



**Determinación de Brechas Estructurales en la  
integración de la Responsabilidad Social en empresas de  
la región Centro-Sur de Caldas: Caso de estudio sector  
Textil-Confección**

**Karen Liliana Suarez Giraldo  
Luis Herney Vargas Barrera**

Universidad Autónoma de Manizales  
Facultad de estudios sociales y empresariales  
Manizales, Colombia

2015

# **Determinación de Brechas Estructurales en la integración de la Responsabilidad Social en empresas de la región Centro-Sur de Caldas: Caso de estudio sector textil-confección**

**Karen Liliana Suarez Giraldo  
Luis Herney Vargas Barrera**

Tesis presentada como requisito parcial para optar al título de:

**Magister en Administración de Negocios**

Tutor y Co-investigador

M.Sc. Olga Lucía Ocampo López PhDc

Grupo de Investigación: *Línea de Investigación*

Diseño Mecánico y Desarrollo Industrial: *Optimización de procesos Industriales*

Ética y Política: *Ética de la Empresa*

Empresariado: *Gestión Organizacional*

Desarrollo Regional Sostenible: *Capital Social*

Universidad Autónoma de Manizales

Facultad de Ciencias Sociales y Empresariales, MBA Cohorte VII

Manizales, Colombia

2015

*“Deléitate así mismo en Jehová, Y Él te concederá las peticiones de tu corazón”*  
*Salmo de David 37:4*



## **Resumen**

Esta investigación de tipo cuantitativo y explicativo identificó las brechas estructurales para la incorporación de la Responsabilidad Social en pequeñas y medianas empresas del sector Textil de la región Centro Sur de Caldas. El estudio analizó los principios de la Responsabilidad Social Empresarial –RSE-; identificó los mecanismos de relación con los stakeholders; caracterizó los enfoques, acciones y prácticas empresariales sobre las materias fundamentales de la RSE; las estrategias de comunicación y las acciones para la integración de la RSE. La investigación fue realizada a partir de una estructura teórica y estudios de caso desarrollados mediante técnicas de entrevista y observación, empleando los instrumentos metodológicos definidos por la guía internacional ISO 26000. Los resultados permiten evidenciar debilidades en la plataforma estratégica y la implementación de los Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud Ocupacional. Se identificaron brechas estructurales en las materias fundamentales de RSE; en las estrategias de comunicación y las acciones de integración de la RSE. Fortalecer las capacidades empresariales en la RSE como un sistema de gestión integral, puede potencializar las acciones empresariales con los grupos de interés, para generar valor en las organizaciones del sector Textil-Confección en la región Centro Sur de Caldas.

**Palabras clave: ISO 26000, Responsabilidad Social Empresarial, Sector Textil, Brechas.**

## **Abstract**

This quantitative and explanatory research type has identified structural gaps for the incorporation of social responsibility in SMEs Textile sector in the Caldas's south region.

The study looked the principles of Corporate Social Responsibility CSR, also identified the mechanisms of stakeholder engagement; It characterized approaches, actions and business practices on CSR materials; communication strategies and actions for the integration of CSR. The research was conducted from a theoretical framework and case studies undertaken through interviews and observation, using methodological tools defined by the international guide ISO 26000.

The results show weaknesses in the strategic platform and implementation of Quality Management Systems, Environmental and Occupational Safety and Health. Structural gaps were identified in the core subjects of CSR; communication strategies and actions integration of CSR. Strengthen business skills in CSR as a comprehensive management system, it can potentiate corporate actions with stakeholders to create value in organizations of Textile-Clothing sector in the south Caldas's region.

**Keywords:** ISO 26000, Corporate Social Responsibility, Textil sector, Gaps.

# Contenido

	Pág.
<b>Resumen</b> .....	<b>V</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>VI</b>
<b>Lista de ilustraciones</b> .....	<b>IX</b>
<b>Lista de tablas</b> .....	<b>X</b>
<b>Introducción</b> .....	<b>11</b>
<b>1. Planteamiento del Problema</b> .....	<b>13</b>
1.1. Formulación de la Pregunta de Investigación .....	18
1.2. Justificación .....	18
1.3. Antecedentes .....	21
<b>2. Objetivos</b> .....	<b>28</b>
2.1 Objetivo general.....	28
2.2 Objetivos específicos .....	28
<b>3. Referente teórico</b> .....	<b>29</b>
3.1 La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) .....	30
3.1.1 Contexto histórico .....	31
3.1.2 Desarrollo conceptual.....	33
3.1.3 Enfoques .....	34
3.1.4 Stakeholders o Grupos de interés .....	37
3.1.5 RSE y sostenibilidad .....	39
3.2 Guías y normas .....	43
3.2.1 Guía de Responsabilidad Social - ISO 26000 .....	46
<b>4. Contexto del Sector Textil - Confección</b> .....	<b>51</b>
4.1. Generalidades de los sectores industriales en Colombia .....	51
4.2. Sector Textil – Confección en Colombia .....	53
4.3. Sector textil – confección en el departamento de Caldas.....	56
4.4. Brechas según el programa de transformación productiva.....	58
<b>5. Metodología</b> .....	<b>60</b>
5.1. Tipo de investigación.....	60
5.2. Enfoque .....	60
5.3. Población y muestra .....	61
5.4. Diseño metodológico .....	61

---

5.5.	Operacionalización de variables.....	62
5.6.	Técnicas e instrumentos de recolección .....	63
5.7.	Plan de análisis .....	64
<b>6.</b>	<b>Resultados .....</b>	<b>66</b>
6.1.	Generalidades.....	66
6.2.	Enfoques RSE .....	68
6.3.	Principios RSE .....	72
6.4.	Materias fundamentales RSE.....	75
6.5.	Stakeholders.....	78
6.6.	Estrategias de comunicación y acciones de integración .....	83
6.7.	Brechas ISO 26.000 .....	87
6.8.	Análisis Prueba U (No Paramétrica).....	89
<b>7.</b>	<b>Discusión de resultados.....</b>	<b>93</b>
7.1.	Generalidades.....	93
7.2.	Enfoques RSE .....	93
7.3.	Principios RSE .....	94
7.4.	Materias fundamentales RSE.....	95
7.5.	Stakeholders.....	96
7.6.	Estrategias de comunicación y acciones de integración .....	96
7.7.	Brechas ISO .....	97
<b>8.</b>	<b>Conclusiones y recomendaciones .....</b>	<b>98</b>
8.1.	Conclusiones.....	98
8.2.	Recomendaciones .....	101
<b>Bibliografía .....</b>	<b>103</b>	

## Lista de ilustraciones

	<b>Pág.</b>
Ilustración 1. Referente teórico .....	29
Ilustración 2. Fases de la RSE.....	34
Ilustración 3. Fases de la RSE.....	35
Ilustración 4. Enfoques específicos de la RSE .....	36
Ilustración 5 Políticas de Producción y Consumo Sostenibles en Latinoamérica .....	41
Ilustración 6 Política de Producción y Consumo Sostenible (PyCS) .....	42
Ilustración 7 Materias Fundamentales.....	50
Ilustración 8 Composición sectorial del PIB de Caldas 2012 .....	52
Ilustración 9 diseño metodológico.....	61
Ilustración 10 Políticas de Calidad, plataforma estratégica y cumplimiento de las ISO.....	66
Ilustración 11 Nivel de Implementación de los Sistemas de Gestión .....	67
Ilustración 12 Enfoques RSE.....	68
Ilustración 13 Enfoques de RSE en empresas del sector Textil.....	69
Ilustración 14 Análisis de frecuencia Enfoques RSE.....	71
Ilustración 15 Nivel de implementación de los Principios RSE .....	72
Ilustración 16 Implementación de los Principios RSE por Tamaño de empresa .....	73
Ilustración 17 Análisis de frecuencias del cumplimiento de Principios de RSE .....	73
Ilustración 18 Análisis de frecuencias Principios de RSE por tamaño de empresa .....	74
Ilustración 19 Análisis de frecuencias Materias fundamentales .....	75
Ilustración 20 Materias Fundamentales por Tamaño .....	76
Ilustración 21 Materias fundamentales.....	76
<b>Ilustración 22 Materias fundamentales.....</b>	<b>77</b>
Ilustración 23 Capítulo 5 Reconocer la RSE e involucrarse con las partes interesadas.....	78
Ilustración 23 Capítulo 5 RSE. Reconocer la RSE.....	78
Ilustración 25 Stakeholders .....	82
Ilustración 26 Estrategias de comunicación .....	83
Ilustración 27 estrategias de comunicación por tamaño .....	84
Ilustración 28 Estrategias de Comunicación y acciones de integración.....	86

---

## Lista de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1 Principios de la RSE.....	47
Tabla 2 Principios del Pacto Global de la RSE .....	48
Tabla 3 Siete principios de la RSE del Caux Round Table .....	49
Tabla 4 Apuestas productivas para el departamento de Caldas .....	53
Tabla 5 Causas Primarias y principales barreras para el crecimiento .....	59
Tabla 6. Definición de rangos para el análisis.....	65
Tabla 7 Generalidades Stakeholders.....	79
Tabla 8 Brechas en la incorporación de la RSE.....	88
Tabla 9 Resultados prueba no paramétrica- Factor Cumplimiento OHSAS 18001 .....	89
Tabla 10 Resultados prueba no paramétrica- Factor Informe de gestión.....	90
Tabla 11 Resultados prueba no paramétrica- Factor Cumplimiento ISO 9001.....	90
Tabla 12 Resultados prueba no paramétrica- Factor Cumplimiento Misión .....	91
Tabla 13 Resultados prueba no paramétrica- Factor Cumplimiento Política Organizacional .....	91
Tabla 14 Resultados prueba no paramétrica- Factor Cumplimiento Tamaño.....	92
Tabla 15 Resultados prueba no paramétrica- Factor Cumplimiento Visión.....	92
Tabla 16 Resultados prueba no paramétrica- Factor Cumplimiento Visión.....	92

# Introducción

En las últimas décadas han tomado gran importancia las prácticas socialmente responsables por parte de las empresas hacia la comunidad donde se establecen. Sin embargo, algunas organizaciones realizan estas prácticas, más por presiones externas asociadas a la imagen que por una estrategia de valor compartido que supondría un favorecimiento económico a largo plazo.

Existen diferentes lineamientos para llevar a cabo estas intenciones como normas y guías que orientan la acción empresarial hacia comportamientos socialmente responsables. Actualmente, la Guía ISO 26000 representa una unificación, no solo del lenguaje sino también de la orientación sobre las materias fundamentales de la Responsabilidad Social Empresarial- RSE- que incluyen: gobernanza de la organización, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, asunto de consumidores, participación activa y desarrollo de la comunidad.

El Departamento de Caldas se proyecta como un territorio socialmente responsable, en consecuencia, los estudios que permitan identificar las potencialidades y los obstáculos o las limitantes al momento de aplicar los lineamientos de RSE, son fundamentales para avanzar en la sostenibilidad de los diferentes sectores de la economía.

Desde la Maestría en Administración de Negocios de la Universidad Autónoma de Manizales la ejecución de proyectos para la identificación de brechas estructurales en RSE en los sectores productivos, se constituye en una estrategia de fomento e impulso de estándares internacionales que son indispensables para la generación de valor y la competitividad regional.

Esta investigación parte de un vacío de conocimiento sobre las brechas estructurales en la integración de la Responsabilidad Social en empresas del Sector Textil-Confección de la región Centro-Sur de Caldas. El proyecto abarcó la caracterización de los enfoques de RSE; el análisis de los principios y materias fundamentales de la RSE; la identificación de los mecanismos de relación utilizados por parte de los empresarios con las partes interesadas y el análisis de las estrategias de comunicación y de integración de la RSE en la organización.

Para dar cumplimiento a los objetivos propuestos, la metodología incluyó dos componentes. El primero teórico, para la revisión de antecedentes que posibilitó una contextualización detallada. El segundo componente práctico, donde se recolectó información en las empresas del sector textil-confección mediante las técnicas de la entrevista, empleando los instrumentos metodológicos definidos con base en los lineamientos de la ISO 26000. Se espera que los resultados que evidencien las brechas estructurales que existen en el Sector para incorporar los requerimientos de la guía internacional.

# 1. Planteamiento del Problema

Se tiene que Colombia está proyectada como la tercera economía más competitiva de América Latina de acuerdo al Consejo Privado para la Competitividad en su documento Visión 2032, no obstante, el país y su sector empresarial no han avanzado mucho en dicho aspecto. El Informe Nacional de Competitividad 2014-2015 advierte que aunque Colombia evidenciara crecimiento dentro de su perspectiva competitiva para el 2015, la industria manufacturera continúa en desventaja frente a otros sectores. Lo anterior lo demuestran diversos índices de competitividad, como el Índice de Competitividad Sostenible y el Índice de Competitividad Global creados por el Foro Económico Mundial donde Colombia ocupa el puesto 69 desde el 2009.

Las limitaciones de competitividad colombianas, en especial para las PYMES, provienen de su nivel bajo de productividad, donde países como Estados Unidos lo superan hasta en cinco veces (DNP. Departamento Nacional de Planeación, 2008), lo que significa que es necesario innovar y aumentar la productividad con el fin de mejorar significativamente la competitividad.

En la actualidad, los sectores industriales de países como Colombia deben tener en cuenta que el alto nivel de competitividad exigido a nivel global genera una competencia casi inigualable, por lo que es necesario que se estudien diversas teorías y posibilidades con el fin de mejorar su desempeño. En este contexto es donde cobra relevancia la teoría de valor compartido.

De acuerdo a Porter & Kramer (2011) citados en (DAENA, 2013), la empresa y el sistema capitalista actual no son benéficos para la sociedad, contrario a esto están causando perjuicios a nivel ambiental, social y económico. Por lo anterior, los autores citados exponen como necesidad crear un concepto de valor compartido donde exista una sinergia entre la eficiencia económica y el progreso social; a su vez la empresa y los negocios deben entender el desarrollo como éxito de la compañía. Porter & Kramer en (DAENA, 2013) sostienen que, el valor compartido son todas aquellas prácticas realizadas por las empresas que lleven a una mejora en la competitividad y a su vez que permitan un progreso social en la

comunidad donde operan. En este contexto, se reconocen que las necesidades sociales hacen parte integral de las necesidades del mercado, no se debe limitar a las necesidades económicas tradicionales.

A pesar que el concepto de RSE ha avanzado en el tiempo, continúan habiendo varios enfoques que hacen que las empresas no vean esta estrategia como una oportunidad para mejorar la competitividad, sino que es como un gasto necesario para mejorar exclusivamente la reputación.

Se han creado diversos documentos y guías para la RSE, donde se entiende que la empresa contribuye activa y voluntariamente con el mejoramiento social, ambiental y económico de la comunidad donde opera. A su vez dicha estrategia se aplica con el fin de mejorar la competitividad de la empresa en cada eslabón de la cadena de valor. Estos programas fueron creados desde la Agenda 21 para el cambio hacia Patrones de Productos y Consumo Sostenibles (PyCS) en el sector empresarial (United Nations Department of Economic and Social Affairs (UNDESA), 2004); (Business Action for Sustainable Development, 2002).

Con el objetivo de mejorar la competitividad, la empresa debe aplicar estrategias a largo plazo. Es necesario que se genere un uso eficiente de los recursos en cada eslabón de la cadena de valor que se evidencie a través de la reducción de costos. La empresa debe tener siempre un enfoque preventivo que disminuya los riesgos ambientales al mínimo, debe alinear su estrategia con el compromiso que moralmente tiene con la sociedad. (Consejo Privado de Competitividad, 2012).

El tema de la RSE ha tomado una relevancia fundamental en la actualidad, tanto así que organismos multilaterales como La Organización de Naciones Unidas ha liderado la estandarización de los procesos que deben incluirse dentro de la RSE, que a través de diversos documentos y eventos han creado el marco conceptual y regulador de ésta. Por su parte ICONTEC genera las pautas y estandariza la forma de la implementación de la política de RSE dentro de cualquier tipo de empresa, a través de la norma ISO 26000.

En el contexto colombiano se tiene que organizaciones como la ANDI vienen liderando todo lo referente a la RSE en el país (ANDI, 2014). Durante la década de los 80 y 90, el auge de

la temática en torno a la RSE llevó a la creación de Red Iberoamericana de Ética de las empresas y las organizaciones, que se transformó posteriormente en Red Interamericana de Responsabilidad Social Empresarial (2014).

En 1994 se funda el Centro Colombiano de Responsabilidad Social Empresarial (CCRE) una organización sin ánimo de lucro, que genera todo lo referente a la promulgación y promoción de las políticas de RSE, con el fin de dar valor agregado a la industria nacional. A comienzos del 2000, el CCRE genera un índice para medir el desempeño social de las organizaciones, lo que dio como resultado que ICONTEC y CONFAMA en el 2003 elaboraran una Guía Técnica Colombiana especializada sobre la Responsabilidad Social. Posterior a esto, la Guía Técnica ha venido siendo actualizada en diversos años (ICONTEC, 2008).

Todos los lineamientos previamente escritos no han generado un impacto alto positivo dentro de las empresas, contrario a esto, los parámetros y estándares de la RSE han sido confundidos y los empresarios aplican la estrategia sin uniformidad, debido a los diversos enfoques (Yepes, Peña, & Sánchez, 2007).

La aplicación de la RSE en las empresas colombianas presenta serias barreras, tales como la falta de comprensión de la estrategia y la falta de direccionamiento estratégico; lo anterior se evidencia en la encuesta aplicada por la ANDI en el 2003, que a pesar de que muestra que la RSE ha ido ganando relevancia, la industria tiene limitaciones en torno al desarrollo de la estrategia (ANDI, 2014).

De acuerdo al informe latinoamericano de Forum Empresa 2011, las principales limitaciones de los empresarios para la aplicación de la estrategia de RSE son: Actividad Pública de RSE (30%), Falta de confianza en el sector privado (23%), Ambiente legal (19%), Régimen impositivo (13%) y otros (15%). Las falencias principales se encuentran en temas como la seguridad industrial y algunos aspectos ambientales. Por otra parte muy pocas empresas han realizado reportes ambientales o de sostenibilidad (Kowszyk, Covarrubias, & García, 2011).

Como puede observarse, la práctica de la RSE implica tanto al sector público como al privado. Es menester entender que para que la estrategia sea más representativa, las diversas

instituciones y organizaciones deben trabajar conjuntamente, la academia también representa un papel fundamental, en especial cuando se observa que las principales problemáticas para la aplicación de la RSE son de carácter informativo y formativo.

Lo más importante es que las organizaciones comprendan que la RSE es una estrategia multidimensional que supera la visión convencional de la empresa tradicional, en la RSE se alinean los objetivos estratégicos de la compañía con las necesidades principales de los grupos de interés y se busca que la empresa se desempeñe en un modelo de gestión sostenible, en torno a las dimensiones económicas, ambientales y sociales (ANDI, 2014).

Respecto a lo recién mencionado, la norma ISO 26000 ha sido un avance fundamental para la estandarización y normalización de los parámetros de RSE. Es un documento con acuerdos globales sobre: Definiciones y principios de la RSE; aspectos fundamentales en la aplicación; orientación sobre las materias fundamentales: Gobernanza, derechos humanos, prácticas laborales, el medio ambiente, prácticas justas de operación, participación activa, desarrollo de las comunidades.

A pesar de que los lineamientos internacionales pueden servir como base para la implementación de la estrategia, el análisis de su aplicación y demás; Colombia presenta unas brechas estructurales en torno a la RSE, debido a la heterogeneidad de su composición empresarial. La gran mayoría de empresas colombianas están en el rango de las PyMEs, lo que genera problemáticas a la hora de la adopción de nuevas tecnológicas, innovación de producto y proceso, conocer las necesidades del consumidor y demás, puesto que no cuentan con el músculo financiero suficiente (Campos, 2006).

De acuerdo a Rivero (2006), las PyMEs no han desarrollado más las prácticas de la RSE por dos razones: la primera es que no se han visto en la necesidad por la pérdida de prestigio en la que se encuentran las grandes empresas, y la segunda es que no cuentan con el músculo financiero suficiente que les impide la contratación del personal con la formación necesaria y a su vez les limita la inversión puesto que no están dispuestas a realizarla a mediano plazo. No obstante de acuerdo a un estudio realizado por la Pontificia Universidad Javeriana (Solarte, 2004), las PyMEs son muy flexibles a los cambios del entorno y pueden ubicarse dentro de las cadenas productivas y comercializadoras con facilidad, puesto que conforman

gran parte del sector privado nacional y lo hace más competitivo. La aplicación de la RSE es fundamental.

En el caso específico de Caldas, se tiene que el Departamento está catalogado como el cuarto más competitivo del país, a pesar de esto, presenta unas brechas estructurales en torno a la RSE. Con el fin de remediar lo anterior, diversos sectores de la academia, organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, así como las empresas, han unido fuerzas con el fin de someterse a los lineamientos de la norma ISO 26000 y convertir a Caldas en un territorio socialmente responsable. Las iniciativas han atacado diferentes frentes estratégicos como la comunicación-formación-información de la RSE, investigación y desarrollo, evaluación y seguimiento, consultoría, diálogo con política pública. No obstante, existen brechas para la aplicación de las políticas de RSE. Por lo anterior se hace menester realizar un análisis que arroje resultados entorno a las brechas estructurales y su impacto dentro de la aplicación de la RSE de Caldas.

Para el sector textil de la región Centro Sur de Caldas, se encuentran brechas como el deterioro de la competitividad debido a la falta de posicionamiento tanto a nivel regional, nacional e internacional (Salazar, Cardona, Ocampo, & Ovalle, 2014), por lo tanto, es fundamental la institucionalización de las políticas de la RSE bajo los parámetros de la norma ISO 26000. Lo anterior se ve afectado debido a que no existe una caracterización sobre las estrategias implementadas en esta materia, lo cual constituiría un diagnóstico importante, no solo para la aplicación más eficiente, sino para el desarrollo competitivo del sector.

El objetivo de la RSE es contribuir al desarrollo sostenible. Según Sabogal, citado en (Orozco & Martínez, 2012), dicha sostenibilidad comprende tres elementos: el económico, el social y el ambiental. Como lo expresan Yepes, Peña, & Sánchez (2007), la RSE desde la perspectiva contemporánea “es una oportunidad para que las empresas se involucren en esta tendencia, la cual propone articular la empresa a las nuevas expectativas sociales, especialmente de los grupos afectados directa o indirectamente por la operación de la empresa (stakeholders), con base en unos principios mínimos de comportamiento” (p. 72).

Lo anterior refleja la importancia del estudio de la RSE en Caldas, más aun teniendo en cuenta la poca disponibilidad de referentes teóricos entorno a ésta en la industria textil del departamento.

## **1.1. Formulación de la Pregunta de Investigación**

¿Cuáles son las brechas estructurales para la integración de la Responsabilidad Social en empresas del sector Textil de la región Centro Sur del departamento de Caldas?

## **1.2. Justificación**

En el contexto geopolítico y económico actual se encuentra una alta competitividad y flexibilidad en la estructura de los negocios y las empresas. La globalización de las operaciones comerciales y financieras ha traído mayor responsabilidad sobre las empresas, que no solo se centra en lo económico, sino también en lo social y ambiental; por esto las organizaciones deben estar siempre dispuestas al cambio en las tendencias y a responder con iniciativas innovadoras a todos los retos.

Cualquier empresa de cualquier parte del mundo debe reconocer la necesidad de implementar estrategias orientadas a la RSE si quiere permanecer en el mercado y crecer en el tiempo. La tendencia a la RSE, sobre todo en torno a la presentación de informes de las políticas sostenibles y la rendición de cuentas, reflejan cómo la producción y el consumo de productos sostenibles son cada vez más importante para las estrategias de negocio.

En el caso específico de la manufactura, incluir las variables de sostenibilidad ambiental dentro de sus procesos productivos puede llegar a generar un alto impacto dentro de la competitividad. Tener una visión amplia acerca de la responsabilidad social del negocio

textil, generaría la reducción de los impactos negativos y aumentaría los beneficios tanto económicos como sociales.

Según la ANDI (2014), la realidad económica y política actual, hace que la empresa haya adquirido un papel socio-técnico decisivo y que el ámbito de RSE tenga hoy una mayor vocación de permanencia en la realidad corporativa. La RSE no solo contribuye a la mejora de la competitividad de la organización moderna sino que, siguiendo los lineamientos de la norma ISO 26000, ésta genera una serie de herramientas para la vigilancia de su producción dentro del entorno, lo que lleva a la identificación rápida de amenazas y oportunidades que pueden convertirse en estrategias tangibles para la organización.

Por otro lado, la RSE es una estrategia que va orientada a la mejora de las relaciones entre todos los Stakeholders o partes interesadas. Bajo los lineamientos estandarizados de la norma ISO 26000, la RSE promueve el dialogo y la rendición de cuentas de manera transparente, lo que hace que los intereses particulares se alineen en la cultura de la organización. Todo lo anterior tiene como fin mejorar la imagen y la confianza que el público tiene sobre la empresa, que al final lleva a un incremento de la reputación (ISO 26000, 2010).

Teniendo en cuenta todo lo anterior, es claro que la industria colombiana y la caldense no pueden ser ajenas a los temas de la RSE, se debe procurar por diversas iniciativas que logren la familiarización del concepto y lo que implica la estrategia, con el fin de obtener beneficios económicos, sociales y ambientales que generen un aumento en la productividad, que se traduzca en una mayor competitividad y a su vez en un aumento de la calidad de vida de los diferentes grupos de interés.

Este trabajo tiene como fin determinar las brechas en la implementación de la RSE en las empresas del sector textil- confección en la Región Centro Sur de Caldas teniendo en cuenta que Según Becerra & Álvarez (2011), el sector textil - confecciones en este departamento, corresponde a una apuesta estratégica y de posicionamiento en el Eje Cafetero, el cual

concentra unas 1.400 empresas de la confección que representa aproximadamente el 20% de empresas y empleos del sector en el país.

La Región Centro-Sur del departamento de Caldas se compone de cinco municipios: Manizales, Chinchina, Neira, Villamaría y Palestina. En cuanto al sector textil-confección, la Región tiene grandes retos que enfrentar como mejorar sus niveles de competitividad brindar un valor agregado a sus productos para que éstos puedan dar una mejor rentabilidad (Salazar, Cardona, Ocampo, & Ovalle, 2014). Dentro de la visión del desarrollo territorial de la Región está la de posicionarla como una región sostenible y competitiva (Hincapie, 2013).

