

**PROPUESTA DE UNA GUÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL COMO
HERRAMIENTA CON MIRAS A SU SOSTENIBILIDAD Y EXPANSIÓN DE LA
ORGANIZACIÓN NEBRASKA AGUA PURA**

**PROPOSAL OF A SOCIAL RESPONSIBILITY GUIDE AS A TOOL WITH A
VIEW TO ITS SUSTAINABILITY AND EXPANSION OF THE NEBRASKA AGUA
PURA ORGANIZATION**

Edwin Daniel León Rozo**

Corporación Colombiana de Investigación Agropecuaria “CORPOICA”

Jenny Andrea García Torres***

Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos “INVIMA”

Resumen

El presente trabajo de investigación presenta una propuesta de guía de Responsabilidad Social Empresarial, como una herramienta orientada al mejoramiento de la gestión de la organización Nebraska Agua Pura. El problema se sustenta en la falta de directrices y de un marco estratégico en relación con la RSE por parte de la Organización, de ahí que la pregunta

** Químico, Candidato a Magíster en Calidad y Gestión Integral. Profesional de apoyo al laboratorio. Corporación Colombiana de Investigación Agropecuaria “CORPOICA”. Correo electrónico: Edwin.daniel.leon@gmail.com

*** Química de Alimentos, Candidata a Magíster en Calidad y Gestión Integral. Profesional Universitario. Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos “INVIMA”, Correo electrónico: andreita1224@hotmail.com

de investigación principal fue ¿Qué directrices para establecer, implementar, mantener y mejorar de forma continua un enfoque de RS en la gestión, se identifican en la empresa Nebraska agua pura? El alcance de la investigación es descriptivo-exploratorio porque detalla la forma como los fenómenos objeto de estudio se manifiestan. En relación con el desarrollo teórico de la RSE, este ha estado marcado por los diversos modelos y enfoques que se vienen construyendo, presentándose diferencias, así como similitudes, de ahí que se requiera identificar los elementos teórico-conceptuales presentes en la construcción de la noción de RSE, así como su respectiva caracterización. Como principales hallazgos, se pudo establecer que existe una imagen de la empresa muy favorable, destacándose aspectos como buena atención al cliente, alto grado de satisfacción (respuestas oportunas, atención a reclamaciones, quejas, devoluciones), producto comercializado a un buen precio; aunque también se encontraron falencias para las cuales se deben plantear acciones de mejora (participación de clientes, demostrar interés en su crecimiento, planear rutas de entrega más efectivas).

Palabras clave: Responsabilidad Social Empresarial, Nebraska Agua Pura, gestión de la organización, directrices de RSE.

Abstract

The purpose of this research work is to propose a social responsibility guide that will improve the management of the Nebraska Agua Pura company, with a view to its sustainability and expansion. The problem in which the research was based corresponds to the fact that this organization does not have guidelines and a strategic framework in relation to CSR, which is why the main research question was: What guidelines to establish, implement, maintain and improve. Continues an approach to SR in the management, are identified in the Nebraska company pure water? The scope of the research is descriptive-exploratory because it details the way in which the phenomena under study manifest themselves. In relation to the theoretical development of CSR, this has been marked by the various models and approaches that are being built, presenting differences, as well as similarities, hence the need to identify the theoretical-conceptual elements present in the construction of the notion. of CSR, as well as its respective characterization. As main findings, it was established that there is a very favorable image of the company, highlighting aspects such as good customer service, high level of satisfaction (timely responses, attention to complaints, complaints, returns), product sold at a good price, although Failures were also found for which improvement actions must be proposed (customer participation, showing interest in their growth, planning more effective delivery routes).

Keywords: Corporate Social Responsibility, Nebraska Agua Pura, management of the organization, CSR guidelines.

Introducción

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo, proponer una guía de responsabilidad social según la GTC 180 que permita mejorar la gestión de la empresa Nebraska Agua Pura, con miras a su sostenibilidad y expansión. En ese sentido, se establecieron como metas específicas identificar prácticas de responsabilidad social con las que cuenta actualmente la organización en mención, y su alineación con la Guía Técnica Colombiana en Responsabilidad Social GTC180; así como aplicar instrumentos de caracterización en responsabilidad social empresarial en Nebraska agua pura, estableciendo prioridades en la implementación de prácticas de RSE y por último, formular una guía que permita la implementación de las estrategias de responsabilidad social en la empresa.

La importancia de este estudio radica en establecer, a partir de un estudio de caso, cómo la responsabilidad social es una de las herramientas más idóneas para la sostenibilidad y expansión de empresas como Organización Nebraska Agua Pura, las cuales tienen gran relevancia en todos los ámbitos de la economía del país. Aunado a ello, es evidente la necesidad de identificar las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que aplican a este tipo de empresas ya que agrupan a un grupo significativo de trabajadores. Tomando en cuenta lo anterior, el desarrollo de una guía para la implementación de prácticas asociadas con el tema, cobra sentido y tiene pertinencia, pues se pretende alinear la intervención social con el objeto del negocio. El propósito de la guía es entonces, integrar los principios teórico-conceptuales de la RSE con las necesidades de las empresas con el fin de promover buenas prácticas en todos los ámbitos (económico, social, ambiental), que beneficien no sólo a sus trabajadores, sino el entorno y los demás *stakeholders* relacionados.

Como antecedentes más relevantes del estudio se identificaron las prácticas de RSE llevada a cabo a finales del siglo XIX bajo un enfoque principalmente filantrópico y de asistencia social, que se convirtieron en el pilar para que, a mediados del siglo XX, la RSE adquiriera un mayor peso. Para este siglo, el Estado comienza su intervención, de vigilancia y control, en las organizaciones.

En el Marco Europeo, una de estas expresiones de RSE se encuentra en el Libro Verde, orientado no sólo a la competitividad del mercado, sino también a temas de sostenibilidad, calidad, empleo y mayor cohesión social. En América Latina, la génesis de la RSE se ubica en la Asociación de Reguladores Cristianos de las Compañías del Brasil, que después se extiende a Perú, El Salvador y demás países de la región.

