognitiva, b) lingüística y c) conativa. Esta propuesta conceptual fue desarrollada por Basú y Palazzo (2008) y se abordó analíticamente en el primer capítulo.

4.3 Sector floricultor

Colombia es el segundo mayor exportador de flores de corte del mundo después de Holanda. Dos de cada tres flores que se venden en EEUU, son colombianas (MMA, SAC y Asocoflores, 2002. P 11). También son países competidores Kenia, Ecuador, China e Israel. La actual demanda mundial de flores occidentales cortadas se concentra en EEUU y Japón, ya que el consumo de Europa está abastecido casi en su totalidad por Holanda. Así pues, Colombia es el principal proveedor de flores de EEUU y el segundo de la Unión Europea.

En cuanto a capacidad de exportación, el sector floricultor exporta el 95% del total de la producción de flores, específicamente flores cortadas (rosas y claveles, principalmente). Al hablar de la distribución de la producción de flores a nivel nacional, el departamento de Antioquia es el segundo productor nacional de flores con una participación del 17%, después de la Sabana de Bogotá que participa con el 79% del total de la producción exportada. De la producción en Antioquia, ésta se concentra en el Oriente Antioqueño, en los municipios de La Ceja con el 39%, Rionegro con el 30%, el Carmen de Viboral con el 12%, La Unión con el 7%, Marinilla con el 6% y otros municipios con el 6% (Fenalco, 2013; p 2).

Para caracterizar el impacto ambiental y social que este sector genera, es necesario comprender el proceso productivo, que comprende cuatro etapas: 1) Propagación de plantas madre; 2) Propagación de bancos de enraizamiento; 3) producción y, 4) postcosecha. También es indispensable identificar la generación de residuos y las materias primas en cada una de dichas etapas. En el anexo 2 se identifican las materias utilizadas y los residuos generados en cada etapa del proceso productivo.

De acuerdo a la guía ambiental para el sector floricultor, en cuanto a la identificación de impactos ambientales generados por las actividades del proceso productivo, existen diversas metodologías. Una de las más sencillas es la matricial, que consiste en un cuadro de doble entrada en cuyas filas se ubican los factores ambientales susceptibles de recibir impacto y en las columnas figuran las acciones impactantes (actividades de la floricultura que puedan producir alteraciones en el medio). En el anexo 3 se relaciona la matriz de identificación de impactos ambientales de acuerdo a las actividades realizadas en los cultivos y a los recursos que se ven afectados (MMA, SAC y Asocolflores, 2002. P 38).

Al efectuar un análisis de lo que se está desarrollando en el sector floricultor en términos de identificación y reducción de impactos ambientales, y al analizar la información revelada en el Reporte GRI del sector floricultor colombiano asociado en Asocolflores 2009, lo primero que se identifica es que el número y el tipo de indicadores ambientales reportados tienen en cuenta las dos fuentes principales de la actividad agrícola: el suelo y el agua.

En línea con lo anterior, se identifica que los indicadores que se reportan son el número de hectáreas cultivadas por el sector floricultor en relación con el número total de hectáreas cultivadas en Colombia (0.16%) y el uso del agua (61% aguas superficiales o subterráneas y 39% agua lluvia). Se evidencia en algunos cultivos la presencia de reservorios en los que se recoge agua lluvia que luego es usada en el proceso productivo. Para el 2009, el consumo de agua agregado de las 63 empresas que reportaron información para la elaboración de la memoria fue de 5.382 m³ para una extensión de 1.389 hectáreas (7 m³ por hectárea). Este consumo es bajo, comparado con los 12.000 m³ por hectárea para el cultivo de arroz, o los 10.000 m³ por hectárea para el cultivo de banano (Asocolflores, 2010. P 33).

De igual manera se reporta el consumo de energía, que para el caso de las tres regionales se encuentra de la siguiente manera: Cundinamarca 50%; Antioquia 49% y centro-occidente 1% del reporte total. La temperatura promedio en los municipios de Cundinamarca es de 13° C, más baja en comparación con la regional Antioquia y centro-occidente, que es de 17° C y 21°C respectivamente (Asocolflores, 2010), por lo que se explica el mayor consumo en Cundinamarca. Se evidencia un gran consumo de energía en comparación con otros tipos de cultivos. En cuanto a las fuentes de energía el consumo de ACPM, el carbón y los gases licuados de petróleo se duplica para el caso de la región Cundinamarca en relación con las regiones de Antioquia y Centro-Occidente.

En cuanto a los materiales y residuos que se puedan generar en el proceso de cultivo, también se informa el tipo de material y la existencia de prácticas de reutilización de plástico y madera. No obstante, no se tiene un control del material de embalaje una vez que ha sido vendido el producto. Los productos orgánicos, como hojas, tallos y flores se utilizan en el compostaje, lo que contribuye a la disminución del uso de fertilizantes.

Respecto a los residuos peligrosos como los envases y empaques de plaguicidas, éstos son manejados, almacenados y entregados a los programas de devolución de postconsumo. Para los procesos de postcosecha es necesario el uso de gases refrigerantes en el control de la temperatura y la conservación de los productos, tal es el

caso del gas HCFC-22 (R-22)²³. Tanto en plaguicidas como en emisiones, en Cundinamarca los datos son los mayores²⁴, debido a que es la regional con mayor producción y donde se encuentra el mayor número de empresas.

Al revisar la información el reporte GRI de Asocolflores, dentro de la dimensión ambiental de 30 indicadores que forman parte de dicha dimensión, tan sólo se reportan 5 totalmente, es decir, el 17% de los indicadores, y 2 se reportan parcialmente. Así se muestra en el anexo 4, en el que se describen los indicadores de la dimensión ambiental reportados en la GRI de Asocolflores 2009.

Respecto a los indicadores de desempeño en las dimensiones económica y social, el número de indicadores que se reportan en la dimensión económica es de 5 totalmente y 3 parcialmente (de un total de 9 indicadores). En relación con las prácticas laborales y ética del trabajo se reportaron 7 totalmente y 1 parcialmente (de un total de 14 indicadores). De derechos humanos se reportó 1 (de un total de 9 indicadores). En el caso de sociedad se reportaron 2 indicadores (de un total de 8 indicadores). Por último en Responsabilidad sobre productos se reportaron 4 totalmente y 2 parciales (de un total de 9 indicadores).

En relación con los indicadores de prácticas laborales y ética del trabajo es necesario trabajar mucho más en cuanto al desarrollo e implementación de programas de formación continua y capacitación para los trabajadores. A su vez, tampoco se evidencia participación de los trabajadores en los procesos de toma de decisiones en las empresas y se carece a su vez de procesos de retroalimentación para los mismos.

En materia de derechos humanos no existen prácticas de protección de tales derechos de los diferentes grupos de interés ni de la comunidad cercana. No existen programas ni prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades.

²³ El R22 o clorodifluorometano (HCFC), es un gas incoloro comúnmente utilizado para los equipos de refrigeración por su bajo punto de fusión (-157° C). Está prohibida su comercialización abierta (no controlada) por ser altamente perjudicial para la capa de ozono.

²⁴ Para el caso del gas HCFC-22 (R-22) (sustancia destructora de la capa de ozono) la emisión en libras para las regiones de Cundinamarca, Antioquia y centro occidente es de 1.781, 120 y 0 respectivamente.

En cuanto a responsabilidad de los productos, no hay un control del impacto ambiental postconsumo. No existe, por ejemplo, un seguimiento ni programas de concientización respecto al uso del embalaje de las flores que le da el consumidor final. En síntesis, en materia de RSE en el sector floricultor colombiano es necesario trabajar en la identificación de problemáticas de las comunidades aledañas y fortalecer el trabajo con los demás grupos de interés, ya que se ha logrado un avance en materia de la relación con los trabajadores, pero no se percibe una estrategia clara en términos de comunidad y de derechos humanos. En términos ambientales, es necesario ampliar su trabajo hacia el manejo de sustancias que deterioran el ambiente como es el caso de los pesticidas y los gases refrigerantes. En la tabla 5 se resumen el número de indicadores presentados en el reporte GRI del sector floricultor colombiano asociado en Asocolflores para 2009 comparándolo con el número de indicadores que se deberían reportar según la guía GRI para cada dimensión.

Tabla 5. Indicadores revelados reporte GRI Asocolflores 2009.

| DIMENSIONES | NÚMERO DE INDICADORES REVELADOS SEGÚN REPORTE GRI 2009 ASOCOLFLORES | | TOTAL DE INDICADOR ES POR DIMENSIÓN | % DE INDICADORES REPORTADOS POR ASOCOLFLORES |
|---|---|--------------|-------------------------------------|--|
| | TOTALMENTE | PARCIALMENTE | | |
| | AMBIENTAL | 5 | | |
| Prácticas laborales y ética del trabajo | 7 | 1 | 14 | 57% |
| SOCIAL | 1 | 0 | 9 | 11% |
| Derechos humanos | 1 | 0 | 9 | 11% |
| Sociedad | 2 | 0 | 8 | 25% |
| Responsabilidad sobre productos | 4 | 2 | 9 | 67% |
| ECONOMICA | 5 | 3 | 9 | 88% |

Fuente. Reporte GRI Global Reporting Initiative del sector floricultor colombiano asociado en Asocolflores. 2009

En los anexos 4 al 9 se detallan los indicadores para cada una de las dimensiones ambiental, social y económica.