La Maestría en Administración de Negocios de la Universidad Autónoma de Manizales debe cumplir un papel activo en la identificación de dichas brechas con el fin de aportar, desde la academia, a un mejor desarrollo de la región. Debido a la ausencia de información, el aporte debe dirigirse hacia el establecimiento de proyectos que permitan la mejora dentro de la gestión organizacional y el fortalecimiento de estrategias que generen un valor compartido tanto en el mediano, como en el largo plazo.

Ante la necesidad de identificar las brechas en la implementación de la RSE en las empresas del sector textil- confección en la Región Centro Sur de Caldas, surge necesariamente la necesidad de caracterizar las industrias para visualizar las áreas problemáticas y así optimizar los recursos existentes. Para lograr lo anterior se requiere de proyectos de investigación como éste que promuevan la innovación en los sistemas productivos identificando las brechas para mejorar la competitividad, como lo plantea el CONPES 3582 (DNP. Departamento Nacional de Planeación, 2009).

La resolución de las dificultades que impiden a las organizaciones la definición de estrategias corporativas que generen valor compartido en el marco de la RSE, se instaura como un reto para los futuros magíster de la MBA, toda vez que la maestría de profundización brinda las herramientas suficientes para aportar significativamente a la resolución de dichas dificultades. Muestra de ello es la asignatura específica que se dicta de

Responsabilidad Social Empresarial. Así mismo, la Resolución 1001 (2006) del Ministerio de Educación Nacional establece que el trabajo de grado podrá dirigirse a la investigación aplicada.

El proceso de investigación en los posgrados de la Universidad Autónoma de Manizales se dirige hacia la consolidación, entre otras cosas, del análisis crítico de la realidad con el fin de fortalecer el área específica de estudio y promover la resolución de las necesidades de una realidad concreta. La política de investigación de la UAM contempla, además, la posibilidad de que los estudiantes de la MBA sean co-investigadores de profesores y que hagan parte de los diferentes grupos de investigación.

Todo lo anterior crea el escenario propicio para que esta investigación identifique las brechas existentes en las empresas del sector textil- confección en la Región Centro Sur de Caldas a la hora de implementar la RSE y así, impacte positivamente tanto a nivel departamental como nacional en esta materia.

### **1.3. Antecedentes**

Durante el desarrollo del presente trabajo se pudieron identificar, por parte del grupo investigador, varios documentos precedentes que guardan una relación con el mismo.

- En su artículo Maia et al. (2013) titulado: “*Preparation of a textile and clothing company to lean implementation by identifying ergonomic and environmental risks*”, identifica los riesgos ergonómicos y ambientales en empresas del sector textil-confección y aplica la metodología de *Lean Manufacturing* para la mejora organizacional. Su aporte viene dado en que las alternativas de solución propuestas, no son solo ergonómicas sino al mismo tiempo sostenibles, aspectos que pueden orientar el diagnóstico y la proyección de las prácticas de RSE. Por esta misma línea y de manera complementaria se puede citar el trabajo de Herbertsson (2010) “*Corporate Climate Change Adaptation: A Survey*

*of Swedish Fashion and Textile Companies*”, donde llama la atención sobre la necesidad de adaptarse al cambio climático y conectarlo con las actividades del negocio definiendo los planes futuros corporativos.

- Adnan and Imran (2010) en su trabajo: “*Sustainable and Environmental friendly fibers in Textile Fashion. A Study of Organic Cotton and Bamboo Fibers*”, presentan la utilización de fibras sostenibles en prendas de vestir. Actualmente las empresas textiles se están preocupando por la elaboración de productos sostenibles y para lograrlo, necesariamente deben armonizar aspectos sociales y ambientales. El documento es enfático en el potencial que tiene el uso de fibras sostenibles, como el algodón orgánico y el bambú, para minimizar los impactos negativos de las empresas que han sido tildadas de ello, es decir que mejora su imagen corporativa, a la vez que produce una mayor ventaja competitiva. Su relación con la presente investigación viene dada por la descripción de una estrategia sostenible de gestión.
- Padilla (2012) en el documento titulado “*Desarrollo de los aspectos metodológicos para la implementación de un sistema integrado de gestión en la industria textil y confecciones*”, presenta una metodología para integrar los Sistemas de Gestión de Calidad, Seguridad en la Cadena de Suministro y Responsabilidad Social en una empresas del sector Textil y Confecciones. Aunque su estudio se ubica en Perú, es interesante la propuesta que hace frente a la globalización: las empresas del Sector, sobre todo las que exportan, tienen un reto por mantenerse competitivas a través de la adhesión a diferentes estándares internacionales, una integración de estos últimos resultaría útil y práctico, toda vez que potenciaría sus acciones.
- Sarache et al. (2011) en su artículo “*Prioridades competitivas para la industria de la confección. Estudio de Caso*”, aplica un procedimiento multicriterio para que la industria de confecciones defina prioridades desde la óptica de sus clientes y construye un indicador para determinar su posición en el mercado de maquila. Para los autores, las

prioridades competitivas que definen a las organizaciones suelen ser: costo, calidad, entrega, flexibilidad y servicio, criterios que adquieren mayor o menor relevancia según el país que los aplique. Para el caso específico del sector textil-confecciones, influyen factores tales como el precio/costo, la calidad, la velocidad y la flexibilidad así como la asesoría técnica. Los aportes de este análisis frente a la presente investigación vienen dados del trabajo de campo de este estudio de caso, que consistió en aplicar un instrumento de análisis de factores en el que se visibilizaban las prácticas más comunes de 18 PYMES maquiladoras colombianas, concluyendo que se requiere una estrategia de manufactura que se oriente hacia la adopción de adecuados sistemas de gestión y control de la producción, desarrollo de capacidades en ingeniería del factor humano, incorporación de tecnologías de información y comunicación, adopción de sistemas de aseguramiento de la calidad, adopción de configuraciones productivas híbridas y una política adecuada en materia de gestión humana.

- Graña et al. (2010) en su trabajo de investigación “*Competitividad de las firmas del sector textil-confecciones orientadas a moda y diseño*”, analiza comparativamente las características, conductas y desempeño competitivo de las empresas del sector textil confeccionista orientadas a moda y diseño. Los resultados muestran que los principales factores que influyen en el posicionamiento competitivo diferencial de las empresas del sector están ligados, en primer lugar, a la visión estratégica del empresario, a su capacidad de delegar, a la asignación de responsabilidades y a la formación de cuadros profesionales, particularmente entre los sucesores de la empresa. Las diferentes conductas empresariales identificadas pueden ayudar a explicar por qué algunas empresas obtienen un mayor posicionamiento competitivo y qué deben hacer las demás para lograrlo. Otro aspecto relevante del estudio muestra como las certificaciones internacionales juegan un papel fundamental en el desarrollo de estrategias que mejoren la competitividad.

- Ibarra y Peris-Suay (2010) en su artículo “*Reconstruyendo la confianza en las empresas mediante la responsabilidad social corporativa: Una ilustración en las cadenas de suministros del sector textil confección*”, describe en qué medida la Responsabilidad Social corporativa puede entenderse desde la ciudadanía, en términos de transparencia y de diálogo participativo. El análisis se hace al sector textil español y el propósito es el de mostrar que es necesario, desde el “*ethos*”, recuperar la confianza perdida después de las crisis que han trastocado la visión clásica del liberalismo. La intención consiste en pasar de una mirada estética (simple etiqueta de imagen y notoriedad) de la RSE a una ciudadana (legítima e inclusiva). El documento además destaca la relevancia que tiene, no solamente la incorporación de los grupos de interés a la empresa, sino a la toma de decisiones importantes de la misma.
- Ayuso (2009) en “*RSC en la empresa internacional: Mango*”, argumenta que hay instrumentos formales que ayudan a gestionar los aspectos de la RSC, sin olvidar que estas herramientas serán eficaces si se interiorizan sus principios y se traducen en acciones concretas de las personas. La RSC es una cuestión esencial para la empresa y es considerado un factor de competitividad, siempre y cuando también se sumen a factores de éxito como el compromiso de la alta dirección, la convicción ética, la alianza con stakeholders relevantes, control de los principales riesgos sociales y ambientales, uso de instrumentos de RSC y transparencia.
- Yumulk and Gokham (2009) en su artículo “*Corporate Social Responsibility practices of the textile firms quoted in Istanbul stock Exchange*”, explican cómo la RSE es una ventaja competitiva en el sector textil por el impacto en el ambiente y su intensiva mano de obra. Para este sector, diferente a otros, las materias primas no son escasas y por esta misma razón debe adoptar acciones social y ambientalmente responsables con sus empleados y el entorno en que se desenvuelve. Este estudio, que permite un contraste con países de alta tradición textil, describe cómo la rentabilidad a corto plazo puede estancarse o disminuir al implementar estrategias sostenibles, pero a largo plazo aumenta no sólo la rentabilidad sino la calidad de vida de las personas. Específicamente los

autores se refieren a las PYMES y argumentan que la RSE es adoptada voluntariamente, más por las grandes firmas que por las pequeñas; sin embargo, ni unas ni otras, en muchos de los casos, aplican a cabalidad las normas en dicha materia, ya que prestan mayor interés a aspectos organizacionales internos que a los aspectos relacionados con lo social o externo.

- La Comisión Europea (2005) elaboró un documento titulado “*CSR and Competitiveness European SMEs’ Good Practice*”, en el cual se argumenta que, aunque la RSE suele ser analizada en el contexto de las grandes empresas, es también una herramienta estratégica para aumentar la competitividad de las PYMES. Estas últimas pueden tener múltiples aproximaciones prácticas a la RSE que no tienen que ser necesariamente ni complejas ni costosas, en campos como: mercadeo, medio ambiente, empleados y sociedad en general. El documento ejemplifica diferentes PYMES que han adoptado los principios de la RSE, como el caso de “*Ascensores Jordá*”, una empresa española manufacturera de tamaño medio fabricante de ascensores que mantiene una política activa con sus proveedores, estableciendo relaciones a largo plazo y desarrollando una serie de actividades de colaboración en áreas como control de calidad, prevención de riesgos laborales, etc.
- Vives, Corral, & Isusi (2005), en su libro “*Responsabilidad Social de la Empresa en las PyMEs de Latinoamérica*”, realiza un estudio de ocho países (Argentina, Brasil, Colombia, Chile, El Salvador, México, Perú y Venezuela), en el que se resalta la importancia de las PYMES en su economía nacional; la caracterización de las actividades de RSE practicadas por las PYMES; la comparación con sus homologas europeas; las actuaciones públicas y privadas para el fomento de la RSE desarrolladas en los países analizados, especialmente desde el punto de vista de la PYME y por último, las implicaciones y recomendaciones públicas y privadas, derivadas de los hallazgos, concluidos de encuestas y revisión de literatura. En general, el objetivo del libro es el de proponer profundizar el grado de conocimiento existente sobre el nivel de desarrollo e implantación que el concepto de RSE tiene en la región Latinoamericana en el sector

privado y más concretamente en las PYMES. Se pretende de este modo aportar información útil para mejorar el diseño, implementación y efectividad de los instrumentos de apoyo públicos y privados existentes en Latinoamérica y destinados a proyectos relacionados con alguno de los aspectos que conforman la RSE.

- Olave (2005) en su trabajo de investigación “*Propuesta de un modelo asociativo de gestión exportadora a partir del análisis del sector de confecciones del departamento del Atlántico (Colombia)*”, identifica los factores claves que les han permitido a las PYMES del sector de la confección ser exitosas en su gestión exportadora; propone un modelo asociativo de gestión exportadora para ser más productivos y competitivos. La gran mayoría de las Pymes del departamento del Atlántico no cuenta con un modelo de gestión empresarial y de procesos adecuados que posibiliten una mayor inserción al mercado global, debido al cual son poco competitivas a nivel nacional e internacional.
- Ruiz (2005) en su trabajo de grado “*Prácticas administrativas y de producción en redes empresariales del sector de la confección de Risaralda*”, muestra que las debilidades de la actividad de la confección están asociadas con su excesiva fragmentación, sus altos costos y el limitado desarrollo estratégico y organizacional de algunas empresas, sobre todo en las PYME. Propone para el departamento de Risaralda un modelo de industrialización del sector de las confecciones que se basa en la heterogeneidad y las trayectorias evolutivas de las empresas participantes y los patrones de aprendizaje tecnológico. El comportamiento socialmente responsable de las PYMES, según preguntas establecidas a los clientes, es un factor de gran relevancia a la hora de establecer una relación con las empresas. Este trabajo muestra la pertinencia de los instrumentos de medición para establecer conductas de las empresas en materia de RSE.
- En el trabajo de grado titulado: “*la responsabilidad social en las pequeñas y medianas empresas-PYMES*” de María Paula Escobedo en 2008, se visibiliza el objetivo de promover una reflexión sobre la importancia de que las PYMES adopten prácticas de

RSE. Este trabajo establece pautas de implementación, además de proporcionar un instrumento de auto aplicación para mirar el estado de la RSE en una PYME.

- El trabajo Centro Colombiano de Responsabilidad Social CCRE que desde el año de 1994 se dedica a la divulgación, promoción, investigación y asesoría de empresas; y el papel de INCONTEC mediante la Norma ISO 26000, con el objeto de normalizar la Responsabilidad Social en Colombia y al mismo tiempo, establecer mecanismos que permitan medir el alcance de la gestión relacionada con el tema.
- En “*Guía para la gestión ética en pequeñas y medianas empresas*” de la Confederación Colombiana de Cámaras de Comercio CONFECAMARAS del año 2005, se dan pautas a los medianos y pequeños empresarios para la consolidar un sistema integral de gestión ética; en el año 2006 fue publicado el libro “*Los Objetivos del Milenio y la Responsabilidad Social de la Pyme*”: Una Metodología de Evaluación, de Juan Alfredo Pinto Saavedra. En este texto se hace una compilación de los aspectos más relevantes en el abordaje de la Responsabilidad Social, tales como las organizaciones nacionales e internacionales, los medios existentes para evaluar la responsabilidad social y un pequeño estudio de caracterización de las Pymes colombianas.
- En la investigación titulada “*Caracterización de la cadena del sector textil, confección diseño y moda de la ciudad de Manizales*” de Luz Guiomar Maldonado (2011) con el patrocinio de la Alcaldía de Manizales, a través de la Secretaria de Competitividad municipal, se constituye una línea de base para generar las estrategias para el desarrollo del sector en la ciudad. El documento es esclarecedor al presentar la necesidad de que las empresas se orienten por comportamientos socialmente responsables.

## **2. Objetivos**

### **2.1 Objetivo general**

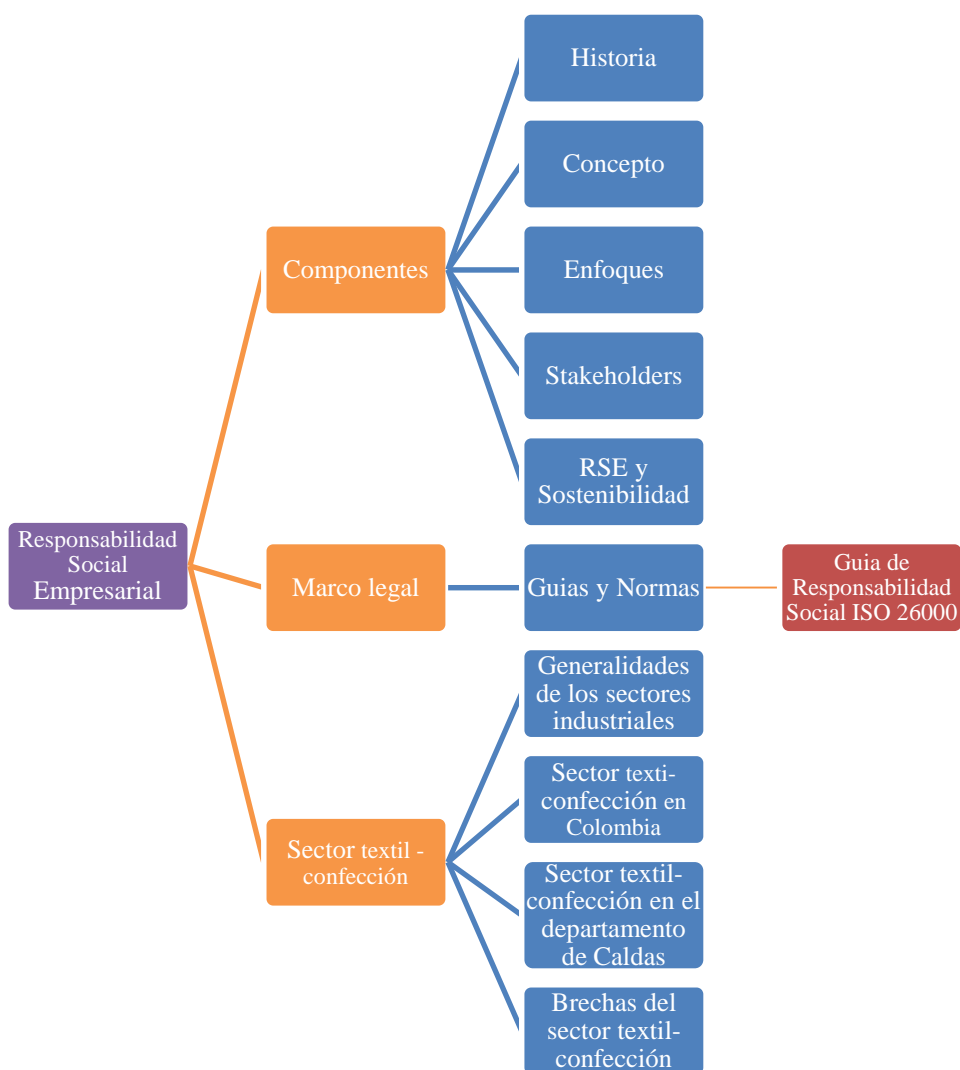
Determinar las brechas estructurales en la integración de la Responsabilidad Social en pequeñas y medianas empresas del sector Textil-Confección de la región Centro-sur de Caldas.

### **2.2 Objetivos específicos**

- Caracterizar los enfoques de responsabilidad social empresarial en las empresas objeto de análisis.
- Establecer el nivel de implementación de los principios y materias fundamentales de la RSE.
- Identificar los mecanismos de relación utilizados por parte de los empresarios o *shareholders* con los *stakeholders* (partes interesadas o grupos de interés) de las empresas manufactureras.
- Identificar las estrategias de comunicación y las acciones para la integración de la responsabilidad social en las empresas.

### 3. Referente teórico

Este apartado se realiza con el fin de entender desde la perspectiva teórica, el concepto de RSE, para su abordaje se consideran diferentes tópicos teóricos que se muestra en la Ilustración 1.



**Ilustración 1. Referente teórico**

Fuente: Elaboración propia

### **3.1 La Responsabilidad Social Empresarial (RSE)**

El primer aspecto será el análisis de la conceptualización partiendo de la historia donde se analizan los principales aportes teóricos partiendo desde la década del 50 del siglo pasado hasta la actualidad, analizando autores como Milton Friedman y Peter Drucker. A continuación se analiza el concepto, que se enmarca en los enfoques, teniendo en cuenta las definiciones aportadas por organismos multilaterales como la Comisión Europea a través del Libro Verde. Acto seguido se analizan los diversos enfoques teniendo en cuenta en avance del concepto y de las tendencias de la RSE.

Continuando con esta línea, se abordan los Stakeholders o partes interesadas en la estrategia de la RSE. En esta sección se describen los principales mecanismos y métodos de comunicación estandarizados, que ayudan a promover una relación de constante apoyo y alineamiento de intereses. Adicional a lo anterior se estudia la relación entre RSE y sostenibilidad y se describe como la RSE es el método que las empresas deben seguir si quieren contribuir con la el desarrollo sostenible y el impacto positivo en el medio ambiente. En esta sección se analizan los avances de Colombia y específicamente del sector textil caldense en el aspecto previamente mencionado

En un segundo momento se analiza la normatividad a través del marco legal existente sobre la RSE donde se establecen las directrices y lineamientos que deben seguir las empresas a la hora de aplicar el concepto. Así mismo establece una serie de acuerdos y principios que la regulan.

Finalmente, teniendo en cuenta los objetivos de esta investigación, se aborda el estado actual del sector textil- confección con el fin de mostrar las brechas existentes, estadísticas del departamento de Caldas, índices de competitividad y productividad, etcétera, que permiten establecer el panorama sobre el cual se va a trabajar en la presente investigación.

### 3.1.1 Contexto histórico

Los antecedentes de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se remontan a 1950 y se ubican en el contexto anglosajón (Barañano, 2009), década en la que H.R. Bowen marcó el inicio de un nuevo periodo en la literatura empresarial con su libro *Social Responsibility of the Businessman (1953)*. “Bowen se preguntaba sobre las responsabilidades de la sociedad que podían y debían ser asumidas por los empresarios, teniendo en cuenta que las empresas eran el centro de poder donde se tomaban decisiones que incidían en la vida de los ciudadanos” (Crespo, 2010, pág. 122). Distanciando la RSE de concepciones filantrópicas, propias de décadas anteriores.

Autores como Yepes, Peña, & Sánchez (2007); Barañano (2009); Crespo (2010); Chávez & Patraca (2011), coinciden en señalar el despliegue, que posterior a la década de los 50s, tuvo el debate de la ética empresarial. Entre los años 60s y 70s, este debate consistió en la necesidad de que las empresas, más allá de las ganancias propias y la rentabilidad, tuvieran una responsabilidad social; sin embargo, en 1970 visones como la de Milton Friedman obstaculizan dicha postura. Para él, la RSE está en contra de los postulados de la libre empresa, en la medida en que implica una serie de restricciones al libre mercado y a la libertad económica de los sujetos (Crespo, 2010). Estos años se caracterizaron por diferentes formas de entender el concepto, que ya en los años 80s como lo establece Barañano (2009), optaron por una aproximación más general al compromiso o al deber de la empresa con la sociedad.

Chávez & Patraca (2011) argumentan que en 1980, al surgir la teoría de los grupos de interés o stakeholders (noción introducida por Edward Freeman), adquirió impulso la idea sobre la cual las empresas deben rendir cuentas y satisfacer demandas sociales a causa del impacto directo e indirecto que causan a la sociedad. Esta década se caracterizó por los cuestionamientos sociales acerca del papel de las empresas y el replanteamiento de visiones como la de Friedman (Evans, 2010). Se suma, además, una postura que en 1980 hace Drucker, citado en (Crespo, 2010), al plantear que las acciones de RSE eran la oportunidad de convertir un problema social en una oportunidad económica.

Con los cambios en la realidad social, orientados a la generación de alternativas en la actuación de las empresas, los años 90 serían los de mayor impulso para la RSE. Parfraseando a Chávez & Patraca (2011), esto se debe a una serie de factores: el debilitamiento del Estado como rector de la economía, la globalización (principalmente en su acepción económica), el aumento de la inequidad social, los adelantos tecnológicos, la mayor participación e influencia de las empresas en lo público y la creciente consciencia de la sociedad civil sobre problemas sociales y ambientales. La necesidad de controlar dichos riesgos, es para Barañano (2009) el detonante para hacer que todos los agentes sociales, incluidas las empresas, procuraran por un modelo de desarrollo sostenible.

En 2005, De Castro citado en (Evans, 2010) enumera nueve cambios sociales que apalancaron esta nueva postura empresarial: 1) el aumento en la sensibilidad social, 2) el nuevo sentido de integración, 3) la búsqueda de calidad laboral, 4) el surgimiento de la sociedad civil como agente valorado en la definición de estrategias empresariales, 5) la aparición del concepto de capital social, 6) la negativa frente a la desigualdad en la distribución de la renta, 7) la aparición del desarrollo sostenible, 8) la necesidad de la participación social y, por ende, 9) la modificación en el concepto de empresa. Al respecto de ellos dice que corresponden al marco general en el cual se inscribe la validez de la preocupación de las empresas por los compromisos socialmente responsables.

La finalización del siglo XX y los inicios del XXI, corresponden entonces al posicionamiento de la RSE en el panorama Global. Posicionamiento en el que aún persisten diferentes concepciones sobre esta temática, toda vez que no hay un concepto unívoco y existe una baja formalización de los contenidos y mecanismos de verificación sobre ésta (Barañano 2019), pese a ello, para Chávez & Patraca (2011) hay elementos comunes, entre diferentes centros representativos, que permiten su conceptualización. Europa y Latinoamérica, aunque altamente influenciados por la literatura anglosajona, manifiestan en esta época un alto interés por aclarar, desde centros de pensamiento o entidades reguladoras, la relación entre empresa y sociedad.

### 3.1.2 Desarrollo conceptual

En el caso específico de la RSE, existen diferentes definiciones dependiendo del enfoque que se le dé a la misma. Para el caso, Chávez & Patraca (2011) la definen como: “una forma de actuación empresarial voluntaria que concilia sus intereses con los del entorno social, económico y medio ambiental de manera sustentable” (p. 243).

Por su parte, la Comisión Europea (2001) en el “*Libro Verde*”, define la RSE como: “la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interesados” a través de dos dimensiones: interna y externa. La primera dimensión se relaciona con la gestión del recurso humano, la salud y la seguridad del puesto de trabajo, la gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales. La segunda dimensión hace referencia a las comunidades locales, los socios comerciales, los proveedores y los consumidores, derechos humanos, problemas ecológicos y desarrollo sostenible (León, Baptista, & Contreras, 2012).

