

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA *MIPYMES*: UN ESCENARIO DE CUMPLIMIENTO METODOLÓGICO PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE*

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY FOR MSMEs: A SCENARIO OF METHODOLOGICAL COMPLIANCE FOR SUSTAINABLE DEVELOPMENT

Edwin Andrés Hernández Álvarez^α

Javier Mauricio Mendoza Paredes^β

Resumen

La implementación de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como herramienta de gestión sostenible, fortalece el accionar ambiental, social y económico en las empresas, y mejora la imagen corporativa ante los grupos de interés, generando ventaja competitiva en el contexto globalizado. Tomando en cuenta lo anterior, el objetivo de esta investigación es dilucidar el uso de la gestión socialmente responsable bajo la metodología de mejores prácticas en una muestra de 30 *Mipymes* en Bucaramanga (Colombia). De los resultados de la investigación, se destaca que el 45 % de *Mipymes* estudiadas ejercen liderazgo en el cumplimiento de objetivos y metas socialmente responsable, pero es necesaria una mayor integración de las *Mipymes* para trabajar a favor de la satisfacción de los grupos de interés.

Palabras Clave

Responsabilidad Social Empresarial, Mipymes, metodología, triángulo sostenibilidad, gestión.

Abstract

The implementation of Corporate Social Responsibility (CSR) as a tool for sustainable management strengthens the environmental, social, and economic initiatives in companies and improves the corporate image among stakeholders, creating competitive advantage in the global context. Taking into consideration the above, the objective of this research is to elucidate the use of socially responsible management in the methodology of best practices in a sample of 30 MSMEs in Bucaramanga. From the results of research, it is highlighted that 45% of MSMEs under study exert leadership in meeting socially responsible goals and targets, but it is required a greater integration of MSMEs to work for the satisfaction of the stakeholders.

Key words

Corporate Social Responsibility, MSMEs, methodology, sustainability triangle, management.

Clasificación J.E.L.: M14.

* Este artículo fue recibido el 25-11-2015 y aprobado el 15-03-2016.

^α Administrador de empresas. Docente Investigador Unidades Tecnológicas de Santander. Correo – e: edwinandres_5@hotmail.com.

^β Magister en administración con énfasis en mercadeo de la Universidad Autónoma de Bucaramanga y del Instituto de Estudios Tecnológicos de Monterrey. Coordinador del Centro de Investigación en Ciencias Socioeconómicas y Empresariales, Unidades Tecnológicas de Santander. Correo – e: javermau@yahoo.com.

Introducción

La inversión en Responsabilidad Social Empresarial viene acrecentándose exponencialmente durante los últimos diez años en el ámbito empresarial, específicamente en las *Mipymes*. La razón es la búsqueda de mejora continua en las dimensiones económica, social y ambiental, la cual fortalezca la satisfacción de los grupos de interés (stakeholders): accionistas, comunidades, proveedores, clientes, distribuidores y empleados. Tal escenario permite la mejora en la imagen corporativa y la confiabilidad en un mercado cambiante.

Por tal motivo, se hace preponderante el desarrollo de una metodología que derive en la implementación de buenas prácticas de responsabilidad social empresarial para las organizaciones del siglo XXI; y que esta permita evidenciar el compromiso organizacional con sus grupos de interés, quienes deciden, en última instancia, el éxito en la fabricación de un producto y/o la prestación de un servicio.

Bucaramanga, ciudad con una economía movida por *Mipymes* que exportan anualmente 300 millones de dólares y presentan una participación del 70 % en el mercado interno Cámara de Comercio Bucaramanga (2016), merecen ser objeto de estudio organizacional. Las *Mipymes* son valoradas por su aporte a la economía, a los aspectos sociales

y a la competitividad, lo cual ha llevado al desarrollo sostenible de este tipo de organizaciones. Es por ello que el presente artículo detalla el uso de la metodología del triángulo de la sostenibilidad que se emplea en una muestra seleccionada de treinta *Mipymes* como herramienta de buena práctica en lo ambiental, social y económico.

