

## LAS ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN COLOMBIA

### CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY ACTIONS IN COLOMBIA

**Jennifer Andrea Lemus Quintero<sup>1\*</sup>**  
**Fabián Alfredo Carrascal Delgado<sup>2</sup>**

<sup>1\*</sup>Magister en Administración, Universidad Francisco de Paula Santander, Ocaña, Colombia,  
Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-1853-3895>, E-mail: [jalemusq@ufpso.edu.co](mailto:jalemusq@ufpso.edu.co)

<sup>2</sup>Texas A&M University, College Station, Estados Unidos, Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-0229-5087>,  
E-mail: [carrascal.fabian@gmail.com](mailto:carrascal.fabian@gmail.com)

Fecha de recibido: 03 de febrero de 2018

Fecha aprobación: 17 de marzo de 2018

**Resumen:** Este artículo tiene como propósito describir las acciones de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que están realizando importantes empresas en Colombia. La muestra está representada por quince empresas que usan la RSE como estrategia de crecimiento empresarial: Grupo Bancolombia, Davivienda, Nutressa, Alpina, Postobón, Manuelita, Frisby, Grupo Orbis, Ecopetrol, Terpel, Grupo EPM, Grupo Éxito, Grupo Familia, Industrias Haceb y Amarilo. Se efectuó un análisis documental a informes de sostenibilidad e integrados de gestión sostenible revelados por dichas empresas durante los años 2013 y 2018. Las acciones de RSE ejecutadas son bastante similares, razón por la cual se convierten en un referente, compilado en un único documento, para otras empresas que deseen adoptar la RSE como marco estratégico de sus negocios.

**Palabras clave:** Acciones, crecimiento, estrategia, informes, sostenibilidad.

**Abstract:** The purpose of this article is to describe the actions of Corporate Social Responsibility (CSR) that are being carried out by important companies in Colombia. The sample is represented by fifteen companies that use CSR as a business growth strategy: Grupo Bancolombia, Davivienda, Nutressa, Alpina, Postobón, Manuelita, Frisby, Grupo Orbis, Ecopetrol, Terpel, Grupo EPM, Grupo Éxito, Grupo Familia, Industrias Haceb and Amarilo. A documentary analysis was carried out on sustainability and integrated reports on sustainable management revealed by these companies during the years 2013 and 2018. The CSR actions carried out are quite similar, which is why they become a benchmark, compiled in a single document, for other companies that wish to adopt CSR as a strategic framework for their businesses.

**Keywords:** Actions, strategy, reports, sustainability, increase.



\*Autor para correspondencia.

Correo electrónico: [jalemusq@ufpso.edu.co](mailto:jalemusq@ufpso.edu.co)

La revisión por pares es responsabilidad de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña

Este es un artículo bajo la licencia CC BY-NC-ND (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>)

## 1. Introducción

Las prácticas que actualmente realizan las empresas en RSE están sujetas a la percepción de las personas que las diseñan; es decir, son al igual que las estrategias, acciones, subjetivas formuladas desde una perspectiva personal desde lo que se considera bueno y que generará un impacto positivo dependiendo de la problemática que se desee intervenir con dicha acción (Lemus, 2018).

En Colombia la RSE ha sido adoptada como la responsabilidad de la cual se apropia la empresa para lograr no sólo sus objetivos económicos sino también generar beneficios sociales y ambientales mediante la formulación y puesta en marcha de proyectos que reduzcan profundamente problemas en el país (Crespo, 2010); y para conocer el detalle de cómo lo han venido haciendo se presenta el siguiente artículo de investigación.

## 2. Metodología

Se utilizó la técnica de recolección y análisis documental recurriendo, como instrumento de análisis de contenido, al estudio de los informes de sostenibilidad, de gestión e integrados de gestión sostenible presentados y publicados por reconocidas empresas colombianas consideradas sostenibles, responsables y con mejor reputación según la metodología del Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCOC), correspondiente al informe del año 2018 (MERCOC, 2018) dentro de las cuales se encontraron: Grupo Bancolombia, Davivienda, Nutressa, Alpina, Postobón, Manuelita, Frisby, Grupo Orbis, Ecopetrol, Terpel, Grupo EPM, Grupo Éxito, Grupo Familia, Industrias Haceb y Amarilo.