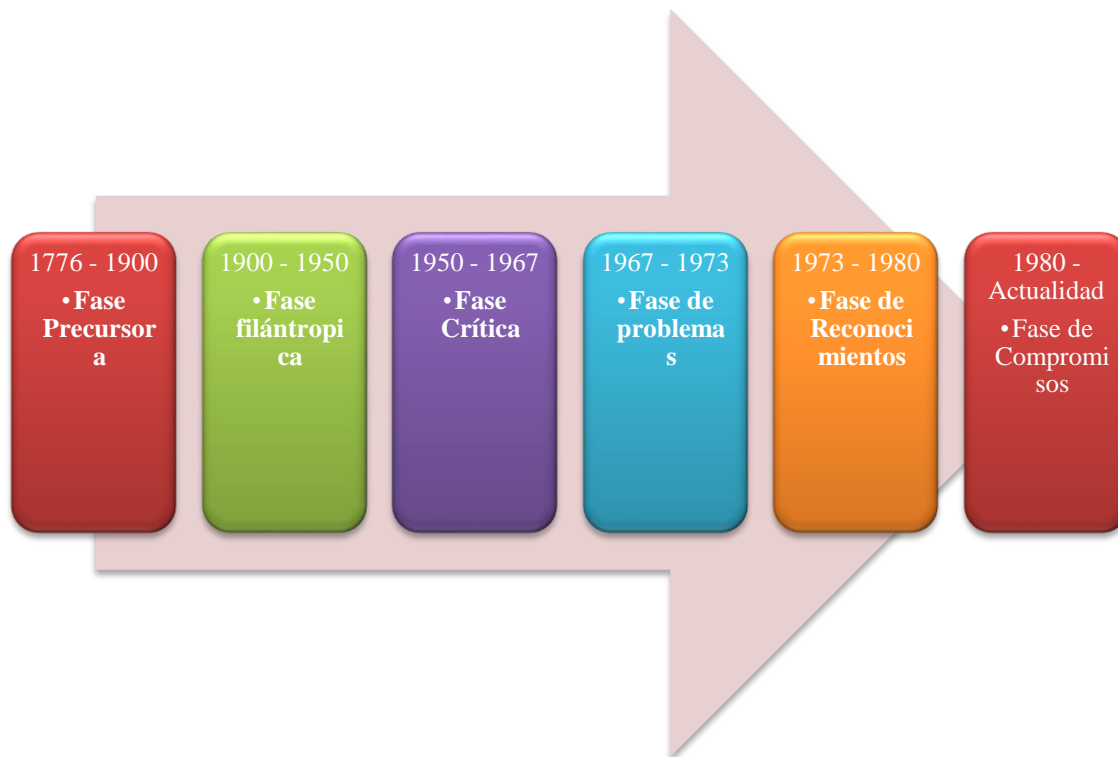
Una definición más reciente de la Comisión Europea en 2011, interpreta la RSE como “la responsabilidad de las empresas por su impacto en la sociedad” (Comisión Europea, 2011). En ella se enmarca que la responsabilidad social pretende como objetivos “maximizar la creación de valor compartido para sus propietarios/accionistas y para las demás partes interesadas y la sociedad en sentido amplio así como identificar, prevenir y atenuar sus posibles consecuencias adversas” (Sánchez, 2012).

Para el Centro para la filantropía (CEMEFI), citado en Barroso (2007), una empresa es socialmente responsable cuando tiene un compromiso consciente y congruente para cumplir íntegramente con la finalidad de la empresa tanto en lo interno (trabajadores, accionistas, autoridades) como en lo externo (clientes, proveedores, medio ambiente, gobierno, etc.). Así, bajo la mirada de estas concepciones, La RSE es vista en la actualidad, más allá de la maximización de beneficios y el cumplimiento de la ley por parte de las organizaciones. Carroll (1998), citado en Ferre, et al. (2011) establece cuatro dimensiones de la RSE:

económica, legal, ética y social, las cuales deben analizarse siempre de manera interconectada.

### 3.1.3 Enfoques

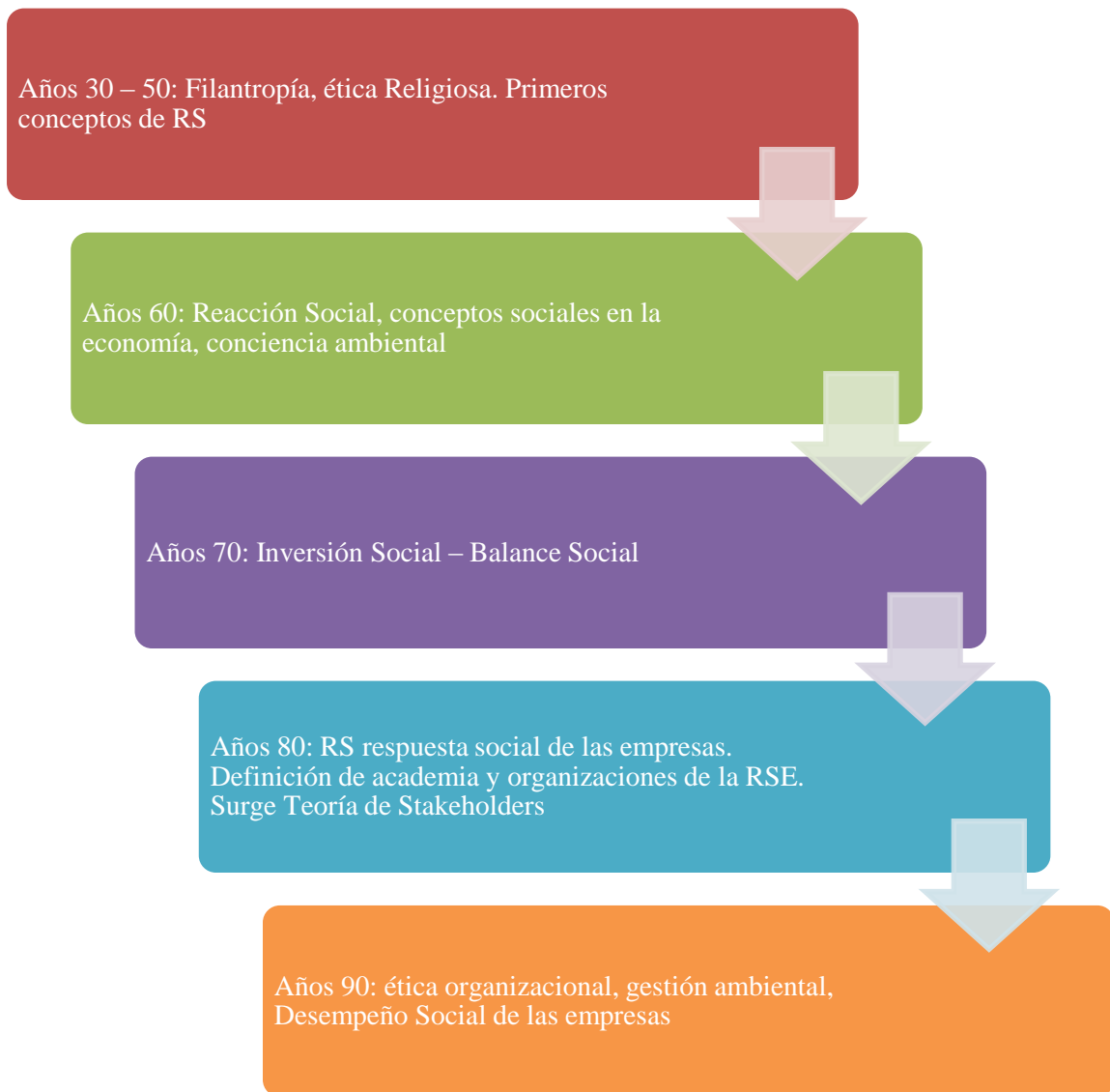
Los enfoques de la RSE se clasifican teniendo en cuenta el avance histórico del concepto, para lo anterior se describe de manera gráfica las respectivas fases en las que ha estado sumergido el concepto con el fin de entenderlos, como se muestra en la Ilustración 2:



**Ilustración 2. Fases de la RSE**

Fuente: Yepes et al (2007)

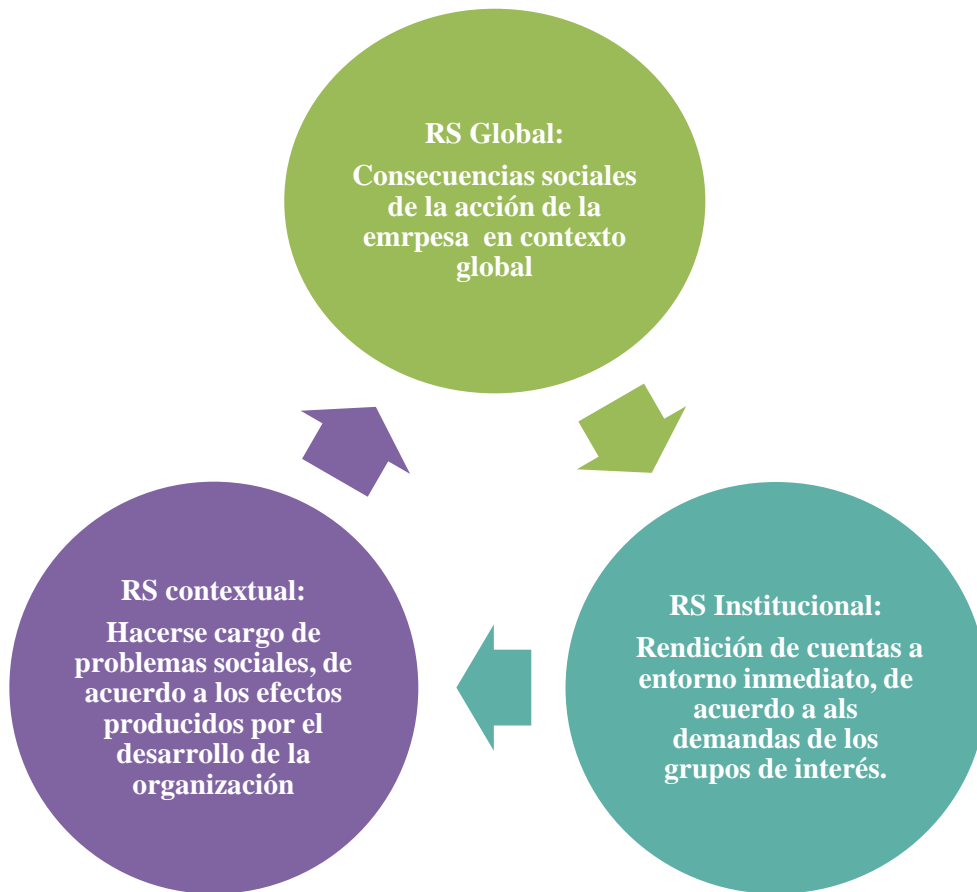
Otra concepción del desarrollo de las fases de la RSE se puede ver en la Ilustración 3 y la presenta Quintero (2011):



**Ilustración 3. Fases de la RSE**

Fuente: Quintero (2011)

Teniendo en cuenta las dos ilustraciones anteriores, es posible observar como el avance del concepto y sus implicaciones se relacionan directamente con los diversos enfoques. Así mismo, Giacomán-Opazo (2002), plantea tres enfoques específicos en los que debe sumergirse la empresa, con el fin de aplicar la RSE, estos se presentan en la Ilustración 4:



**Ilustración 4. Enfoques específicos de la RSE**

Fuente: Giacomán-Opazo (2002)

### **3.1.4 Stakeholders o Grupos de interés**

Tradicionalmente, la maximización de los beneficios ha estado dirigida exclusivamente a los socios de las compañías, éste ha sido el postulado de la teoría neoclásica que ha priorizado los intereses de los accionistas, antes que de cualquier otro grupo miembro de una organización. Esta tendencia ha ido cambiando. Con el contexto de la RSE, los grupos de interés han ido ampliándose y las empresas han adoptado comportamientos socialmente responsables que benefician otros actores y ya no exclusivamente a sus propietarios (Ramos, y otros 2009). Lo anterior fomenta el valor compartido.

Para ejemplificar lo anterior, una empresa comercializadora, por lo general, es la última que aparece en la cadena de valor, por lo mismo debe tener en cuenta todos los grupos de interés con sus respectivos deseos, para así ser cada vez más exigente con sus proveedores y demás instituciones relacionadas; todo con el fin de beneficiar al máximo su imagen y la percepción del consumidor hacia esta misma.

Según GoodPaster (1991), la teoría de los Stakeholders habla de 3 niveles:

- El estratégico: donde se aconseja tener en cuenta los intereses de todos los grupos de interés (sin tener en cuenta los aspectos morales) como medio para obtener beneficios económicos para las empresas.
- El multi fiduciario: que empieza a tener en cuenta los aspectos morales, atribuyéndole una responsabilidad fiduciaria a los directivos de la organización, frente a los Stakeholders.
- Nueva síntesis: que propone diferenciar las responsabilidades de la empresa a nivel fiduciario (para los accionistas) y la no fiduciaria (para el resto de los stakeholders).

Siendo así, la empresa facilita la clasificación de las actividades en relación a la urgencia de respuesta de sus grupos de interés o stakeholders. Como se mencionó previamente, estos grupos pueden clasificarse de diversas maneras, dependiendo de las prioridades de la empresa en cuanto a la RSE, de los objetivos estratégicos de la compañía, sus metas, pronósticos, recursos disponibles y capacidad de respuesta.

La Guía ISO 26000 define los Stakeholders como “Una parte interesada tiene uno o más intereses que pueden verse afectados por las decisiones y actividades de una organización”. Dicha norma propone una serie de mecanismos con el fin de crear una relación con los grupos de interés, estos son:

- Mecanismos para resolver conflictos o desacuerdos.
- Mecanismos eficaces de resolución de reclamaciones.
- Mecanismos de resolución para su propio uso y el de sus partes interesadas, o en su defecto, asegurar su disponibilidad. Para que garanticen la eficacia deben ser: legítimos, accesibles, predecibles, equitativos, compatibles con los derechos, claros y transparentes, basados en el diálogo y la mediación.

Por otro lado, en la misma guía proponen diversas metodologías con el fin de que una organización se relacione con sus grupos de interés, estas son:

- Identificar y priorizar los stakeholders potenciales, Primarios y secundarios, Internos y externos, Directos e indirectos.
- Diálogo con los stakeholders para detectar y entender las necesidades Análisis de Clasificación y priorización de acuerdo a su importancia e influencia.
- Establecimiento del compromiso (engagement) con los stakeholders.
- Comunicación e información con los stakeholders.

La guía ISO 26000 puntualiza que la relación con los stakeholders se alimenta dependiendo del método y la forma en que se realice la comunicación, una de las formas es a través del diálogo directo, la otra forma es un informe de rendición de cuentas; no obstante es importante mencionar que la empresa debe encargarse de utilizar eficientemente las estrategias de comunicación con el fin de que el entendimiento llegue a todos los niveles.

Dependiendo de la comunicación que utilice la empresa, ésta puede lograr o no transmitir el mensaje relacionado con la RSE a los diversos grupos de interés, cuando el mensaje es

positivo, la guía dice que la empresa genera un efecto bueno sobre las partes interesadas y aumenta la conciencia y la participación general.

Por otro lado, la guía sostiene que cuando la comunicación es importante para la RSE, la empresa debe plasmarla y hacerla tangible dentro de los objetivos empresariales, cuando esto sucede, las organizaciones tienen más estandarizado el proceso de RSE, lo que supone un apoyo y una ayuda para seguir avanzando en el tema.

### **3.1.5 RSE y sostenibilidad**

El mundo contemporáneo le exige a las dinámicas empresariales dirigir esfuerzos para proteger el medio ambiente ante la inminente catástrofe a la que podemos enfrentarnos si no tomamos en serio el tema ecológico. El hombre, que se considera el centro de un mundo sostenible, es el encargado de controlar el uso de los recursos y los desperdicios; debe garantizar que los primeros no se agoten y que los segundos se reutilicen y se reciclen.

La preocupación por el medio ambiente surgió en la segunda mitad del siglo XX cuando, gracias a los adelantos tecnológicos, la humanidad se hizo consciente de la finitud del planeta Tierra azotado por una explotación infinita de la misma. Desde 1987 con la publicación del Informe Brundtland conocido también como “Nuestro Futuro Común”, se han establecido alternativas de desarrollo que aseguren el bienestar de las generaciones futuras sin comprometer la calidad de vida de los presentes. Posterior a este informe se publicaron otros con otras perspectivas y actualizaciones que mantienen al día la agenda en cuanto a medio ambiente se trata.

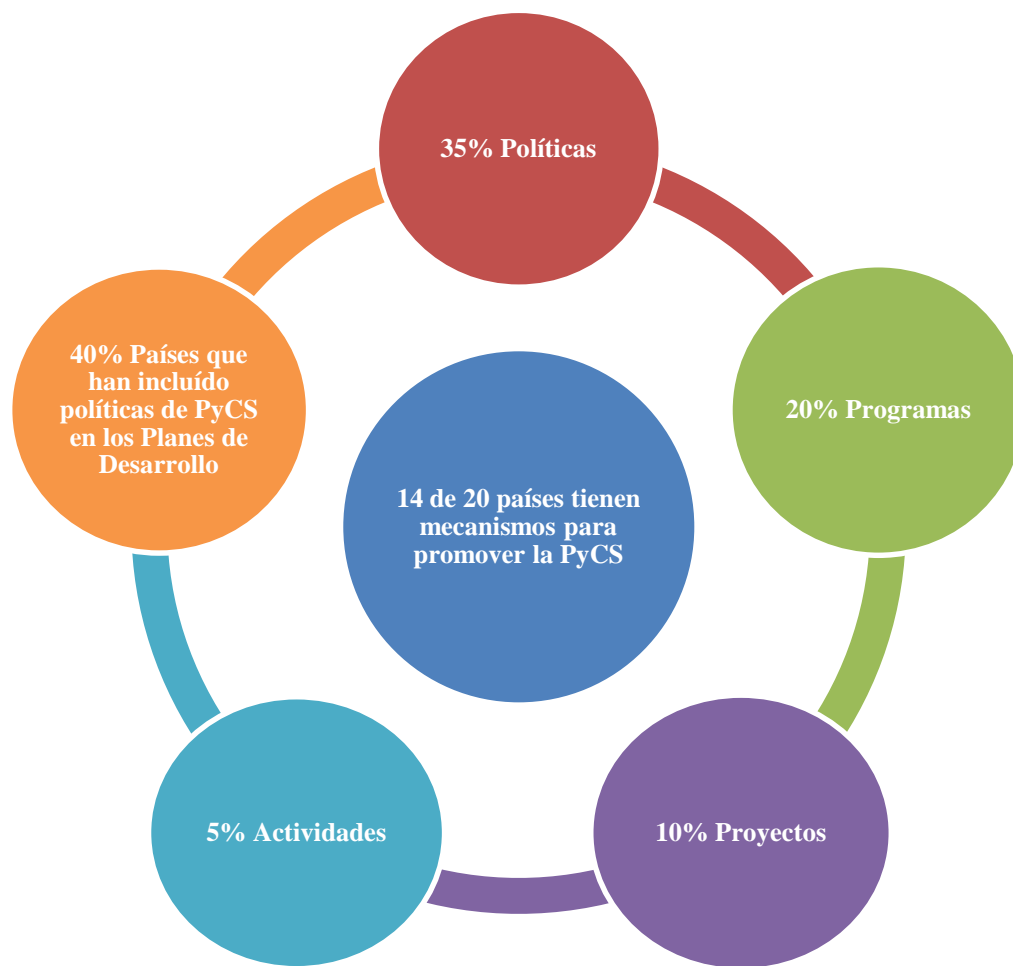
Una de las conferencias más importantes en esta materia y que está relacionada directamente con la RSE fue la conferencia de Río realizada en 1992. De allí surge uno de los Objetivos del Milenio: “Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente”.

Las empresas cumplen un papel fundamental en el cumplimiento del objetivo anterior, éstas deben incluir estrategias de gestión ambiental, programas de sostenibilidad y RSE, gestión energética, eco-gestión en el suministro, etc. Así mismo, deben mejorar las condiciones de disposición final de los residuos. Lo anterior se traduce en la promoción y participación en los esfuerzos de Producción y Consumo Sostenible (PyCS) (United Nations Environment Programme- UNEP, 2012).

La Agenda 21, creó el programa "comercio y la industria" con el fin de apoyar los esfuerzos comunes para el fortalecimiento de las prácticas sostenibles. Éste propone dos programas para las empresas de estos sectores económicos (UNDESA, 2004; Business Action for Sustainable Development, 2002):

- 1) Producción Más Limpia (PML): En este programa se considera la contaminación al medio ambiente como un indicador de la ineficiencia de la producción. En la medida que estas ineficiencias son controlados u optimizadas, los sectores pueden tener mejores beneficios económicos y ambientales.
- 2) RSE: Es la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental dentro del ámbito operacional de la empresa. A su vez esta estrategia lleva al mejoramiento de su posición competitiva. (Rochlin, 2005; Somoggi, 2005).

En cuanto al progreso de la región, las políticas de Producción y Consumo Sostenibles (PyCS) se resumen en la Ilustración 5:



**Ilustración 5 Políticas de Producción y Consumo Sostenibles en Latinoamérica**

Fuente: UNEP (2012).

Sin duda alguna la labor corresponde a todos los países del mundo. Ante desafíos como el Cambio Climático, la región latinoamericana debe garantizar el desarrollo sostenible y asegurar la resiliencia en los sistemas de producción. Para lo anterior se requiere de la acción conjunta de múltiples actores, así como el fortalecimiento de temas estructurales como la educación, la investigación y la tecnología necesarios para cambiar los patrones de producción y consumo que garanticen la sostenibilidad (Ocampo, 2012).

La garantía del Desarrollo Sostenible solo es viable a través de las iniciativas que se dan a nivel nacional en cada uno de los países miembros de América Latina. Para el caso

Colombiano, existe la política de Producción y Consumo Sostenible (PyCS), ésta integra dos estrategias para la transformación productiva en aras de la competitividad: la Política de Producción Más Limpia (PML) y el Plan Nacional de Mercados Verdes (Viceministerio de Medio Ambiente, 2010).

La ilustración 6 representa como la Política gira en torno a ocho áreas prioritarias de intervención:



**Ilustración 6 Política de Producción y Consumo Sostenible (PyCS)**

Fuente: Viceministerio de Medio Ambiente (2010).

Las anteriores políticas tienen como objetivo reducir el consumo de energía y de agua; generar bienes y servicios ambientales con certificaciones y promover la certificación de las empresas en la norma ISO 14001, promoviendo el uso de indicadores sociales y ambientales reconocidos a nivel internacional. Por otro lado se busca fortalecer la capacitación y la implementación de políticas para la gestión del Pos consumo de los bienes y servicios, a su vez que la promoción de las compras sostenibles por parte de las entidades estatales (Viceministerio de Medio Ambiente, 2010).

Teniendo en cuenta lo anterior, es posible inferir que las empresas deben empezar a implementar estrategias de RSE, con el fin de involucrarse en las políticas del gobierno, deben aprovechar estos beneficios y realizar sinergias productivas que lleven a una mejor gestión ambiental, social y económica de sus procesos.

## **3.2 Guías y normas**

En el marco de ejecución de la RSE, la normatividad es en parte producto del incremento en los últimos años de prácticas socialmente responsables por parte de las organizaciones, sumado a las crecientes demandas ciudadanas de mayor y mejor información para conocer los impactos de los negocios en la sociedad, por lo que han surgido una serie de herramientas e instrumentos nacionales e internacionales que posibilitan el aprendizaje y la constante transformación de la RSE (Chávez & Patraca, 2011); aunque las normas para la responsabilidad social de las empresas no tienen carácter de obligatoriedad, orientan las empresas hacia el voluntario cumplimiento de “obligaciones sociales”, además de que permiten constantemente mejorar la comunicación entre la empresa y su entorno social.

Existen normas de RSE que se desprenden de iniciativas mundiales, según (CONFUER, s.f.), las más destacadas son: el *Pacto Mundial de las Naciones Unidas* que fue lanzado en el año 2000 después de una serie de consultas con gobiernos, empresas y organizaciones de la sociedad civil como un marco de acción para que las empresas incorporen en sus operaciones diez principios relacionados con los derechos humanos y laborales, el

medioambiente y la lucha anticorrupción (Chávez & Patraca, 2011); *Los Objetivos del Milenio* que fue lanzado en el año 2000 después de una serie de consultas con gobiernos, empresas y organizaciones de la sociedad civil como un marco de acción para que las empresas incorporen en sus operaciones diez principios relacionados con los derechos humanos y laborales, el medioambiente y la lucha anticorrupción; las directrices *Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)*, las cuales enuncian principios y normas voluntarias para una conducta empresarial responsable a partir de recomendaciones dirigidas por los gobiernos a las empresas multinacionales y han sido suscritas por los países miembro de esta ésta. Y la *Organización Internacional del Trabajo (OIT)* a partir de los acuerdos suscritos por los Estados en materia social y laboral (Ruiz, s.f.).

De la misma forma deben tenerse en cuenta otras normas, con características de certificación, como: la *Global Reporting Initiative (GRI)* la cual ha elaborado un marco que aporta directrices sobre la elaboración de memorias de RSE, incluyendo los impactos económicos, sociales y ambientales de una empresa; La serie de normas *AA1000* que fue creada por el Instituto *Accountability* con el objetivo de ayudar a organizaciones a ser más responsables y sostenibles; la *SA 8000* creada para ofrecer una clarificación frente a la multitud de estándares que habían sido desarrollados para controlar las condiciones de trabajo en las cadenas de suministro; la *Norma de Gestión ética y Socialmente Responsable (SGE 21)* que promueve los aspectos contenidos en su nombre; la *ISO 26000* aporta orientación sobre los principios de la RSE y la participación con los grupos de interés. Además, aporta orientación sobre cómo poner en práctica la responsabilidad social en una empresa (Strandberg, 2010). Esta norma también presenta las materias fundamentales: 1. Gobernanza de la Organización. 2. Derechos Humanos. 3. Prácticas laborales. 4. Medio Ambiente. 5. Prácticas justas de operación. 6. Asuntos de consumidores. 7. Participación activa y desarrollo de la comunidad.

*La Guía Técnica Colombiana GTC 180*, la cual proporciona las directrices para establecer, implementar, mantener y mejorar de forma continua un enfoque de RS en la gestión y propende por involucrar a los stakeholders (partes interesadas) en un desempeño socialmente responsable. Para Strandberg (2010) “Las normas tienen un valor añadido para

la empresa, porque ofrecen un punto de partida para empezar a reflexionar sobre los temas sociales y medioambientales” (p. 21). Como lo proponen (Chávez & Patraca, 2011), pese a que ninguna de las normas que hacen parte de los pactos globales garantiza la transparencia, todas ellas en conjunto, sumadas a las que poseen características de certificación, dan forma y moldean el actual panorama y desarrollo de la RSE, reforzándose unos a otros y complementando la legislación nacional e internacional, el diálogo social y las negociaciones colectivas en pro de mejores prácticas empresariales en nuestras sociedades.

La norma ISO 26000 proporciona una orientación armonizada y global en todo lo referente a organizaciones del sector público y privado de todo tipo. Dicho documento es el resultado de un consenso internacional entre expertos representantes de los principales grupos de interés y está diseñado para fomentar la aplicación de buenas prácticas en Responsabilidad Social en todo el mundo. El documento condensa acuerdos globales sobre:

- Definiciones y principios de RS
- Materias fundamentales a abordarse en la aplicación de la RS
- Orientación sobre cómo integrar la RS en todas las operaciones de una organización.