En este sentido, el presente artículo tiene los siguientes apartes: en primer lugar se desarrolla una revisión de la literatura disponible con relación a la gestión socialmente responsable para formular las etapas metodológicas del triángulo de sostenibilidad; en segundo lugar, se describen las mejores prácticas a desarrollar en cada una de las etapas del triángulo de la sostenibilidad, tomando como referente los ámbitos: social, económico y ambiental en las *Mipymes* objeto de estudio. Por último, se determina el escenario de cumplimiento de la gestión socialmente responsable por medio de rejillas de medición de mejores prácticas en los ámbitos: social, ambiental y económico.

Marco teórico

La investigación se sustenta en la profundización de las mejores prácticas de gestión en Responsabilidad Social Empresarial (RSE), y la representa el foco central del triángulo de sostenibilidad propuesto en la investigación.

Bajo la metodología del triángulo de sostenibilidad, Padilla (2012) estipula en primera instancia que, en la **fase cero**, o de **generación (compromiso con la gestión sostenible)**, todos los empleados, empezando por la alta gerencia, deben apropiarse la misión, la visión y los objetivos que catapulten hacia la resolución de interrogantes relacionados con la satisfacción de expectativas de clientes, la ventaja competitiva, y la eliminación de paradigmas que impidan el desarrollo sostenible organizacional. Justamente, la visión que instaure la *Mipyme* debe señalar el camino y dimensionar en el tiempo, el progreso socialmente responsable (Pujol, 2009).

En segunda instancia, la **fase uno**, o de **incubación (fijación de plan de acción)**, es donde se canalizan los requerimientos necesarios para fortalecer la gestión en los ámbitos social, económico y ambiental; además, se formula el curso de acción sostenible en aras del desarrollo y la satisfacción de los grupos de interés (*stakeholders*) (Asociación Colombiana de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa [ACOPI], 2010).

Siguiendo la lógica de la metodología del triángulo de la sostenibilidad, en la **fase dos: alumbramiento (implementación de mejores prácticas en los ámbitos: social, económico y ambiental)**, el objetivo es introducir

cambios en las prácticas organizacionales bajo las perspectivas social, económica y ambiental; ello, ejerciendo liderazgo gerencial y direccionamiento en la eliminación de prácticas empíricas que afecten el desarrollo sostenible (Fernández, 2012).

Desde lo **social**, se enmarca: trato equitativo con los empleados y transparencia con accionistas y proveedores, además de buen gobierno, comunicación asertiva y resolución de conflictos (Forética, 2009). En la perspectiva **económica**, se buscan políticas financieras sólidas en las que se resalte la toma de decisiones, basándose en el registro de estados financieros en *software* contable (Gómez, 2013). En el tema **ambiental**, es necesario desarrollar prácticas como: clima organizacional para el buen desempeño de empleados, valorización de residuos, eficiencia energética, y ahorro de agua (Fernández, 2012).

Por último, la **fase final**, también conocida como de **sostenibilidad de los grupos de interés**, permite el control sobre el cumplimiento de las medidas sostenibles en todos los niveles de la organización, desde los estratégicos a los operativos. Con lo anterior, las posibilidades de obtención de ventaja competitiva sostenible y crecimiento de las *Mipymes* son inminentes (Villamizar, 2007).

Estructura metodológica

Con el fin de entender los resultados del cumplimiento de las mejores prácticas de gestión en Responsabilidad Social Empresarial, el artículo enmarca el desarrollo de la metodología del triángulo de la sostenibilidad en una muestra de treinta (30) *Mipymes* de Bucaramanga. La investigación es de carácter exploratorio, por cuanto resalta el cumplimiento de mejores prácticas implementadas por las *Mipymes* objeto de estudio, bajo un sistema metodológico de cuatro fases: generación, incubación, alumbramiento y crecimiento.