En el caso específico de Colombia, la RSE adquiere la perspectiva de los Estados Unidos, así como del Reino Unido, pero adecuada al contexto interno, en el que el empresariado asumió acciones relativas al desarrollo sustentable e incorporó programas y proyectos sociales en educación, salud, vivienda, desarrollo comunitario y medio ambiente principalmente.

De igual manera como lo mencionan Escobar y Cáceres (2010) se le da un enfoque significativo a la definición de responsabilidad social entendida desde el compromiso de las organizaciones con el cuidado del medio ambiente y con el bienestar interno de la organización, pero se debe ampliar esta visión tomando en cuenta todas las perspectivas (económica, sociológica, política y ética y filosofía realista), pero es un tema que aún se está en proceso de desarrollo tanto en Colombia como en el resto del mundo. (Escobar y Cáceres, 2010)

De otro lado, en lo que respecta al uso del modelo de RSE GTC 180 en Colombia, se encuentra la contribución de Santander (2012), quien utilizó esta herramienta para analizarla en conjunto y en articulación con el Sistema de Gestión de Calidad en entidades territoriales y la Norma Técnica de Calidad NTCGP 1000. Esto se llevó a cabo en los municipios de Palmira, Tuluá, Yumbo y Buga, todos ellos ubicados en el departamento del Valle del Cauca.

Los resultados de esta investigación muestran que existe una orientación de la organización hacia los usuarios o clientes, ello a partir de un enfoque sistémico aplicado a la dirección y en la comunicación interna. También, que se aplica un enfoque hacia la mejora continua, la prevención, la concientización y la gestión del cambio. Asimismo, respecto a la protección al usuario, se procura que la información sea adecuada y exacta, hay un suministro de productos seguros y confiables, así como un efectivo control de la producción y de la prestación del servicio en el nivel general y particular (Santander, 2012).

En cuanto al principio de buen gobierno corporativo, se encontró que hay un derecho a participar en las decisiones que afectan el nivel de calidad de vida, así como un interés por la eficiencia y el uso sostenible de los recursos, tanto económicos como ambientales. También se concluyó que existe un respeto a los derechos de los trabajadores, ello con el objetivo de que se encuentren las condiciones óptimas de dignidad al trabajo, así como el desarrollo de las personas y las competencias en formación (Santander, 2012).

Otra de las contribuciones es la llevada a cabo por Carrillo (2015), quien estableció como objetivo principal la formulación de un modelo de RSC para la Policía Nacional “en el marco de la guía técnica GTC 180 de Responsabilidad Social, un documento que proporciona

directrices para un enfoque de gestión socialmente responsable en las organizaciones” (p. 12).

Las conclusiones de esta investigación muestran que, pese a no contar con un modelo de RSE, la Policía Nacional promueve implícitamente algunos de los aspectos relacionados con este modelo como son la ética en el desarrollo humano integral y en materia de Derechos Humanos. Asimismo, como variables que presentan problemas o bajo nivel de RSE, se encuentran las ambientales, sobre todo las relativas al cuidado y preservación del medio ambiente que son fundamentales en un modelo GTC 180 (Carrillo, 2015).

De otro lado, se encuentran los aportes de Pardo y Sánchez (2013) respecto a la necesidad de hacer un estudio exploratorio sobre la RSE en el sector minero (carbón) en el departamento de Boyacá, para lo cual se tuvo en cuenta el análisis de la GTC 180, cuyos lineamientos están dados para “establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el enfoque de responsabilidad social en la gestión de las organizaciones colombianas” (p. 148).

Los resultados permitieron comprobar que el sector minero aplica los temas fundamentales de la RSE, como son la gobernanza organizacional, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente y prácticas operacionales justas, entre otros. No obstante, el estudio mostró que las comunidades aledañas a los proyectos mineros presentan altos índices de pobreza, lo que sin duda marca parámetros de no cumplimiento general en materia ambiental y apoyo a la comunidad, sobre todo porque cuando los proyectos se acaban, no quedan beneficios para esta última (Pardo y Sánchez, 2013).

Se concluyó igualmente, que la aplicación e implementación de actividades de RSE puede contribuir a que exista una mayor aceptación y reconocimiento por parte de la comunidad, pero también para poder ser más competitivos y participar de los mercados internacionales, en donde la exigencia de estándares de RSE es alto (Pardo y Sánchez, 2013).

Frente al alcance del estudio, se puede decir que este es descriptivo-exploratorio porque detalla la forma como los fenómenos objeto de estudio se manifiestan, teniendo interés en la medición y el acopio de información, así como en la exploración de los sujetos de investigación en su ambiente natural y en análisis de su contexto. Asimismo, el método corresponde al de un estudio mixto ya que combina en una fase o etapa de la investigación, métodos cuantitativos como cualitativos, en los que se busca describir, predecir y explicar resultados que sean medibles, mediante el método deductivo-inductivo que lleva a la observación y evaluación de los fenómenos.

De otro lado, en cuanto al significado para el campo profesional de la Maestría Calidad y Gestión Integral, es indudable que aporta elementos fundamentales a las organizaciones, a fin de que la RSE se convierta en un instrumento idóneo para fortalecer los niveles de calidad y gestión en la empresa Nebraska Agua Pura.

Conforme a ello, esta investigación tiene la intención de que la Mipyme embotelladora de agua Nebraska Agua Pura, puedan desplegar la herramienta de responsabilidad social, como política empresarial con el fin de incrementar sus niveles de calidad del sistema partiendo de objetivos claros, además de incorporar prácticas que unan y motiven a sus colaboradores, y que contribuyan a otorgar un valor adicional frente a sus competidores, generar buenos resultados a corto plazo y facilitar un retorno positivo del esfuerzo invertido.

Metodología

La metodología se basa inicialmente en un estudio de investigación descriptivo-exploratorio por que detalla “fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; detalla cómo son y cómo se manifiestan” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 108) y busca “medir o recoger información” (Hernández et al., 2010, p. 108), adicionalmente se basa en comprender y profundizar los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto.