Uno de los esfuerzos de Asocolflores ha sido brindar apoyo al sector floricultor en términos de incorporación de la responsabilidad social como uno de sus ejes estratégicos en los procesos de gestión. Esta organización gremial, ha promovido el programa Florverde (sello de certificación socio-ambiental) y los programas de responsabilidad social con diversos proyectos enfocados hacia los trabajadores y a algunos sectores de la comunidad.

Asocolflores, en este intento de desarrollar actividades en el campo de la RSE, vio la importancia de la generación de memorias de sostenibilidad, por lo que surgió la idea de generar su primer reporte GRI en el año 2009. Es un reporte sectorial que contiene la información de 63 empresas asociadas. Este tipo de ejercicios, pese a que fortalecen al sector en muchos ámbitos, presenta dificultades metodológicas, puesto que es muy difícil poder identificar acciones concretas en materia de RSE para empresas específicas, ya que lo que se hace en el reporte es presentar unos indicadores consolidados de todas las empresas que participaron en el suministro de información. La acción de RSE no puede ser el promedio de lo que hacen las empresas en un sector. Existen empresas que pueden ser más activas y tener mejores condiciones que otras y tener un accionar más responsable, pero el informe global no permite visibilizar esto.

Por otro lado, si bien este tipo de agremiaciones permite fortalecer los diferentes sectores productivos, es necesario que las agremiaciones apoyen al pequeño y mediano empresario y se permita una mayor vinculación de esta forma de empresa a dichas agremiaciones. En el caso de Asocolflores para la zona de la sabana de Bogotá el número de pymes que están asociadas es prácticamente marginal. Y el número de pymes en la sabana de Bogotá que se entrevistaron para la recolección de información en la elaboración del reporte GRI es de dos. Lo anterior evidencia que la información suministrada en el reporte GRI no corresponde a la realidad de la pyme, aunque la auto-catalogación del reporte señala que son pymes las entidades mayoritariamente miembros de la asociación.

4.4 Estudio de Caso

El estudio de caso se desarrolló en una empresa del sector floricultor, asociada a Asocolflores, que participó en la presentación de información para la elaboración del reporte GRI 2009. No se dará a conocer el nombre a solicitud de la empresa. En adelante se denominará la empresa X. Se toma esta empresa porque al momento de la elaboración de la memoria GRI 2009, es la única empresa mediana de la zona de la Sabana de Bogotá que participó en el suministro de información.

La empresa inició sus operaciones en el año 1993. Es una empresa de propiedad familiar (dos familias). El capital es 100% nacional. Se dedica a la producción y exportación de flores a mercados de EEUU, Rusia, Japón, Europa, Centro América y, actualmente, incursiona en el mercado de Suramérica. Cuenta con 27 hectáreas de cultivo (16 hectáreas en Guasca y 11 hectáreas en Suesca) y un inventario de alrededor de 50 variedades de flor. Cuenta con uno de los portafolios más actualizados del sector floricultor en Colombia.

Desde el comienzo se estructuraron las bases de la organización, haciendo énfasis en el desarrollo de la gente y el componente humano como elemento fundamental. Lo anterior reconociendo que es un tipo de empresa donde el 70% de las labores son manuales y el factor humano es determinante. Cuenta con un departamento plenamente identificado y diferenciado de “gestión humana”.

Dentro de sus pautas de desarrollo, en el 2004 se estableció un código de buen gobierno para evitar los conflictos de intereses entre las dos familias. La estructuración del gobierno corporativo fue desarrollada con el apoyo del Programa de gobierno corporativo de confecámaras. En el año 2005 se dio inicio la estrategia de conseguir diferentes certificaciones y sellos de calidad que en este momento conservan.

Cerca del 80% de sus trabajadores son mujeres cabeza de familia. Actualmente, la empresa tiene un total de 365 trabajadores. Cabe anotar que al momento de la elaboración del informe con base en GRI, la empresa contaba con 182 trabajadores y el monto de sus activos totales se encontraba dentro del rango de los 100.000 UVT y

610.000 UVT (correspondientes al rango de la mediana empresa según la Ley 905 de 2004).

La empresa X tiene documentado el compromiso social y entiende la RSE como la habilidad para responder a las necesidades de la comunidad en la que se desarrolla la actividad económica, creando mejores condiciones para el desarrollo humano sostenible con acciones que van más allá de las obligaciones legales (entrevista con la directora de gestión humana, 2013. Ver anexo 10 en el que se encuentran las preguntas propuestas para la entrevista).

Para la recolección de información en torno a la empresa X, se hizo uso de la entrevista semiestructurada, como se señaló previamente. De este proceso de aplicación de entrevistas semiestructuradas se obtuvo la siguiente información:

La empresa X tiene formalizados los objetivos en materia de RSE. La información de los objetivos de la empresa en dicho ámbito, se obtuvo gracias a los documentos de trabajo suministrados por el área de gestión humana. Estos objetivos se relacionan a continuación.

Objetivo 1. Minimizar el impacto ambiental.

En el ámbito ambiental, se identifican y evalúan los principales impactos medioambientales de la actividad. La empresa cuenta con una matriz de aspectos y de riesgos medioambientales identificados por procesos, y a partir de allí se elaboran los planes de acción para establecer los objetivos de mejora, y así reducir el impacto medioambiental. Se lleva el control del consumo de energía, de papel y de generación de residuos, todo enmarcado en una matriz de indicadores de Asocolflores. El análisis de estos indicadores se realiza a través de un comité interno de la organización, que es el comité de gestión integral, donde participan todos los directores y jefes de las áreas.

En cuanto al manejo de residuos, la empresa cuenta con el programa “wayuu verde”, que es un programa de reciclaje de residuos. En cada sede existe un espacio exclusivo de centro de acopio para el manejo adecuado de los residuos. La concientización de los trabajadores respecto al reciclaje se desarrolla a través de los mensajes que se publican en las carteleras, con el objetivo de que los empleados no solamente los realicen dentro

de la organización, sino también para que tengan en cuenta la dinámica del reciclaje en sus casas, les enseñen a sus hijos y los compartan con la comunidad.

Objetivo 2. Asegurar la motivación y la implicación del recurso humano para la mejora continua de la empresa.

Un aspecto en el que se ha centrado la empresa en materia de RSE ha sido en el desarrollo de programas y prácticas dirigidas al bienestar del trabajador. La empresa cuenta con políticas que garantizan la igualdad de oportunidades y la no discriminación de los trabajadores.

A su vez la empresa cuenta con un plan de capacitación, para lo cual desarrolla jornadas, denominadas vínculos de entendimiento, en donde se reúnen a todos los trabajadores y a través de módulos reciben capacitación en diferentes temas. Hasta la fecha se han desarrollado temas de seguridad, sociales, ambientales, reglamento interno y deberes y derechos de los trabajadores. Estos vínculos de entendimiento se iniciaron en 2011. Hasta la fecha se han desarrollado 4 vínculos de entendimiento. Estas jornadas de entendimiento han permitido un mayor acercamiento con los trabajadores, a la vez que se ha generado mayor compromiso por parte de ellos, puesto que han tomado conciencia de la importancia de su trabajo bajo parámetros más seguros para ellos mismos, para el ambiente y para la comunidad.

En relación con el nivel educativo de los trabajadores, el sector floricultor presenta un gran porcentaje de analfabetismo de sus recursos humanos. El 60% de los trabajadores tienen hasta segundo de primaria (estadísticas área gestión humana de la empresa X). Ante esta problemática, la empresa desarrolló un programa de validación de bachillerato, que consta de ayudas e incentivos económicos para sus estudios. En la actualidad el índice de analfabetismo al interior de la empresa está cercano a cero, ya que la mayoría de trabajadores han logrado culminar la primaria y el bachillerato (documentos de trabajo área de gestión humana).

En cuanto a la vinculación y participación de los trabajadores en los procesos de la empresa, se creó un equipo de mejoramiento empresarial, el cual inició con 10 personas y que actualmente cuenta con 20 miembros. Se convoca de manera voluntaria a los

trabajadores para que participen en el equipo. Al interior del equipo, los trabajadores reciben capacitación y a partir de ello se empiezan a desarrollar proyectos con los trabajadores participantes. Cerca del 50% de los participantes del equipo son trabajadores de la base operacional (operarios y supervisores). El propósito del equipo de mejoramiento empresarial es facilitar el diálogo entre gerencia y trabajadores. Bajo el marco de este equipo de mejoramiento se han desarrollado 3 módulos: 1) Producción más limpia, 2) Calidad, y 3) Cooperación en el sitio de trabajo. Actualmente se cuenta con 45 proyectos dentro de los 3 módulos.

Al interior de la empresa X se ha desarrollado también un programa de incentivos económicos a los trabajadores que sigan de manera apropiada la manipulación de las flores, ya que la empresa ha presentado pérdidas de inventario por mala calidad del producto debido a la incorrecta manipulación por parte de los trabajadores.

Objetivo 3. Implicarse con la comunidad y el tejido social.

En cuanto a las relaciones con la comunidad, la empresa ha participado en las mesas sectoriales de la floricultura, y hace parte de la red de contrato en Guasca. A su vez la empresa participa en el comité de desarrollo social de Asocolflores. Sin embargo, es necesario resaltar que no existen prácticas que permitan identificar las problemáticas de la comunidad aledaña a la empresa.

Objetivo 4. Fomentar y sistematizar nuestros canales de diálogo interno.

Con el ánimo de fortalecer la comunicación y los canales de diálogo al interior de la empresa, se da a conocer a todos los trabajadores el plan estratégico, a su vez se garantiza que en cada área exista un interlocutor de comunicación, que son los integrantes del equipo de mejoramiento empresarial y los supervisores. Se cuenta con un sistema de comunicación interna que consta de una matriz de comunicaciones y plan de comunicación a través de grupos primarios, buzón de sugerencias y carteleras.