La orientación que proporciona la ISO 26000 se basa en las mejores prácticas desarrolladas por las actuales iniciativas de RS del sector público y privado. Se destaca también por ser coherente y complementaria a las declaraciones y convenciones pertinentes de las Naciones Unidas y sus integrantes, en particular con la Organización Internacional del Trabajo (OIT), con quien el organismo internacional ha establecido un Memorando de Entendimiento para asegurar la coherencia con las normas laborales de la OIT.

### **3.2.1 Guía de Responsabilidad Social - ISO 26000**

Esta guía ISO 26000 es el resultado de un consenso internacional entre expertos representantes de los principales grupos de interés y está diseñada para fomentar la aplicación de buenas prácticas en Responsabilidad Social en todo el mundo. Es coherente y complementaria a las declaraciones y convenciones pertinentes de las Naciones Unidas y sus integrantes, en particular con la Organización Internacional del Trabajo (OIT). A su vez, la ISO también ha firmado memorandos de entendimiento con la Oficina del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (UNGCO) y con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) (ICONTEC, 2012).

Ofrece armonizadamente una guía global pertinente para las organizaciones del sector público y privado de todo tipo, que alienta la aplicación de mejores prácticas en responsabilidad social en todo el mundo. La Norma ISO 26000 pretende ayudar a todas las organizaciones, cualquiera que sea su punto de inicio, a integrar la responsabilidad social dentro de su manera de operar. Condensa acuerdos globales sobre: Definiciones y principios de RS; aspectos fundamentales a abordarse en la aplicación de la RS; orientación sobre cómo integrar la RS en todas las operaciones de una organización.

La orientación que proporciona la ISO 26000 se basa en las mejores prácticas desarrolladas por las actuales iniciativas de RS del sector público y privado; así como agrega valor al trabajo existente sobre la responsabilidad social (RS). Extiende la comprensión y la implementación de la RS mediante:

- El desarrollo de un consenso internacional sobre lo que significa la RS y los asuntos de RS que las organizaciones necesitan abordar.
- El aporte de una guía para la transformación de los principios en acciones efectivas.
- La compilación de las mejores prácticas que ya han evolucionado y la difusión de la información en todo el mundo para el bien de la comunidad internacional.

Esta guía internacional proporciona orientación sobre los principios que subyacen en la responsabilidad social, el reconocimiento de la responsabilidad social y el involucramiento con las partes interesadas, las materias fundamentales y los asuntos que constituyen la responsabilidad social y sobre las maneras de integrar un comportamiento socialmente responsable en la organización. Hace énfasis en la importancia de los resultados y mejoras en el desempeño de la responsabilidad social.

Según la ISO 26000, la responsabilidad social se encuentra enmarcada en siete principios a saber y que se describen en la Tabla 1 a continuación:

**Tabla 1 Principios de la RSE**

1. Rendición de Cuentas	Una organización debería rendir cuentas por sus impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente.
2. Transparencia	Una organización debería ser transparente en sus decisiones y actividades que impactan en la sociedad y el medio ambiente.
3. Comportamiento Ético	Se basa en los valores de la honestidad, equidad e integridad
4. Respeto a los intereses de las partes interesadas	Una organización debería respetar, considerar y responder a los intereses de sus partes interesadas.
5. Respeto al principio de legalidad	Una organización debería aceptar que el respeto al principio de legalidad es obligatorio.
6. Respeto a la Normativa Internacional de Comportamiento	Una organización debería respetar la normativa internacional de comportamiento a la vez que acatar el principio de respeto al principio de legalidad.
7. Respeto a los derechos humanos	Una organización debería respetar los derechos humanos y reconocer, tanto su importancia como su universalidad.

Fuente: Elaboración propia a partir de (ISO, 2010)

## ▪ Principios

El Pacto Global propuesto por las Naciones Unidas en el año 2000 (Pacto Mundial, 2013), encamina en diez principios (ver Tabla 2) la perspectiva de la RSE, respecto a los Derechos Humanos:

**Tabla 2 Principios del Pacto Global de la RSE**

1) Protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos a nivel internacional, dentro de su ámbito de influencia.
2) Asegurarse de la NO complicidad de la vulneración de los Derechos Humanos.
3) Derechos Laborales, apoyo a la libertad de asociación y reconocimiento efectivo de la negociación colectiva.
4) Apoyo a la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado por coacción.
5) Apoyo a la erradicación del trabajo infantil.
6) Apoyo a la abolición de prácticas de discriminación en el empleo.
7) Deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente y el uso eficiente de los recursos.
8) Fomento a iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
9) Favorecer el desarrollo y difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
10) Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

Fuente: Elaboración propia a partir de Pacto Mundial. (2013)

Por su parte Caux Round Table (2003), plantea siete principios de la RSE que se compilan en la Tabla 3.

Teniendo en cuenta los principios previamente expuestos, se observa que la RSE es una estrategia que implica la alineación de los objetivos de la organización, con los objetivos de los grupos de interés.

**Tabla 3 Siete principios de la RSE del Caux Round Table**

1) RSE: Más allá de los accionistas, hacia todas las personas involucradas
2) Impacto Social y Económico: hacia la innovación, la justicia y la comunidad mundial
3) La conducta de las empresas: Más allá de la ley, hacia un espíritu de confianza
4) Respeto por las reglas
5) Apoyo al comercio multilateral
6) Respeto por el medio ambiente
7) Prevención de las operaciones ilícitas

Fuente: Elaboración propia a partir de Caux Round Table. (2003).

### ▪ **Materias Fundamentales**

Las materias fundamentales son el insumo que sirve a las empresas para analizar el contexto en el que se desenvuelven. Éstas materias no tienen un orden específico sino que se interrelacionan constantemente y son complementarias por definición, motivo por el cual se deben abordar de forma holística sin priorizar unas sobre otras. Es importante señalar que cada materia fundamental incluye unos asuntos, compuestos a su vez por acciones y expectativas relacionadas. La Guía Internacional ISO 26000 (2010) promueve las siguientes materias fundamentales que se resumen en la Ilustración 7.

- Derechos Humanos
- Prácticas laborales
- El medio ambiente
- Prácticas justas de operación
- Asuntos de consumidores
- Participación activa y desarrollo de la comunidad
- Gobernanza de la organización

## Materias Fundamentales

### **Ilustración 7 Materias Fundamentales**

Fuente: ISO 26000

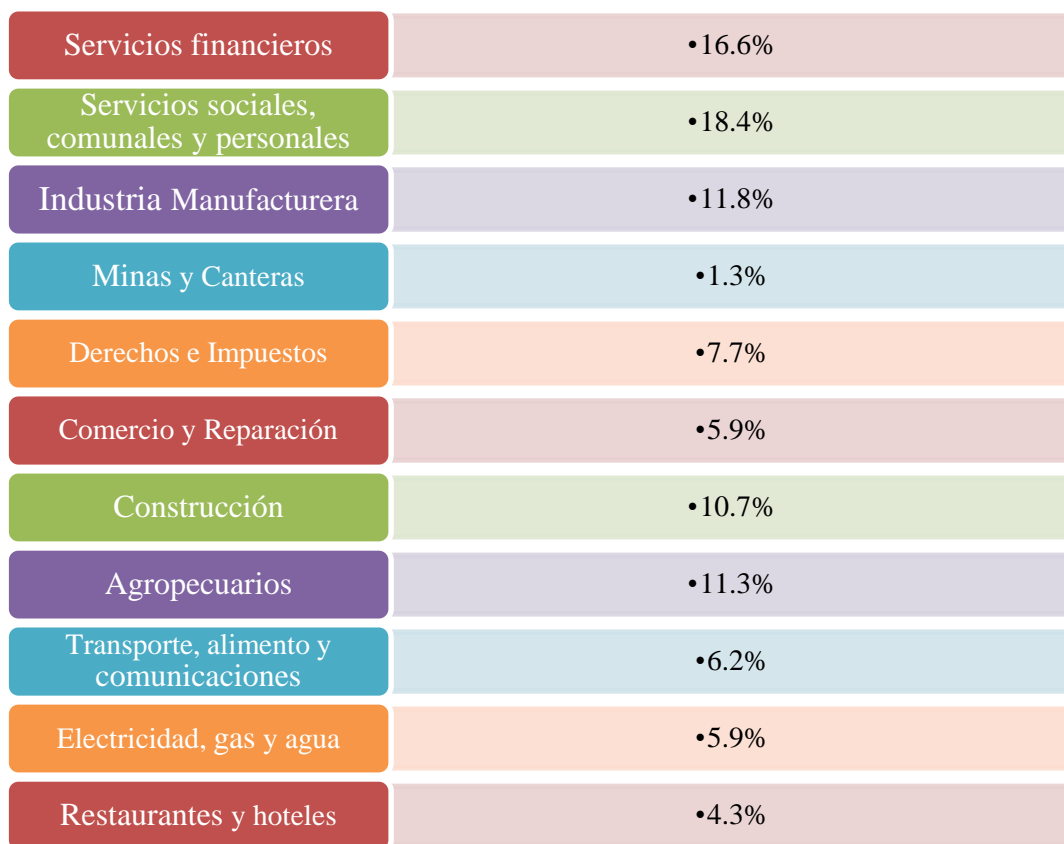
## **4. Contexto del Sector Textil - Confección**

### **4.1. Generalidades de los sectores industriales en Colombia**

Según La Encuesta Anual Manufacturera – EAM, el sector Industria durante el año 2013 ocupó en promedio 653.903 personas. Por otro lado, los sectores industriales en Colombia para 2014 manifiestan un crecimiento significativo según el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Se evidencia crecimiento de la producción real del sector industrial en los subsectores Ingenios refineras de azúcar y trapiches (26%), industria de bebidas (6.6%), otros productos alimenticios (6.6%), fabricación de productos minerales no metálicos (3.2%), otros equipos de transporte (7.5%), elaboración de productos lácteos (4.7%), papel, cartón y sus productos (3.5%), las sustancias químicas básicas y fibras sintéticas (2,1%), fabricación de carrocerías para automotores (38,3%), y elaboración de productos de molinería y almidones (2,1%). Lo anterior se debe a una recuperación de la economía mundial a causa del comportamiento de las economías avanzadas y el mantenimiento de las economías en vías de desarrollo (Ministerio de Comercio Industria y Turismo, 2014).

Sin embargo, en cuanto a la capacidad instalada, los mayores incrementos han sido en subsectores de fabricación de hilados, tejidos y productos textiles (Ministerio de Comercio Industria y Turismo, 2014). Estas cifras revelan la recuperación de este Sector respecto de años anteriores. Así, la ANDI (2014) según el índice de expectativas de los industriales del mes de junio, los subsectores en los cuales la mayoría de los industriales consideran que la situación de su empresa mejorará en el corto plazo son: la hiladuría, tejeduría y de acabado de textiles (100%) y la fabricación de prendas de vestir y confecciones (66.7%).

Desde un punto de vista regional, el departamento de Caldas, en su Perfil Económico (MinCT, 2014), manifiesta que la industria manufacturera representa el 11,8% del PIB, como se describe en la Ilustración 8:



### **Ilustración 8 Composición sectorial del PIB de Caldas 2012**

Fuente: Elaboración propia en base a (Ministerio de Comercio Industria y Turismo, 2014)

Como se evidencia en las estadísticas recientes, la participación de la Industria manufacturera en Caldas es alta, está por encima del transporte, y los productos agropecuarios; en Caldas existe una buena dinámica para el desarrollo industrial. Por otro lado, según la Agenda Interna para la Productividad y Competitividad (DNP, 2007), las apuestas productivas para el departamento de Caldas (expuestas en la Tabla 4) se inclinan hacia los sectores metalmecánico, de alimentos y confección.

**Tabla 4 Apuestas productivas para el departamento de Caldas**

<b>Sector</b>	<b>Productos o actividades</b>
<b>1. Agroindustria</b>	Aprovechamiento sostenible de la biodiversidad, productos como cafés, cafés especiales, biocombustibles, hortofrutícola, flores, caña, pecuario, plantas y aromáticas.
<b>2. Minería y energía</b>	Generación hidroeléctrica, manganeso, carbón, riqueza aurífera y calizas.
<b>3. Industria</b>	Herramientas en maquinaria y equipo, calzado y textil.
<b>4. Servicios</b>	Salud de alta especialización, creación e industrialización del conocimiento.

**Nota** Elaboración propia, Fuente: DNP. (2007). *Agenda Interna para la Productividad y Competitividad. Caldas*. Bogotá

## **4.2. Sector Textil – Confección en Colombia**

En Colombia, las empresas tienen un papel protagónico en la economía nacional en diversos campos: alimentos, bebidas, metalmecánica, productos de madera, confecciones y textiles, entre otros. La competitividad se ha vuelto un tema relevante para todos ellos; por ejemplo, INEXMODA (2012) argumenta que los indicadores de competitividad relativa muestran que Colombia ha sido más competitiva en la producción y exportación de productos de los sectores de la moda que en la producción y exportación de productos de otros sectores.

El sector Textil-Confección está integrado por diversos procesos y actores estratégicos; en primer lugar se encuentran los proveedores que instalan en el mercado los insumos primarios de la industria incluyendo materiales y fibras (naturales como algodón y lana y/o sintéticas como Poliéster y nylon); en segundo lugar se identifican las empresas textileras (hilatura, tejeduría) quienes tienen a su cargo el proceso de manufactura con la preparación

y transformación del Hilo (Tejido, acabado, bordado, estampado, teñido, etc.); seguido de las empresas de confección encargadas de la elaboración de productos finales y oferta de servicios complementarios para diferentes industrias (Industria de ropa, productos de hogar, entre otras); finalizando se encuentran las empresas dedicadas a la comercialización (por mayor y por menor) mediante diferentes canales y el consumidor final.

El sector textil presenta, según la Superintendencia de Sociedades (Supersociedades) una recuperación considerable respecto a años anteriores. Según el Informe de Supersociedades 2013, durante los años 2008 y 2009 el sector Textil-Confección presentó una difícil situación a raíz del aumento del contrabando, la caída de la demanda y el crecimiento exponencial del dumping, promoviendo una disminución de los ingresos operacionales en 2009 en los subsectores textil (-6,51%) y confección (-13,76%). Sin embargo, para el 2010 y 2011, el sector en su conjunto percibió un panorama de recuperación explicado por la dinámica positiva durante este periodo, impulsada por diferentes factores entre ellos algunas medidas implementadas como los incentivos tributarios, firma de tratados de libre comercio y el apoyo del Programa de Transformación Productiva.

El sector “tiene como reto, desarrollar y comercializar productos y servicios de valor agregado para capturar nichos de mercado especializados que permitan descomoditizar el sector y ser competitivos” (Salazar, Cardona, Ocampo, & Ovalle, 2014, pág. 36).

Como se manifiesta en dicho Informe, históricamente el sector Textil-Confección ha desempeñado un papel fundamental en la economía colombiana, gracias a su efecto sobre el empleo, la dinámica empresarial y el impulso de la industrialización del país y aunque sean las grandes empresas de este sector las que mayores ingresos aportan, de las 829 empresas reportadas en este sector para 2012, el 40% corresponde a PYMES.

En (Superintendencia de Sociedades , 2013) se expone que Bogotá y Antioquia constituyen los focos principales del sector textil-confecciones en Colombia, con un 40,61% y 28,83% respectivamente. El puesto diez es ocupado por Caldas con un 0,48%.; sin embargo como lo manifiesta el PROEXPORT COLOMBIA, en la Revista de las Oportunidades sobre exportaciones en este departamento, La manufactura de textiles, constituye una apuesta

regional. Además de que la producción ha venido creciendo sosteniblemente (INEXMODA, 2012).

El sector textil-confecciones en Colombia presenta, según la Superintendencia de Sociedades en su Informe de 2013 sobre “*el desempeño del sector textil y confección entre 2008 y 2012*”, una recuperación considerable respecto a años anteriores ; aunque el sector “tiene como reto, desarrollar y comercializar productos y servicios de valor agregado para capturar nichos de mercado especializados que permitan descomoditizar el sector y ser competitivos” (Salazar, Cardona, Ocampo, & Ovalle, 2014, pág. 36). Sin embargo, como se manifiesta en dicho Informe, históricamente el sector Textil-Confección ha desempeñado un papel fundamental en la economía colombiana, gracias a su efecto sobre el empleo, la dinámica empresarial y el impulso de la industrialización del país y aunque sean las grandes empresas de este sector las que mayores ingresos aportan, de las 829 empresas reportadas en este sector para 2012, el 40% corresponde a PYMES.

Dicho informe establece que el sector Textil-Confección está integrado por diversos procesos y actores estratégicos; en primer lugar se encuentran los proveedores que instalan en el mercado los insumos primarios de la industria incluyendo materiales y fibras (naturales como algodón y lana y/o sintéticas como Poliéster y nylon); en segundo lugar se identifican las empresas textiles (hilatura, tejeduría) quienes tienen a su cargo el proceso de manufactura con la preparación y transformación del Hilo (Tejido, acabado, bordado, estampado, teñido, etc.); seguido de las empresas de confección encargadas de la elaboración de productos finales y oferta de servicios complementarios para diferentes industrias (Industria de ropa, productos de hogar, entre otras); finalizando se encuentran las empresas dedicadas a la comercialización (por mayor y por menor) mediante diferentes canales y el consumidor final.

Según el Informe de Supersociedades 2013, durante los años 2008 y 2009 el sector Textil-Confección presentó una difícil situación a raíz del aumento del contrabando, la caída de la demanda y el crecimiento exponencial del dumping, promoviendo una disminución de los ingresos operacionales en 2009 en los subsectores textil (-6,51%) y confección (-13,76%).

Sin embargo, para el 2010 y 2011, el sector en su conjunto percibió un panorama de recuperación explicado por la dinámica positiva durante este periodo, impulsada por diferentes factores entre ellos algunas medidas implementadas como los incentivos tributarios, firma de tratados de libre comercio y el apoyo del Programa de Transformación Productiva. INEXMODA (2012) argumenta que los indicadores de competitividad relativa muestran que Colombia ha sido más competitiva en la producción y exportación de productos de los sectores de la moda que en la producción y exportación de productos de otros sectores.

### **4.3. Sector textil – confección en el departamento de Caldas**

El sector textil-confección caldense, está compuesto principalmente por proveedores de tela, productores de confecciones y comercializadoras como almacenes y tiendas (Becerra & Naranjo, 2008), actualmente sus problemas están asociados a una estructura industrial carente de grandes empresas, falta de proveedores de tecnología para la producción y de clientes con potencialidad de comercializar en otros departamentos (CRECE, 2002).

En Caldas, según Becerra & Álvarez (2011), existe una apuesta estratégica y de posicionamiento en el Eje Cafetero, el cual concentra unas 1.400 empresas de la confección que representa aproximadamente el 20% de empresas y empleos del sector en el país (INEXMODA, 2012). El 95% de las empresas confeccionistas de Caldas son micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES), así el 59% son microempresas, el 19% pequeñas empresas, el 17% medianas empresas y el 5% restante grandes empresas, según el BID, citado en Becerra & Álvarez (2011).

En estas empresas se evidencia además que la producción ha venido creciendo sosteniblemente. Diversos actores como la ANDI, la Universidad de Manizales, la Cámara de Comercio de Manizales, la Universidad Católica de Manizales, La Red Alumni de Economía Sostenible (RADES), CONFAMILIARES, FENALCO, MADEAL, CELAR, El Centro de Desarrollo Comunitario Versalles y la Universidad Autónoma de Manizales han

participado en la iniciativa *Caldas Socialmente Responsable* que apuesta por contribuir a la construcción de paz y al desarrollo local y regional, desde la edificación y mejora de la responsabilidad social en y entre los sectores público privado y la sociedad civil, con criterios de corresponsabilidad y sostenibilidad (ANDI, 2013).

El sector textil en Caldas manifiesta un desarrollo creciente en los últimos años, el cual debe ser aprovechado mediante el fortalecimiento de los aspectos institucionales y el mejoramiento del desempeño competitivo, aprovechando las oportunidades y haciendo frente a las amenazas (DNP, 2007; Salazar et al., 2014). El sector debe desarrollar las habilidades y condiciones necesarias para asegurar su posición en el mercado local e internacional, a través de estrategias que solidifiquen su relación con los grupos de interés. Manizales, Chinchina, Villamaría y Palestina, cuentan con proyecciones orientadas por grupos de interés, respecto a la adopción de comportamientos socialmente responsables que mejoren los índices de competitividad de las organizaciones; para el caso de Manizales, la ANDI es uno de ellos.

Pese a esta situación, las apuestas por la competitividad en la Región requieren el análisis de las estrategias organizacionales en los sectores de interés según la agenda interna de competitividad (DNP, 2007). Por tanto, surgen interrogantes relacionados con la incorporación de las prácticas de RSE sostenibles en las empresas del sector textil-confección del Departamento y específicamente en la región Centro sur de Caldas.

Para Salazar et al (2014), Caldas tiene un alto índice de competitividad y potencial para incrementar la productividad en la región. El departamento es el cuarto más competitivo del país, con un puntaje de 4,94 (Consejo Privado de Competitividad, 2013) acción que puede ser impulsada a través de procesos como el de la Fundación Caldas Socialmente Responsable de la ANDI.

Como se argumenta en la Agenda Interna para la Productividad y competitividad 2007, citada en Salazar et al (2014), el sector textil-confecciones de Caldas ha mostrado un desarrollo en los últimos años, ventajas como el talento humano deben ser aprovechadas con el fin de fortalecer los aspectos institucionales y la creación de organismos enfocados a la internacionalización, la adaptación de tecnologías para la confección y el manejo de textiles.

Por otro lado, sostiene que las empresas caldenses deben mejorar su desempeño competitivo a través de medidas como el conocimiento del entorno, el aprovechamiento de las oportunidades y la implementación de los avances tecnológicos; las empresas deben buscar la forma de posicionarse mejor en el mercado local e internacional.

La región tiene grandes retos que enfrentar como lo es mejorar sus niveles de competitividad y poder darle un valor agregado a sus productos para que estos puedan dar una mejor rentabilidad a quienes están afectados (Salazar et al, 2014). Dentro de la visión del desarrollo territorial de la región está la de posicionarla como una región sostenible y competitiva (Hincapie, 2013).

#### **4.4. Brechas según el programa de transformación productiva**

El informe final para el sector textil-confección-diseño-moda para el desarrollo de sectores de Clase Mundial en Colombia (MinCIT, 2009) identifica causas primarias y factores principales que afectan el nivel de productividad en el sector. Las brechas en productividad se explican en 5 causas primarias y las principales barreras para el crecimiento que se muestran en la Tabla 5.

Respecto a las causas primarias, la escala hace referencia al tamaño del mercado y a la capacidad de producción por parte de las industrias; por otro lado se tiene que el mix de formatos se refiere a la variedad de los formatos de las empresas existentes como la maquila, empresas informales y sin valor agregado; la intensidad del capital sostiene que existe una baja inversión por parte de las empresas en la maquinaria, la investigación y desarrollo y hay una baja participación de la IED en este sector; la organización de las funciones y tareas se refieren a las debilidades en la aplicación del mercadeo, la internacionalización y el outsourcing; por último los costos se refieren a los sobre costos de la mano de obra, las materias primas, servicios públicos y transporte (MinCIT, 2009).

**Tabla 5 Causas Primarias y principales barreras para el crecimiento**

Causas primarias	Normalidad	Recurso humano	Asociatividad	Infraestructura	Normatividad	Factores Estructurales
Escala	√		√		√	
Mix de formatos	√	√				
Intensidad capital	√			√	√	√
Organización de fundaciones y tareas	√	√	√			
Costos		√		√	√	√

**Nota** Elaboración propia, Fuente: MinCIT. (2009). *Desarrollando sectores de clase mundial*.

Bogotá: Ministerio de Comercio, Industria y turismo

Por el lado de las barreras del crecimiento, el informe sostiene que la informalidad afecta mucho el sector de la confección; el recurso humano se afecta por la baja oferta a nivel nacional de ingenieros textiles e investigadores; la asociatividad hace referencia a la diversidad de las agendas de las empresas del sector, la baja cooperación para el desarrollo de productos o procesos de internacionalización; la infraestructura habla de la lejanía entre las empresas productoras y los puertos y también de la baja infraestructura vial colombiana; respecto a la normatividad se hace referencia a los sobre costos laborales y a la ausencia de regulación frente a la informalidad y el contrabando; por último los factores estructurales son barreras para el crecimiento debido al riesgo del país, la tasa de cambio y el costo de capital (MinCIT, 2009).

## **5. Metodología**

### **5.1. Tipo de investigación**

El tipo de investigación utilizado para el desarrollo del presente trabajo fue cuantitativa por su enfoque metodológico y fundamentación de tipo explicativo, orientado a estructura teórica. Se utilizó información cuantitativa procedente de los estudios de caso en las empresas del sector Textil- Confección en la región Centro-Sur del departamento de Caldas. La investigación identificó las brechas para la incorporación de la RSE en las organizaciones. Para tal efecto, se realizó un análisis exploratorio para identificar los enfoques de la RSE en las empresas del sector; un análisis descriptivo para evaluar el nivel de cumplimiento de los lineamientos de la ISO 26000; un análisis ilustrativo que pone de manifiesto las prácticas de RSE de la empresas y un análisis explicativo que pretende identificar las brechas para la incorporación de la RSE y revelar algunas causas a nivel organizacional.

### **5.2. Enfoque**

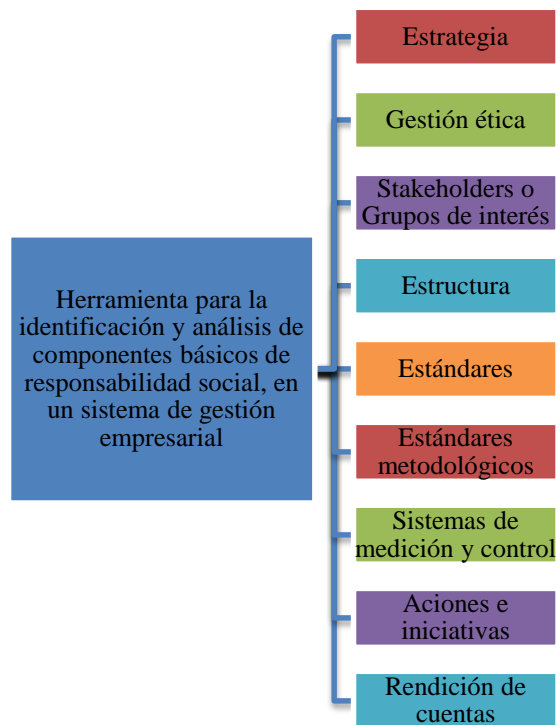
En esta investigación se ha optado por un enfoque sistémico que relaciona los principios y prácticas en las organizaciones con los principios y materias fundamentales de la RSE basados en los lineamientos de la ISO 26000. Para la identificación de las brechas se consideraron los principios, las materias fundamentales, los mecanismos de relación con los stakeholders y las estrategias de comunicación de las empresas seleccionadas.