Adicionalmente, las acciones fueron agrupadas en catorce indicadores considerados como aspectos materiales, generales, en cada informe: gobierno, ética e integridad, mercadeo social, mercadeo con causa, voluntariados, causas sociales, desempeño económico, proveedores, proyecto social y comunitario, gestión del talento humano, gestión de clientes, donaciones, gestión ambiental.

Se realizó el análisis de los resultados obtenidos, describiendo gráficamente los aspectos hacia los que mayormente están direccionadas las acciones de RSE de las empresas estudiadas.

## 3. Resultados

Los estudios de RSE han puesto en evidencia teorías y postulados basados “*en la necesidad de construir una sociedad mejor*” (Garriga y Melé, 2004). En consecuencia, todas las teorías coinciden en la importancia y el impacto que tiene la RSE en cuatro aspectos elementales y que se deben tener en cuenta al momento de definirla como estrategia empresarial y diseñar las acciones que se efectuaran para conseguirla, como lo son: ética empresarial, responsabilidad empresarial, grupos de interés y desarrollo sostenible (Lemus, 2018).

En consideración, hay guías que permiten implementar, analizar y evaluar las acciones de RSE. Entre ellas resaltan las que se relacionadas en la Tabla 1.

**Tabla 1**

Principales guías desarrolladas en el mundo para la implementación, análisis y evaluación de la RSE

Guía	Nombre de la Norma/Guía
Libro Verde	Marco europeo para promover la calidad y la coherencia de las prácticas de responsabilidad social
ISO 14000	Gestión Ambiental
ISO 26000	Responsabilidad Social
SGE 21 2008	Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable
AA 1000	Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad
SA8000	Norma para la promoción de mejores condiciones laborales
GRI4 y GRI	Representan las mejores guías para realizar los informes de sostenibilidad

**Nota:** La tabla muestra el nombre de la norma guía desarrolladas a nivel mundial en cuanto a la RSE Fuente. Autores.

Las guías antepuestas en la Tabla 1 pueden ser adoptadas por cualquier empresa, teniendo en cuenta sus para dar satisfacción a sus propios requerimientos.

Las acciones de RSE son reveladas mediante reportes o memorias de sostenibilidad, a través de las cuales, las empresas enseñan la forma en la que se comprometen y cumplen de manera transparente con las acciones promovidas, la capacidad que tienen para emprender y competir y el modo de cumplir con aspectos jurídicos y normativos (Vives, 2011) como los tipos de informes que se describen en la Tabla 2.

**Tabla 2**

Tipo de informes que utilizan las empresas para reportar, entre otras cosas, acciones de RSE

Informe	Generalidades
Balance Social	Es un instrumento de gestión para planear,organizar, dirigir, registrar, controlar y evaluar, en términos cuantitativos y cualitativos, la gestión social en un período determinado y en el que deben aparecer indicadores económicos, humanos y sociales relacionados con el entorno y los grupos internos y externos con los cuales se relaciona la empresa (Colina, Senior, 2008).
Informe de Gestión	El informe de gestión es el recuento escrito de la administración de un ente económico sobre la forma cómo llevó a cabo su gestión durante el período para el cual fue(ron) elegido(s), y las medidas que recomienda al máximo órgano social para que sean adoptadas por éste (Actualícese,2008).
Informe de Sostenibilidad	Tienen como objetivo informar a los grupos de interés de una compañía sobre la gestión que realizan a nivel económico, social y ambiental. Éstos a su vez, contribuyen a que las empresas reconozcan los posibles riesgos a los que se pueden enfrentar (Cecodes, s.f.).
Informes Integrados (IR)	Es una guía para organizaciones cuyos informes de sostenibilidad, finanzas y gobierno corporativo se preparan por separado. El objetivo es presentar la información de manera concisa, estratégica y sostenible con creación de valor, enfocado a la identificación de riesgos (Macías, Farfan-Lievano,2017).