El método utilizado en este estudio es mixto ya que combina en una fase o etapa de la investigación, métodos cuantitativos como cualitativos, donde busca describir, predecir y explicar resultados que sean medibles, mediante el método deductivo-inductivo que lleva a la observación y evaluación de los fenómenos, demostrando el nivel de fundamentación de estos, es decir que se estudia la integralidad de los sistemas desde conceptos universalmente aceptados a conceptos particulares o viceversa; que identifica la adopción de los conceptos de la Responsabilidad Social al interior de la Organización Nebraska Agua Pura (Pereira, 2011; Ruiz, 2013).

En el presente artículo solo se formuló una hipótesis descriptiva con el fin de proponer a la organización que se encuentra bajo observación, como explicación tentativa del fenómeno, determinando su veracidad o no, teniendo en cuenta que no es fácil estimar precisamente lo sucedido con el fenómeno, mediante la hipótesis de investigación que se muestra a continuación (Hernández et al., 2010).

Hipótesis: A través de la aplicación de un enfoque de responsabilidad social en la empresa Nebraska Agua Pura, con el fin de buscar sostenibilidad y expansión de la empresa.

Durante el desarrollo del proyecto, en total se diseñaron seis (6) instrumentos: Dos (2) entrevistas: una para aplicar a los proveedores de la empresa y otra al Gerente general (ver Anexo 1), Dos (2) encuestas: una para empleados y otra para clientes directos (ver Anexo 2), una (1) matriz diagnóstica basada en la GTC 180 (ver Anexo 3) y por último, una (1) matriz DOFA para evaluar el contexto de la organización.

Con el fin de establecer las apreciaciones y necesidades de las diferentes partes interesadas, a partir de entrevistas y encuestas, se evaluó la factibilidad, necesidad y aplicabilidad de la norma en la organización, generando una visión emancipadora, que no es una cosa diferente, al despertar de la conciencia de las partes en busca de una verdadera transformación cultural, creando la necesidad de mejorar su calidad de vida para reflejarlo en su entorno.

Se realizó una evaluación de contenido y de constructo con el fin de asegurar la comprensión y la pertinencia de los instrumentos contruidos, para ello se pidió la revisión a un grupo de expertos en el tema; este grupo se eligió con los siguientes criterios de selección: candidatos a Magister o Magister en calidad y gestión integral, con mínimo de 3 años de experiencia trabajando en áreas de calidad, planeación y/o seguimiento en empresas certificadas en una o más normas de sistema de gestión (mínimo ISO/NTC 9001) de orden público o privado. Después de la evaluación de contenido de los instrumentos (entrevistas y encuestas) por parte de este grupo, se realizan los ajustes pertinentes en cuanto a la construcción de las preguntas o enunciados, su coherencia y facilidad en la interpretación. Después se realiza una segunda validación por parte de 3 nuevos expertos, Magister en calidad y gestión integral con más de 5 años de experiencia en investigación de sistemas de

gestión de calidad, o 10 años experiencia trabajando en áreas de calidad, planeación y/o seguimiento en empresas certificadas en una o más normas de sistema de gestión, y experiencia específica en Responsabilidad Social Empresarial de mínimo 2 años (laboral o en investigación); se realiza con el fin de revisar: el cumplimiento de aspectos como: pertinencia, claridad y aplicabilidad.

Hay limitaciones en el número de expertos utilizados por la dificultad de encontrar profesionales con el perfil y conocimiento en el tema, lo cual dificulta el análisis de la información de manera estadística. El proyecto de investigación se realizó mediante cuatro momentos a saber:

- Organización y planeación de la investigación: en esta etapa se realizó la definición de un proyecto de investigación tendiente a definir el problema, justificación, objetivos, marco referencial y el diseño metodológico de la investigación.
- Desarrollo y ejecución del proyecto: en esta etapa se dio cumplimiento a los objetivos del proyecto de investigación, se construyeron y validaron los instrumentos y posteriormente fueron aplicados al grupo de interés
- Análisis de resultados: Para esta etapa se revisaron los resultados obtenidos en cada uno de los instrumentos aplicados, y se procedió a realizar un análisis de la información obtenida, contrastando dichos resultados con los objetivos propuestos. Adicionalmente, se realizó la operacionalización de las variables, para el instrumento de encuesta aplicado a los proveedores y al Gerente General. (ver anexo 6); para las

encuestas se estableció un análisis estadístico que se presenta en el capítulo de resultados

- Redacción del informe final: se realizó el informe final según los parámetros definidos en el procedimiento para la realización de proyectos de investigación y presentación de trabajos de grado, versión 10, Código: IN-P-01, en el marco de la maestría en calidad y gestión integral del convenio entre la Universidad Santo tomas y el ICONTEC, además de la norma NTC 1486 para presentación de trabajos de grado y referencias bibliográficas y electrónicas del ICONTEC.

Resultados y discusión

Durante el desarrollo del proyecto fue necesaria la aplicación de diferentes herramientas e instrumentos que permitieran dar respuesta a los objetivos planteados en el numeral 3, del presente documento. Con el fin de dar uniformidad y coherencia a los resultados se realiza la operacionalización de variables, en las que se plantean cuatro (4) categorías basadas en algunos principios y aspectos significativos de Responsabilidad Social expuestos en la GTC 180; para cada una de ellas se exponen dos subcategorías y a su vez dos (2) dimensiones, las cuales se establecen en común acuerdo con la organización Nebraska Agua Pura, tomando en cuenta el interés en ciertos temas, que la empresa deseaba trabajar y fortalecer. Para la selección de dichas dimensiones se tuvieron en cuenta adicionalmente, los conceptos de organizaciones como la GTC 180, entre otras.

La tabla 1, da cuenta de las categorías, subcategorías, dimensiones y sus definiciones, que fueron establecidas para evaluar en la Organización Nebraska Agua Pura.