En relación con los objetivos anteriormente expuestos y la forma en que éstos se alinean con lo planteado en la ISO 26000, es importante aclarar que en la fecha de

construcción del reporte GRI de Asocolflores aún no había sido emitida la norma en mención. A la fecha en la que se efectuaron las entrevistas, la empresa X no presentaba de manera explícita el interés por el seguimiento de dicha norma. Por lo tanto, el análisis que se pueda efectuar en términos de la aplicabilidad de la ISO 26000 en la empresa, es a partir de los elementos identificados por la empresa misma y cómo estos permitirían o no la aplicabilidad de la norma. Para realizar tal análisis, se tomarán como referentes las fases del ciclo PHVA, y a partir de allí se identificarán los elementos con los que cuenta la empresa en cada una de las fases de este ciclo.

PLANEAR: Para el caso de la empresa X, se evidencia que cuenta con buenas prácticas de gobierno y a su vez cuenta con estrategias formalizadas y explícitas. Tanto la misión, la visión y los objetivos son explícitos y son conocidos por todos los miembros de la organización. Como ya se mencionó, mayoritariamente las pymes no cuentan con una planeación estratégica, ya que este tipo de organizaciones se concentran en la operación del día a día. Si bien el hecho de contar con una planeación estratégica no es garantía de que una empresa desarrolle actividades de RSE o que dichas actividades responsables no se desarrollen con el propósito de crear buena imagen, si es importante afirmar que contar con una planeación estratégica facilita la actividad empresarial y el proceso de gestión en su conjunto.

En materia de RSE, la planeación estratégica facilitará la identificación de los impactos del actuar empresarial en cada uno de los procesos de la empresa. En ese orden de ideas, la empresa X, cuenta con una ventaja en comparación con otras pymes.

HACER: Como se puntualizó previamente, las pymes cuentan con una gobernabilidad corporativa débil. La empresa X, desde el año 2004 estableció un código de buen gobierno para evitar los conflictos de intereses entre las dos familias. Lo anterior permite que los procesos de toma de decisiones no se basen en la costumbre y recaigan en la figura del jefe/dueño, estando influenciados por el interés, visión individual o estado de ánimo del empresario.

VERIFICAR: La verificación requiere la participación de expertos en auditoría y control de carácter externo a la organización. Las pymes no cuentan, en muchas ocasiones, con procesos de auditoría externa. La empresa X, no cuenta con expertos externos en auditoría, específicamente para procesos ambientales o sociales. Aunque es necesario aclarar que los procesos de control no son garantía de que las prácticas empresariales

se ajusten a la normatividad y principios éticos, como bien lo han demostrado los diferentes casos de escándalos corporativos. Pese a ello, la existencia de procesos sistemáticos de verificación interna y externa, si es una garantía de la implementación y el seguimiento de políticas y planes de RSE. Como puede verificarse, esta dimensión no alcanza a ser cubierta por la empresa X, que es, en promedio, más organizada, cuenta con más recursos y tiene una gestión estratégica, en comparación con otras pymes.

ACTUAR: Es necesario, que existan al interior de las organizaciones mecanismos que permitan la retroalimentación y la mejora de los procesos. En el caso de las pymes, como no existen procesos de verificación efectivos, se dificulta que se desarrollen procesos de mejora y retroalimentación. La empresa X, no cuenta con mecanismos apropiados de retroalimentación para, a partir de allí, desarrollar nuevos planes de acción. Tal es el caso de las problemáticas que enfrentan como exportadores ante la revaluación del peso o el problema de las heladas que dañan los cultivos ocasionando pérdidas y otras dimensiones problemáticas que reclaman perspectiva estratégica de aprendizaje y largo plazo.

4.5 Hallazgos e interpretación del diagnóstico

Un elemento que para el caso de la empresa X ha contribuido a fijar un compromiso social y a implementar prácticas responsables, es su asimilación de prácticas de buen gobierno. Estas prácticas de buen gobierno surgen con el propósito de disminuir los problemas e inconvenientes en materia de gestión que se estaban presentando entre los miembros de las dos familias. Las relaciones familiares comenzaron a deteriorarse por las diferencias de criterios e intereses particulares, con claras consecuencias en la dirección, administración y resultados de la empresa. Como lo afirmaría el presidente de la Junta Directiva de la empresa: “es muy difícil que un hermano y socio de la empresa que tiene a su cargo la gerencia de la misma asuma su papel de administrador y rinda cuentas a una junta directiva como si fuera un tercero, y mucho más cuando no existe junta directiva sino que responde directamente a los socios familiares.” (Gutiérrez, 2008, entrevista revista dinero)

Lo anterior no significa que el buen gobierno sea el único elemento clave para el desarrollo de la RSE al interior de las empresas y, específicamente, para las pymes. Sin embargo, si es necesario destacar que es un factor que permite clarificar las metas y objetivos de la empresa y la manera en que éstos serán alcanzados. Lo que implica que exista claridad en la misión de la empresa (su razón de ser), la cual será transversal a toda la organización. Al hacer explícitos los objetivos de la empresa y su forma de gestión, se facilita el desarrollo de políticas y programas al interior de la misma y, en materia de RSE, contribuye a identificar un perfil en términos de su motivación para desarrollar prácticas de RSE. En síntesis, puede plantearse que las prácticas de buen gobierno y una mínima concepción estratégica de la empresa son importantes para la definición y asimilación de la RSE. En consecuencia, se evidencia que algunos de los elementos genéricos contenidos en los principios de ISO 26000 son convergentes con esta visión. No obstante, su profundización, esquematización y la estructura avanzada que plantea o sugiere ISO 26000, distan de las posibilidades de las pymes, incluso en un caso tan especial como el de la empresa X.

Las acciones de RSE de la empresa X se enfocan hacia los trabajadores. No se identifican acciones concretas hacia otros grupos de interés. Se asegura la motivación y la implicación del recurso humano para la mejora continua de la empresa. Se tienen políticas que garantizan la igualdad de oportunidades y la no discriminación, a través de las políticas de gestión humana. Se contrata personal con limitaciones físicas. Pese a lo anterior, en relación con prácticas enfocadas hacia la cooperación y ayuda en la resolución de problemáticas de la comunidad, la empresa no cuenta con prácticas claras y formalizadas.

En cuanto al manejo de los impactos ambientales, las prioridades se han centrado en el manejo de residuos sólidos, específicamente en campañas de reciclaje. Se cuenta también con reservorios de agua para el uso de aguas lluvias y se han llevado a cabo campañas en cuanto al consumo de agua y energía en las plantaciones. Aun cuando la matriz de impactos ambientales es tenida en cuenta, en la empresa X no se evidencia una política para el manejo de sustancias con un alto impacto ambiental, como es el caso del gas HCFC-22 (R22), el cual es un gas refrigerante que deteriora la capa de ozono y es utilizado en el proceso de postcosecha para el control de la temperatura y la conservación de los productos.

Por consiguiente, podemos presentar de manera sintética lo evidenciado en la empresa X, tomando como referente los elementos internos, externos y el perfil del empresario y desde una visión de la RSE, de acuerdo con las dimensiones planteadas por Basu y Palazzo (2008).

ELEMENTOS DE DIAGNÓSTICO:

1. Internos.

- 1.1. *Estructura organizativa*: Cuenta con una estructura organizativa: organigrama, misión, visión, manuales de procedimientos y código de buen gobierno desde el año 2004.
- 1.2. *Gobernabilidad y participación*: En relación con la vinculación y participación de los trabajadores se creó un equipo de mejoramiento empresarial.
- 1.3. *Condiciones laborales*: La empresa cuenta con políticas que garantizan la igualdad de oportunidades, la no discriminación para los trabajadores, planes de capacitación, incentivos y ayudas económicas para estudio y resolución de conflictos.
- 1.4. *Antigüedad*: Inicia sus operaciones en el año 1993 (20 años de antigüedad)

2. Externos.

- 2.1. *Relación con el entorno*: En relación con el aspecto ambiental, cuenta con programas de gestión de residuos, manejo de agua, matriz de identificación de impactos ambientales. No obstante, no existe un manejo de sustancias con alto grado de impacto ambiental como gases refrigerantes
- 2.2. *Relación con comunidades*: No existen políticas claras en cuanto a la identificación de problemáticas de la comunidad aledaña.
- 2.3. *Relación con consumidores*: Las prácticas hacia los consumidores se centran en la calidad de las flores. Se están diseñando políticas de incentivos a los trabajadores para disminuir los productos de mala calidad. Hay que tener en cuenta que es una empresa exportadora y sus principales consumidores no son colombianos.
- 2.4. *Relación con proveedores*: No se identifican políticas hacia los proveedores.
- 2.5. *Relación con el Estado*: Se reduce al cumplimiento de la normatividad.

3. Perfil del empresario:

3.1. *Nivel de estudio*: Profesional.

3.2. *Tipo de educación*: no se reconoce.

3.3. *Valores*: El principal valor que se ha trasladado a la empresa es el de la preocupación por la satisfacción de los trabajadores.

4.6. PERFIL DE RSE DE LA EMPRESA X

Dimensión cognitiva: De acuerdo a lo evidenciado, y siguiendo las categorías de Basu y Palazzo (2008), la orientación de la empresa X es desde una perspectiva relacional, en la que se percibe a la organización dentro de una red de interacciones, con énfasis en las relaciones con los stakeholders (particularmente consumidores y trabajadores) pensadas desde lo estratégico.