**Nota:** Informes utilizados en las empresas para reportar acciones de RSE. Fuente. Autores.

Los tipos de informes relacionados en la Tabla 2 son revelados anualmente, contienen datos y cifras de tipo económico, financiero, social, laboral, ambiental, entre otros, a través de los cuales, de manera práctica, las empresas comunican la gestión de su RSE a sus diferentes grupos de interés (Lemus, 2018). También contienen información acerca de indicadores que miden, comparan y reconocen la gestión de las compañías más allá de sus ganancias económicas y por los que obtienen premios y reconocimientos como el que reconoce la MERCOSUR.

La MERCOSUR, es uno de los monitores de referencia en el mundo. Se trata de un instrumento de evaluación reputacional lanzado en el año 2000, basado en una

metodología multistakeholder compuesta por cinco evaluaciones y doce fuentes de información. Actualmente Merco elabora seis rankings (Merco Empresas, Merco Líderes, Merco Responsabilidad y Gobierno Corporativo, Merco Talento, Merco Consumo y Merco Responsabilidad Social). Todos los criterios de ponderación son públicos y, al igual que los resultados de cada edición, se pueden consultar en su sitio web (MERCOS, 2018).

A partir del conocimiento y uso de la información publicada por la MERCOS sobre las empresas más sostenibles, responsables y con mejor reputación corporativa se conoció que Grupo Bancolombia, Davivienda, Nutresa, Alpina, Postobón, Manuelita, Frisby, Grupo Orbis, Ecopetrol, Terpel, Grupo EPM, Grupo Éxito, Grupo Familia, Industrias Haceb y Amarilo, de origen colombiano, hacen parte de ellas.

Los sectores económicos a los que pertenecen las empresas mencionadas son actividades financieras, mobiliarias y de seguros, manufactura de alimentos, manufactura de químicos, minería, electricidad, gas vapor y agua, comercio al por mayor y menor no especializado y de electrodomésticos y construcción; no obstante, un elemento en común entre ellas es la definición de la RSE como estrategia de crecimiento empresarial.

Para Stuart (1980) la RSE debe ser aplicada, básicamente, mediante acciones que sean consideradas en función de sus consecuencias debido al impacto colectivo que tienen; es decir, realizar acciones proporcionando el mayor bien posible a la mayor cantidad de personas sin dejar de lado el objetivo material de rentabilidad que persiguen las organizaciones. En efecto, las

acciones de RSE ejecutadas por las empresas estudiadas fueron:

- Financiación de proyectos para vivienda, educación y otros proyectos de inversión social.

- Dotación de instrumentos musicales como aliados de la cultura.

- Disposición de oficinas de atención al cliente en casi todo el país.

- Innovación en cada uno de los servicios prestados mediante sitio web, facturas electrónicas, pago electrónico de peajes, digitalización de las pymes, app móvil, entre otros.

- Voluntariado corporativo en temas de educación, emprendimiento, convivencia, cuidado del medio ambiente, entre otros.

- Inversión social mediante donaciones.

- Inversión en programas de educación financiera.

- Apoyo a pequeños productores en la financiación de sus iniciativas productivas.

- Gestión de la movilidad eléctrica y fortalecimiento del gas natural vehicular como alternativas de transporte más limpio.

- Iniciativas de paz y reconciliación.

- Esquemas de economía circular.

- Accesibilidad a clientes con discapacidad visual y auditiva en sus oficinas y call center.

- Apoyo al Pacto por la Innovación como estrategia de crecimiento y desarrollo en conjunto con Colciencias.

- Patrocina a jóvenes emprendedores en diferentes eventos relacionados con la innovación.

- Capacitación a sus contratistas.

- Modelos de gestión de marcas y redes.

- Creación de un comité corporativo para la innovación.