Tabla 1. Categorías, subcategorías, dimensiones y definiciones a evaluar en la Organización Nebraska Agua Pura

CATEGORÍA	SUB CATEGORIA	DIMENSIÓN	DEFINICIÓN (Para Nebraska agua pura)
Concepto de responsabilidad social empresarial	Responsabilidad social como parte del cumplimiento legal	Gobierno corporativo y superiores	Sistema por el cual la empresa toma e implementa decisiones y gestiona el recurso humano y técnico disponible, con el fin de alcanzar los objetivos organizacionales.
	Responsabilidad social como estrategia competitiva	Excelencia	Son acciones sobresalientes en la gestión de una empresa y el logro de resultados basados en prácticas fundamentales que incluyen: alcance de resultados, orientación al cliente, liderazgo y perseverancia, etc.
Grupos de interés más relacionados con la empresa	Requerimientos sobre el producto y proceso	Comunicación	La interacción de una persona que pertenezca a un grupo con los demás grupos de interés: sus compañeros, superiores, clientes, etc.; en la cual existe un intercambio de información.
	Sugerencias o mejoras al producto o proceso	Organización	Engloba aspectos que determinan la forma en que se realiza el trabajo programado. Estos aspectos en las empresas se ven reflejados en la producción, en la programación las tareas, las relaciones entre compañeros, las formas de dirección y mando, el contenido del trabajo, la carga laboral y los ritmos.
Toma de decisiones	Administración de los recursos	Desarrollo sostenible y medio ambiente	Es la capacidad de la empresa de satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer el entorno en el cual la empresa opera (aire, agua, suelo, recursos naturales, seres humanos), para atender sus propias necesidades.
	Principios de la responsabilidad social.	Integridad	Consiste en formar un ambiente de trabajo guiado por los valores compartidos por todos. Radica en estructurar las decisiones empresariales de tal manera que las personas dentro de la organización tengan el poder de tomar las decisiones correctas.
Acciones de RS	Con las partes interesadas	Formación	Las actividades realizadas y enfocadas a mejorar la preparación y las competencias de los empleados en la empresa, que a su vez busca un equilibrio entre las aptitudes, conocimientos y destrezas del empleado y la exigencia de su ocupación laboral.
	Sobre el producto y la	Condiciones ambientales	Es el entorno de completo bienestar físico, mental y social, en el lugar de trabajo, adaptable

CATEGORÍA	SUB CATEGORIA	DIMENSIÓN	DEFINICIÓN (Para Nebraska agua pura)
	disposición de los residuos	y ergonómicas	a sus empleados y que son ideales para cumplir todas las tareas de trabajo asignadas.

Fuente: Elaboración Propia

Basados en estas definiciones se construyeron matrices e instrumentos pertinentes para cada una de las partes interesadas. Con el fin de dar cumplimiento al primer objetivo: Identificar prácticas de responsabilidad social con las que cuenta la organización Nebraska Agua Pura en la actualidad y en qué medida están alineadas a la GTC180, se elaboraron: una lista de chequeo y una Matriz DOFA.

La lista de chequeo fue estructurada con base en las dimensiones descritas anteriormente y de acuerdo a los parámetros que evalúa la entidad competente en este caso el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos “INVIMA” cuando realiza las visitas de inspección, vigilancia y control de los establecimientos competencia para las buenas prácticas de manufactura los cuales tiene como base la normatividad sanitaria vigente en este caso la resolución 2674 de 2013 y puede observarse en el anexo 7, esta fue aplicada junto con el gerente de Nebraska agua pura en día laboral, esto con el fin de dimensionar en tiempo real las condiciones en las que se encontraba la planta inicialmente, de igual manera se tuvo acceso a la totalidad de las instalaciones de la compañía. Abarco además de las instalaciones físicas, el personal y la parte organizacional de la misma (manuales de calidad, obligaciones parafiscales, cumplimiento de legislación ambiental, entre otros).

Para la evaluación se optó por una escala de calificación cumple si/no, y observaciones que se tuvieran en cada uno de los ítems evaluados esto con el fin de identificar el estado inicial de la empresa, las posibles fortalezas y fallas que se pudieran encontrar.

Los resultados por cada dimensión se describen a continuación:

Para la Dimensión de Condiciones Ambientales y ergonómicas se hace una inspección sobre el cumplimiento de aspectos como: Adecuada distribución de planta, las condiciones generales de los puestos de trabajo, equipos de seguridad y elementos de protección personal y comportamientos para identificación y prevención de riesgos. Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, se puede determinar que esta dimensión en la organización, se cumple en un 100% ya que la planta está distribuida de tal manera que el proceso es continuo, se proporcionan los equipo de seguridad necesarios, incluyendo los de protección individual, para la prevención de lesiones, enfermedades y accidentes laborales, así como el de gestión de emergencias, Se ejecutan acciones para prevenir riesgos ambientales y controlar accidentes relacionados, pero cabe resaltar que el proceso no se debe descuidar y que se deben tener en cuenta la legislación ambiental para ejecutar planes de mejora continua con el fin de garantizar una mejora en el entorno adaptable a sus empleados y que son ideales para cumplir todas las tareas de trabajo asignadas.

Para la dimensión gobierno corporativo y superiores se indaga al gerente de la compañía sobre: obligaciones fiscales, legislación ambiental, establecimiento y cumplimiento de metas sociales y ambientales, además de políticas para la evaluación de impactos económicos, sociales y ambientales, por parte de la organización.

Para la dimensión organización se indaga al gerente de la compañía acerca de los mecanismos con los que cuenta la organización para identificar y medir la satisfacción de clientes, consumidores y el mecanismo que se tienen para corregir las fallas, además se verifica como se tiene planteada la plataforma estratégica que incluya misión, visión,

políticas y objetivos estratégicos, procesos de contratación incluyentes y toma de decisiones teniendo en cuenta las expectativas de los grupos de interés y el uso eficiente de los recursos. La ilustración 3, da cuenta de los resultados obtenidos para esta dimensión.