En el desarrollo del trabajo de campo, se recopiló información del cumpli-

miento de actividades socialmente responsables por las organizaciones escogidas aleatoriamente de diferentes sectores, bajo el instrumento de comprobación llamado “Rejilla de medición de cumplimiento de las prácticas: social, económica y ambiental”. Este se evidencia en el Cuadro 1, el cual incluye las mejores prácticas que incorpora la metodología socialmente responsable, tales como: códigos de buen gobierno, manejo de información contable, proceso de reclutamiento de personal, manejo de residuos, maximización de los recursos. Además, el instrumento de comprobación de cumplimiento, permite establecer la misión, la visión y los objetivos sostenibles, así como efectuar monitoreo de la satisfacción de los grupos de interés.

Cuadro 1. Rejilla de medición de cumplimiento de las prácticas: social, económica y ambiental

Variable de medición	Cumple	En proceso de cumplimiento	No cumple
Eliminación de paradigmas			
Misión, visión y objetivos sostenibles			
Innovación procesos productivos			
Manejo software financiero y administrativo			
Políticas de trato equitativo y resolución de conflictos			
Toma decisiones bajo registros financieros			
Implementación de código de buen gobierno			

Cuadro 1. Rejilla de medición de cumplimiento de las prácticas: social, económica y ambiental (continuación)

Variable de medición	Cumple	En proceso de cumplimiento	No cumple
Contratación escrita de empleados			
Programa de ahorro de agua			
Eficiencia energética			
Valorización de residuos			
Control desarrollo mejores prácticas			
Compromiso con los grupos de interés y la gestión sostenible			
Total empresas participantes		30	

Fuente: Elaboración propia.

La muestra objetivo se seleccionó bajo los siguientes criterios: naturaleza del negocio, cobertura del negocio, tipo or-

ganización y ubicación geográfica. De acuerdo con lo anterior, en el Cuadro 2 se caracteriza la muestra objetivo:

Cuadro 2 Características muestra

Tamaño muestra	30 Mipymes de diversos sectores.
Criterios de selección	a) Naturaleza del negocio: empresas productoras y comercializadoras.
	b) Cobertura de mercado: regional, nacional e internacional.
	c) Tipo organización: Mipymes.
	d) Ubicación geográfica: Bucaramanga, Colombia.
Nivel de Confiabilidad	85%: Estimación desarrollada para ajustar los resultados del estudio a la situación actual de las organizaciones.

Fuente: Elaboración propia.

Resultados

El resultado final del cumplimiento de las mejores prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en las *Mipymes* estudiadas en la ciudad de Bucaramanga, bajo la dinámica

metodológica del triángulo de la sostenibilidad, se ilustra en la Figura 1. De allí se desprende el porcentaje total de cumplimiento de las mejores prácticas sociales, económicas y ambientales, el cual se integra en el Cuadro 3.

Figura 1. Metodología Triángulo de Sostenibilidad para *Mipymes* de Bucaramanga



Fuente: Elaboración propia.

De 0 % a 60 %: requiere de compromiso organizacional, para orientar las mejores prácticas al cumplimiento de los objetivos.

De 61 % a 100%: cumplimiento de las prácticas de gestión socialmente responsable y satisfacción de los grupos de interés.

Metodología triángulo de sostenibilidad para Mipymes de Bucaramanga

Tomando como referente el uso de las mejores prácticas socialmente responsable en las *Mipymes* objeto de estudio, bajo la metodología del triángulo de sostenibilidad, se destaca en la **fase cero, o de generación (compromiso con la gestión sostenible)**, que el 70 % de las *Mipymes* analizadas están comprometidas con el desarrollo de lineamientos y políticas gerenciales en pro del desarrollo sostenible en el largo plazo. Esto permite inferir que existe una intensión de declarar la misión, la visión y los objetivos sostenibles que satisfagan las expectativas de los grupos de interés.