- Promoción de estilos de vida saludable mediante programas de control de obesidad infantil de escuelas públicas para lo cual reformularon los nutrientes en algunos productos.

- Autorregulación publicitaria de los productos a menores de 6 años.
- Certificaciones en la gestión de calidad e inocuidad de los productos.
- Formación a colaboradores en talentos transversales.
- Consolidación del modelo teletrabajo.
- Gestión del autocuidado de los empleados.
- Realiza trabajos en líneas de nutrición, educación y generación de ingresos y emprendimiento desde una fundación.
- Reconocimiento y premiación a aquellos proveedores que trabajan alineadamente con los objetivos de la empresa.
- Desarrollo del concepto de coeficiencia de energía y agua.
- Aprovechamiento de residuos de los procesos productivos.
- Creación de comités de bienestar. Donación en dinero y especie de alimentos, pintura, postes, árboles, mesas.
- Reducción de gases efecto invernadero.
- Donaciones a instituciones promotoras de actividades políticas que ayudan a la consolidación del sistema social del país.
- Gestión de redes de trabajo con entidades gubernamentales para llevar a cabo proyectos sociales y medio ambientales.
- Innovación y mejora en los productos teniendo en cuenta la salud del consumidor.
- Publicidad transparente y responsable respecto a la información de los productos a comercializar.
- Estudio de necesidades específicas presentes en la comunidad donde hace presencia y las prioriza para apoyar causas solidarias.
- Gestión de la donación de agua por parte de todos los colombianos a aquellos que más lo necesitan, además, aportan el 25% más de lo recolectado.
- Promoción del deporte y la educación, así como también dona elementos relacionados con dichos temas.
- Proyecto de post consumo del material de uno de sus productos que después de procesados son convertidos en pupitres que luego donan a instituciones de extrema pobreza.
- Planes de trabajo para el tratamiento del agua.
- Contratación del talento humano de universidades de Colombia y personas de la comunidad, zona de influencia de la empresa.
- Gestión de la diversificación de operaciones agroindustriales.
- Aplicación de gallinaza y cachaza para aumentar el contenido de materia orgánica en el suelo.
- Certificación ISO 9001, 22000, 14001 y NTC 5830, HACCAP, OHSAS 18001, entre otras, como parte de su estrategia de RSE.
- Programas sociales: educación, salud y vivienda para los colaboradores y sus familias.
- Generador de proyectos productivos como confección de dotación y guantes industriales.
- Realiza actividades de reforestación como compromiso con el medio ambiente.
- Programas comunitarios: cursos, talleres y encuentros.
- Capacitación, visitas técnicas y auditorías de calidad a los proveedores.
- Educación a la comunidad a través de un instituto tecnológico.
- Creación de empaques eco amigables producidos a partir del bagazo de la caña, un residuo orgánico del proceso de producción de azúcar.
- Cultivo de sus propias materias primas.
- Programas de reforestación.
- Equidad de género en salarios e igual número de hombres y mujeres contratados.
- Trabaja en la creación de universidades.
- Innovación en sus productos químicos y alimenticios.
- Creación de mesas de sostenibilidad al interior de la empresa.