Para la dimensión comunicación se indagó al gerente de la compañía sobre: las acciones para garantizar la promesa de ventas, la denuncia de fallas, la participación de los empleados, relacionamiento con la comunidad. Se pudo determinar que la organización cumplió en un 60% con todos los aspectos como: se cuenta con mecanismos internos para denunciar faltas a los principios éticos, se toman acciones para asegurar la promesa de venta, la adecuada respuesta a las quejas y reclamos y el servicio postventa para los clientes, usuarios y/o consumidores teniendo en cuenta las expectativas de los mismos, pero presenta un incumplimiento correspondiente al 40%, debido a que no se tienen acciones que fomenten la generación de relaciones constructivas con las comunidades de área de influencia ni el impacto de sus operaciones como tampoco promueve la participación de las mismas en la toma de decisiones en asuntos asociados a responsabilidad social.

Para la dimensión desarrollo sostenible y medio ambiente se indaga sobre: la inversión y el desarrollo de tecnologías para reducir el impacto ambiental de su operación y promover una producción más limpia, mecanismos de prevención y minimización de impactos. Se pudo determinar que la organización cumple en un 100% con todos los aspectos relacionados con la dimensión. Aunque se debe tener en cuenta el impacto que generan los desechos plásticos como bolsas y botellas una vez se ha consumido el producto.

Para la dimensión formación se indaga al gerente y a los empleados sobre: los procesos y procedimientos que garanticen la formación y entrenamiento para el adecuado

desempeño social y ambiental, mecanismos de prevención de los impactos generados, la realización capacitaciones continuas y procedimientos que permitan la identificación de productos bajo la categorización de saludables o nocivos para la comunidad. Se pudo establecer que la organización cumple en un 83% con la mayor parte de los aspectos correspondientes a esta dimensión, sin embargo, no se cuenta con iniciativas que fomenten la generación de valor para la organización con base en la reducción del impacto ambiental, ya que no se toma en cuenta la disposición final del plástico como botellas y bolsas después de consumido el producto, lo que representa un 17% de incumplimiento.

Para la dimensión integridad se indaga al gerente sobre: investiga todos los problemas e incidentes en materia de salud y seguridad para los trabajadores, hay preferencia por proveedores que son amigablemente responsables, se establecen acciones que promuevan la reducción y se mide el desempeño en las dimensiones económicas, sociales y ambientales. Se pudo inferir que que la organización presenta un cumplimiento del 50%; se pueden identificar que se ejecutan acciones para el adecuado manejo de energía, mecanismos para evaluar y controlar el respeto por los principios y valores de la organización, se llevan a cabo estrategias para garantizar la salud y la seguridad de los trabajadores, pero aún no se han implementado prácticas para el registro e investigación de los problemas e incidentes en materia de salud y seguridad planteados por los trabajadores, con el objeto de minimizarlos o eliminarlos, no se cuenta con indicadores para medir desempeño económica, ambiental y social, lo que representa el otro 50%, con incumplimiento.

Para la dimensión excelencia se indaga al gerente sobre: mecanismos para garantizar condiciones justas de contrato con proveedores, pero se deben implementar políticas que

promuevan la incorporación de los diferentes grupos de interés. Los resultados mostraron que la organización cumple en un 50% debido a que se cuenta con mecanismos para asegurar compras a los proveedores locales basado en precios, plazos de pago y entrega justos; el incumplimiento del 50% está relacionado con la inexistencia políticas que promueven el reconocimiento, evaluación y satisfacción de las opiniones y expectativas de los diferentes grupos de interés.

Otro resultado importante dentro del desarrollo de la investigación, estuvo encaminado a entender el contexto de la organización, para lo cual se aplicó una Matriz DOFA (debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas). Dicho análisis se realizó junto con el gerente de Nebraska agua pura en las mismas condiciones que se aplicó la lista de chequeo en día laboral, tomando en cuenta y analizando el entorno en general tanto interno como externo de la organización, evaluando aspectos como partes interesadas que afectaban en mayor medida, comportamiento del mercado, para poder verificar y tomar acciones de las fallas y de las fortalezas con que contaba la organización, complementando de esta manera el logro del primer objetivo. En la tabla 2 se presentan los resultados obtenidos

Tabla 2. Matriz DOFA para la empresa Nebraska Agua Pura

Fortalezas	Debilidades
- Lealtad de los consumidores a la marca - Canales de distribución en mayor parte de la región. - Condiciones climatológicas favorables. - Innovación de líneas de productos. - Contacto directo con clientes. - Conocimiento del entorno local.	- Carece de código de ética. - No se tienen identificados las partes interesadas (stakeholders). - No se realizan informes sobre aspectos económicos, sociales y ambientales de las actividades de la empresa. - Se desconoce la legislación ambiental y se carece de políticas ambientales.

Amenazas	Oportunidades
- No involucra a los colaboradores en la gestión de la empresa - No cuenta con programas de capacitación para el desarrollo profesional de los trabajadores. - No existen políticas para la selección de proveedores. - No se definen políticas ni actividades de servicio al cliente. - No se realizan actividades que consideren los posibles impactos de las operaciones de la empresa en la vida de la comunidad.	- Ampliación de mercado en otras regiones. - Ser líder en mercado. - Ventaja competitiva. - Aumentar la buena reputación. - Aumentar conocimiento sobre las partes interesadas (stakeholders).

Fuente: Elaboración Propia

Para el desarrollo del segundo objetivo de este trabajo de investigación: Aplicar instrumentos de caracterización en responsabilidad social empresarial en Nebraska agua pura, estableciendo prioridades en la implementación de prácticas de RSE, fue necesaria la construcción de encuestas y entrevistas, que permitieran evaluar las prácticas de responsabilidad social empresarial al interior de la organización. En total se diseñaron cuatro (4) instrumentos y se realizaron validaciones de constructo por parte de expertos con el fin asegurar su comprensión y pertinencia con el tema.