Dimensión lingüística: La perspectiva bajo la cual la empresa X justifica su actuar en RSE es desde un enfoque legal. La justificación de sus acciones se realiza a partir de términos como obligaciones, derechos, conformidades, sanciones, penalidades, códigos de conducta y acuerdos. Es decir, hace referencia a las obligaciones legales que adquiere la empresa. Sin embargo, es importante reconocer que a pesar de identificar una justificación desde el cumplimiento normativo, la empresa X se ha caracterizado por propiciar algunos espacios participativos para los trabajadores, actuación que se saldría de la justificación legal y del mero cumplimiento de la norma.

Dimensión conativa: presenta una postura abierta, orientada hacia el aprendizaje y basada en la disposición de la organización para escuchar y responder a las perspectivas alternativas ofrecidas por otros (concretamente algunos de sus trabajadores). Por ello cabría decir que esta postura abierta, tiene matices que no vinculan una visión amplia de *stakeholders*.

4.7. Conclusiones del capítulo

Desde la perspectiva cualitativa de investigación que se asume en esta tesis, no es posible realizar generalizaciones de la realidad observada. La caracterización de una pyme en particular y la información global suministrada en un informe sectorial, no permiten comprender la realidad de las pymes. Por lo anterior, en la tesis se ha desarrollado un estudio de caso en una empresa específica (empresa X) con el ánimo de lograr el objetivo de evaluar la aplicabilidad de las iniciativas GRI e ISO 26000 en las pymes.

La selección del sector en el que se desarrolló el estudio de caso se efectuó a partir de la identificación de las pymes que han generado reportes bajo metodología GRI. Se escogió el sector floricultor porque es uno de los sectores con gran impacto ambiental y social y porque dentro de los demás sectores, existen empresas que no hacen parte del grupo de pymes, de acuerdo a la normatividad colombiana.

El estudio de caso se desarrolla en la empresa X, empresa mediana familiar, exportadora de flores vinculada a Asocolflores. Al analizar esta empresa, se encuentran elementos muy particulares en términos de estructura, enfoque, entre otros, lo que evidencia la heterogeneidad del grupo pyme. A diferencia de la mayoría de pymes, la empresa X desarrolla un código de buen gobierno, lo que le ha permitido, no solo evitar los conflictos de intereses entre familiares, sino también que los procesos de toma de decisiones no se concentren bajo el criterio del dueño/jefe, si no que atiendan a procesos y procedimientos previamente establecidos.

La empresa X ha hecho énfasis en el desarrollo de la gente y del componente humano, ya que un gran porcentaje de las labores son manuales. En ese orden de ideas se han desarrollado programas de capacitación, participación y vinculación de los trabajadores, programas de desarrollo profesional y de promoción interna, con el objetivo de identificar trabajadores que cuenten con las competencias para ocupar los cargos vacantes. En materia de cuidado ambiental, las prácticas de la empresa X se han centrado en el manejo de residuos sólidos, a través de campañas de reciclaje y jornadas de concientización, a su vez, se identifican prácticas en cuanto al ahorro en el consumo

de agua y energía. En materia de derechos humanos de la comunidad aledaña y manejo de sustancias con un gran impacto ambiental, no se logran identificar prácticas claras.

Al definir el perfil de la empresa X en materia de RSE, se puede caracterizar como con una postura abierta, orientada hacia el aprendizaje y basada en la disposición de escuchar y responder a las perspectivas alternativas ofrecidas por otros. Sin embargo, se identifica que las acciones de la empresa en materia de RSE obedecen a la presión que ejerce el mercado extranjero y la normatividad.

Así mismo, al analizar la aplicabilidad de las iniciativas ISO y GRI, se logra identificar que la empresa X, aunque cuenta con prácticas de buen gobierno, carece de planes y acciones enfocados en las problemáticas de la comunidad local y, en términos ambientales, es necesario un uso de planificado de tecnologías que permitan disminuir el impacto ambiental de sustancias relacionadas con los plaguicidas y gases refrigerantes. Finalmente, es necesario resaltar que si la empresa X, que es una pyme que cuenta con una estructura organizativa clara, con planeación estratégica y prácticas específicas en materia de RSE, no implementa del todo las iniciativas analizadas, es altamente probable que las pymes menos consolidadas y estructuradas cuenten con menos posibilidades para implementar exitosamente dichas iniciativas.

5. CONCLUSIONES GENERALES

La problemática ambiental y social tan notoria en la actualidad, ha conducido a un serio cuestionamiento respecto al impacto de las empresas en estos ámbitos. Es bajo el contexto del surgimiento de nuevas exigencias por parte de la sociedad a la empresa en las dimensiones ambientales y sociales que surge el concepto de RSE. De manera paralela a estas nuevas exigencias, surge y se entiende la fusión del interés privado con el público, promoviendo el uso por parte de las corporaciones de las fallas operativas del Estado y mostrando la conveniencia de que la empresa participe en la construcción del bienestar común. Esta lógica genera la noción de bienestar bajo las fuerzas del mercado.

Es así como la RSE se ha ido vinculando al actuar de la corporación, a su eficiencia económica, a su estrategia. En esa medida, la RSE está inmersa en la lógica económica que aprovecha la incorporación de las dimensiones ambientales y sociales dentro del operar empresarial, como mecanismo de legitimidad ante las exigencias sociales. En este escenario, el Estado interviene mínimamente y su función es asegurar el cumplimiento de los contratos civiles, sin alterar las condiciones de origen supranacional de dichos contratos (Ariza, Gómez & León, 2008, p. 195). Así, la empresa adquiere gran influencia, incluso sobrepasando el poder de los Estados-Nación. Muchas normas supranacionales asociadas al bienestar público quedan a voluntad de las empresas.

En relación con el concepto de RSE, éste ha sido un tema de amplio tratamiento y existe una extensa bibliografía al respecto. No es un tema reciente. El concepto de RSE ha evolucionado, del enfoque económico de Friedman, a una visión en la que se vinculan las partes interesadas y se habla de una ética empresarial. En la actualidad se habla de la responsabilidad social como inversión estratégica.

Para el análisis desarrollado sobre este concepto se tomó como referente el planteamiento de Basu & Palazzo (2008), quienes definen la RSE como un proceso de sensibilización. De acuerdo con tales autores, la sensibilización organizacional implica una visión tripartita del proceso, abarcando una dimensión cognitiva, una lingüística y una conativa. Con base en estas tres dimensiones se puede definir a la RSE como: “el proceso por el cual los directores dentro de una organización piensan y hablan de relaciones con los *stakeholders*, así como sus papeles

en relación con el bien común, con su disposición conductual en lo que concierne al cumplimiento y el logro de estos papeles y relaciones.”(Basu y Palazzo 2008 p. 124).

Se Complementa el análisis de la evolución de la RSE, con la caracterización del impacto sobre la sociedad y el ambiente del actuar de la empresa, en las diferentes etapas de la historia. La empresa y su relación con el entorno, fue trasladándose desde dinámicas de pequeños mercados, profundización y especialización de las labores artesanales, hasta llegar a la actual consolidación de los mercados de valores y de las corporaciones multinacionales.

Se evidencia un incremento exponencial en los impactos ambientales y sociales por parte de la empresa a lo largo de la historia, desde la empresa-taller en los nacientes burgos, hasta la empresa financierizada, en la que de manera paralela al objeto social de la empresa, se desarrollan procesos especulativos. En nombre de la rentabilidad, se disminuyen las garantías laborales para los trabajadores, se deteriora el ambiente (a través de la explotación de “recursos naturales” generando un gran impacto en mayor medida en los países pobres) y se vulneran los derechos de comunidades. Las empresas multinacionales, al ejercer una fuerte influencia y poder dentro del sistema económico, determinan las reglas de juego en beneficio propio, contribuyendo a la desigualdad, el desempleo, y los niveles de pobreza de los que actualmente somos testigos.

En esta misma línea analítica, se evidencia que las pymes presentan particularidades que las diferencian de la gran empresa. Son unidades que tienen una alta participación en la economía de los países. Un aspecto que hay que tener claro es que las pymes no son un grupo homogéneo, lo que dificulta que dentro de esta misma categoría se pueda establecer una homogeneidad.

Un vacío en el desarrollo de las teorías organizacionales y la ciencia de gestión, es la caracterización y comprensión de la complejidad y diversidad de formas organizacionales y comportamentales en el grupo que englobamos en la categoría “PYMES” (Perrow 1991, citado por Mellado 2009. P 27).

En relación con la gestión de las pymes en general, se identifica poca realización de estudios de mercado, subutilización de la capacidad instalada, carencia de tecnología avanzada en procesos, baja participación de los empleados en la planeación y decisión, escasa atención al

proceso de selección e inducción del personal, carencia de motivación del personal, insuficiente información y conocimiento sobre temas de actualidad, falta de herramientas para controlar la contaminación ambiental y aplicación nula de las técnicas de planeación de la producción (Zapata 2004, P 120). En general, se evidencia carencia de recursos, baja formalización y planeación estratégica y un énfasis en la subsistencia.

En materia de propuestas en RSE, han surgido múltiples iniciativas internacionales y nacionales para promover, difundir y llevar a la práctica la RSE. En la presente disertación, se analizaron las iniciativas GRI e ISO, con el propósito de identificar su efectividad en las pymes.

