

# TERCERA PARTE



PROSPECTA  
COLOMBIA 2017

**EL DESARROLLO HUMANO  
INTEGRAL SOSTENIBLE  
COMO APUESTA  
DE PAZ EN  
LOS TERRITORIOS**



# Factores clave para el análisis de la responsabilidad social empresarial en el sector cafetero del departamento de Nariño

*Key factors for the analysis of corporate social responsibility in the coffee sector of department of Nariño*

Alicia Cristina Silva Calpa\*

Gustavo Adolfo Manrique Ruíz\*\*

Carlos Rubén Trejos Moncayo\*\*\*

---

\* Administradora de Empresas, Especialista en Pedagogía para el Desarrollo del Aprendizaje Autónomo, Magister en Sistemas de Calidad y Productividad. Doctorado en Administración (UNAD) Florida, en curso. Docente Escuela Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios, Investigadora principal Grupo Sindamanoy, líneas de investigación: responsabilidad social, clima organizacional, estrategias pedagógicas y cadenas productivas. Contacto: [alicia.silva@unad.edu.co](mailto:alicia.silva@unad.edu.co), Código ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-9329-0777>

\*\* Administrador de Empresas, Magíster en administración de organizaciones, especialista en educación superior a distancia, tecnólogo en gestión industrial, líder nacional tecnología en gestión industrial y tecnología en gestión agropecuaria, investigador grupo Prometeo. Código ORCID: <http://orcid.org/0000-0001-6422-8512>

\*\*\* Administrador de Empresas, Especialista en Gerencia Estratégica de Mercadeo, Magíster en Mercadeo Agroindustrial. Empresario, Docente de la Escuela de Ciencias Administrativas Contables económicas y de Negocios ECACEN de la UNAD, investigador grupo Sindamanoy, líneas de investigación: emprendimiento y cadenas productivas. Contacto: [carlos.trejos@unad.edu.co](mailto:carlos.trejos@unad.edu.co). Código ORCID: <http://orcid.org/0000-0003-0352-9981>

## Introducción

Las nuevas condiciones sociales y empresariales, generadas por la globalización, así como las crecientes necesidades de los grupos vulnerables alrededor de las empresas, han suscitado la toma de conciencia de las decisiones empresariales a nivel general. En particular, las empresas del sector cafetero desarrollaron sus operaciones, por mucho tiempo, sin observar la incidencia de sus decisiones en el medio ambiente, desconociendo la responsabilidad por el desgaste de los recursos, a los cuales todos los habitantes tienen derecho, pero sobre los cuales se deben asumir responsabilidades. En este orden de ideas, la Federación de Cafeteros de Colombia ha sido la única entidad que ha enfatizado en los aspectos de responsabilidad social.

Por su parte, los diversos grupos de interés que conforman los stakeholders del sector cafetero, tanto a nivel primario como secundario, han aportado al desarrollo de las industrias y esperan recibir de ellas al menos un porcentaje de las utilidades esperadas en inversión social, generación de empleo y programas orientados a fortalecer los grupos sociales que han aportado a la organización. Es momento oportuno para que, desde la academia, se analice la situación de las pymes agroindustriales y su responsabilidad social, para instaurar acciones pedagógicas que permitan formar futuros líderes responsables y propositivos para el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades, minorías y población vulnerable, que rodea a las organizaciones cafeteras en el departamento de Nariño.

La responsabilidad social de las pymes en Colombia es un paso obligado de consenso en momentos de construcción conjunta de la paz para todos los colombianos, a la cual todas las industrias se deberían adherir, no solo para obtener beneficios estratégicos de sus programas de RSE, sino como parte de su razón de ser organizacional. El objetivo general de la investigación que se presenta en este capítulo es identificar los factores clave de responsabilidad social que se desarrollan en los procesos agroindustriales del sector cafetero en Nariño, con el fin de establecer mecanismos de mejoramiento continuo de sostenibilidad. Para lo cual se plantean los siguientes objetivos específicos:

- Diagnosticar el estado de la responsabilidad social en los procesos agroindustriales del sector cafetero en el departamento de Nariño.
- Analizar la orientación de los componentes de cada factor clave de responsabilidad social encontrados en el sector cafetero del departamento de Nariño, desde algunos cursos académicos UNAD.
- Generar la discusión sobre los aportes que se pueden formular desde los diferentes grupos de interés hacia la consolidación de la responsabilidad social en el sector cafetero de Nariño.