Según la entrevista realizada a los proveedores se puede observar que éstos tienen nociones acerca del tema e identifican prácticas de responsabilidad en Nebraska Agua Pura, para la cual identifican: en la dimensión de integridad: se evidencia el interés de la organización por el crecimiento y desarrollo propio y de sus proveedores, manteniendo fuertes vínculos comerciales; en la dimensión gobierno corporativo: se destaca el cumplimiento de los acuerdos establecidos con proveedores; sin embargo, como hallazgo en la entrevista se puede interpretar que la compañía no cuenta con un procedimiento en el que

se especifiquen las condiciones técnicas que deben cumplir sus proveedores, con el fin de que entre ambos, se logre elevar la competitividad.

Se realizó igualmente una entrevista al gerente general con el fin de conocer tanto las prácticas de RSE que el percibe y que aplica en su empresa, y a su vez conocer un poco de su plan estratégico y proyectos a futuro. Se puede apreciar su manejo acerca del concepto de responsabilidad social y su conocimiento sobre algunas prácticas que han sido incorporadas en Nebraska Agua Pura, como: Reducción de costos de operación los cuales están enfocados en el uso eficiente de recursos energéticos e hídricos, plan de manejo de residuos, en las prácticas como el reciclaje, actividad de la que se obtiene un beneficio económico (dimensión Desarrollo sostenible y medio ambiente) , y a su vez la identificación de las partes interesadas y herramientas de competitividad empresarial (formación), que se clasifica dentro de la categoría de “acciones de responsabilidad social” Como resultado de la entrevista, también se destaca la política de calidad del producto que se ofrece se identifica en la dimensión de excelencia, que muestra la Responsabilidad social como estrategia competitiva (subcategoría) y muestra el concepto de responsabilidad social empresarial (categoría) como parte fundamental de la estrategia de crecimiento y desarrollo de la organización.

Así mismo, dentro del desarrollo de este objetivo, se aplicaron encuestas dirigidas a empleados y clientes. Para el caso de los empleados, se cubrió la totalidad de la población, mientras que, para los clientes, se estableció un tamaño de muestral, de 30 participantes, elegidos al azar. En ese sentido, la organización debe establecer o dar a conocer las estrategias que tiene establecidas para abordar las necesidades de los clientes, según los resultados obtenidos, un 47% de los encuestados manifiestan estar en desacuerdo en la dimensión de

gobierno corporativo; en este caso los clientes no saben exista o la empresa no tiene espacios de mutua colaboración para el mejoramiento de la calidad y el servicio que se ofrece a sus clientes.

Conclusiones

- Frente a la hipótesis planteada de que la guía de implementación en prácticas de responsabilidad social en la organización Nebraska Agua Pura puede lograr la sostenibilidad y expansión de la empresa; se puede decir que esta guía basada en la GTC 180 se convierte en un herramienta idónea, en la medida que aborda todos los momentos que requiere la organización en el manejo de la RSE, como son Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA). Con esta guía se logra llevar a cabo no sólo un diagnóstico interno y externo de la organización, sino también la inclusión de las diversas partes interesadas. Si bien es cierto que no se consigue llegar a las demás etapas propuestas y poder evaluarlas, la tarea ya corresponde a la organización Nebraska Agua Pura, que consiste en poderla aplicar de forma sistemática. Si se aplica la guía, será posible que Nebraska Agua Pura pueda desarrollar planes más consistentes con la necesidad del mercado, ser más competitivos y llegar a otros mercados a los cuales no ha tenido acceso. Ello es posible si desarrolla el plan de comunicaciones, tanto interno como externo, si le hace un seguimiento a cada una de las acciones y, sobre todo, se lleva a cabo el interés de protección al medio ambiente, así como el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores y los diversos *stakeholders* presentes en el proceso de producción y distribución de sus productos.

- Asimismo, frente al problema de investigación, debe decirse inicialmente que la elaboración de la guía muestra que sí es posible que empresas como Nebraska Agua Pura, pueda comunicar a sus trabajadores un plan de RS acordes al contexto interno como externo de esta organización, pero sobre todo al desafío de reducir sustancialmente los altos costos que representa el proceso productivo. Esto es más evidente en Mipymes como Nebraska Agua Pura que, si bien ha tenido un crecimiento sostenible, este no ha sido acorde al proyectado, luego si se aplica la guía de RSE, se considera que será posible un mayor acercamiento a las metas propuestas por esta organización.
- Se identificaron las prácticas de responsabilidad social con las que cuenta la organización Nebraska agua pura en la actualidad y en qué medida están alineadas a la GTC180 y se evidencio que tienen un cumplimiento del 67% por ejemplo se evidencio fortalezas en cuanto al cumplimiento de la normatividad sanitaria en cuanto a la correcta distribución de la planta, se cuenta con procesos y procedimientos bien documentados y divulgados, los empleados cuentan con capacitación continua y se les provee de dotación suficiente para evitar lesiones y poder desempeñar las labores de manera correcta, no se evidencia metas sociales ni ambientales en este sentido no se toma en cuenta el impacto que generan los residuos plásticos como lo son envases y bolsas luego de que se consuma el producto, se debe tener mayor asertividad en cuanto a la comunicación con las partes interesadas conocer sus necesidades y expectativas.

- Se aplicaron instrumentos para poder identificar las prácticas de responsabilidad social con las que contaba inicialmente la organización Nebraska Agua Pura y en qué medida estaban alineadas a la GTC180, por medio de una lista de chequeo y una Matriz DOFA. Y luego se procedió a aplicar instrumentos de caracterización en responsabilidad para lo cual se elaboraron 2 encuestas y 2 entrevistas, que permitieron evaluar las prácticas de responsabilidad social empresarial al interior de la organización. En total se diseñaron cuatro (4) instrumentos los cuales arrojaron resultados que permitieron priorizar las estrategias de implementación de prácticas de RSE dando prioridad a las que afectaban de manera relevante a la organización.
- A partir de los resultados de las encuestas de los clientes se puede inferir una imagen de la empresa muy favorable, destacándose aspectos como buena atención al cliente, alto grado de satisfacción (respuestas oportunas, atención a reclamaciones, quejas, devoluciones), producto comercializado a un buen precio, aunque también se encontraron falencias para las cuales se deben plantear acciones de mejora (participación de clientes, demostrar interés en su crecimiento, planear rutas de entrega más efectivas).