- Voluntariado corporativo (mejora de viviendas, espacios comunitarios e instituciones educativas).
- Hace seguimiento a su código de ética identificando el número de incumplimiento al mismo por tipología. Además, informan las medidas adoptadas para hacer frente a dichos casos.
- Aplicación de normas y reglamentaciones expedidas por autoridades competentes respecto a sus actividades productivas.
- Gestionan el conocimiento e innovación a través de charlas internacionales.
- Capacitación a comunidades cada vez que inician un nuevo proyecto.
- Inversión en programas ambientales operativos: estudios, diagnósticos, trámites legales, entre otros.
- Adquisición de equipos o desarrollo de tecnologías para la recuperación y protección del aire.
- Apoyo y alianzas con fundaciones gestoras de temas ambientales y sociales.
- Servicios complementarios como tiendas y kioscos.
- Promoción del gas natural vehicular como alternativa de ahorro y beneficio ambiental.
- Premia la fidelidad de clientes mediante capacitación.
- Plan de incentivos para asesores de ventas de los distribuidores.
- Cultura del diálogo con los empleados mediante correrías anuales.
- Prácticas laborales basadas en derechos humanos.
- Capacitación al personal en temas relacionados con el negocio.
- Contratación de más del 90% de proveedores locales.
- Gestión de derrames.
- Sistema de recolección de aguas lluvias para uso de la red contra incendios.
- Productos provenientes de fuentes de energía renovables de carácter vegetal.
- Escuelas para trabajadores y de industria con los clientes.
- Voluntariado y donaciones para apadrinar niños y crear bibliotecas.
- Informes desarrollados con base en los lineamientos del Global Reporting Initiative 4.0, los Objetivos Desarrollo Sostenible, Pacto Global, ISO 26000, Índice Global de sostenibilidad Dow Jones (DJSI).
- Inclusión de pequeños empresarios y emprendedores de su área de influencia mediante programas de mercadeo social.
- Apoyo en el pago de los servicios públicos a familias que protegen algunos bosques.
- Cuenta con una nueva fuente de generación de energía, la eólica.
- Inversión en restauración de bosques, reforestación, implementación de sistemas silva pastorales, cercas vivas, entre otros.
- Identificación y trabajo riguroso en la disminución de riesgos asociados a la actividad principal por medio de indicadores de gestión.
- Libre asociación de los empleados, estudio del clima organizacional y calidad de vida.
- Proceso de ascenso como herramienta de promoción y desarrollo del talento humano.
- Inclusión de población vulnerable: discapacitados físicos y cognitivos y víctimas o reinsertados del conflicto armado en Colombia.
- Comercio responsable mediante compras directas a productores agrícolas nacionales.
- Asesoramiento a pequeños comerciantes para distribuir algunos de sus productos y mantenerse en la cadena productiva.
- Cuenta con una fundación para trabajar en la erradicación de la desnutrición infantil en Colombia. Trabaja en alianza con recursos de clientes, proveedores, empleados.
- Patrocinios a actividades recreativas y sensibilización para una vida saludable.



-Reciclaje de las tirillas de pago e informe de la manera como los clientes deben disponer de los empaques de sus propios productos.

-Siembra de árboles con ayuda de los clientes y tiene puntos disponibles para recolección de post consumo.

-Ahorro de energía con la aplicación de la iniciativa Green Yellow.

-Cuentan con escuelas de Liderazgo para formación y capacitación a líderes de la organización.

-Beneficios a empleados: préstamos para vivienda, auxilio para estudios, celebración de festividades.

-Tiene su propio Fondo de empleados pensando en el mejoramiento de la calidad de vida de sus empleados.

-Comercialización y transformación de material reciclable con asociaciones de recicladores y los hogares colombianos.

-Alianzas, talleres de estimulación, consultorio virtual, conferencias online orientado a sus clientes.

-Donación de productos a cambio del retorno de empaques para darles una adecuada disposición final.

-Direccionamiento de encuestas a los grupos de interés identificando aspectos relevantes para éstos.

-Consolidación de alianza comercial mediante Joint Venture.

-Programa de ética: políticas de cumplimiento, código de ética, manuales para control de la corrupción y soborno y para administración de conflictos de interés.

-Donaciones a causas filantrópicas y de apoyo social (salud, deporte, medio ambiente).

-Gestión de agrupaciones sociales.

-Acompañamiento posventa al cliente.

-Cumplimiento legal y normativo respecto a uso de agua, energía, residuos y sustancias químicas.

Las acciones descritas anteriormente permitieron realizar un análisis con cada una de ellas mediante su inclusión en un indicador material según su clasificación dentro de cada informe estudiado. Como resultado, se obtuvo un total de catorce indicadores sobre los cuales las empresas enfocaron sus acciones de RSE durante los años 2013 y 2018 como se observa en la Figura 1.