De acuerdo al estudio, **en la fase uno, o de incubación (fijación de plan de acción)**, las *Mipymes* analizadas (65 %) desarrollan planes de acción sostenible con apropiación socialmente responsable, los cuales eliminan las prácticas empíricas y artesanales; y permitan la sistematización de procesos, así como la mejora de la productividad y la calidad en el producto terminado.

Siguiendo la lógica de la metodología del triángulo de la sostenibilidad, se presenta en la **fase dos**, también conocida como de **alumbramiento (implementación de mejores prácticas en los ámbitos: social, económico y ambiental)**. Aquí se observa que el

60 % de las *Mipymes* analizadas no desarrollan el ámbito social políticas de trato equitativo y buen gobierno organizacional, donde se estipule la confidencialidad, el buen trato y la ética profesional del talento humano organizacional; además, las organizaciones estudiadas desconocen lineamientos para la resolución de conflictos.

En el ámbito económico, se requiere de un maniobrar en materia financiera y contable. Es decir, reforzar la toma de decisiones gerenciales con el uso de los estados financieros, debido a que el 40 % de las *Mipymes* investigadas en este estudio, invierten y optimizan sus entradas de dinero utilizando los registros del balance, el estado de resultado y el flujo de caja.

Desde lo ambiental, un porcentaje mínimo (50 %) de las *Mipymes*, desarrollan programas de valorización de residuos, pero son limitados los esfuerzos en la reutilización de materias primas y en el cuidado en el vertimiento de líquidos contaminantes en ríos y cañadas.

En la **fase final (sostenibilidad de los grupos de interés)**, las *Mipymes* estudiadas (40 %) evalúan los logros alcanzados y el compromiso de todas las partes en el cumplimiento de los nuevos requisitos y estándares exigidos, para actuar responsablemente con las comunidades, proveedores, distribuidores, clientes, empleados y accionistas.

Cuadro 3. Porcentaje de cumplimiento medidas sostenibles

Variable de medición	Porcentaje de empresas que cumplen con medidas sostenibles
Eliminación de paradigmas	40 %
Misión, visión y objetivos sostenibles	60 %
Innovación procesos productivos	45 %
Manejo de <i>software</i> financiero y administrativo.	35 %
Políticas de trato equitativo y resolución conflictos	40 %
Toma decisiones bajo registros financieros	40 %
Implementación de código de buen gobierno	40 %
Contratación escrita de empleados	30 %
Programa de ahorro de agua	60 %
Eficiencia energética	40 %
Valorización de residuos	50 %
Control desarrollo mejores prácticas	60 %
Compromiso con los grupos de interés y la gestión sostenible	40 %
Promedio total de cumplimiento organizacional	45 %
Total empresas participantes	30

Fuente: Elaboración propia.

A partir del estudio, el 40 % de las empresas analizadas considera valioso el tema de la gestión socialmente responsable, pero no han tomado medidas para hacer realidad las mejores prácticas; y, más aún, no hay comunicación de las ventajas competitivas a los empleados por la implementación de la gestión sostenible.

De la información canalizada, el 40 % de las organizaciones estudiadas implementan como patrón ético profesional los códigos de buen gobierno, en lo correspondiente a la gestión social. Por otro lado, desde el eje económico, las empresas indagadas, en su mayoría (65 %), no manejan aplicaciones ni *softwares* contables que permitan ordenar los movimientos financieros.

Entre tanto, en el aspecto ambiental, se evidencia que el 60 % de las *Mipymes* valoradas realizan programas de ahorro de agua por medio del monitoreo de fugas en tuberías y control en lavados de materiales; pero existen contradicciones en los programas de eficiencia energética, pues un 40 % de las organizaciones objeto de estudio llevan a cabo mantenimiento periódico de maquinaria de producción, lo cual incrementa el consumo de energía.