Recomendaciones

Este proyecto puede tener continuidad en la medida en la que se evalúe el impacto que la misma tuvo en la aplicación en la organización Nebraska Agua Pura.

Se deben propiciar más investigaciones sobre RSE en otros escenarios empresariales, con el fin de identificar similitudes y diferencias respecto a los resultados obtenidos hasta el momento. Ello también contribuirá a establecer un marco más sólido de RSE.

Asimismo, se debe propender por establecer una legislación más exigente, de forma que lleve a que las grandes empresas lo apliquen de una forma más sistemática, contribuyendo con ello a una mejoría significativa en materia social

Referencias

- Acevedo, J., Zárate, R. y Garzón, W. (2013). Estatus jurídico de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en Colombia. Bogotá: Universidad de La Sabana. *Revista Dikaion*. 22(2), 303-332.
- Añez, C. y Bonomie, M. E. (2010). Responsabilidad social empresarial: estrategia de competitividad en el marco de la globalización. *Revista Formación Gerencial*. 9(1).
- Caravedo, B. (2011). *Desarrollo sostenible, ética, filantropía y responsabilidad social*. En: Vives, Antonio. y Peinado, Estrella. Ed. RSE. *La responsabilidad social de la empresa en América Latina*. Washington: Banco Interamericano de Desarrollo. Recuperado de <https://publications.iadb.org/handle/11319/5383>
- Carbal, A. y Blanquicett, J. (2011). Sistema de gestión social para pequeñas y medianas empresas. *Revista Saber, Ciencia y Libertad*.

Cárdenas, C. (2009). Responsabilidad social empresarial. Un aporte al proceso de desarrollo . Bogotá: *Revista de Tecnología - Journal of Technology*. 8(1)

Cardona, D. (2016). *La responsabilidad social empresarial. Concepto, evolución y tendencias* . Bogotá: Universidad Libre. Facultad de Derecho. Recuperado de <http://www.unilibre.edu.co/bogota/pdfs/2016/1sin/25.pdf>

Carrillo, M. (2015). *Formulación de un modelo de responsabilidad social y diagnóstico para la Policía Nacional en el marco de la Guía de Responsabilidad Social GTC 180*. Bogotá: Universidad Santo Tomás. Facultad de Administración. Convenio de Cooperación Académica USTA- ICONTEC.

Colombia. Sistema Nacional de Competitividad, Ciencia, Tecnología E Innovación. (2018). *Índice de Competitividad Global (Index Global Competitiveness ICG)*. Bogotá: Presidencia de la República. Recuperado de <http://www.colombiacompetitiva.gov.co/sneci/Paginas/indicadores-internacionales-igc.aspx>

Desur. (2015). *Responsabilidad Social Empresarial: buenas prácticas y recomendaciones*. Quito: autor. Recuperado de <http://responsabilidadsocialquito.com.ec/wp-content/uploads/2015/09/DESUR-guia-final.pdf>

Díaz, R. (2016). *Caracterización de las prácticas de responsabilidad social empresarial en el ámbito ambiental de la cementera Argos en Colombia 2009-2015*. Tesis de grado para Administración de Empresas. Cali: Universidad Autónoma de Occidente.

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Programa de Administración de Empresas. Recuperado de <https://red.uao.edu.co/bitstream/10614/9443/1/T07114.pdf>

Dinero. (2016). *Mypimes generan alrededor del 67% del empleo en Colombia*. Bogotá: autor. Recuperado de <http://www.dinero.com/edicion-impresa/pymes/articulo/evolucion-y-situacion-actual-de-las-mipymes-en-colombia/222395>

Duque, Y., Cardona, M. y Rendón, J. (2013). Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones. *Revista Cuadernos de Administración*. 29(50), 196-206.

Ecopetrol. (2014). *Responsabilidad Corporativa. Código de Ética*. Bogotá: autor. Recuperado de; <http://www.ecopetrol.com.co/wps/portal/es/ecopetrol-web/responsabilidad-corporativa/etica-y-cumplimiento/informacion-relacionada/codigo-de-etica>.

Escobar, L., Caceres, M. y Arevalo S. (2010). Estado del arte para la línea de investigación en Responsabilidad Social del Convenio Universidad Santo Tomás e Icontec, Colombia. *Revista Signos*. 2(2), p. 88.

Flores, A. (2013). *La responsabilidad social empresarial en las Pymes de Colombia*. . Trabajo de grado Especialista en Mercadeo. Bogotá: Escuela de Administración de Negocios. Recuperado de <http://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/5885/FlorezAndrea2013.pdf?sequence=2>

Fundemas. (2012). *Guía práctica de RSE para Pymes. Mejores prácticas para mayor productividad*. San Salvador: autor. Recuperado de <http://www.fundemas.org/publicaciones/guias-practicas?download=68:guia-practica-de-rse-en-pymes>.

Galea, G. (2012). *Responsabilidad Social empresarial en un mundo globalizado*. Recuperado de <https://www.hotcourseslatinoamerica.com/study-abroad-info/subject-info/corporate-social-responsibility-in-a-globalized-world/>

Gallegos, L. (2010). *Economía social de mercado, medio ambiente y responsabilidad social empresarial*. . Lima: Instituto de Estudios Social Cristianos. Recuperado de http://www.kas.de/wf/doc/kas_21778-1522-1-30.pdf?110131201124

Galvis, R. (2008). El aporte económico de las Pymes en Colombia y su actualización tecnológica a partir del software libre basado en el concepto de ERP. Cali: Universidad Libre. *Revista Entramado*. 4(1), p. 65.

Giraldo, L., Kammerer, Y. y Ríos, L. (2016). Responsabilidad social en PYMES del área metropolitana de Medellín, Colombia. *Revista Dimensión Empresarial*. 14(1), p. 125.