### 5.3. Población y muestra

La unidad de análisis fue la empresa. Como criterios de inclusión se consideró la localización en la región Centro Sur de Caldas y el tamaño industrial medianos y pequeñas según la Clasificación Industrial para Colombia (Ley 905, 2004). La muestra quedó constituida por 9 organizaciones, a las cuales se les aplicaron los instrumentos metodológicos validos por el grupo de investigación.

### 5.4. Diseño metodológico

El Diseño metodológico se presenta en la siguiente Ilustración.



**Ilustración 9 diseño metodológico**

Fuente: Elaboración propia en base a Propia

La metodología de trabajo abarcó dos componentes: El primero fue teórico y correspondió a la recolección de información secundaria mediante la revisión de fuentes que posibilitaron una contextualización detallada con relación a: antecedentes, principios, normatividad de la

RSE; generalidades del sector industrial en Colombia, cifras y características de las empresas de la región centro sur de Caldas.

El segundo componente fue práctico y comprendió la recolección de información de primera mano, obtenida a través de visitas a 10 empresas seleccionadas.

## **5.5. Operacionalización de variables**

Las variables definidas para el estudio se basan en los capítulos de la ISO 26000 y por tanto, fueron las siguientes:

- Principios de responsabilidad social comprende las dimensiones generalidades, rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respecto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la Normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos.
- Reconocer la responsabilidad social e involucrarse con las partes interesadas: comprende las dimensiones reconocer la responsabilidad social y la identificación e involucramiento con las partes interesadas.
- Orientación sobre las materias fundamentales de la RS: Con las dimensiones gobernanza de la organización, derechos humanos, prácticas laborales, el medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores, participación activa y desarrollo de la comunidad.
- Orientación sobre la integración de la responsabilidad social en la organización: comprende las dimensiones relación de las características de una organización con la RS, Comprensión de las RS en la organización, prácticas para integrar la RS, comunicación sobre la RS, aumento de la credibilidad en materia RS.

La Operacionalización de las variables que incluye variables, dimensiones, subdimensiones, ítems, indicadores, ítems, fuentes e instrumentos se presenta en el anexo A.

## **5.6. Técnicas e instrumentos de recolección**

Las herramientas e instrumentos de recolección de información primaria se basaron en la Guía ISO 26000:2010, estos instrumentos, que se muestran en el anexo B, fueron diseñados por los investigadores principales del estudio y se describen a continuación.

1. General: tiene por objeto recolectar información general y estratégica de la organización, indaga sobre la misión, visión, políticas, valores, sistemas de gestión, responsable de RSE, informes corporativos, entre otros.
2. Enfoques: este instrumento fue definido considerando los lineamientos planteados por Yepes et al. (2007), para tal efecto se consideraron los enfoques legalista, a la identidad, estratégico, funcional, instrumental, filantrópico, crítico, enfoque de los problemas, enfoque de reconocimiento y enfoque del compromiso
3. Stakeholders: considera el análisis de diferentes actores empleados, clientes, proveedores, sociedad civil organizada, competencia, directivos, gobierno, ONGs, liga de consumidores y sindicatos y la relación con la organización desde varios aspectos como obligaciones legales, afectación por las decisiones de la empresa, expreso de inquietudes sobre las actividades de la organización, ayuda a tratar impactos específicos, capacidad para cumplir con las responsabilidades, afectación en la cadena de valor. Por otra parte, analiza la forma de involucrarse con las partes interesadas.
4. ISO 26000: analiza el cumplimiento de las ISO 26000 considerando cada uno de los capítulos 4. Los principios de la RS, 5. Reconocer la RS e involucrarse con las partes interesadas, 6. Orientación sobre las materias fundamentales, 7. Orientación sobre la integración de la RS en toda la organización.

## 5.7. Plan de análisis

La brecha es la distancia existente entre dos o más puntos de referencia en torno a indicadores como: aspectos científicos, tecnológicos, comerciales, económicos, productivos, de infraestructura, de mercado, de formación de talento humano, entre otros (Medina Vasquez, Franco, Landinez, & Aguilera, 2010). En este caso se considerarán las brechas para la integración de la RSE con base en los lineamientos de la ISO 26.000.

El análisis de brechas es un proceso de benchmarking y busca la comparación con los mejores referentes para identificar, adaptar e implementar estrategias para mejorar los resultados en una organización (APEI. Asociación Profesional de Especialistas, 2009). Por tanto, se realizará la referenciación entre las empresas de la región considerando los sectores objeto de análisis.

De acuerdo con (Palop & Vicente, 1999), el análisis de brechas tiene que responder las siguientes preguntas: ¿Cuál es la brecha? ¿Cuáles son las causas más relevantes que determinan la brecha? ¿Cómo se puede medir o caracterizar? ¿Qué actores participan en el cierre de la brecha? ¿Qué opciones existen para disminuir la brecha? ¿Cómo se puede monitorear el comportamiento de la brecha (indicadores críticos; partir de línea base)?

Una vez se determinen los puntos críticos, se pueden tomar como puntos de referencia para plantear una serie de acciones que contribuyan al cierre de las brechas, es decir, una cartera de proyectos que impacte la competitividad de toda la cadena (Pineda & Jara, 2009).

Partiendo de los lineamientos de la ISO 26000, inicialmente, el análisis de la información fue realizado por empresa con relación al cumplimiento de los requisitos; se empleó la escala: No cumple, cumple parcialmente, cumple totalmente, considerando el nivel de integración de los requisitos. Se cuantificaron estos valores en términos porcentuales según los diferentes capítulos de la norma, la encuesta de enfoques y stakeholders.

La información recolectada fue analizada con las herramientas gráficas y estadísticas del software Microsoft Excel e IBM SSPS para tal efecto se emplearon gráficas de barras, radiales y análisis de frecuencia; considerando los siguientes rangos (Tabla 6):

Tabla 6. Definición de rangos para el análisis

<b>CATEGORÍAS</b>	<b>RANGO PORCENTAJE (%)</b>
<b>MUY BAJO</b>	0% - 20%
<b>BAJO</b>	21% - 40%
<b>MEDIO</b>	41% -60%
<b>ALTO</b>	61% - 80%
<b>MUY ALTO</b>	81% -100%

Fuente: Elaboración propia

A partir del consolidado se consideraron análisis particulares por conglomerados para identificar diferencias estadísticamente significativas ( $\alpha = 95\%$ ) entre grupos; para tal efecto empleó la prueba no paramétrica (Prueba U de Mann Whitney) teniendo en cuenta los factores relacionados con la plataforma estratégica, informes corporativos y los sistemas de gestión: ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001; es necesario indicar que se aplicaron instrumentos metodológicos para evaluar el nivel de implementación de estas normas en las empresas evaluadas.

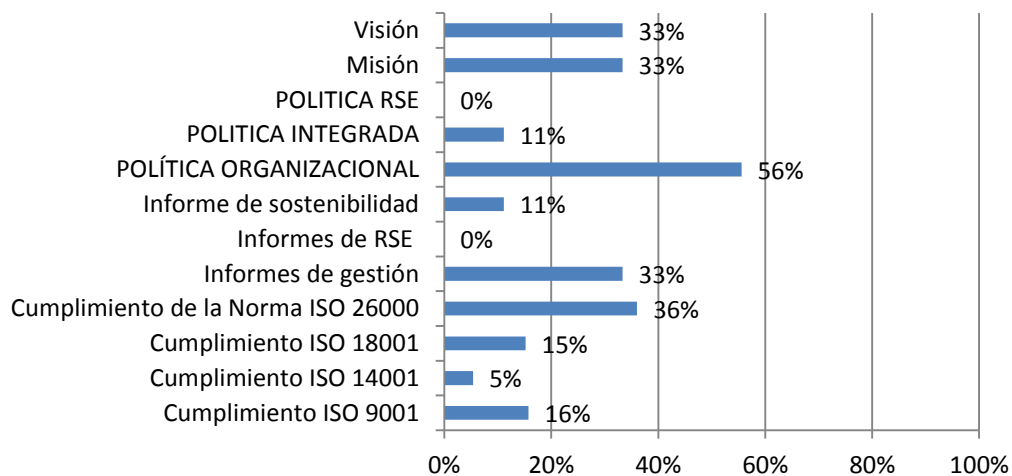
Los análisis de brechas fueron compilados en gráficas y tablas considerando las clasificaciones tipo semáforo y porcentual empleadas por el Programa de Transformación Productiva.

## 6. Resultados

### 6.1. Generalidades

Esta investigación se desarrolló en 9 empresas del sector Textil- Confección en la región Centro-Sur del departamento de Caldas, las cuales se relacionan a continuación: Andrómeda, Cotexcal, Giros, Juanata, Ambrosia, Bon Jovi, Cabegu, Filios, Indudise. El 60% de las empresas se clasificaron como empresas medianas y un 40% de ellas como empresas pequeñas.

La aplicación del instrumento general y la revisión de la información secundaria permitieron establecer el nivel de cumplimiento de los aspectos relacionados con la plataforma estratégica como son la formulación de la misión, la visión, la política integrada que se muestran en la Ilustración 10. Por otra parte, se indagó sobre los diferentes informes reportados por las organizaciones. Finalmente, la aplicación de las listas de chequeo de los sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001, Gestión Ambiental ISO 14001 y Seguridad y Salud Ocupacional OHSAS 18001 facilitó la identificación de los niveles de cumplimiento de los sistemas de gestión que también se presentan de manera consolidada en la Ilustración 10.

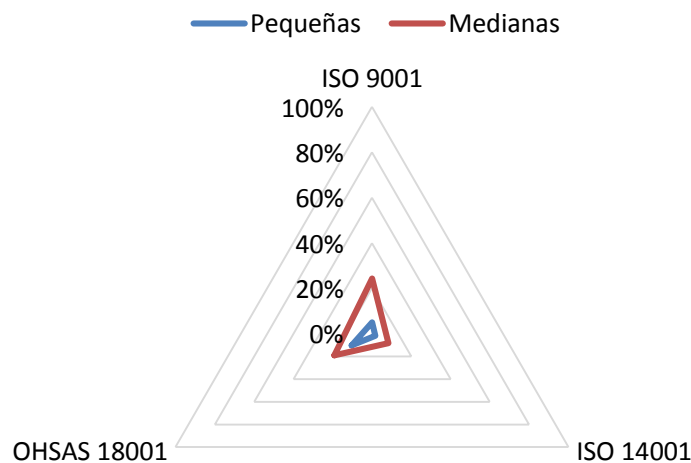


**Ilustración 10 Políticas de Calidad, plataforma estratégica y cumplimiento de las ISO**

Fuente: Elaboración propia

La Ilustración permite evidenciar brechas en el nivel de incorporación de la plataforma estratégica en las organizaciones evaluadas. Sólo el 56% de las empresas cuenta con Política Organizacional; sin embargo, un porcentaje menor, 33%, tiene formuladas la Misión, Visión y presenta informe de Gestión.

El panorama desde el grado de implementación de los sistemas de gestión es similar. Ninguna de las empresas evaluadas está certificada; los rangos del nivel implementación oscilan entre 0-35% para el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001; 0-16% Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001 y 0-21% para el Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional OHSAS 18001. La ilustración 11 que discrimina el grado de cumplimiento considerando el tamaño de la organización.

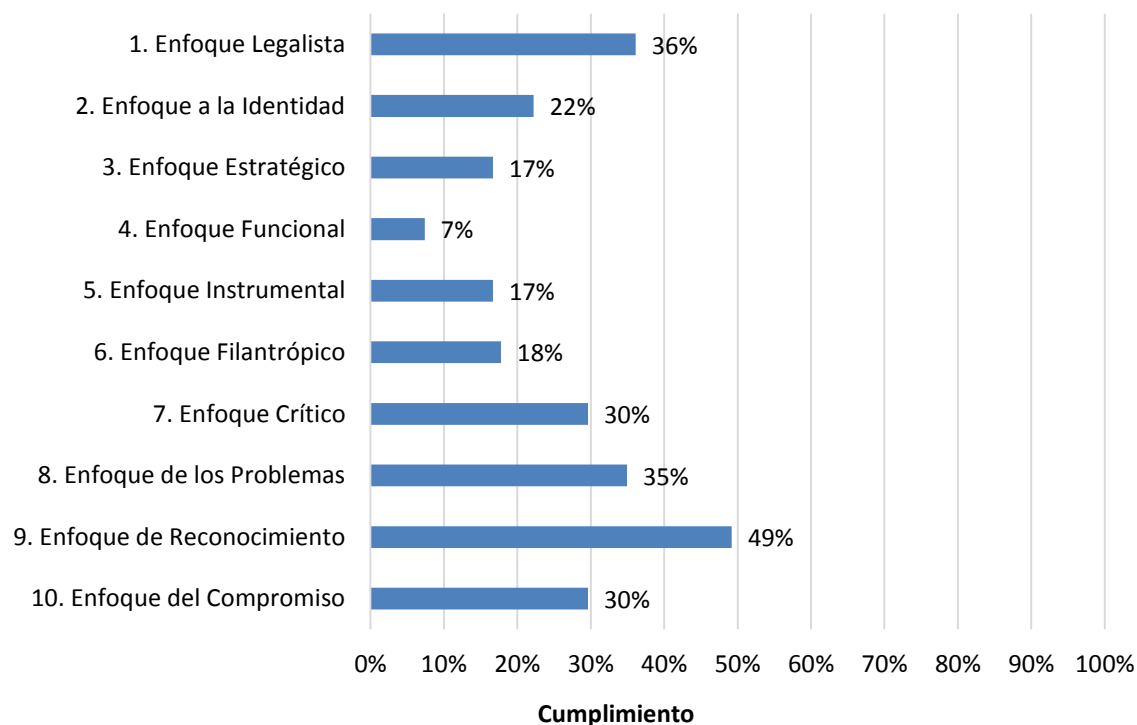


**Ilustración 11 Nivel de Implementación de los Sistemas de Gestión**

Fuente: Elaboración propia

## 6.2. Enfoques RSE

El instrumento metodológico aplicado permitió identificar el nivel de incorporación de 10 tipos de enfoques de Responsabilidad Social Empresarial, que describen las diferentes perspectivas empresariales relacionadas con la RSE. Los resultados generales se observan en la Ilustración 12.

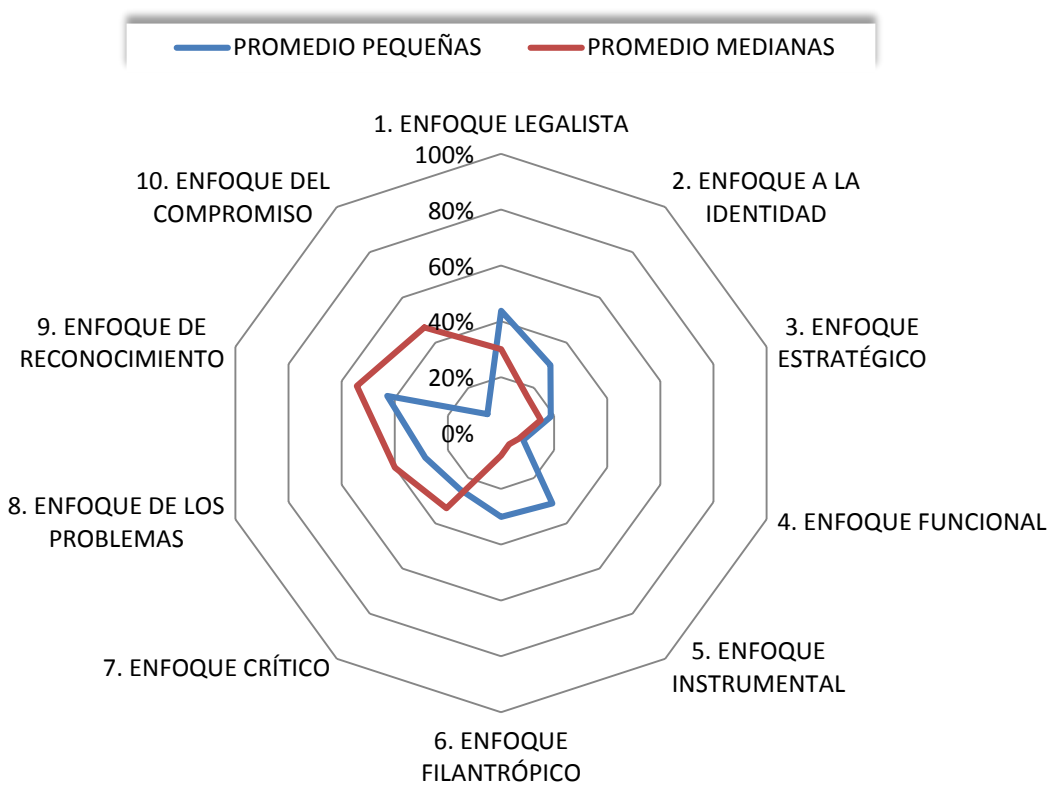


**Ilustración 12 Enfoques RSE**

Fuente: Elaboración propia

Los enfoques de Reconocimiento y legalista fueron los de mayor grado de incorporación; sin embargo se presenta alta variabilidad representada en el coeficiente de variación (c.v.) con valores del 90% y 78%, respectivamente. El enfoque funcional fue el de menor cumplimiento con el 7% (c.v. 198%).

Se observan diferencias entre las empresas pequeñas y medianas como se aprecia en la Ilustración 13; las empresas pequeñas se enfocan en cumplir con los requisitos legales mínimos; mientras que las empresas medianas trascienden de los requerimientos mínimos legales a la búsqueda de otros aspectos, tales como el reconocimiento y el compromiso, con valores medianos de 29% para las empresas pequeñas y de 23 % para las medianas en general el promedio es 26% de cumplimiento y coeficientes de variación para la empresas pequeñas de 128 y 156% para la empresas grandes.

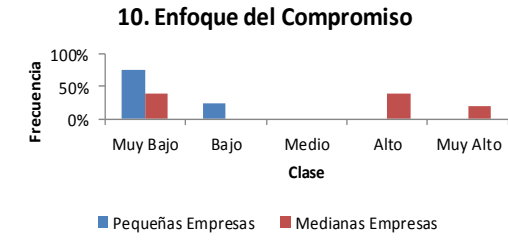
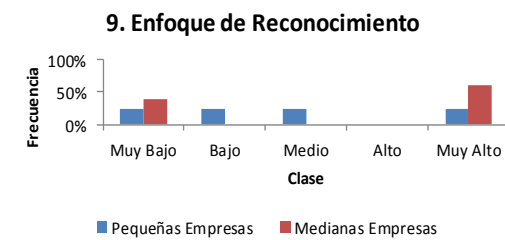
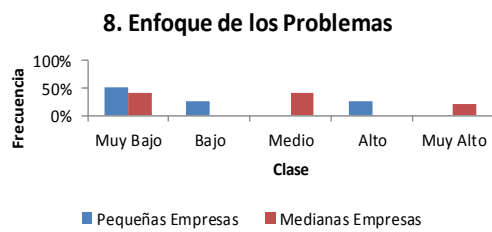
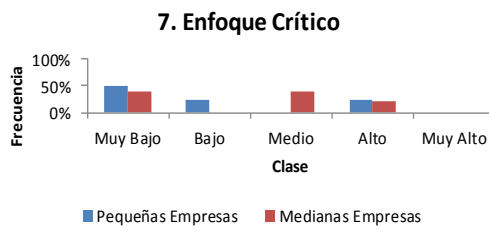
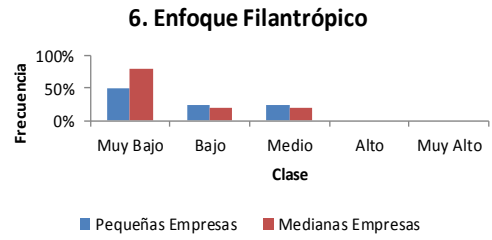
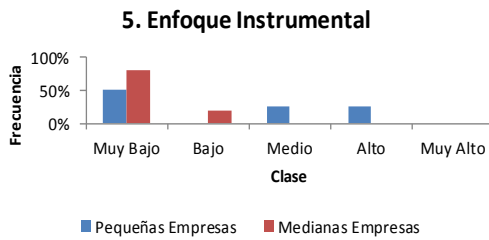
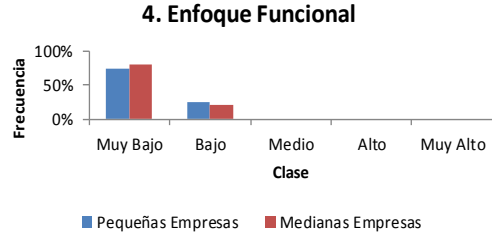
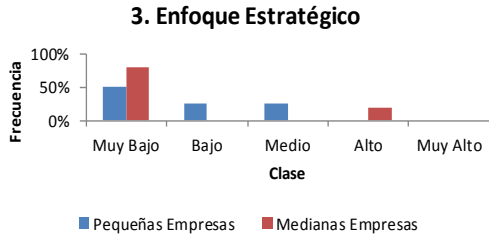
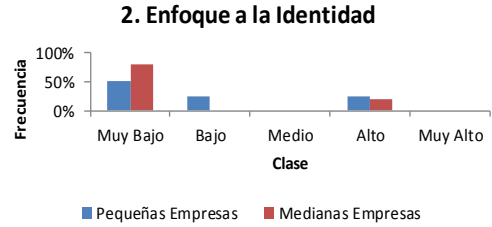
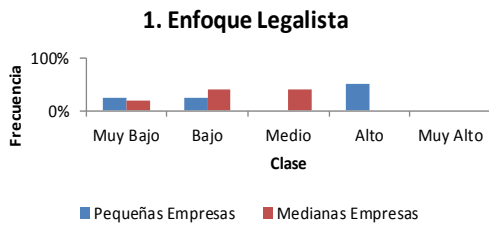


**Ilustración 13 Enfoques de RSE en empresas del sector Textil**

Fuente: Elaboración propia en base a Propia

Considerando los altos coeficientes de variación encontrados, se realizó el análisis de frecuencias para cada uno de los enfoques y por tamaño de empresas. Los resultados se consolidan en la Ilustración 14. Es claro que en los enfoques de reconocimiento y compromiso se presenta la mayor heterogeneidad.



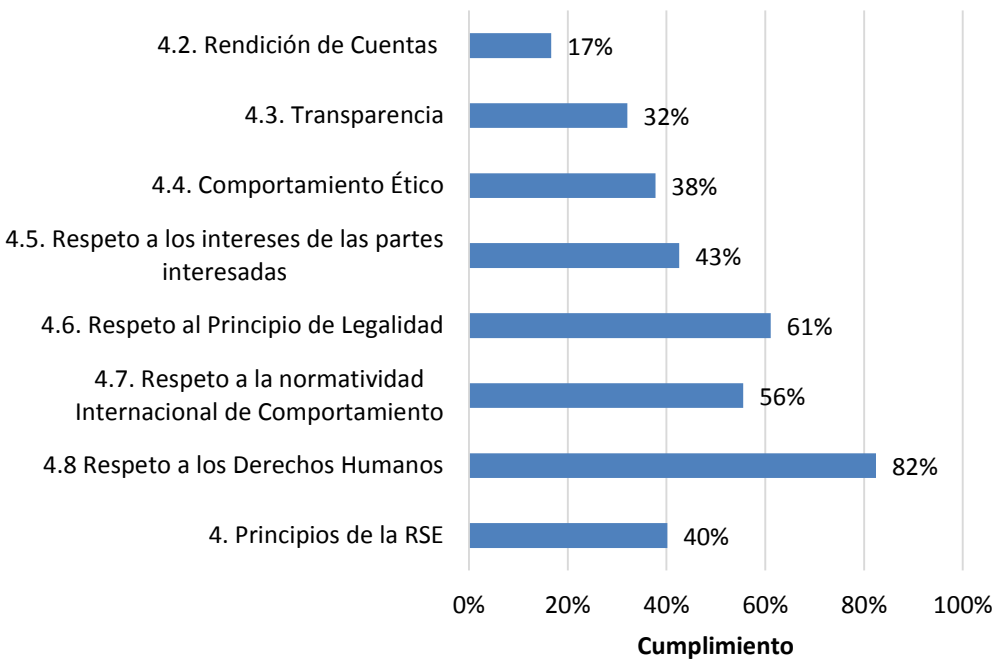


**Ilustración 14 Análisis de frecuencia Enfoques RSE**

Fuente. Elaboración propia

### 6.3. Principios RSE

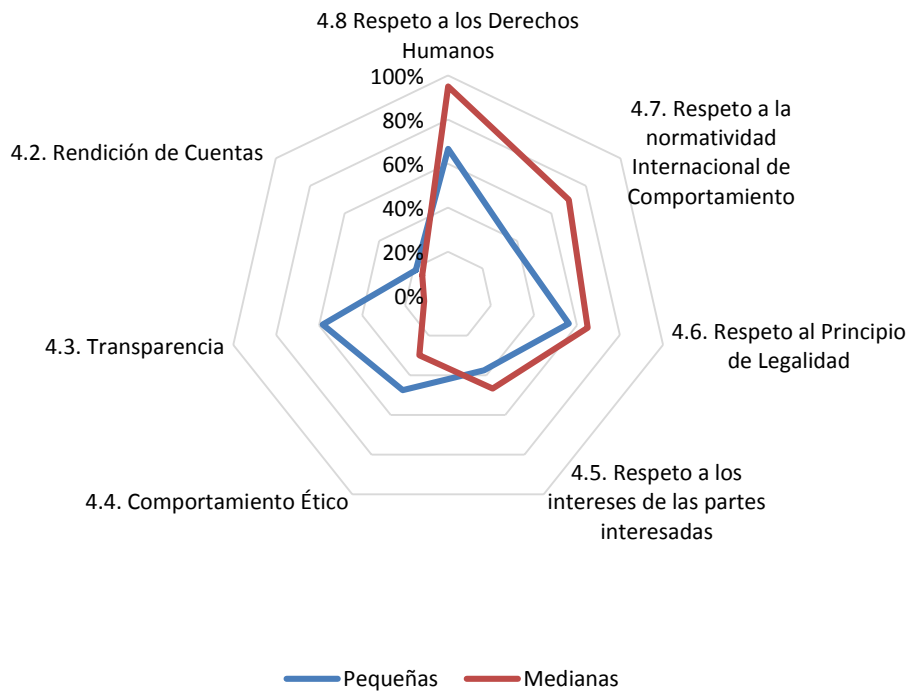
El nivel de incorporación de los principios de RSE, expuestos en el capítulo 4 de la guía ISO 26000, se muestra en la Figura 15 que relaciona el análisis consolidado de las empresas encuestadas. El respeto por los Derechos Humanos y al principio de Legalidad son los de mayor grado de cumplimiento; mientras que la rendición y la transparencia son los de menor nivel.