Adicional a lo anterior, se destaca que el 60 % de *Mipymes* ven la necesidad del controlar sus prácticas sociales, económicas y ambientales, pero no apartan del presupuesto para invertir en seguimiento y ejecución de las actividades de Responsabilidad Social Empresarial que contribuyan al mejoramiento continuo de procesos.

Si bien las organizaciones indagadas manifiestan interés por el uso de la metodología sostenible en Responsabilidad Social Empresarial, representada por el triángulo de la sostenibilidad, el porcentaje total de cumplimiento por parte de las organizaciones analizadas es del 45 %.

Conclusiones

Un escenario para el desarrollo sostenible en las *Mipymes* objeto de estudio en Bucaramanga, se encuentra en la eliminación de barreras al cambio; es decir, las organizaciones deben focali-

zar su modelo de negocio a emprender un nuevo enfoque que mitigue la falta de compromiso de la alta gerencia en el uso de la gestión sostenible, y el cual permita la asignación de recursos para cumplir la misión, la visión y los objetivos socialmente responsables; y también que incorpore medidas responsables en los ámbitos económico, social y ambiental.

Acorde a la lógica de la metodología de la gestión responsable, en lo ambiental es necesario implementar medidas que faciliten la maximización de recursos, la optimización de tiempos productivos de fabricación. Además, se debe generar cultura organizacional en los empleados, donde se destaque el uso de implementos de trabajo y de espacios para participar en la toma de decisiones organizacionales, así como fortalecer prácticas de contratación de empleados y eliminar la contratación verbal. En lo económico, como requisito mínimo las *Mipymes* necesitan utilizar la contabilidad y los movimientos financieros para la toma de decisiones, ya sea para la inversión a mediano y largo plazo, o para el pago de deudas en un corto periodo de tiempo, velando constantemente por generar lucro y rentabilidad de los accionistas.

En lo social, los directivos de las *Mipymes* deben plantear políticas de ética profesional, basándose en el código de buen gobierno, el cual debe ser ajustado y aprobado por los mismos empleados, para la ejecución en la

organización. También, las empresas analizadas deben procurar conocer las necesidades y expectativas de las comunidades, y capacitar en prácticas de calidad a sus proveedores, como a los distribuidores en temas logísticos.

De esa manera, al observar los resultados alcanzados, un horizonte estratégico para el cumplimiento de la responsabilidad social puede ser encontrar mecanismos para el liderazgo sostenible, la puesta en marcha de prácticas responsables y de colaboración, por medio de integración de *Mipymes* que trabajan para obtener beneficios favorables a los grupos de interés.

Bibliografía

ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE LA MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA. (2010). *Informe de Responsabilidad Social Empresarial en Santander*. Recuperado de <http://www.mapeo-rse.info/promotor/asociaci%C3%B3n-colombiana-de-medianas-y-peque%C3%B1-industrias-acopi>

BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO [BID]. (2005). *Situación de la responsabilidad social y ambiental de la empresa en las Pymes de Latinoamérica*. Recuperado de <http://www.fundes.org>

BANCOLOMBIA. (2013). *Código de buen gobierno. Informe Responsabilidad Social Empresarial*. Recuperado de

<http://www.grupobancolombia.com/informes/2013>.

CÁMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA. (2016). Informe de actualidad económica. Mipymes que exportan en Santander. Recuperado de <http://www.camaradirecta.com/temas/informes%20actualidad%20anteriores/default.htm>

CENTRO MEXICANO PARA LA FILANTROPIA. (2010). *El concepto de Responsabilidad Social Empresarial*. Recuperado de http://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf

CORPORACIÓN AMBIENTAL EMPRESARIAL. (2006). *Buenas prácticas empresariales en cada sector de la economía*. Programa de Responsabilidad Ambiental: Colombia.