**Figura 1.** Porcentaje por indicador sobre los cuales las empresas colombianas, enfocaron sus prácticas de RSE entre los años 2013 y 2018. Fuente: Autores.

De la Figura 1 se deduce que, según los informes analizados, las empresas colombianas, estudiadas, enfocaron sus prácticas a aspectos relacionadas con transparencia y anticorrupción, lo cual representa el 100% de la muestra, mientras que el 67% de ellas realizó donaciones y/o ejecutó actividades de gestión ambiental y el 60% trabajó en actividades que conciernen a la gestión de clientes, del talento humano y de proyecto social comunitario, dejando en evidenciando un profundo interés por los grupos de interés medio ambiente y sociedad.

Dentro de las acciones encaminadas a la protección del medio ambiente resaltan las inversiones medio ambientales tendientes a reforestar, reciclar, gestión de productos post consumo y reutilización de desechos.

Por otro lado, las acciones más comunes en el aspecto social fueron las relacionadas con donaciones en educación y vivienda; proyectos sociales conducentes a talleres y cursos en salud, deporte, educación y derechos humanos.

#### 4. Conclusiones

En conclusión, cualquier empresa puede incorporar como estrategia la RSE considerando la ética, la responsabilidad y la sostenibilidad como ejes fundamentales en su definición, así como lo han hecho las diferentes empresas estudiadas.

A pesar de que no todas las empresas estudiadas pertenecen a un mismo tipo de industria, todas las estrategias coinciden en temas como la generación de valor en su producto y/o servicio, involucramiento de la comunidad y el crecimiento sostenible de los negocios bajo parámetros globales.

De esta manera, queda en evidencia que cualquier empresa puede realizar acciones de RSE previa definición de sus grupos de interés y análisis de los impactos que generan sus operaciones.

Frente a la evidencia obtenida, se deduce que las acciones de RSE en Colombia, reportadas mediante informes de sostenibilidad, informes de gestión y/o informes integrados de gestión sostenible, durante los años 2013 y 2018, estuvieron enfocadas mayormente a trabajar en aspectos relacionados con transparencia y anticorrupción, medio ambiente, donaciones, gestión del talento humano, clientes, proveedores y proyecto social y comunitario.

Asimismo, se concluyó que otra de las acciones más comunes fueron las relacionadas con donaciones en educación y vivienda; proyectos sociales conducentes a talleres y cursos en salud, deporte, educación y derechos humanos.

Por último, se evidenció que todas las empresas estudiadas indican dentro de las acciones de RSE diferentes certificaciones en calidad y responsabilidad social lo que significa que son empresas comprometidas con la eficiencia y calidad en sus procesos generando confianza y altos niveles de satisfacción con todos sus grupos de interés.

Se recomienda realizar seguimiento e impacto de las actividades concernientes a las donaciones considerando las inestables condiciones tributarias por las que atraviesa actualmente el país.

La limitación en este artículo corresponde a la selección aleatoria de las empresas estudiadas por parte de los autores.

#### 5. Referencias

- Crespo Razeg, F. (2010). Entre el concepto y la práctica: Responsabilidad Social Empresarial. *Estudios Gerenciales*, 26(117).
- Garriga, E., & Melé, D. (agosto de 2004). Corporate social responsibility theories: Mapping the territory. *Journal of Business Ethics*, 51-71.
- Lemus Quintero, J. (17 de 08 de 2018). Colombia.
- Lemus Quintero, J., & Carrascal Delgado, F. (2017). La Responsabilidad Social Empresarial prescinde de los



beneficios tributarios colombianos.  
*Revista Ingenio*, 85-95.

MERCO, M. E. (2018). Obtenido de  
<https://www.merco.info/co/ranking-merco-empresas?edicion=2018>

Stuart Mill, J. (1980). *El Utilitarismo*.  
Argentina: Aguilar.

Vives, Antonio. (2011). Responsabilidad de la  
empresa ante la sociedad. En A.  
Vives, & E. Peinado-Vara, *La RSE en  
América Latina* (págs. 59-60).  
Washington D.C.: BID.