El propósito de la GRI es “hacer de la elaboración de memorias de sostenibilidad una práctica habitual proporcionando orientación y respaldo a las organizaciones”. La guía consta de unos principios, los cuales definen el contenido de la memoria y garantizan la calidad de la información suministrada en la misma. De igual manera, prescribe la elaboración y presentación de un conjunto de indicadores de desempeño ambiental, social y económico. A su vez, los encargados de la preparación de la memoria deben indicar en qué medida o nivel han aplicado la guía.

Por su parte, la norma ISO 26000, Guía sobre responsabilidad social, es un instrumento que permite la aplicación de las mejores prácticas de responsabilidad social en las organizaciones a nivel mundial. Esta iniciativa se basa en el ciclo PHVA y parte de la necesidad de contar con una gobernanza corporativa consolidada; con una planeación estratégica a corto, mediano y largo plazo; con procesos de comunicación y participación por parte de los integrantes de la empresa; con procesos de control y mejora efectivos.

Las problemáticas de las pymes hacen que dichas propuestas no sean pertinentes en el ámbito microempresarial. Lo anterior podría evidenciarse al evaluar el número de pymes que han hecho uso este tipo de iniciativas para la gestión y la comunicación de la RSE. En el caso de la GRI, que para el período 2006-2012 sólo 23 empresas (autocatalogadas como pymes) han reportado bajo dicha metodología y dentro de dicha categoría se encuentran empresas como CARACOL Y RCN, los dos canales privados de televisión en Colombia. Esto hace suponer dudas sobre la clasificación internacional de pyme y su pertinencia para caracterizar a las pymes colombianas. Se ve la necesidad de fortalecer las propuestas que han surgido a nivel académico, gremial, gubernamental y de otro tipo de organizaciones que reconocen las

necesidades de las pymes y desarrollan acciones encaminadas a brindar apoyo a estas formas organizacionales.

Cumpliendo con el objetivo propuesto al iniciar la disertación, se desarrolló un estudio de caso en el sector floricultor. Para el caso de dicho sector, Asocolflores lideró y desarrolló el reporte GRI para el año 2009, informe que condensa la información de 63 empresas. El desarrollo de un informe sectorial genera una interacción entre las empresas del sector, permitiendo incluso el trabajo en equipo y el apoyo al interior del gremio. Sin embargo este tipo de propuestas pueden omitir las dinámicas particulares de las empresas. En materia de RSE, las empresas desarrollan sus prácticas en diferentes grados, a diferentes ritmos, pues poseen una concepción particular sobre la RSE, así como cuentan con recursos y condiciones diferentes.

Para el caso analizado, se lograron identificar elementos con los que no cuenta la mayoría de pymes, como es contar con prácticas de buen gobierno, con unos objetivos explícitos en materia de RSE, prácticas de apoyo e incentivos a los trabajadores. Estos elementos permiten y facilitan el desarrollo de prácticas responsables, sin embargo, este no es el caso de la gran mayoría de pymes.

Para el estudio de caso, es necesario resaltar que se desarrolló a partir de una perspectiva cualitativa en investigación. Para el análisis del mismo, se tomó la propuesta de Basu & Palazzo (2008), quienes plantean la RSE como proceso de sensibilización que contempla tres dimensiones; el cognitivo, el lingüístico y el conativo. Con base en estas dimensiones, se establece un perfil de RSE para la empresa X. Esta empresa cuenta con una perspectiva abierta en materia de RSE, orientada hacia el aprendizaje, sin embargo sus relaciones con los stakeholders son pensados desde lo estratégico y por ello no vinculan una visión amplia de los mismos. De igual manera se evidencia que su actuar en materia de RSE proviene desde la presión por parte del mercado al cual dirige sus productos (flores).

Por ello el análisis aquí efectuado hace un llamado para que próximas investigaciones se enfoquen en la generación de propuestas e iniciativas que reconozcan las particularidades y el potencial de las pymes en el ámbito de RSE. Dichos análisis se pueden abordar desde diferentes ópticas: desde la teoría de la complejidad, o tomando elementos de la sociología, antropología, biología, entre otros. Es pues un camino amplio el que tenemos en frente y pendiente por explorar.

En relación a las propuestas que se pueden desarrollar en torno a dinámicas de RSE desde criterios alejados de una lógica economicista, es necesario no sólo comprender el concepto de empresa y su relación con el entorno y diferentes grupos de interés (actores sociales) desde perspectivas y teorías mucho más amplias (otras teorías organizacionales con orientación a un sistema abierto, como las teorías institucionales y la ecología de poblaciones), sino que a partir de dicha comprensión más amplia del concepto de empresa se puedan desarrollar prácticas empresariales participativas en las que se vinculen a los diferentes actores sociales (grupos de interés) y los procesos de tomas de decisiones tengan en cuenta las posturas de dichos grupos.

En este orden de ideas por ejemplo, se puede hablar de mecanismos de participación en procesos de certificación (certificaciones de confianza, las cuales se basan en un proceso de certificación sustentado en la generación de confianza hacia los diferentes grupos de interés de la empresa a partir de la vinculación de los mismos en los procesos de la empresa). Es posible hablar también hablar de gestión participativa y otros mecanismos que contribuyan a materializar el discurso de la empresa como actor social responsable.

BIBLIOGRAFIA

Ackerman, R. (1973). How companies respond to social demands. Harvard Business Review.

Ayres, R.; Van den Bergh, J.; Gowdy, J. (2008) Viewpoint: Weak Versus strong sustainability.

Aktouf, O. (2004) La estrategia del avestruz. Post-obligación, management y racionalidad económica. Facultad de ciencias de la administración, Universidad del Valle.

Alvarado, A; Schlesinger, M. (2008) Dimensionalidad de la responsabilidad social empresarial percibida y sus efectos sobre la imagen y la reputación: una aproximación desde el modelo de Carroll. En Estudios gerenciales Vol 24, 108, P37-59.

Archel, P.; Fernández, M.; Larrinaga C. (2008). The organizational and operational boundaries of triple bottom line reporting: a survey. Environmental management. (41). P 106-117.

Argandoña, A. Responsabilidad Social Empresarial: ¿Qué modelo económico? ¿Qué Modelo de empresa?, Universidad de Navarra, Madrid, 2007.

Ariza, E. (2012). El camino hacia la revelación: Evolución de los informes de responsabilidad social en Colombia (2006-2009). Revista facultad de ciencias económicas. Vol XX (2) 97-120.

Ariza, E.; Gómez, M.; & León, F. (2006). Una aproximación a los perfiles ambientales de la empresa. En Innovar. 16 (28), P 57-74.

Ariza, E. D.; Gómez, M.; & León, F. (2008). Surgimiento, evolución y expansión de la Responsabilidad Social Empresarial: una propuesta de comprensión crítica. En C.C. Contables, *Perspectivas críticas de la contabilidad Reflexiones y críticas contables alternas al pensamiento único*. BogotáD.C.: Editorial Kimpres Ltda..

Asociación Nacional de Instituciones Financieras. ANIF. (2013). La Gran Encuesta Pyme, primer semestre 2013.

Asocolflores, ministerio del medio ambiente, Sociedad de agricultores de Colombia (2002) Guía ambiental para la floricultura.

Basú, K.; Palazzo, G (2008) Corporate Social Responsibility: A process model of sensemaking. *Academy of Management Review*. Vol 33 No1, 122-136

Berbel, G; Reyes, J.; y Gómez, M. (2007). La responsabilidad social en las organizaciones (RSO): análisis y comparación entre guías y normas de gestión e información. *Innovar* 17 (29), 27-48

Carroll, A.B. (1979). A Three-Dimensional Conceptual Model of corporate Performance. *Academy of Management Review*, 497-505.

Castells. M. (1999). La era de la información. Vol I.

Chatterji, A.; Levine D. (2005). Breaking Down The Wall Of Codes: Evaluating Non-Financial Performance Measurement. Working Paper Series, Center for Responsible Business, UC Berkeley

Chua, W.F. (2009). Desarrollos radicales en el pensamiento contable. En Gómez, M & Ospina, C. *Avances Interdisciplinarios para una Comprensión crítica de la contabilidad. Textos Paradigmáticos de las corrientes heterodoxas* (págs.37-75). Medellín: L. Vieco e Hijas Ltda.

Comisión de las comunidades Europeas (2001). Libro verde. Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas.

Comunidades Europeas, empresa La nueva definición de PYME Guía del usuario y ejemplo de declaración. 2006

Correa, M., Flynn S., Amit, A. (2004). Responsabilidad social corporativa en América Latina: Una

visión empresarial. Medio ambiente y desarrollo. Serie 85. División de desarrollo sostenible y asentamientos humanos. Naciones Unidas, CEPAL. Santiago de Chile.

Del Brío, J, Junquera, B (1999). Gestión medioambiental en la pyme: consideraciones para las políticas públicas. En *tribunal de economía*. 798. P 191-206.

Epstein, E. (1987). The corporate social policy process: beyond business ethics, corporate social responsibility, and corporate social responsiveness. *California Management review*. Vol XXI, (3). P 99-114

Franco, M. (2012). Factores determinantes del dinamismo de las pymes en Colombia. Tesis doctoral. Universitat Autònoma de Barcelona,

Federación Nacional de Comerciantes, Fenalco; boletín económico sectorial. Sector flores; 2013.

Friedman, M. (1988). *Libertad de elegir*. Barcelona: Ediciones Orbis S.A.

Fuenmayor, J; Paz J. (2006). Desarrollo sustentable y sostenible a partir del proceso de descentralización en Venezuela: El caso de la Gobernación del Estado Carabobo. En *Revista venezolana de gerencia*. N. 35 Pag 420-452.