CSR EUROPE. (2013). *Toolbox for Competitive and Responsible Europe*. (2009). *Diálogo con los consumidores. Guía para empresarios*. Recuperado de <http://www.csreurope.org/csr-europes-toolbox-user-manual#.VzYzq4ThDIU>

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA [DANE]. (2013). *Estadísticos de competitividad industrial sectores de construcción, calzado y confección*. Recuperado de <http://www.dane.gov.co/index.php/construccion-en-industria/industria/estadisticas-de-competitividad-industrial>

ECHEVERRÍA, R. (2006). *Manejo de conflictos*. España. Fundación Compromiso.

- EMPRESA COLOMBIANA DE PETRÓLEOS [ECOPETROL]. (2013). *Reporte integrado de gestión sostenible*. Recuperado de http://www.ecopetrol.com.co/documentos/ecopetrol_2013.pdf
- FERNÁNDEZ, R. (2012). *Responsabilidad Social Corporativa*. Alicante: Ediciones Club Universitario.
- PEREZ, G. (2010). Implementación del gobierno corporativo en las Pymes. *Contaduría Pública*, 457.
- GÓMEZ, O. (2013). *Costos y la Responsabilidad Económica*. Bucaramanga: Unidades Tecnológicas de Santander.
- INSTITUTO INTERNACIONAL PARA ESTUDIOS LABORALES [IIEL]. (2009). *Responsabilidad Financiera una Alternativa ante la Crisis Económica*. Estados Unidos: Organización Internacional del Trabajo (OIT).
- INSTITUTO NACIONAL DE CONTADORES PÚBLICOS [INCP] (2005). Principales Indicadores Financieros y de Gestión: Colombia.
- ISAGEN. (2015). Código Buen Gobierno. Informe de Sostenibilidad. Recuperado de <https://www.isagen.com.co/comunicados/codigo-buen-gobierno-2015.pdf>
- ISO 26000. (2009). *Una guía para la Responsabilidad social de las organizaciones*. Recuperado de http://www.iso.org/iso/iso_26000_project_overview-es.pdf
- MINISTERIO AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE. (2012). Programa de Responsabilidad Social Empresarial. Normatividad Ambiental para la Construcción. Recuperado de https://www.minambiente.gov.co/images/asunto-sinternacionales/pdf/eventos/060312_info_conversatorios_kas.pdf
- OBSERVATORIO SUR DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE EMPRESAS [ORSE]. (2009). *Diálogo con los Grupos de Interés. Guía para los stakeholders*. Recuperado de http://www.foretica.org/wp-content/uploads/2016/01/cuaderno_foretica_14_dialogo_grupos_interes.pdf
- ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO [OIT]. (2009). Responsabilidad financiera: una alternativa ante la crisis económica. Recuperado de <http://www.revistavirtualpro.com>
- PADILLA, R. (2012). Diagnóstico de la responsabilidad social en torno al manejo de residuos sólidos de las microempresas del sector de Codito en la localidad de Usaqué. Recuperado de http://bibliotecadigital.usbcali.edu.co/jspui/bitstream/10819/1034/1/Diagnostico_responsabilidad_social_manejo_Duque_2012.pdf
- PUJOL, L. (2009) Los diez lugares más contaminados del Planeta. BBC Mundo. Recuperado de http://news.bbc.co.uk/hi/spanish/science/newsid_6065000/6065816.stm

SOCIEDADES BOLÍVAR. (2012). Gobierno Corporativo de Sociedades Bolívar. Recuperado de <http://www.sociedadesbolivar.com>

SOCIEDAD DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN CIENTÍFICA. (2008). Crisis Financiera Mundial. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/866/86618030008.pdf>

VELASCO, J. (2006) Fundamentos de la Responsabilidad Social Corporativa y su aplicación ambiental. Madrid: Dykinson.

VÁSQUEZ, S. & DORADO P. (2016). Gobierno corporativo en la pymes. Pontificia Universidad Javeriana, Cali. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11522/3991>