**Ilustración 15 Nivel de implementación de los Principios RSE**

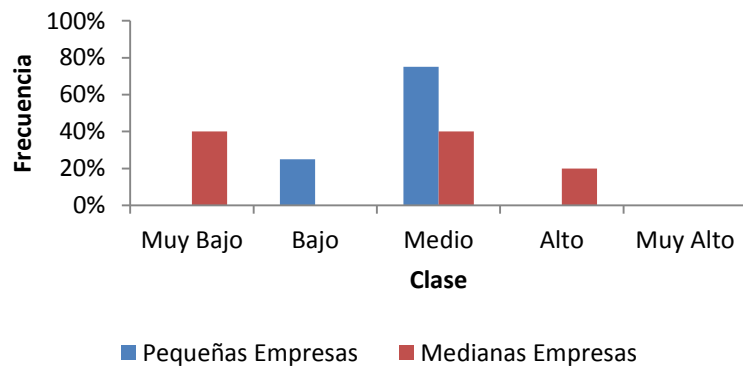
Fuente: Elaboración propia

En la Ilustración 16 se evidencia el nivel de cumplimiento de los principios de RSE según el tamaño de la empresa. Los valores medios son similares con 46% en las pequeñas y 48% en las medianas. Sin embargo, se presenta mayor heterogeneidad en las medianas, dado que los coeficientes de variación son 35% y 65%, respectivamente; lo cual se observa en el análisis de frecuencia de la Ilustración 17 a nivel global y en la Ilustración 18 para cada uno de los principios. Similar al análisis global, se destaca el cumplimiento a los derechos humanos y al principios de legalidad.



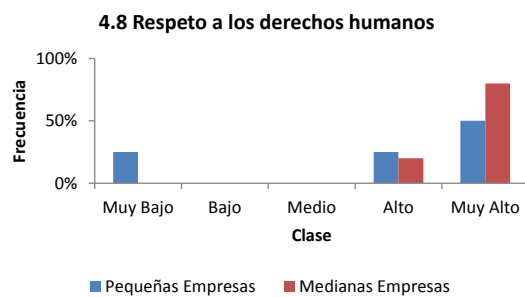
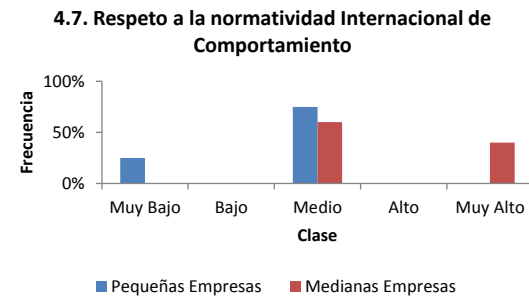
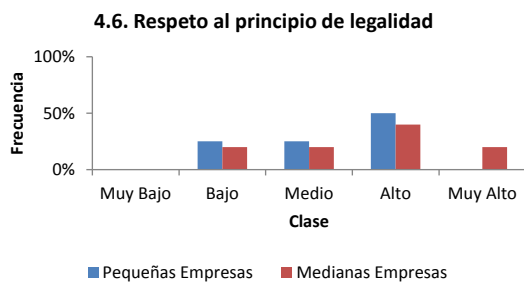
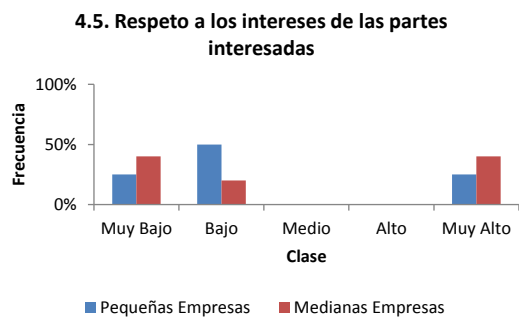
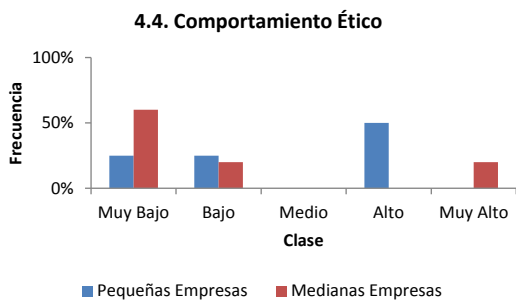
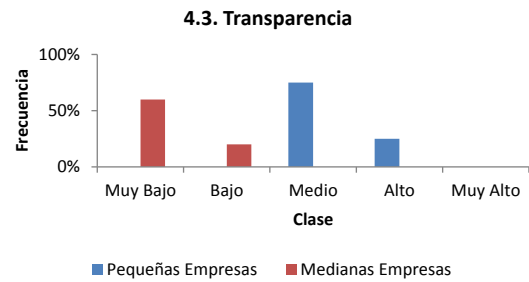
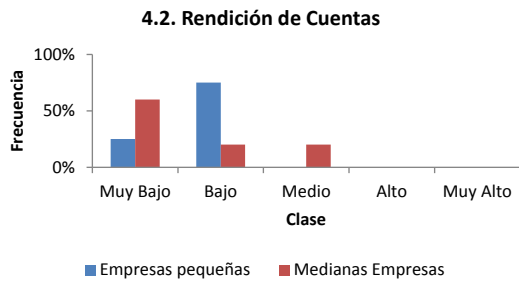
**Ilustración 16 Implementación de los Principios RSE por Tamaño de empresa**

Fuente: Elaboración propia



**Ilustración 17 Análisis de frecuencias del cumplimiento de Principios de RSE**

Fuente: Elaboración Propia

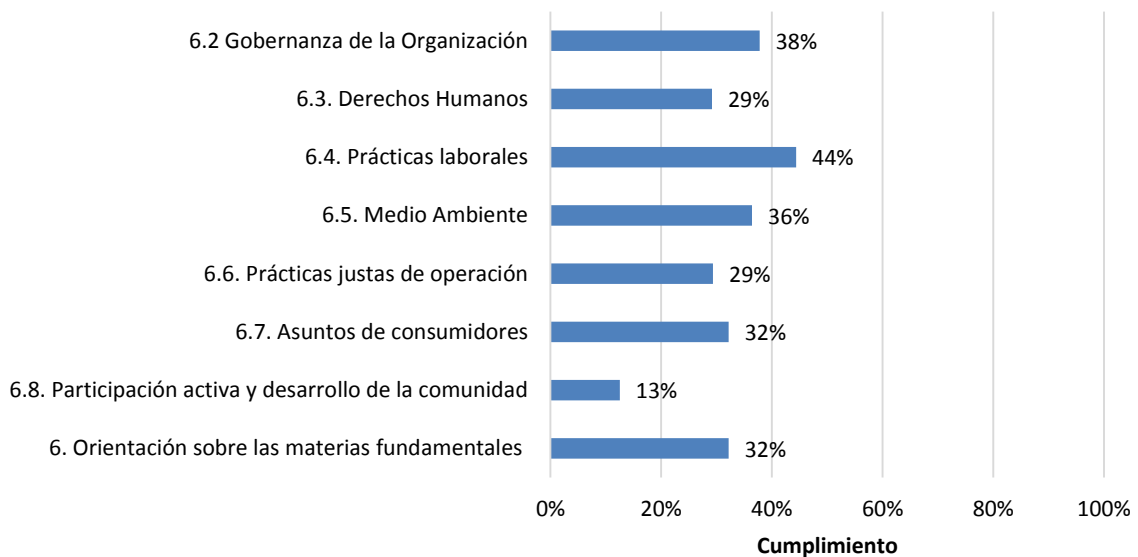


**Ilustración 18** Análisis de frecuencias Principios de RSE por tamaño de empresa

Fuente: Elaboración Propia

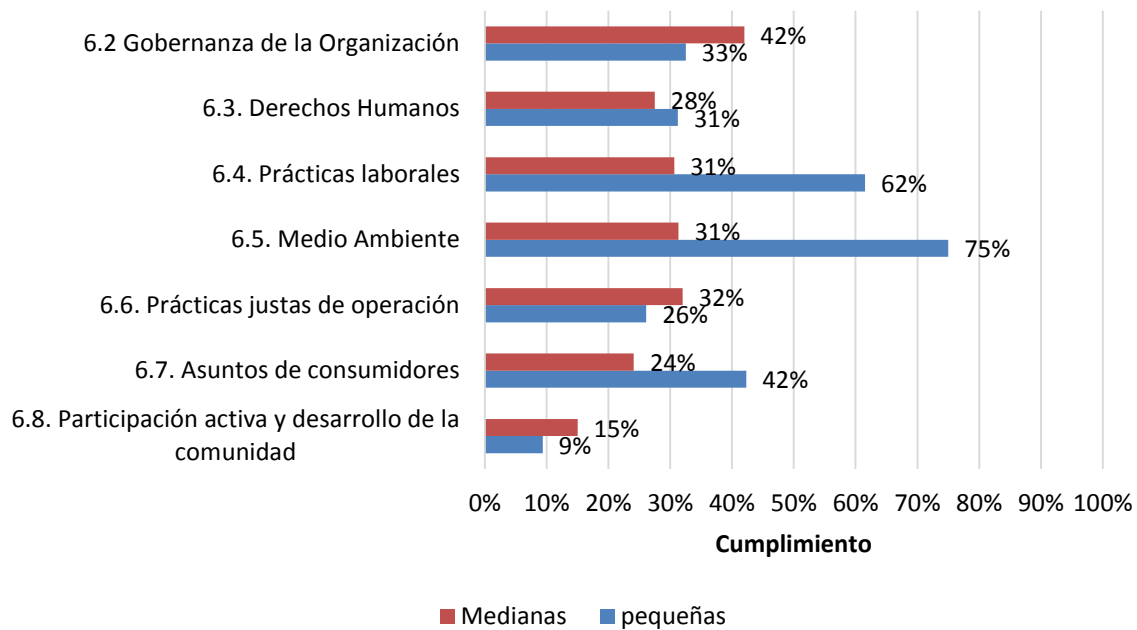
## 6.4. Materias fundamentales RSE

En la Ilustración 19 se evidencia el nivel de cumplimiento de las materias fundamentales de RSE para el consolidado global y en la Ilustración 20 según el tamaño de la empresa. Los valores medios de cumplimientos son diferentes con 40% en las pequeñas y 29% en las medianas. Sin embargo, se presenta mayor heterogeneidad en las medianas, dado que los coeficientes de variación son 77% y 112%, respectivamente; lo cual se observa en el análisis de frecuencia de la Ilustración 19 a nivel global y en la Ilustración 21 para cada una de las materias. Similar al análisis global, se destaca el cumplimiento a las prácticas laborales y gobernanza de la organización con un 44 y un 38% respectivamente, Para los efectos del estudio se tuvieron en cuenta las 8 Materias Fundamentales expuestas en el capítulo 6 de la guía ISO 26000.



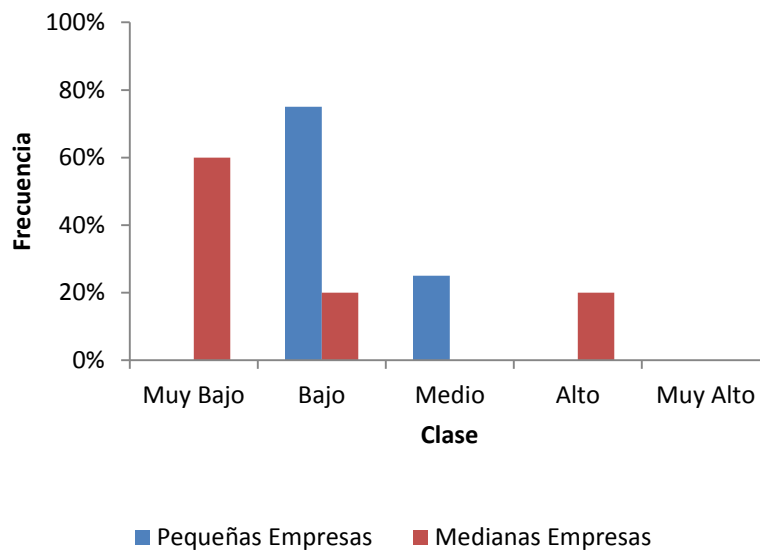
**Ilustración 19** Análisis de frecuencias Materias fundamentales

Fuente: Elaboración Propia



**Ilustración 20 Materias Fundamentales por Tamaño**

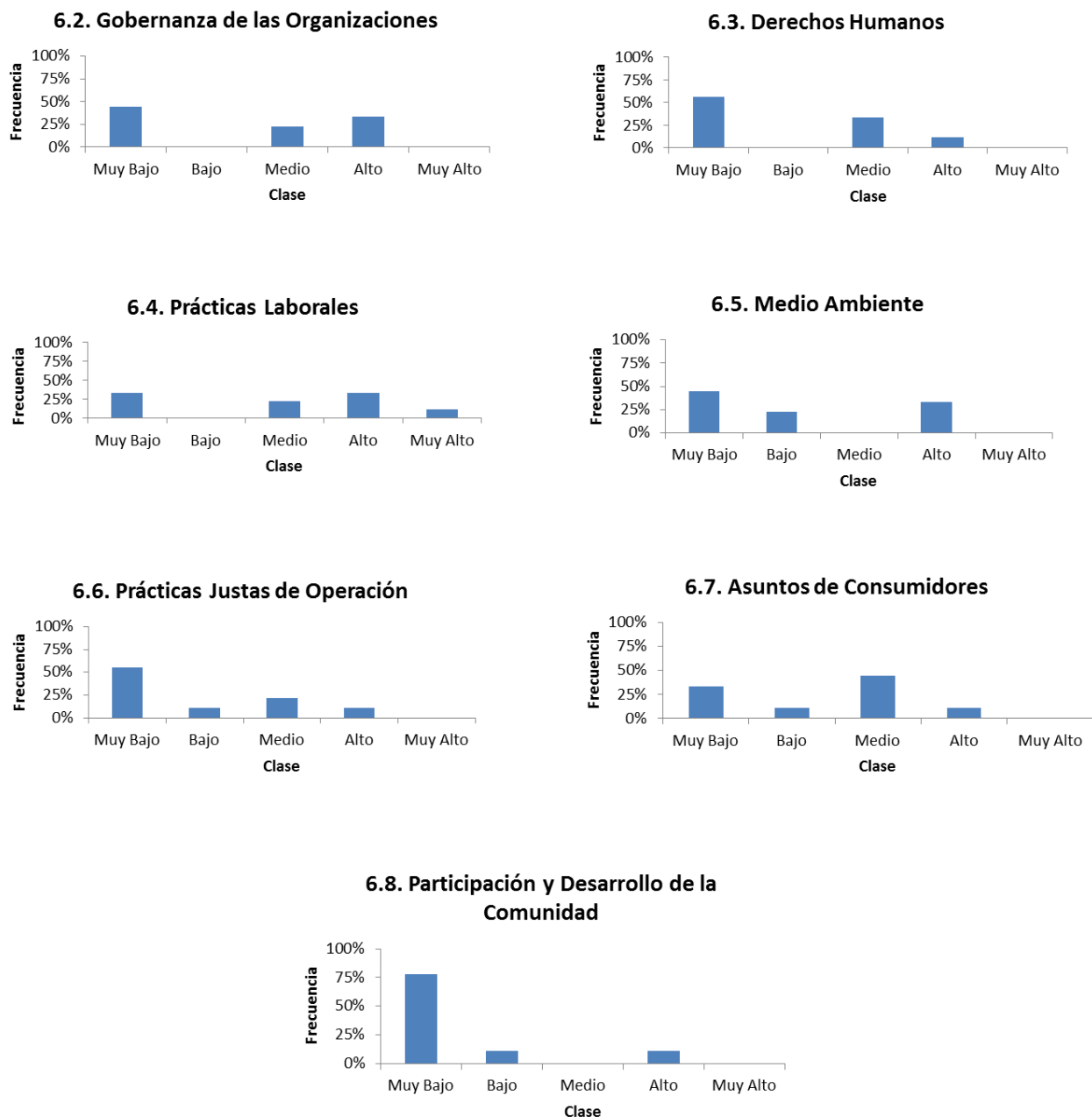
Fuente: Elaboración propia



**Ilustración 21 Materias fundamentales**

Fuente: Elaboración Propia

La orientación en materias fundamentales de la RSE, denota un comportamiento heterogéneo en las empresas medianas, observándose diferencias pronunciadas al interior de la muestra. El desempeño promedio de las empresas medianas fue del 28% frente a un 38% en las empresas pequeñas.

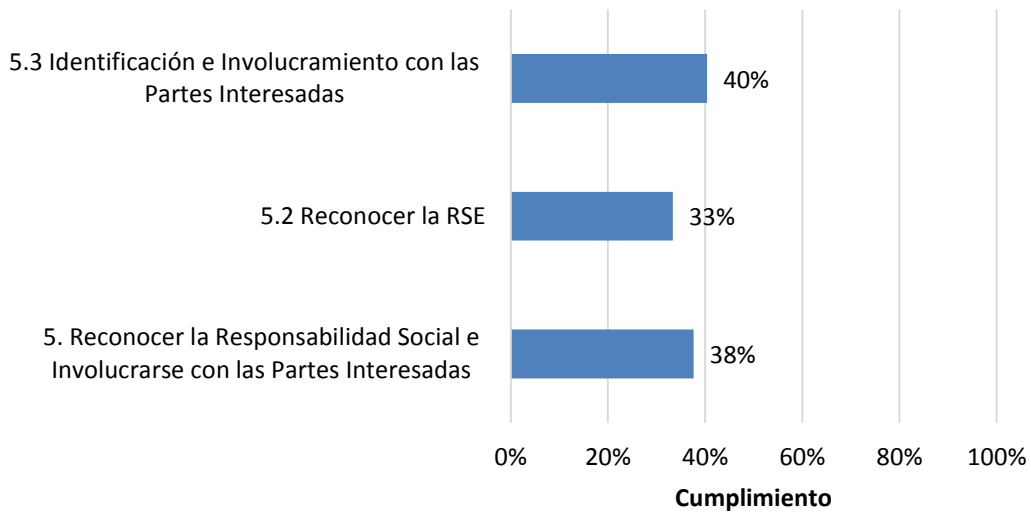


**Ilustración 22 Materias fundamentales**

**Fuente: Elaboración Propia**

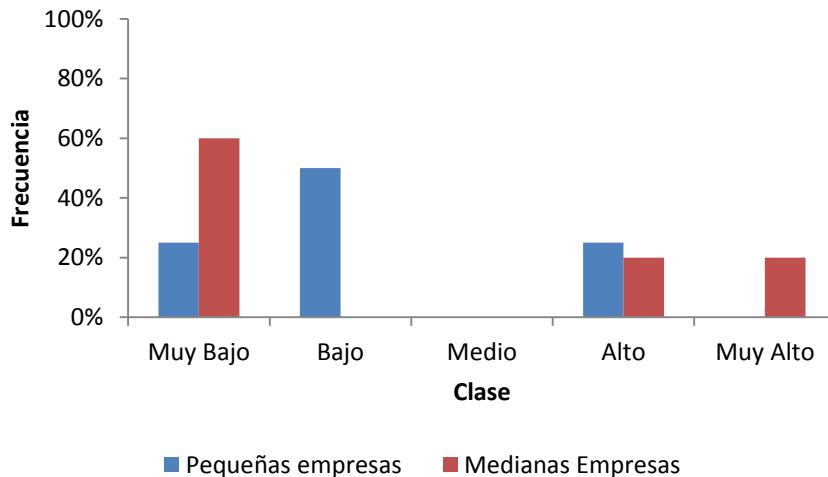
## 6.5. Stakeholders

El cumplimiento de los numerales del capítulo 5 se presenta en la Ilustración 23, que tiene un desempeño por debajo del nivel medio. La Ilustración 24 compila el análisis de frecuencias por tamaño.



**Ilustración 23 Capítulo 5 Reconocer la RSE e involucrarse con las partes interesadas.**

Fuente: Elaboración Propia



**Ilustración 24 Capítulo 5 RSE. Reconocer la RSE.**

Fuente: Elaboración Propia

El desempeño con los stakeholders se observa bajo en empresas pequeñas como en medianas, aunque estas últimas tuvieron un desempeño superior al promedio. Cabe resaltar que las empresas pequeñas no consideran relevante la relación con grupos más allá de sus empleados. De otro lado las empresas medianas, denotan un interés mayor por otros grupos, como por ejemplo con los clientes, proveedores, tal y como se puede observar en las ilustraciones que se encuentran a continuación.

La Tabla 7 y la Ilustración 25 consolidan los resultados de la encuesta de Stakeholders. Se destaca un reconocimiento plausible de los empresarios con sus empleados y clientes con una promedio del 96 y 89 % de cumplimiento, respectivamente. Por otra parte el promedio de las ONGs y la liga de consumidores son bajos con un 19 y 30% respectivamente.

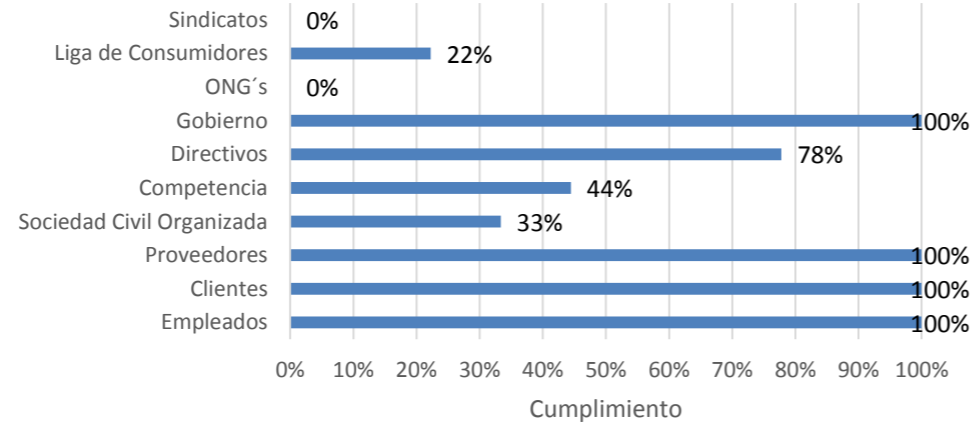
ITEMS EVALUADOS	1. ¿Con que partes interesadas tiene obligaciones legales la organización?	2. ¿Quiénes podría verse afectados positiva o negativamente por las decisiones o actividades de la organización?	3.¿Qué partes interesadas pueden expresar sus inquietudes acerca de las decisiones y actividades de la organización?	4. ¿Qué partes interesadas puede ayudar a la organización a tratar impactos específicos?	5. ¿Qué partes interesadas pueden afectar la capacidad de la organización para cumplir con sus responsabilidades?	6. ¿Quiénes se ven afectados en la cadena de valor?
Empleados	100%	100%	100%	100%	100%	78%
Clientes	100%	89%	78%	100%	89%	78%
Proveedores	100%	100%	56%	78%	100%	78%
Sociedad Civil Organizada	33%	33%	44%	33%	33%	22%
Competencia	44%	67%	44%	33%	56%	11%
Directivos	78%	100%	89%	89%	89%	89%
Gobierno	100%	78%	56%	22%	78%	44%
ONG's	0%	11%	22%	33%	22%	22%
Liga de Consumidores	22%	22%	44%	33%	22%	33%
Sindicatos	0%	0%	22%	44%	22%	22%

**Tabla 7 Generalidades Stakeholders**

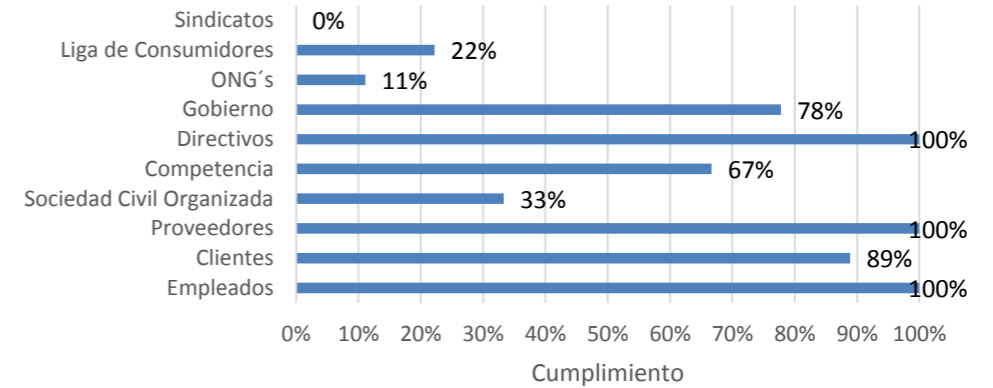
Fuente: Elaboración Propia



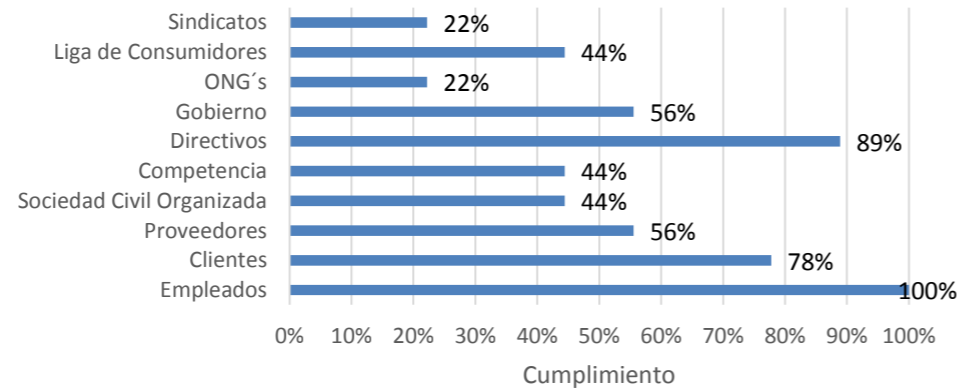
1. ¿Con que partes interesadas tiene obligaciones legales la organización?