Galeano, M. E. (2004). *Diseño de Proyectos en la investigación cualitativa*. Bogotá D.C. Fondo Editorial Universidad EAFIT .

GEM Global Entrepreneurship Monitor, Reporte GEM Colombia 2006, Bogota

GEM Global Entrepreneurship Monitor, Reporte GEM Colombia 2010, Bogota

Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad GRI-versión 3. 2000-2006.

Gómez, M (2010). La gestión y la información sobre la responsabilidad social empresarial de las pymes: la necesidad de diferenciación. *Contaduría Universidad de Antioquia*. (56) 15-40.

Gómez, M., Quintanilla D., (2012). Los informes de responsabilidad social empresarial: su evolución y tendencias en el contexto internacional y colombiano. Cuadernos de contabilidad 13 (32). P 121-158.

Hernández Zubizarreta, J., & Ramiro, p. (2009). *El negocio de la responsabilidad*. Barcelona: Icaria editorial S.A..

International Standard ISO 26000.(2010) Guidance on social responsibility.

Jaramillo, C., & Ángel, J.A. (1996). Responsabilidad Social Empresarial: resultado de una investigación. En O.L. Toro, & R. Germán, *Empresa Privada y Responsabilidad Social* (págs.53-81). Bogotá: Utópica Ediciones.

Leff, E. (2013). La geopolítica de la biodiversidad y el desarrollo sustentable. Economización del mundo, racionalidad ambiental y reapropiación social de la naturaleza. Cuaderno interdisciplinar de desarrollo sostenible (CUIDES). N. 10. Pp 185-209.

Martínez-Echevarría y Ortega (1997). La empresa como problema ecológico. En sociedad y medioambiente. Madrid. Editorial Trotta.

Martínez Fajardo, E. RSE y lineamientos de investigación desde la perspectiva de la teoría de gestión. En *Responsabilidad Social Empresarial. Una reflexión desde la gestión, lo social y lo ambiental*.

Melé,D. (2007). Responsabilidad social de la empresa: una revisión crítica a las principales teorías. *Ekonomiaz* 65.

Melé, D. (1997). Actuación social de la empresa. En *la Aportación de la empresa a la sociedad* (págs.51-89). Barcelona: Ediciones Folio S.A.

Mellado C. (2009). Responsabilidad social empresarial en las pequeñas y medianas empresas latinoamericanas. *Revista de ciencias sociales (Ve)*. Vol XV. Num 1.P 24-33.

Min-Dong P. (2008).A review of the theories of corporate social responsibility: Its evolutionary

path and the road ahead. *International journal of management review*.10 (1). P 53-73

Mitchell, R., Agle, B., & Donna, W. (1997). Toward a theory of stakeholder identification and salience: defining the principle of who and what really counts. *Academy of management review* vol 22 n.4, 853-886.

O'Dwyer, B. (2003). Conceptions of corporate social responsibility: the nature of managerial capture. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*. Vol 16 N. 4. P 523-557.

Perez-Sanchez D., Barton J. R., y Bower D. (2003). Implementing environmental management in SME's. *Corporate Social responsibility and environmental management*. 10. P 67-77.

Pierre, L.J. (1994). El mito de la empresa. *Revista Colombiana de Psicología*, 43-47.

Pontificia Universidad Javeriana . (2007). *Situación de la responsabilidad social y ambiental de la empresa en las PYMES de Latinoamérica* .Bogotá D.C.: Editorial Pontificia Universidad Javeriana .

Porter, M., & Kramer, M. (2006). Strategy and society: the link between competitive advantage and corporate social responsibility. *Harvard Business Review*, 78-92.

Quivy, R. (2006). *Manual de Investigación en ciencias sociales*. Limusa Noriega Editores.

Riveros Luque, E. (2010). La Gestión sostenible y la asociatividad como factores de Competitividad empresarial bajo un enfoque sistémico. En E. Riveros Luque, F.S. Umbarila Morales, & L.N. Huertas Romero, *Bases Conceptuales para establecer indicadores de gestión sostenible y asociatividad: un aporte a la competitividad de las PYME desde el desarrollo sostenible* (págs.16-28). Bogotá D.C.: Fundación Universitaria Los Libertadores, Producción Editorial.

Reporte GRI Global Reporting Initiative del sector floricultor colombiano asociado a Asocolflores. Una apuesta por la sostenibilidad. 2010.

RODRÍGUEZ, A. La realidad de la pyme colombiana desafío para el desarrollo. Colombia. 2003

Ryan, B., Scapens, R., & Theobald, M. (2004). Métodos de investigación mediante el estudio de casos. En B. Ryan, R. Scapens, & M. Theobald, *Metodología de la investigación en finanzas y contabilidad* (págs. 191-217). Barcelona : Ediciones Deusto .

Sáez A., Hugo Enrique (2008). *Cómo Investigar y escribir en Ciencias Sociales*. México. Universidad Autónoma Metropolitana UAM Xochimilco.

Savater, F. (1998). *La dimensión ética de la empresa*. Bogotá D.C.: Siglo del Hombre Editores.

Sepúlveda, Y. (2012) La responsabilidad social en la pyme colombiana, desde una postura alternativa. Ponencia en la XLVII Asamblea anual CLADEA (Lima-Perú).

Solís González, J.L. (2008). Responsabilidad Social Empresarial: un enfoque alternativo. *Análisis Económico*, 227-252.

Stiglitz, J. (2012) El precio de la desigualdad. El 1% de la población tiene lo que el 99% necesita. Taurus. Bogotá Colombia.

Torres de Villalba E. (2006). El imperativo de la internacionalización. En *Mejorando la competitividad de la pyme. Desarrollo y aplicación de modelos de gestión*. Universidad Externado de Colombia. Facultad de Administración de empresas.

Villegas, D., Toro, I. (2010) *Las pymes: una mirada a partir de la experiencia académica del mba*. Universidad eafit.

Vives, A., Peinado-Vara, E. (2011) *La responsabilidad social de la empresa en América Latina*. Fondo Multilateral de inversiones.

Zapata, E. (2004). Las pymes y su problemática empresarial. Análisis de casos. *Revista escuela de administración de negocios*. (52). P 118-135.

Zerpa de Márquez D. (2000). Responsabilidad social de las empresas. *Saber*, Universidad de Oriente, Venezuela. 12 (1). P 91-99.

ANEXOS

Anexo 1. Ciclo PHVA ISO 26000.

| FASE DEL CICLO | ACTIVIDAD | ACCIONES NECESARIAS | CONDICIONES DE LA PYME |
|----------------|--|--|---|
| PLANEAR | Debida diligencia Determinar la pertinencia de los asuntos fundamentales para la organización | <ol style="list-style-type: none"> 1. Políticas de la organización relacionadas con la materia fundamental pertinente. 2. Medios para evaluar la manera en que las actividades afectan las metas de dichas políticas. 3. Medios para integrar las materias fundamentales de la responsabilidad social en toda la organización 4. Medios para el seguimiento del desempeño. 5. Acciones adecuadas para tratar los impactos negativos de sus decisiones y actividades. 1. Listar la totalidad de sus actividades. 2. Identificar sus partes interesadas. 3. Identificar las actividades de la propia organización y de las organizaciones que se encuentran dentro de la esfera de influencia. 4. Determinar las materias fundamentales que surgen cuando se llevan a cabo las actividades. 5. Analizar el impacto de las decisiones y actividades de la organización en las partes interesadas. 6. Examinar el impacto de las decisiones y actuaciones de los grupos de interés sobre la organización. 7. Identificar todos los asuntos de responsabilidad social con las actividades | <p>Las pymes no cuentan con una planeación estratégica. El gran porcentaje de pymes que cuentan con una planeación estratégica formal, lo hace a corto plazo (1 año). Este tipo de empresas se concentran en la operación del día a día, y en el caso de las pymes que desarrollan una planeación estratégica, toman como base fundamental los presupuestos de ingresos y egresos y algunas de las empresas trabajan solamente con un presupuesto de caja incompleto. Los directivos de las pymes no cuentan con conocimientos en gestión, si cuentan con la experiencia en este ámbito, y el conocimiento que han adquirido al respecto ha sido a través de la praxis.</p> <p>Otro aspecto fundamental que influye en esta etapa de planeación en RSE es el conocimiento en los ámbitos ambientales y sociales, lo que implica tener conocimiento de la normatividad ambiental</p> |