González, E. y García, D. (2006). La responsabilidad social empresarial (RSE) en Europa: la apuesta por un nuevo modelo de empresa. Una revisión crítica desde la ética empresarial. *Recerca, Revista de Pensamiento y Análisis*. (6).

Gordillo, A. (2012). Responsabilidad Social Empresarial. Nueva manera de hacer negocios en el siglo XXI. *Revista Expeditio*. (12).

Hurtado, G. y Duque, M. (2015). *Estudio del clúster de Restrepo, hacia la competitividad y la responsabilidad Social empresarial*. Tesis para especialización en Gestión Empresarial. Bogotá: Universidad Politécnico Gran Colombiano. Recuperado de <http://repository.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/589/RSE%20Sinergia%20Consultores%20MC.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Instituto Colombiano de Normas Técnicas (ICONTEC). (2008). *Guía Técnica Colombiana GTC 180*. Bogotá: autor. Recuperado de http://200.93.163.76:8080/moodledata/478/s4/GTC_180.pdf

Machuca, A. (2013). *Evolución de la responsabilidad social en el mundo y en Latinoamérica*. Perú: Universidad de Piura. Recuperado de <http://blogs.peru21.pe/tumismoeres/2013/04/evolucion-de-la-responsabilida.html>.

Mejía, C. y Rendón, S. (2016). *Determinación de brechas estructurales para la integración de la Responsabilidad Social en una empresa del sector BPO de la ciudad de Manizales. Tesis Magister en Administración de Negocios*. Manizales: Universidad Autónoma de Manizales. Facultad de Ciencias Sociales y Económicas. Recuperado de <http://repositorio.autonoma.edu.co/jspui/bitstream/11182/967/1/Determinaci%C3%B3n%20de%20Brechas%20Estructurales%20para%20la%20Integraci%C3%B3n%20de%20la%20RSE.pdf>

Mejía, C. y Rendón, S. (2016). *Determinación de brechas estructurales para la integración de la Responsabilidad Social en una empresa del sector BPO de la ciudad de*

Manizales. Tesis Magister en Administración de Negocios. Manizales: Universidad Autónoma de Manizales. Facultad de Ciencias Sociales y Económicas. Recuperado de

<http://repositorio.autonoma.edu.co/jspui/bitstream/11182/967/1/Determinaci%C3%B3n%20de%20Brechas%20Estructurales%20para%20la%20Integraci%C3%B3n%20de%20la%20RSE.pdf>

Olano, A. (2015). *Estudio de la responsabilidad social empresarial en Colombia, un compromiso de todos.* Ensayo de grado Administrador de Empresas. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada, Facultad de Ciencias Económicas. Recuperado de: <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/12615/2/Estudio%20-%20Responsabilidad%20Social%20Empresarial%20en%20Colombia.pdf>.

Organización Internacional de Normalización (ISO). (2010). *Norma Internacional ISO 26000. Guía de responsabilidad social.* Recuperado de https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf

Pardo, L. y Sánchez, L. (2013). *Estudio exploratorio sobre la responsabilidad social en el sector minero del carbón del departamento de Boyacá, con base en los lineamientos de la guía de responsabilidad social ISO 26000.* Bogotá: Universidad Santo Tomás. Maestría en Calidad y Gestión Integral. Convenio de Cooperación Académica USTA-ICONTEC.

- Peinado, E. (2014). RSE en América Latina. En: Vives, A. y Peinado, E. Ed. (2014). *RSE la responsabilidad social de la empresa en América Latina*. Washington: Banco Interamericano de Desarrollo. Recuperado de <https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/5383/La%20responsabilidad%20social%20de%20la%20empresa%20en%20Am%C3%A9rica%20Latina%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Peláez, J. (2014). La responsabilidad social empresarial y la gestión humana en Colombia: desafíos para fortalecer una relación estratégica. Medellín: *Revista Ciencias Estratégicas*. 22(31).
- Peña, D. y Serra, A. (2013). La práctica de la responsabilidad social empresarial. Estudio de caso en el sector turístico. *Revista Innovar Journal Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*. 23(49). ISSN 2248-6968.
- Pérez, M. del C. y Morales, D. (2011). Revisión de los orígenes de la responsabilidad social empresarial en el sector salud en Colombia. *Revista Cuidarte*, 2(1).
- Pérez, G. y Bedoya, D. (2005). Las estrategias de responsabilidad social en la expansión global, nuevo paradigma de la gestión empresarial. Medellín: Universidad Nacional de Colombia. *Revista Gestión y Ambiente*. 8(2), p. 174.
- Roser, I. (2005). *Guía de la Responsabilidad Social Corporativa para las Pymes*. Recuperado de https://observatoriorsc.org/wp-content/uploads/2013/07/Guia_RSC_PYME.pdf

Santander, F. (2012). *La responsabilidad social más allá de la gestión de la calidad en cuatro municipios del Departamento del Valle del Cauca*. Bogotá: Universidad Santo Tomás. Facultad de Administración. Convenio de Cooperación Académica USTA-ICONTEC.

Strandberg, L. (2010). *El compromiso con los grupos de interés*. Navarra: Universidad de Navarra. IESE Business School. Recuperado de http://www.iese.edu/es/files/Cuaderno%20No%2010_tcm5-61597.pdf

Tinoco, U. (2013). *Evolución, aproximación al concepto y teorías de responsabilidad social empresarial*. Bogotá, Colombia: en línea; Universidad Nacional de Colombia, facultad de Ciencias Económicas, Recuperado de: <http://www.bdigital.unal.edu.co/47293/1/6819572.2013.pdf>. pág. 27

Valenzuela, L. (2004). *Perspectivas de la responsabilidad social empresarial con enfoque ambiental*. Tesis de Grado Magister en Administración. Manizales: Universidad Nacional de Colombia. Facultad de Ciencias y Administración. Recuperado de <http://www.bdigital.unal.edu.co/1182/1/luisfernandovalenzuelajimenez.2004.pdf>.pdf