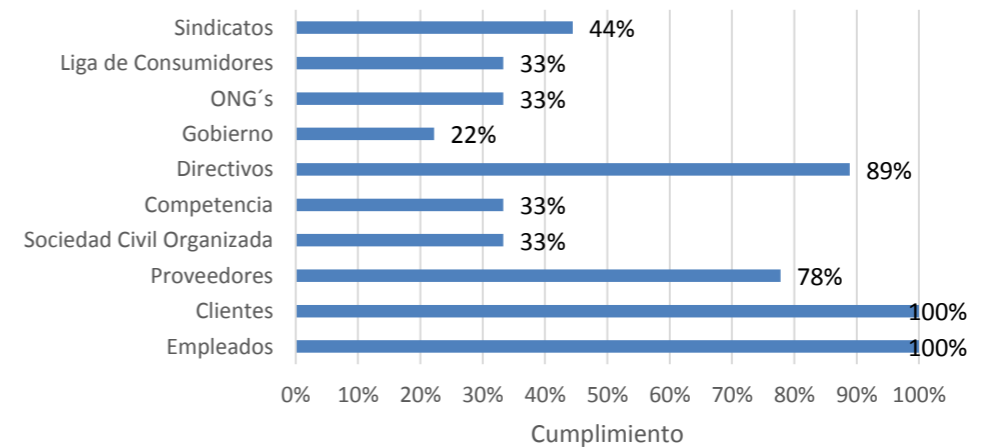
2. ¿Quiénes podría verse afectados positiva o negativamente por las decisiones o actividades de la organización?



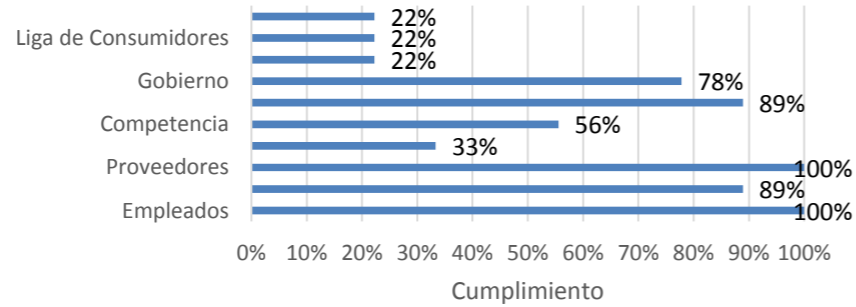
3. ¿Qué partes interesadas pueden expresar sus inquietudes acerca de las decisiones y actividades de la organización?



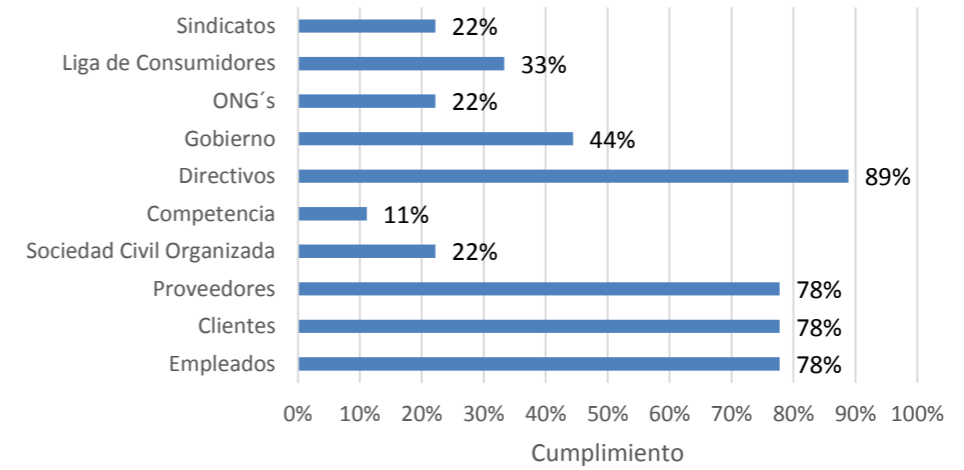
4. ¿Qué partes interesadas puede ayudar a la organización a tratar impactos específicos?



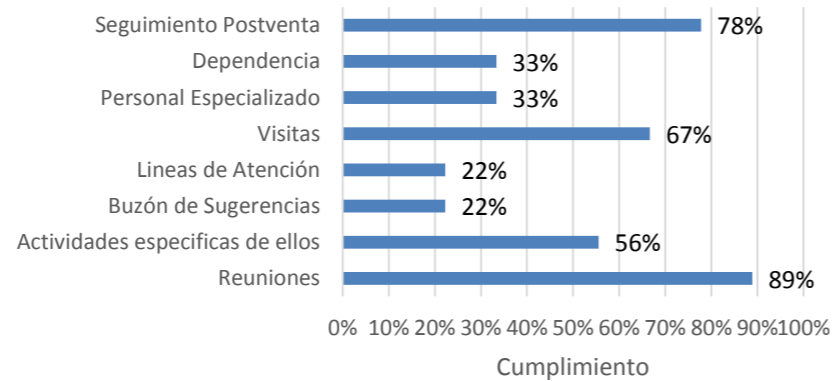
5. ¿Qué partes interesadas pueden afectar la capacidad de la organización para cumplir con sus responsabilidades?



6. ¿Quiénes se ven afectados en la cadena de valor?



7. ¿Cómo se involucra con las partes interesadas?

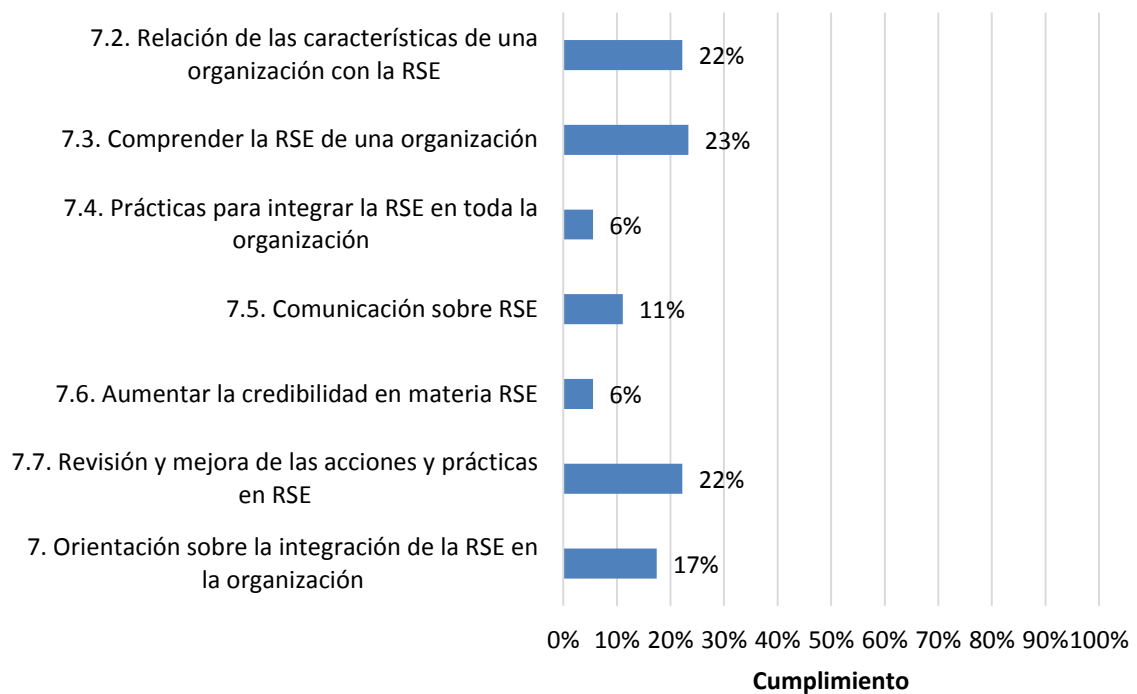


**Ilustración 25 Stakeholders**

Fuente: Elaboración propia

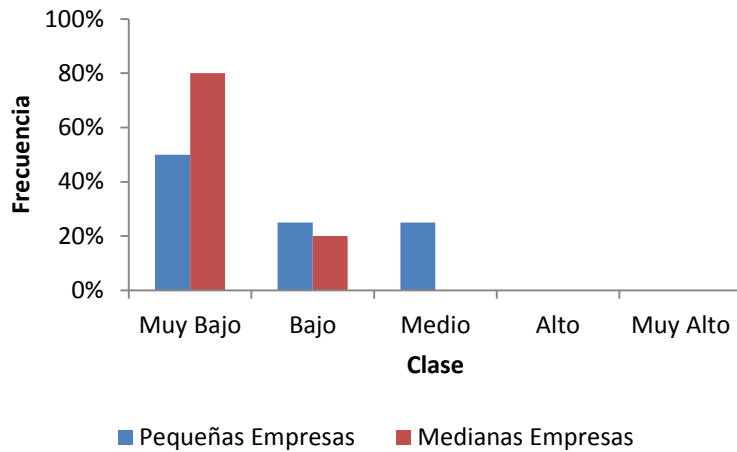
## 6.6. Estrategias de comunicación y acciones de integración

A través del análisis de los 7 ítems de estrategias de comunicación y de integración de la ilustración 26 que nota en general un cumplimiento en promedio del 15,8%. Destacando el desempeño en comprender la RSE en toda la organización y la revisión y mejora de las acciones y prácticas en RSE con un 23 y 22%, respectivamente. El análisis de frecuencias considerando los tamaños de las organizaciones se resumen en la Ilustración 27.



**Ilustración 26 Estrategias de comunicación**

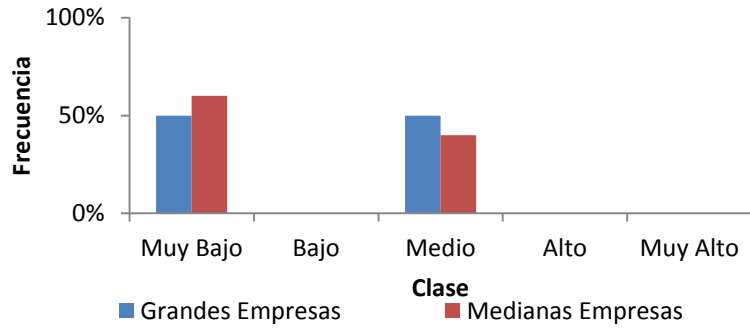
Fuente: Elaboración Propia



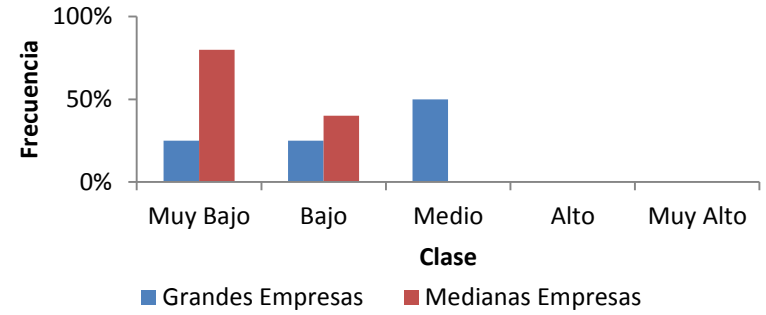
### **Ilustración 27 estrategias de comunicación por tamaño**

Fuente: Elaboración Propia

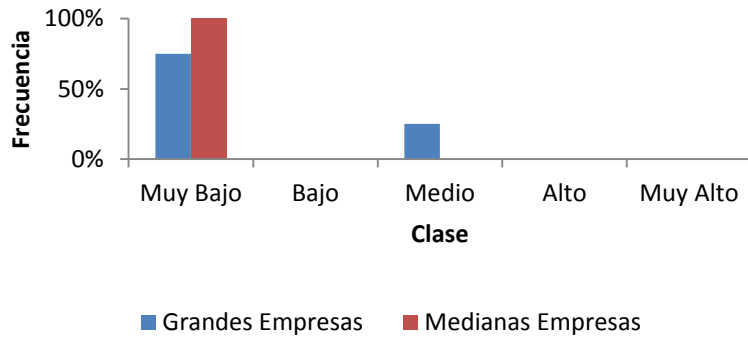
Todas las empresas de la muestra se concentraron en los rangos más bajos de desempeño, aunque destacaron las empresas pequeñas con un 24% de cumplimiento, frente al 12% de las empresas medianas. A su vez existe menor heterogeneidad en el comportamiento de las empresas pequeñas, cuestión que se refleja en el coeficiente de variación del 73% que obtuvieron, frente al 86% que presentaron las empresas medianas. Para cada uno de los ítems los análisis de frecuencia se muestran a continuación (Ilustración 28).



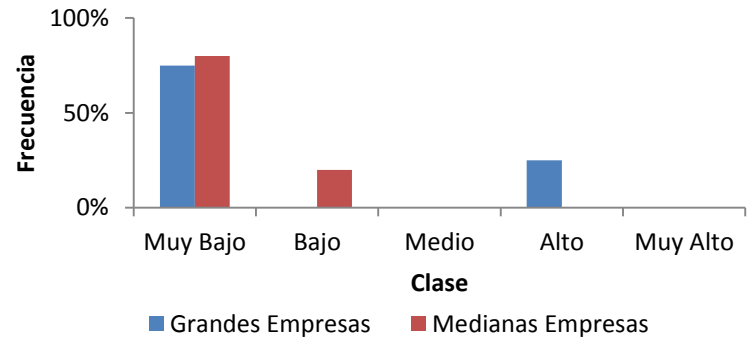
**Relación de la Organización con la RSE**



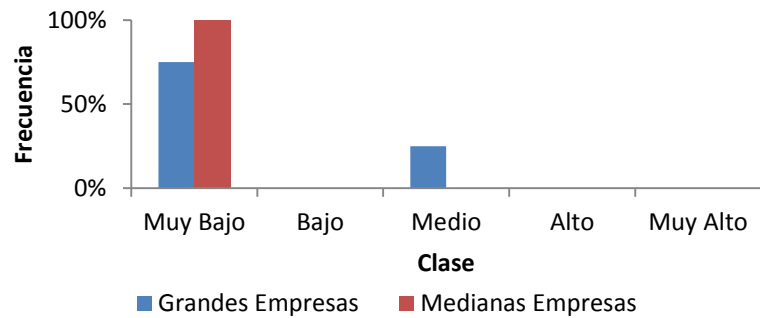
**Comprender la RSE de una Organización**



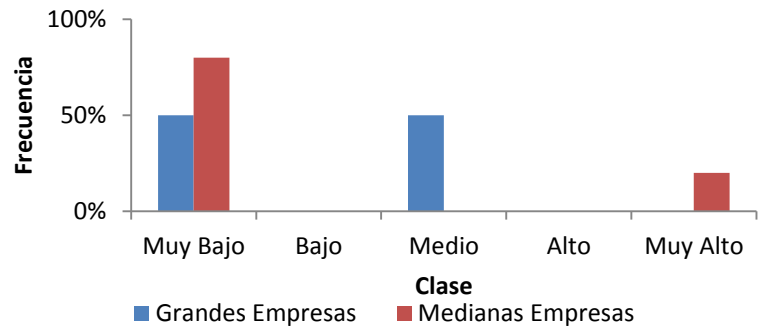
**Prácticas para Integrar la RSE en la Organización**



**Comunicación sobre RSE**



**Aumentar la credibilidad en RSE**



**Revisión de las Acciones en RSE**

**Ilustración 28 Estrategias de Comunicación y acciones de integración**

Fuente: Elaboración propia

## **6.7. Brechas ISO 26.000**

Considerando los niveles de cumplimiento de la ISO 26000, se establecieron las brechas como se muestra en la Tabla. Se observa que en más del 70% de los numerales de la guía internacional, las empresas encuestadas se encuentran en un rango de desempeño bajo; en

consecuencia la brecha es alta (identificada con color rojo). Por lo contrario, se destaca de manera especial el ítem 4.8 (Respeto a los derechos humanos) donde se tiene la menor brecha.

Componente	Porcentaje de cumplimiento	Rango	Tabla cromática: Semáforo
4.2. Rendición de cuentas	17%	Bajo	
4.3. Transparencia	32%	Bajo	
4.4. Comportamiento ético	38%	Bajo	
4.5. Respeto a los intereses de las partes interesadas	43%	Medio	

**Tabla 8 Brechas en la incorporación de la RSE**

4.8 Respeto a los derechos humanos	82%	Alto	
5.2 Reconocer la RSE	33%	Bajo	
5.3 Identificación e Involucramiento con las Partes Interesadas	40%	Medio	
6.2. Gobernanza de la Organización	38%	Bajo	
6.3. Derechos Humanos	29%	Bajo	
6.4. Prácticas Laborales	44%	Medio	
6.5. Medio Ambiente	36%	Bajo	
6.6. Prácticas Justas de Operación	29%	Bajo	
6.7. Asuntos de Consumidores	32%	Bajo	
6.8. Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad	13%	Bajo	
7.2. Relación de las características de una organización con la RSE	22%	Bajo	
7.3. Comprender la RSE de una organización	23%	Bajo	
7.4. Prácticas para integrar la RSE en toda la organización	6%	Bajo	
7.5. Comunicación sobre RSE	11%	Bajo	
7.6. Aumentar la credibilidad en materia RSE	6%	Bajo	
7.7. Revisión y mejora de las acciones y prácticas en RSE	22%	Bajo	

## 6.8. Análisis Prueba U (No Paramétrica)

Con la prueba U no paramétrica se encuentran diferencias significativas, con 95% por ciento de confianza entre el cumplimiento de la OHSAS 18001 y varios componentes como lo son: quienes podrán verse afectados positiva o negativamente por las actividades o decisiones de la organización, que partes interesadas pueden ayudar a la organización a tratar impactos específicos.

**Tabla 9 Resultados prueba no paramétrica- Factor Cumplimiento OHSAS 18001**

Categorías Cumplimiento OHSAS 18001	Sociedad Civil Organizada 2. ¿Quiénes podría verse afectados positiva o negativamente por las decisiones o actividades de la organización?	Competencia 4. ¿Qué partes interesadas puede ayudar a la organización a tratar impactos específicos?	ONG's 4. ¿Qué partes interesadas puede ayudar a la organización a tratar impactos específicos?	Liga de Consumidores 4. ¿Qué partes interesadas puede ayudar a la organización a tratar impactos específicos?
Sig. asintót. (bilateral)	0,025	0,025	0,025	0,025

La prueba u no paramétrica evidencia diferencias significativas, con 95% por ciento de confianza entre la variable Informes de gestión y varios componentes como lo son: la rendición de cuentas, gobernanza de la organización, enfoque crítico, las partes interesadas pueden afectar la organización y que partes interesadas pueden afectar la capacidad de la organización.

**Tabla 10 Resultados prueba no paramétrica- Factor Informe de gestión**

a. Variable de agrupación: Informes de gestión	4.2. Rendición de cuentas	6.2. Gobernanza de la Organización	7. ENFOQUE CRÍTICO	Competencia 5. ¿Qué partes interesadas pueden afectar la capacidad de la organización para cumplir con sus responsabilidades?	Gobierno 5. ¿Qué partes interesadas pueden afectar la capacidad de la organización para cumplir con sus responsabilidades?
Sig. asintót. (bilateral)	0,048	0,01	0,041	0,025	0,033

Existen diferencias significativas, con 95% por ciento de confianza el cumplimiento de la ISO 9001 tiene una diferencia significativa con la variable mostradas en la siguiente figura.

**Tabla 11 Resultados prueba no paramétrica- Factor Cumplimiento ISO 9001**

a. Variable de agrupación: Categorías cumplimiento ISO 9001	Sociedad Civil Organizada 2. ¿Quiénes podría verse afectados positiva o negativamente por las decisiones o actividades de la organización?	Competencia 4. ¿Qué partes interesadas puede ayudar a la organización a tratar impactos específicos?	ONG´s 4. ¿Qué partes interesadas puede ayudar a la organización a tratar impactos específicos?	Liga de Consumidores 4. ¿Qué partes interesadas puede ayudar a la organización a tratar impactos específicos?
Sig. asintót. (bilateral)	0,025	0,025	0,025	0,025

Con la prueba u no paramétrica se encuentran diferencias significativas, con 95% por ciento de confianza el cumplimiento de la variable misión tiene una diferencia significativa con las variables mostradas en la siguiente figura.

**Tabla 12 Resultados prueba no paramétrica- Factor Cumplimiento Misión**

a. Variable de agrupación: Misión	5. Reconocer la responsabilidad social e involucrarse con las partes interesadas	5.2 Reconocer la RSE	5.3 Identificación e Involucramiento con las Partes Interesadas	6.3. Derechos Humanos	6.6. Prácticas Justas de Operación	6.8. Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad
Sig. asintót. (bilateral)	0,017	0,014	0,016	0,032	0,019	0,016

A Través de la prueba u no paramétrica se evidencian diferencias significativas, con 95% por ciento de confianza el cumplimiento de la variable Política organizacional tiene una diferencia significativa con las variables mostradas en la siguiente figura.

**Tabla 13 Resultados prueba no paramétrica- Factor Cumplimiento Política Organizacional**

a. Variable de agrupación: POLÍTICA ORGANIZACIONAL	6. Orientación sobre Materias Fundamentales de la RSE	6.2. Gobernanza de la Organización	6.3. Derechos Humanos	6.8. Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad	7.7. Revisión y mejora de las acciones y prácticas en RSE	Sociedad Civil Organizada 1. ¿Con que partes interesadas tiene obligaciones legales la organización?	Sociedad Civil Organizada 5. ¿Qué partes interesadas pueden afectar la capacidad de la organización para cumplir con sus responsabilidades?	Liga de Consumidor es 6. ¿Quiénes se ven afectados en la cadena de valor?	Visitas
Sig. asintót. (bilateral)	0,049	0,009	0,022	0,031	0,028	0,025	0,025	0,025	0,25

Las diferencias significativas con 95% por ciento de confianza el cumplimiento de la variable Tamaño tiene una diferencia significativa con las variables mostradas en la siguiente figura.

**Tabla 14 Resultados prueba no paramétrica- Factor Cumplimiento Tamaño**

a. Variable de agrupación: Tamaño	Cumplimiento ISO 14001	Cumplimiento OHSAS 18001	4.3. Transparencia	Competencia 2. ¿Quiénes podría verse afectados positiva o negativamente por las decisiones o actividades de la organización?	Competencia 3.¿Qué partes interesadas pueden expresar sus inquietudes acerca de las decisiones y actividades de la organización?
Sig. asintót. (bilateral)	0,012	0,011	0,012	0,025	0,024

La prueba u no paramétrica arrojo diferencias significativas, con 95% por ciento de confianza el cumplimiento de la variable Visión tiene una diferencia significativa con las variables mostradas en la siguiente figura

**Tabla 15 Resultados prueba no paramétrica- Factor Cumplimiento Visión**

a. Variable de agrupación: Visión	5. Reconocer la responsabilidad social e involucrarse con las partes interesadas	5.2 Reconocer la RSE	5.3 Identificación e Involucramiento con las Partes Interesadas	6.3. Derechos Humanos	6.6. Prácticas Justas de Operación	6.8. Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad
Sig. asintót. (bilateral)	0,017	0,014	0,016	0,032	0,019	0,016

La prueba u no paramétrica indico diferencias significativas, con 95% por ciento de confianza el cumplimiento de la variable resultados por tamaño tiene una diferencia significativa con las variables mostradas en la siguiente figura.

**Tabla 16 Resultados prueba no paramétrica- Factor Cumplimiento Visión**

a. Variable de agrupación: Tamaño	Cumplimiento ISO 9001	Cumplimiento ISO 14001	Cumplimiento ISO 18001	Competencia
Sig. asintót. (bilateral)	0,026	0,012	0,011	,025

## **7. Discusión de resultados**

### **7.1. Generalidades**

La discusión que a continuación se plantea, pretende evidenciar los resultados encontrados en el desarrollo de la investigación, contrastándolos con la teoría fundamentada en el mismo documento, teniendo en cuenta la realidad situacional de las empresas pequeñas y medianas encuestadas en el la región Centro sur del departamento caldense.

En el aspecto de la Plataforma estratégica se evidencian brechas significativas. Se destaca que sólo el 56% de las empresas cuentan con Política Organizacional; y se evidencia un porcentaje menor del 33%, con respecto a la Misión, Visión e informes de Gestión.

Es de resaltar, que ninguna de las empresas encuestadas se encuentra certificada.

### **7.2. Enfoques RSE**

De acuerdo con los enfoques de RSE analizados, se identifican para las empresas encuestadas, una mayor tendencia en los enfoques de reconocimiento y legalidad. En este sentido, las empresas perciben que es importante lograr reconocimiento del mercado y cumplir con el aspecto legal.

El interés por el enfoque de reconocimiento que las empresas tanto mediana, como pequeña denotan, surge de la necesidad que las mismas tienen a la hora de hacer conocer sus productos, lo que permite a su vez ganar posicionamiento en el mercado y por ende clientela. Esta parte va muy asociada a la imagen de la organización, la cual llama la atención en especial de la empresa mediana. A su vez la empresa pequeña, aunque interesada por el reconocimiento, se preocupa más por el enfoque de Legalidad. Esto puede deberse a la posible desventaja que tienen estas frente a las medianas y grandes empresas, ya que su mayor prioridad es alcanzar los requerimientos mínimos legales para aumentar la

probabilidad de permanecer en el mercado, colocando en tercer plano, otros aspectos importantes de los enfoques.

El enfoque más significativo observado es el enfoque legalista. De otro lado, el enfoque funcional, también evidencia un porcentaje más bajo tanto para la empresa pequeña, como para la empresa mediana. Lo anterior podría darse por varios factores entre ellos; limitantes en el recurso humano, financiero, físico, por falta de interés, entre otros. Del mismo modo, Giacomán-Opazo (2002), plantea tres enfoques específicos en los que debe sumergirse la empresa con el fin de aplicar la RSE, uno de ellos es la RS Institucional: Rendición de cuentas a entorno inmediato, de acuerdo a las demandas de los grupos de interés. Sin embargo, como parte del enfoque funcional, este punto no se ve reflejado.