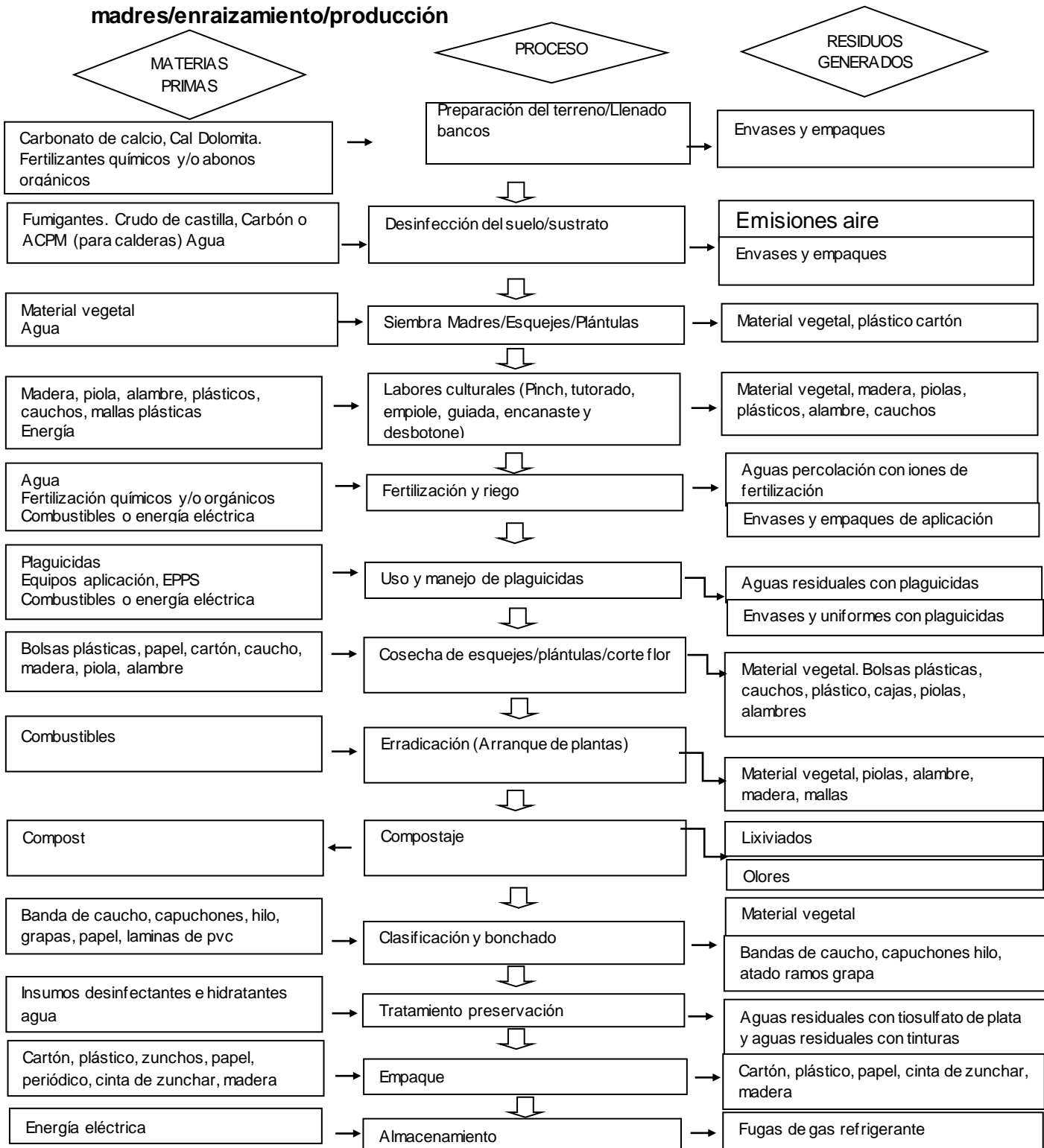
| FASE DEL CICLO | ACTIVIDAD | ACCIONES NECESARIAS | CONDICIONES DE LA PYME |
|----------------|---|---|---|
| | Determinar la esfera de influencia | <p>de la organización.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer disposiciones contractuales o incentivos. 2. declaraciones públicas emitidas por la organización. 3. Involucrarse con la comunidad, líderes políticos y otras partes interesadas. 4. Decisiones en materia de inversión. 5. compartir conocimientos e información. 6. Realizar proyectos conjuntos. 7. Hace lobby y utilizar las relaciones con los medios de comunicación. 8. Promover buenas prácticas. 9. Formar alianzas con asociaciones sectoriales. | aplicable y conocimiento respecto a los mecanismos de acercamiento a la comunidad local para identificar sus problemáticas y el impacto de la actuación de la empresa. En este caso, el empresario pyme tampoco cuenta con conocimientos en los ámbitos ambientales y sociales. |
| | Establecer prioridades para abordar los asuntos | <ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplimiento de la normatividad. 2. Si el asunto puede afectar de forma significativa la capacidad de la organización para cumplir los objetivos. 3. Evaluar recursos necesarios y efectos potenciales de las actividades. 4. El plazo de tiempo para lograr los resultados deseados. 5. Implicaciones de costo si no se abordan las acciones de manera inmediata. 6. Facilidad y velocidad de implementación. | |
| HACER | Establecimiento del rumbo de una organización hacia la responsabilidad social | <ol style="list-style-type: none"> 1. Incluir las aspiraciones de la organización en la temática de RSE en la visión. 2. Incorporar en su misión referencias específicas, claras y concisas en materia de RSE. 3. Adoptar códigos estrictos de conducta. 4. Incluir la responsabilidad social en la estrategia de la organización. 5. Convertir las prioridades y asuntos fundamentales en objetivos alcanzables. | Gobernabilidad corporativa débil, en donde el proceso de toma de decisiones recae en la figura del jefe/dueño, no hay participación en dichos procesos por parte de los trabajadores, y los mecanismos de comunicación son informales casi inexistentes. |

| FASE DEL CICLO | ACTIVIDAD | ACCIONES NECESARIAS | CONDICIONES DE LA PYME |
|------------------|---|--|-------------------------------|
| | Incorporación de la RSE dentro de la gobernanza | <ol style="list-style-type: none"> 1. Asegurar que las prácticas de gestión reflejen la RSE de la organización. 2. Identificar que los principios y los asuntos fundamentales se aplican a toda la organización. 3. Establecer departamentos para la revisión de la coherencia de los procedimientos operativos con la RSE. 4. Tener en cuenta la RSE dentro de las operaciones de la organización. 5. Incorporación de la RSE en las prácticas de compras, inversión, gestión de recursos humanos. | |
| | Comunicación sobre RSE | <ol style="list-style-type: none"> 1. Reuniones con partes interesadas. 2. Comunicación con partes interesadas en asuntos específicos o proyectos de RSE. 3. Comunicación entre la dirección y empleados. 4. Actividades en equipo enfocadas a la integración de la RSE en la organización. 5. Comunicación con las partes interesadas en lo que concierne a reclamaciones sobre RSE. 6. Comunicación con proveedores. 7. Comunicación al público acerca de las emergencias que tienen consecuencias para la RSE. 8. Comunicación relacionada con los productos. 9. Artículos sobre aspectos de RSE en revistas o boletines. 10. Anuncios u otras declaraciones 11. Presentaciones a los organismos gubernamentales. 12. Presentación periódica de informes públicos | |
| VERIFICAR | Revisión y mejora de | 1. Seguimiento de actividades sobre | En este aspecto, las pymes no |

| FASE DEL CICLO | ACTIVIDAD | ACCIONES NECESARIAS | CONDICIONES DE LA PYME |
|----------------|----------------------|--|--|
| ACTUAR | Mejora del desempeño | RSE. 2. Revisión del progreso y el desempeño de la organización en RSE. | cuentan con mecanismos de control apropiados. Se pueden identificar mecanismos de control hacia los trabajadores, pero estos van enfocados con el cumplimiento de las tareas asignadas y con el horario establecido, pero no se evalúa el proceso de manera global, lo que no permite identificar en muchas ocasiones las verdaderas causas de los obstáculos que no permiten alcanzar los objetivos establecidos. Las pymes necesitan procesos de implementación y fortalecimiento de su actuar organizacional, pero para que ello ocurra es necesario que cuente con mecanismos de control efectivos. |

Fuente: Elaboración propia a partir de International Standard ISO 26000 Guidance on social responsibility (2010).

Anexo 2 Diagrama de flujo del proceso productivo de la flor. Propagación de plantas madres/enraizamiento/producción



FUENTE. GUÍA AMBIENTAL PARA LA FLORICULTURA. Ministerio del medio ambiente, Asocolflores, Sociedad de agricultores de Colombia –SAC-.

| MEDIO | | COMPONENTE AMBIENTAL | INDICADOR AMBIENTAL | ACTIVIDADES QUE GENERAN IMPACTO | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------|---------|----------------------|--|---|--|---|--|---------------------------------|-----------------------------------|--|-----------------------|-----------------------------|---|------------------------------------|------------|--------------------------|--------------------------|---------|----------------|----------|
| | | | | Actividades complemento | Construcción y mantenimiento infraestructura | Propagación de plantas madre/bancos de enraizamiento/producción | | | | | Postcosecha | | | | | | | | | |
| | | | Operación área administrativa y saneamiento básico | Invernaderos, postcosecha, oficinas, casinos y unidades sanitarias. | Reservorios, vallados, pozos profundos, prados y jardines, tratamiento de aguas residuales | Redes y equipos de aspersión y fertirriego | Preparación del terreno/llenado bancos | Desinfección del suelo/sustrato | Siembra madres/esquejes/plántulas | Labores culturales (pinch, tutorado, empuje, empuje, encañaste y desbotone | Fertilización y riego | Uso y manejo de plaguicidas | cosecha de esquejes/plántula/corte flor | Erradicación (Arranque de plantas) | Compostaje | Clasificación y bonchado | Tratamiento preservación | Empaque | Almacenamiento | Despacho |
| | | Diversidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | FLORA | Diversidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Abundancia Relativa | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | PAISAJE | Calidad visual | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

FUENTE. GUÍA AMBIENTAL PARA LA FLORICULTURA. Ministerio del medio ambiente, Asocollflore, Sociedad de agricultores de Colombia – SAC-

Anexo 4. Indicadores de la dimensión ambiental GRI Asocolflores 2009

| No. GRI | Descripción | Ubicación | Estatus |
|---------|-------------|-----------|---------|
|---------|-------------|-----------|---------|

Materiales

| | | | |
|-----|---|-------|---|
| EN1 | Materiales utilizados por peso o volumen | P. 35 | ● |
| EN2 | Porcentaje de los materiales utilizados que son valorizados | | ○ |