Para concluir, se podría inferir a partir del estudio, que las empresas pequeñas encuestadas no se preocupan por la implementación de los diferentes enfoques, interesándose más bien por cumplir con los requisitos mínimos legales para no desaparecer del mercado.

De igual manera, las empresas medianas aunque con similar comportamiento frente algunos enfoques, refleja que no solo se encuentra interesada en cumplir con la norma y el aspecto legalista, si no que adicionalmente, considera muy importante el reconocimiento y el compromiso, lo que supone un crecimiento organizacional para ellos.

### **7.3. Principios RSE**

De los 7 principios planteados por la ISO 26000, se destacan en general 3 que presentan mayor porcentaje en el reconocimiento de los mismos: 1. Principio de respeto por los Derechos Humanos con un 82%, 2. Respeto al principio de legalidad con un 61% y 3. Respeto a la normatividad con un 56%. Es decir que lo anterior se resume en un esquema de cumplimiento de la norma y del aspecto legal, no contrario a lo observado en los enfoques estudiados en párrafos anteriores. En este mismo sentido, El Pacto Global propuesto por las Naciones Unidas en el año 2000 (Pacto Mundial, 2013), hace un especial énfasis en el respecto a los Derechos Humanos, permitiendo evidenciar el cumplimiento de lo planteado en el Pacto con respecto a la realidad del estudio.

La rendición de Cuentas y la transparencia son los principios que presentan el porcentaje más bajo, con el 17% y el 32% respectivamente, denotando que las empresas de ambos tamaños, no perciben de manera relevante temas que no ven riesgosos para la empresa. Como ya se había planteado dentro del apartado de los enfoques, Giacomán-Opazo (2002), plantea la importancia de la Rendición de Cuentas a los grupos interesados, cosa que no se evidencia en este ítem, por su bajo porcentaje.

Por lo anterior, la mayor brecha existente en la aplicación de los principios de RSE está en la Rendición de Cuentas, lo que de una manera afecta la percepción de transparencia de las empresas frente a la comunidad y grupos interesados.

#### **7.4. Materias fundamentales RSE**

Dentro las 7 Materias Fundamentales estudiadas para los dos tipos de empresas, se hayan significantes diferencias entre dichas materias y entre los tamaños de las empresas. En este sentido, se observa que el mayor porcentaje obtenido por la empresa mediana encuestada es el del Medio Ambiente, con un 75%, seguido de las prácticas laborales, con un 62%. Por el contrario, las empresas pequeñas encuestadas denotan un comportamiento más homogéneo, pero diferente al de las empresas medianas, obteniendo por ejemplo el mayor porcentaje en la Gobernanza de la Organización, con un 42%, superando en este mismo ítem a la empresa mediana, con la que esta aparece con uno de los más bajos porcentajes. En este mismo sentido, para la empresa pequeña le siguen las prácticas justas de operación, con un 32%, mientras en este mismo ítem la empresa pequeña obtiene un 26%, por debajo del porcentaje de la empresa pequeña.

Los análisis expuestos anteriormente, son coherentes con la realidad o situación que muchas empresas viven dentro de su cotidianidad. Ejemplo de ello, lo otorga la Gobernanza de la organización, la cual resulta más práctica y sencilla de implementar para las empresas pequeñas, que para las empresas medianas, dado al tamaño y número de empleados que estas tienen. Otro aspecto a considerar es el Medio Ambiente, el cual aunque hoy en día

haya cobrado relevancia, no todas las empresas se interesan o se les facilita tener prácticas que promuevan o se ajusten a las pautas que supone la RSE, como es el caso de las empresas pequeñas. Lo contrario ocurre en general para las empresas medianas, que por encontrarse bajo otras características, su interés trasciende, enfocando sus esfuerzos en aspectos más allá del tema netamente legal.

## **7.5. Stakeholders**

El estudio es claro con respecto al desempeño de sus organizaciones con los stakeholders, donde se observa que las empresas pequeñas no denotan interés por los grupos interesados, a excepción de los empleados. Por lo contrario, las empresas medianas si evidencian interés en más grupos, como por ejemplo en los Clientes, proveedores, empleados. Lo anterior es esperado, ya que las empresas pequeñas no se relacionan con algunos de estos, tales como; Sindicatos, Gobierno, Liga de Consumidores, entre otros.

El estudio analizó los principios de la Responsabilidad Social Empresarial –RSE-; identificó los mecanismos de relación con los stakeholders; caracterizó los enfoques, acciones y prácticas empresariales sobre las materiales fundamentales de la RSE; las estrategias de comunicación y las acciones para la integración de la RSE. La investigación fue realizada a partir de una estructura teórica y estudios de caso desarrollados mediante técnicas de entrevista y observación, empleando los instrumentos metodológicos definidos por la guía internacional ISO 26000.

## **7.6. Estrategias de comunicación y acciones de integración**

Todas las empresas de la muestra se concentraron en los rangos más bajos de desempeño, entre lo que cabe destacamos las empresas pequeñas con un 24% de cumplimiento, frente al 12% de las empresas medianas. El comportamiento de las empresas pequeñas es estimable frente a todas las limitaciones que poseen. El porcentaje de cumplimiento es bajo en ambos

casos y denota que no poseen mecanismos establecidos o difundidos de comunicación, al interior de la organización. No obstante, el comportamiento de la empresa pequeña, también puede deberse a que los mecanismos de integración y de comunicación se hacen informales por las características propias de una empresa pequeña (tamaño, número de empleados), lo que permite que para el caso se obtenga un mejor comportamiento frente a las empresas medianas.

## **7.7. Brechas ISO**

El cumplimiento de la norma ISO 26000 en las empresas medianas y pequeñas es similar, aunque se presenta mayores índices de cumplimiento en las empresas pequeñas, con un desempeño promedio del 41% y un coeficiente de variación del 8% que supera el cumplimiento promedio del 32% y un coeficiente de variación del 80% que presentaron las empresas medianas.

Los componentes de la norma ISO individualmente analizados, siguieron la tendencia de la norma total y cuando se analizan los principios de RSE se halla en las empresas pequeñas un cumplimiento promedio del componente del 47% y un coeficiente de variación del 27%, en cuanto a las empresas medianas el porcentaje promedio de cumplimiento fue del 36% y un coeficiente de variación del 60%, esto refleja que las empresas pequeñas no solo tienen un promedio más alto sino que también tienen menor variabilidad, lo que se traduce en más fiabilidad de las conclusiones.

Cuando se analiza el componente de RSE del ítem: Involucrarse con las partes interesadas; las empresas pequeñas también presentaron niveles más altos de cumplimiento con un 43% en promedio comparado con el 33% de las empresas medianas. Los coeficientes de variación muestran que las empresas pequeñas tienen un coeficiente de variación del 50% y las empresas medianas del 123.

Cuando se analizan los componentes: Orientación sobre Materias Fundamentales de la RSE y Orientación sobre la integración de la RSE en toda la organización, se evidencia el buen

desempeño de las empresas pequeñas, ya que estas tuvieron un cumplimiento promedio del 38% y el 24% en las respectivas normas, además un coeficiente de variación del 20% y el 73%; que comparados con los cumplimientos de las empresas medianas que solo llegaron al 28% y 12% respectivamente y con unos coeficientes de variación del 95% y el 86% no solo confirman la brecha existente entre las empresas pequeñas y medianas si no que dan cuenta de la consistencia entre las empresas consultadas.

El cumplimiento de la norma ISO, alcanzó un promedio total de aplicación del 16% en la muestra analizada pero fue claramente superior en las empresas medianas que llegaron al 24% de aplicación y con un coeficiente de variación del 43%. Las empresas pequeñas por su parte alcanzaron tan solo el 5% de aplicación y su variabilidad fue claramente más alta que la hallada en las medianas llegando al 73% de coeficiente de variación.

La norma ISO 14001 y la norma ISO 18001 tuvieron un comportamiento similar a la ISO 9001. El promedio de cumplimiento de la ISO 14001 fue en total del 5%, el de la ISO 18001 del 15%. Pero cuando se realiza un análisis por tamaño se evidencia que las empresas pequeñas no solo tuvieron niveles de aplicación promedio más bajos si no que tuvieron variabilidades más altas. La aplicación de la norma promedio en las empresas pequeñas llegó al 2% para la ISO 14001 y con un coeficiente de variación del 70%, en esta misma norma las empresas medianas alcanzaron un porcentaje de aplicación del 8% y un coeficiente de variación del 53%. En cuanto a la ISO 18001 las empresas pequeñas lograron un porcentaje de aplicación del 10% junto a un coeficiente de variación del 70%, contrastando con el 19% de porcentaje de aplicación y el coeficiente de variación del 11% alcanzado por las empresas medianas en la misma norma de calidad.

## **8. Conclusiones y recomendaciones**

### **8.1. Conclusiones**

Esta investigación tuvo como propósito la determinación de las brechas estructurales en la integración de la RSE en organizaciones de la Región Centro-sur de Caldas, específicamente del Sector Textil. Tanto la revisión teórica como el trabajo de campo, permitieron obtener información cuantitativa y cualitativa significativa. Si bien la muestra de empresas seleccionadas no es muy alta respecto al número de organizaciones de este tipo en la región, se logran identificar aspectos que pueden orientar futuras acciones e investigaciones.

Dichos aspectos están directamente relacionados con los objetivos propuestos y posibilitan vislumbrar algunos patrones de conducta empresarial respecto a la aplicación de la RSE: La Caracterización de los enfoques de responsabilidad social empresarial en las empresas objeto de análisis, deja como conclusión que existe una disposición de las medianas empresas por integrar la RSE y que esta es de proporción mayor respecto a las pequeñas empresas. Los resultados evidencian que las medianas empresas ha dado un paso más al trascender un enfoque netamente legalista.

El establecimiento de la correlación entre sus políticas, prácticas, valores y objetivos corporativos con los principios y materias fundamentales de la RSE, evidencia la existencia marcada de una distancia entre lo normativo y las acciones de hecho de las organizaciones. Es importante resaltar que aquí, las pequeñas empresas mostraron mayor aplicabilidad; sin embargo, es de aclarar que este resultado no cuenta con la suficiente claridad debido a posibles errores de facto en los procesos de entrevista. Los instrumentos aplicados fueron extensos y en ocasiones, las respuestas de los empresarios no seguían una constante coherente.

La identificación de sus mecanismos de comunicación, integración y relación utilizados para con los shareholders, mostro un resultado predecible. Las medinas empresas expresas un mejor relación con los grupos de interés. Las pequeñas conservan una dinámica parcializada, vinculada directamente con los empleados. Por otro lado, las estrategias comunicativas no poseen mucha fuerza y son vistas de manera marginal, pese a que son utilizadas por algunas empresas; Es de resaltar que, aunque a tendencia

pareciera indicar que son las medianas empresas las que poseen menos brechas de integración, los resultados numéricos proyectan mejor a las pequeñas empresas.

Los resultados se obtuvieron a través de entrevistas que permitieron la aplicación de instrumentos previamente validados por un grupo de expertos y en el marco de la norma ISO 26000. Esta última, acompañada de los postulados teóricos orienta las acciones empresariales; sin embargo se percibió, en algunas visitas, una barrera o resistencia al momento de hablar de la RSE y sus beneficios. Las citas empresariales, en su mayoría fueron producto de constantes presiones por parte del investigador.

En contraste, la información primaria con respecto a la información secundaria, se caracterizan por tener una importante distancia. El discurso académico de la RSE es sin duda una pauta para las organizaciones, pero en la práctica, los empresarios se ven abocados, por un lado, a transformar sus imaginarios y por otro a aplicar acciones que los obligan, inicialmente, a invertir recursos y posteriormente a mantener en equilibrio de sus acciones. Si bien la normatividad asociada a la RSE ha ganado un amplio terreno al unificar prácticas, valores y principios en un documento como la Norma ISO 26000, existe un salto importante entre legalidad y legitimidad.

Los resultados obtenidos aquí, con seguridad, modificaran algunos comportamientos empresariales en esta temática. La visita o entrevista, en sí misma, genera cuestionamientos internos y posiblemente cambios externos en las organizaciones. Aún más al recibir información detallada, a manera de recomendaciones, de porcentajes de aplicación de la Norma. Los hallazgos aquí presentados se convirtieron en un diagnóstico relevante para futuros escenarios de análisis de la productividad en este sector específico, más aun cuando la revisión de antecedentes mostro una baja cantidad de conocimiento acumulado en este tema específico.

## 8.2. Recomendaciones

- **Organizaciones**

Realizar una determinación de brechas para establecer las limitaciones en la integración de las practicas socialmente responsables, resulta beneficioso al actuar como un proceso de diagnóstico para la toma de decisiones en esta temática. Es necesario que los productos aquí obtenidos cuenten con la publicidad suficiente, no solo para ser conocidos por los actores directos e indirectos, sino para despertar el interés por su continuación.

- **Organizaciones**

Generar conciencia a la alta dirección y a los funcionarios de las empresas, frente al concepto y aplicación de la RSE. Es necesario que se logre una familiarización con el tema y si es necesario se busque apoyo idóneo para implementar las orientaciones de la guía.

- **Academia**

La investigación posee un alto significado para el sector textil de la Región Centro Sur, razón por la cual es recomendable ampliar el universo de la muestra y los tiempos de ejecución, con el fin, no solo de obtener mayor cantidad de organizaciones, sino de lograr, por parte de ellas, mejor calidad en la información suministrada al insertar el “factor tiempo” tanto para los investigadores como para entrevistados. Esta propuesta se valida en que los tiempos en los que las empresas generan citas de atención, obedecen a los procesos o ciclos de producción de sus productos, generalmente extensos.

- **Academia**

Los instrumentos de recolección de información primaria fueron determinantes para el cumplimiento de los objetivos de la investigación y, su perfeccionamiento y

precisión en el tiempo será fundamental para disminuir el margen de error en las dinámicas propias del entrevistador y el entrevistado.

## Bibliografía

Adnam, & Imran. (2010). *Sustainable and Environmental friendly fibers in Textile Fashion (A Study of Organic Cotton and Bamboo Fibers)*. Boras Academic Digital Archive.

ANDI. (2014). *Área Transversal Arquitectura Social Estratégica*. Obtenido de <http://www.andi.com.co/pages/comun/infogeneral.aspx?Id=6&Tipo=3>

ANDI. (2011). *Informe Encuesta de Responsabilidad Social Empresarial*. ANDI.

ANDI. Asociación Nacional de Industriales. (2013). *Fundación Caldas Socialmente Responsable*.

[http://www.andi.com.co/pages/proyectos\\_paginas/proyectos\\_detail.aspx?pro\\_id=1305&Id=6&clase=8&Tipo=.](http://www.andi.com.co/pages/proyectos_paginas/proyectos_detail.aspx?pro_id=1305&Id=6&clase=8&Tipo=)

Ayuso. (2009). *RSC en la empresa internacional: Mango. Cátedra de Responsabilidad Social Corporativa. Escola Superior de Comercio Internacional*. Universitat Pompeu Fabra.

Barañano, M. (2009). Contexto, concepto y dilemas de la responsabilidad social de las empresas transnacionales europeas: una aproximación sociológica. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 27 (1), 19-52.

Becerra, & Álvarez . (2011). El talento humano y la innovación empresarial en el contexto de las redes empresariales: el cluster de prendas de vestir en Caldas-Colombia. *Estudios Gerenciales* 27 (119) , 32-209.

Becerra, & Naranjo. (2008). La innovación tecnológica en el contexto de los clusters regionales. *Cuadernos de Administración* 21 (37) , 60-133.

Becerra, F., & Álvarez, C. (2011). El talento humano y la innovación empresarial en el contexto de las redes empresariales: el clúster de prendas de vestir en Caldas Colombia. *Estudios Gerenciales*, 17 (119).

Business Action for Sustainable Development. (2002). *Business Action for Sustainable Development*. Recuperado el 5 de Diciembre de 2014, de Business Action for Sustainable Development: <http://basd.free.fr/activities/>

Campos. (2006). *Modelo de Gestión Tecnológica frente a los cambios del mercado globalizado en las PYMES de Bogotá*. *Avances Investigación en Ingeniería*, No. 5. 79-85.

- Caux Round Table. (S.F de S.F de 2003). *Caux Round Table. Moral Capitalism at Work*. Recuperado el 7 de Enero de 2015, de Caux Round Table. Moral Capitalism at Work: <http://www.cauxroundtable.org/index.cfm?&menuid=125&parentid=8>
- Chávez, & Patranca . (2011). El comercio justo y la responsabilidad social empresarial. Reflexiones desde los sistemas de certificación autónoma. *Argumentos*, 24 (65) , 229-259.
- Ciro. (2011). *Responsabilidad social empresarial: implicaciones filosóficas*. Universidad de León. Departamento de Psicología, Sociología y Filosofía.
- Comisión Europea. (2005). *CSR and Competitiveness. European SMEs' Good Practice. Consolidated European Report*. Vienna: KMU FORSCHUNG AUSTRIA.
- Comisión Europea. (2001). *Libro verde*.
- Competitividad, C. P. (2013-2014). *Informe Nacional de Competitividad* . Bogotá.
- Confederación Colombiana de Cámaras de Comercio CONFECAMARAS. (2005). *Guía para la gestión ética en pequeñas y medianas empresas*.
- Consejo Privado de Competitividad. (2012). *Informe Nacional de Competitividad 2012 - 2013*. Bogotá: CPC.
- CRECE. (2002). *Centro de Estudios Regionales Cafeteros y Empresariales*. Recuperado el 2005 de Diciembre de 2014, de Centro de Estudios Regionales Cafeteros y Empresariales: <http://www.crece.org.co/>
- DAENA. (Agosto de 2013). El Valor Compartido como Nueva Estrategia de Desarrollo Empresarial. *International Journal of Good Conscience* , págs. 82-100.
- DANE. (2014). *DANE*. Obtenido de Muestra Trimestral Manufacturera: <http://www.dane.gov.co/index.php/industria/muestra-mensual-manufacturera-mmm>
- DNP. (2007). *Agenda Interna para la Productividad y Competitividad*. Caldas. Bogotá.
- DNP. Departamento Nacional de Planeación. (2009). *Política Nacional de Ciencia, Tecnología e innovación*. Bogotá.
- DNP. Departamento Nacional de Planeación. (2008). *Política Nacional de Competitividad y Productividad*. Bogotá.
- Escobedo. (2008). *La responsabilidad social en las pequeñas y medianas empresas-PYMES*.

Ferre, Melgar, Pastori, Piani, & Rossi. (2011). La Responsabilidad Social Empresarial en Uruguay: Una visión comparada desde la ciudadanía y desde las empresas. *Semestre económico* 14 (30) , 105-120.

Fundación Caldas Socialmente Responsable. (2012). *Fundación Caldas Socialmente Responsable. Por un Territorio Responsable*. [http://prezi.com/dyofztjes\\_zs/presentacion-fundacion-caldas-socialmente-responsable-e-indicadores-para-elegir-una-organizacion-socialmente-responsable/](http://prezi.com/dyofztjes_zs/presentacion-fundacion-caldas-socialmente-responsable-e-indicadores-para-elegir-una-organizacion-socialmente-responsable/).

Giacomán, & Opazo. (2002). *Propuesta construye país: expandiendo la responsabilidad*. Santiago de Chile : Corporación Participa-Pontificia.

GoodPaster, E. (1991). Business, ethics and stakeholder analysis. *Business Ethics Quarterly* .

Graña, Liseras, Gennero, & Barberis. (2010). *Competitividad de las firmas del sector textil-confecciones orientadas a moda y diseño*. *Competitividad de las firmas del sector textil-confecciones orientadas a moda y diseño*. (Graña et al., 2010). Presentado en *Encuentro Nacional de la Red de Economías R*. Paraná: Jornadas Nacionales de Investigadores de las Economías Regionales.

Herbertsson. (2010). *Corporate Climate Change Adaptation: A Survey of Swedish Fashion and Textile Companies*. Stockholms universitet, Stockholm Resilience Centre.

Hincapie, J. (2013). Jovenes frente a la Responsabilidad Social, comunicacion y la participacion. Caso: Integracion Subregional Centro Sur de Caldas.

Ibarra, & Peris-Suay. (2010). *Reconstruyendo la confianza en las empresas mediante la responsabilidad social corporativa: Una ilustración en las cadenas de suministros del sector textil confección*. GCG Georgetown University- Universia Vol 4 Num 1.

ICONTEC. (2012). *Norma ISO sobre responsabilidad social para aprobación*. Disponible en <http://www.icontec.org.co/>.

ICONTEC. (2008). *Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001. Sistemas de Gestión de la calidad requisitos*.

ISO 26000. (2010). *International Organization for Standardization– Social responsibility*. Ginebra.

Jimenez, L. F. (2006). *Motivacion para la constitucion del area metropolitana de la Region Centro Sur de Caldas*. Escuela Superior de Administracion Publica.

Kowszyk, Y., Covarrubias, A., & García, L. (2011). *El Estado de Responsabilidad Social Empresarial en América Latina*.

- Maia, Alves, & Leao. (2013). *Preparation of a textile and clothing company to lean implementation by identifying ergonomic and environmental risks. Fourth International Conference on Integrity, Reliability and Failure*. Escola de Engenharia da Universidade do Minho.
- Maldonado, L. (2011). *Caracterización de la cadena del sector textil, confección diseño y moda de la ciudad de Manizales*. Manizales: Alcaldía de Manizales, Secretaria de Competitividad.
- MinCIT. (2009). *Desarrollando sectores de clase mundial*. Bogotá: Ministerio de Comercio, Industria y turismo.
- MinCT. (2014). Bogotá: Informe Industrial.
- Ministerio de Comercio Industria y Turismo. (2014). Perfil Económico: Departamento de Caldas. *MinCit Oficina de Estudios Económicos*.
- Ocampo. (2012). *La producción sostenible en el contexto Latinoamericano. Memorias 5 Congreso Internacional por el Desarrollo Sostenible y el Medio Ambiente*. Universidad de Manizales.
- Olave. (2005). Propuesta de un modelo asociativo de gestión exportadora a partir del análisis del sector de confecciones del departamento el Atlántico (Colombia). *Pensamiento & gestión, 19. Universidad del Norte*, 141-199.
- Orozco, Y., & Martinez, D. (2012). Responsabilidad social empresarial en la dimension laboral: caso Bancolombia y BBVA. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, XX (1), 171-187.
- Pacto Mundial. (S.F de S.F de 2013). *Red Pacto Mundial España*. Recuperado el 7 de Enero de 2015, de Red Pacto Mundial España: <http://www.pactomundial.org/los-diez-principios-de-pacto-mundial/>
- Padilla. (2012). *Desarrollo de los aspectos metodológicos para la implementación de un sistema integrado de gestión en la industria textil y confecciones*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Pinto. (2006). *Los Objetivos del Milenio y la Responsabilidad Social de la Pyme: Una Metodología de Evaluación*.
- Porter, & Kramer. (2011). *Creating Shared Value*. Harvard Business Review.
- Quintero. (2011). *Gestión Integral: la responsabilidad social empresarial en la integración de los sistemas de Gestión. Tesis Doctoral*. Universidad Politécnica de Valencia. España.

Ramos, E., Korin, M., García, A., & Pérez, J. (2009). *Guía de aprendizaje sobre la implementación de RSE en PYME*. Washington: FOMIN.

Red Interamericana de RSE. (2014). *Centro VINCULAR Responsabilidad Social y Desarrollo Sostenible*. Recuperado el 5 de Diciembre de 2014, de Centro VINCULAR Responsabilidad Social y Desarrollo Sostenible: <http://www.vincular.cl/red-interamericana-de-rse>

Rivero. (2006). La Responsabilidad Social Corporativa en las pymes. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal, Sistema de Información Científica*, 77-91.

Rochilin. (2005). Llevar la responsabilidad corporativa al ADN de su empresa. *Harvard Business Review*. Vol.83, núm. 8, 31-38.

Rodriguez, H. A. (2011). La organización, los stakeholders y la responsabilidad social empresarial. *Documentos de Investigación*.

Ruiz. (2005). *Prácticas administrativas y de producción en redes empresariales del sector de la confección de Risaralda*. Facultad de Administración. Universidad Nacional de Colombia sede Manizales.

Salazar, K., Cardona, M., Ocampo, O., & Ovalle, A. (2014). Análisis del ciclo de vigilancia tecnológica en las empresas del sector textil del centro sur de Caldas. *Scientia et Technica Año XIX*.

Salazar, K., Cardona, M., Ocampo, O., & Ovalle, A. (2014). Análisis del ciclo de vigilancia tecnológica en las empresas del sector textil del centro sur de Caldas. *Scientia et Technica Año XIX*, 19 (1).

Sarache, Castrillón, & Giraldo. (2011). Prioridades competitivas para la industria de la confección. Estudio de Caso. *Cuad. Admon. Ser.organ*, 89-110.

Solarte. (2004). *Eben Spain*. Recuperado el 5 de Diciembre de 2014, de Eben Spain: [http://www.eben-spain.org/docs/Papeles/XII/Roberto\\_Solarte\\_Rodriguez.pdf](http://www.eben-spain.org/docs/Papeles/XII/Roberto_Solarte_Rodriguez.pdf)

Somoggi. (2005). Más que una estrategia, una filosofía. *Harvard Business Review*. Vol. 83, núm. 8, 17-28.

Superintendencia de Sociedades. (2013). *Informe sobre el desempeño del Sector Textil Confección*. Bogotá.

United Nations Department of Economic and Social Affairs (UNDESA). (2004). *Johannesburg Plan of Implementation. Chapter 3. Changing unsustainable patterns of consumption and production*. UNDESA.

United Nations Environment Programme- UNEP. (2012). *Global Outlook on sustainable consumption and production policies*. París.

Viceministerio de Ambiente . (2010). *Política Nacional de producción y Consumo sostenibles*. Bogotá.

Vives, Corral, & Isusi. (2005). *Responsabilidad Social de la Empresa en las PyMEs de Latinoamérica*. Washington D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.

Yepes, Peña, & Sánchez. (2007). *Responsabilidad Social Empresarial Fundamentos y aplicación en las organizaciones de hoy*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia. Facultad de Administración de Empresas .

Yumulk, & Gokham. (2009). Corporate Social Responsibility practices of the textile firms quoted in Istanbul stock Exchange. *World Academy of Science, Engineering and Technology. International Journal of Social, Management, Economics and Business Engineering Vol: 3 No: 7, 2009* .