Energía

| | | | |
|------|---|-------|---|
| EN3 | Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias | | ○ |
| EN4 | Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias | P. 34 | ● |
| EN5 | Ahorro de energía debido a la conservación y a las mejoras en la eficiencia | | ○ |
| EN 6 | Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía | | ○ |
| EN 7 | Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía | | ○ |

Agua

| | | | |
|-------|--|----------|---|
| EN 8 | Captación total de agua | P. 33-34 | ● |
| EN 9 | Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua | P. 33-34 | ● |
| EN 10 | Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada | | ○ |

Biodiversidad

| | | | |
|-------|--|--|---|
| EN 11 | Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas | | ○ |
| EN 12 | Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas | | ○ |
| EN 13 | Hábitats protegidos o restaurados | | ○ |

| No. GRI | Descripción | Ubicación | Estatus |
|---------|---|-----------|---------|
| EN 14 | Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad | | ○ |
| EN 15 | Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la lista roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones | | ○ |

Emisiones, vertidos y residuos

| | | | |
|-------|---|-------|---|
| EN 16 | Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso | | ○ |
| EN 17 | Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso | | ○ |
| EN 18 | Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas | | ○ |
| EN 19 | Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso | P. 36 | ● |
| EN 20 | NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso | | ○ |
| EN 21 | Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino | | ○ |
| EN 22 | Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento | P. 35 | ● |
| EN 23 | Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos | | ○ |
| EN 24 | Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea | P. 35 | ● |

| No. GRI | Descripción | Ubicación | Estatus |
|---------|--|-----------|---------|
| EN 25 | Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía | | ○ |

Productos y servicios

| | | | |
|-------|--|--|---|
| EN 26 | Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios | | ○ |
| EN 27 | Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos | | ○ |
| EN 28 | Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental | | ○ |

Transporte

| | | | |
|-------|---|--|---|
| EN 29 | Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal | | ○ |
|-------|---|--|---|

General

| | | | |
|-------|---|--|---|
| EN 30 | Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales | | ○ |
|-------|---|--|---|

FUENTE. Reporte GRI Global Reporting Initiative del sector floricultor colombiano asociado en Asocolflores. 2009. P. 59.

Anexo 5. Indicadores de la dimensión económica GRI Asocolflores 2009

| No. GRI | Descripción | Ubicación | Estatus |
|---|--|-----------|---------|
| Participación de los grupos de interés | | | |
| EC1 | Valor económico directo generado y distribuido | P. 32 | ● |
| EC2 | Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades debido al cambio climático | | ○ |
| EC3 | Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales | P. 41 | ● |
| EC4 | Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos | | ● |
| EC5 | Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugar donde se desarrollen operaciones significativas | P. 48 | ● |
| Presencia en el mercado | | | |
| EC6 | Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales. | Pp. 26-27 | ● |
| EC7 | Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local | P. 46 | ● |
| Impactos económicos indirectos | | | |
| EC8 | Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados para beneficio público | Pp. 38-41 | ● |
| EC9 | Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos | Pp. 26-27 | ● |
| EN 10 | Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada | | ○ |

FUENTE. Reporte GRI Global Reporting Initiative del sector floricultor colombiano asociado en Asocolflores. 2009. P. 58.

Anexo 6. Indicadores de prácticas laborales y ética del trabajo GRI Asocolflores 2009

| No. GRI | Descripción | Ubicación | Estatus |
|--|---|-----------|---------|
| Empleo | | | |
| LA1 | Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región | P. 43-48 | ● |
| LA2 | Número total de empleados y rotación media de empleados desglosados por grupos de edad, sexo y región | P. 43-48 | ● |
| LA3 | Beneficios sociales para los empleados con jornada completa | Pp. 49-52 | ● |
| Relaciones empresa/trabajadores | | | |
| LA4 | Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo | P 48 | ● |
| LA5 | Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo a cambios organizativos | | ○ |
| Salud y seguridad en el trabajo | | | |
| LA6 | Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo | P. 48 | ● |
| LA7 | Tasa de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo | P. 49 | ● |
| LA8 | Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves | | ○ |
| LA9 | Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos | Pp. 43-48 | ● |
| Formación y educación | | | |
| LA10 | Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado | Pp. 51-52 | ● |

| No. GRI | Descripción | Ubicación | Estatus |
|---------|--|-----------|---------|
| LA11 | Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales | | ○ |
| LA12 | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional | | ○ |

Diversidad e igualdad de oportunidades

| | | | |
|------|--|--|---|
| LA13 | Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, perteneciente a minorías y otros indicadores de diversidad | | ○ |
| LA14 | Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional | | ○ |

FUENTE. Reporte GRI Global Reporting Initiative del sector floricultor colombiano asociado en Asocolflores. 2009. P. 60.

Anexo 7. Indicadores de derechos humanos GRI Asocolflores 2009

| No. GRI | Descripción | Ubicación | Estatus |
|--|--|-----------|---------|
| Prácticas de inversión y abastecimiento | | | |
| HR1 | Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos | | ○ |
| HR2 | Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos | | ○ |
| HR3 | Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados | | ○ |
| No discriminación | | | |
| HR4 | Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas | | ○ |
| Libertad de asociación y convenios colectivos | | | |
| HR5 | Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos y medidas adoptadas para respaldar estos derechos | | ○ |
| Explotación infantil | | | |
| HR6 | Actividades identificadas que conllevan a un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación | P. 13 | ● |
| Trabajos forzados | | | |
| HR7 | Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación | | ○ |
| Prácticas de seguridad | | | |
| HR8 | Porcentaje de personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la | | ○ |

| No. GRI | Descripción | Ubicación | Estatus |
|---------|--|-----------|---------|
| | organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades | | |

Derechos de los indígenas

| | | | |
|-----|--|--|---|
| HR9 | Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas | | ○ |
|-----|--|--|---|

FUENTE. Reporte GRI Global Reporting Initiative del sector floricultor colombiano asociado en Asocolflores. 2009. P. 61.

Anexo 8. Indicadores de sociedad GRI Asocolflores 2009

| No. GRI | Descripción | Ubicación | Estatus |
|--|--|-----------|---------|
| Comunidad | | | |
| SO1 | Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa | | ○ |
| Corrupción | | | |
| SO2 | Porcentaje y número de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción | | ○ |
| SO3 | Porcentaje de empleados formados en políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización | | ○ |
| SO4 | Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción | | ○ |
| Política pública | | | |
| SO5 | Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying" | P. 7 | ● |
| SO6 | Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países | P. 7 | ● |
| Comportamiento de competencia desleal | | | |
| SO7 | Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia y sus resultados | | ○ |
| Cumplimiento normativo | | | |
| SO8 | Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones | | ○ |

FUENTE. Reporte GRI Global Reporting Initiative del sector floricultor colombiano asociado en Asocolflores. 2009. P. 61.

Anexo 9. Indicadores de responsabilidad sobre productos GRI Asocolflores 2009

| No. GRI | Descripción | Ubicación | Estatus |
|--|---|---------------|---------|
| Salud y seguridad del cliente | | | |
| PR1 | Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación | Pp. 12-13; 35 | • |
| PR2 | Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan para en su caso ser mejorados los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación | Pp. 12-13; 35 | • |
| Etiquetado de productos y servicios | | | |
| PR3 | Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos | Pp. 32-35 | • |
| PR4 | Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes | Pp. 32-35 | • |
| PR5 | Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente | Pp. 32-35 | • |
| Comunicaciones de marketing | | | |
| PR6 | Programas de adhesión a códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos publicidad, actividades promocionales y patrocinios | P. 36 | • |

| No. GRI | Descripción | Ubicación | Estatus |
|---------|---|-----------|---------|
| PR7 | Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes | | ○ |

Privacidad del cliente

| | | | |
|-----|---|--|---|
| PR8 | Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de de datos personales de clientes | | ○ |
|-----|---|--|---|

Cumplimiento normativo

| | | | |
|-----|---|--|---|
| PR9 | Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización | | ○ |
|-----|---|--|---|

FUENTE. Reporte GRI Global Reporting Initiative del sector floricultor colombiano asociado en Asocolflores. 2009. P. 62.

| Convenciones usadas en la casilla "estatus" | |
|---|------------------------|
| ● | Totalmente reportado |
| ◐ | Parcialmente reportado |
| ○ | No reportado |
| * | No aplica |

Anexo 10. Preguntas efectuadas en la entrevista para la empresa X

Entrevista.

1. ¿Cómo se comienza en la empresa la estrategia en responsabilidad social?
2. ¿Cómo perciben la RSE?
3. ¿Qué problemas han encontrado en la asociación para desarrollar la estrategia de RSE?
4. ¿Qué apoyo ha encontrado por parte del Gobierno y otras entidades en términos financieros, de capacitación, etc para desarrollar la estrategia de RSE?
5. ¿Cuál es la estructura organizacional que han propuesto para el desarrollo de la RSE?
6. ¿Cuál es la razón de los 4 ejes para la RSE: concertación con los público, liderazgo sectorial, ciudadanía corporativa y entorno laboral establecida en la memoria GRI asocolflores?
7. ¿Cómo fue la experiencia del reporte de sostenibilidad?
8. ¿Qué políticas se han desarrolla en términos de responsabilidad social?
9. ¿Qué prácticas se han desarrolla en términos de responsabilidad social?
10. ¿Cómo ha sido la participación de los diferentes grupos de interés para el desarrollo de la responsabilidad social?
11. ¿Qué impacto positivo ha tenido el seguimiento de prácticas de RSE en la empresa?

FUENTE. Elaboración propia.