## Fundamentos teóricos

Entre las teorías de base para la investigación se tienen como fundamento los postulados de Bowen, citado en Duque, Cadena y Rendón (2013) “todas las acciones y decisiones tomadas por los empresarios impactan directamente en la calidad y personalidad del resto de la sociedad”. Quien hace énfasis en que toda decisión tomada en los negocios repercute de manera sistémica en el bienestar público, por ello es necesario tomar conciencia del impacto de los negocios en la economía en general, que a la larga inciden notablemente en la generación de empleo, en el PIB, la distribución de los ingresos, además de la repercusión ambiental y psicosocial de la fuerza laboral y de las comunidades que rodean la empresa.

La Comisión Europea en el año 2001 presentó su concepto de responsabilidad social empresarial donde afirma que “La integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con todos sus interlocutores” (Alonso y Azofra, 2008), en el *Libro Verde de la Comisión Europea* da mayores bases para la regulación de los principios de RSE en cada uno de los países respectivos, y deriva incluso en legislación puntual para aspectos que atenten contra la integridad de las personas y de la naturaleza.

Según Rojas, M'Zail, Torcotte y Kooli, citados en Barroso (2007) "a los involucrados en los procesos de la empresa se les llama stakeholders, quienes son las personas o grupos que tienen propiedad, derechos o intereses en una empresa y en sus actividades, pasadas, presentes o futuras, las cuales pueden ser legales o morales, individuales o colectivas". Los stakeholders o grupos de interés pueden tener un grado mayor o menor de cercanía con la empresa, y desde ese punto de vista se pueden clasificar en primarios o secundarios, de acuerdo a la incidencia que tengan sobre la empresa o a la influencia que de ella reciban.

## Factores clave de la responsabilidad social

Según el *Manual de Evaluación de la Responsabilidad Social en la Organización Social*, la responsabilidad social busca el compromiso de las actividades organizacionales con el desarrollo sostenible. Se requiere de la integración y mejoramiento del rendimiento económico y financiero de la organización con unas prácticas ambientalmente amigables y socialmente incluyentes.

Para el caso del sector cafetero del departamento de Nariño, que incluye la organización social y la empresarial, éste también impacta el ambiente y por lo tanto se requiere hacer un seguimiento a su accionar, evaluando su relación con el entorno. Para decidir hacia dónde deben dirigir sus esfuerzos e implementar las estrategias que conlleven a la articulación efectiva de los diferentes grupos de interés. En el manual se identifican diferentes factores, considerando los estándares exigidos por el *Global Reporting Initiative (GRI)*, y los modelos previamente desarrollados a nivel internacional, regional y local que evalúan la RSE, para lograr una herramienta que al final permita conocer las áreas sobre las cuales se pueda ejercer el seguimiento correspondiente:

- Valores y principios éticos.
- Economía y finanzas.
- Calidad de vida laboral.

- Compromiso con la comunidad.
- Mercadeo responsable.
- Medio ambiente.

## Sector cafetero en el departamento de Nariño

El sector cafetero en el departamento de Nariño ha sido uno de los renglones más destacados en cuanto a su aporte económico y social. “La producción del grano en Nariño representa el 3,5 % de la producción nacional, pero su calidad es especial [...] debido a los suelos volcánicos, el manejo artesanal del cultivo, la dedicación de las familias cafeteras, al predominio del minifundio” (De la Rosa, 2001). Es por ello que, en los últimos años, el departamento de Nariño se ha caracterizado por la producción de cafés especiales de alta suavidad, con los más altos estándares de calidad exigidos a nivel internacional.

Pero de la misma manera que se trabaja en los productos nacionales, Nariño ha tenido que atravesar diversas dificultades para mantener su nivel de calidad y competitividad cafetera, entre ellas, la lucha contra la roya y la broca, el manejo de un mercado de monopolio, la caída de los ingresos de los pequeños productores y el desplazamiento de la mano de obra de los campos a la ciudad, encareciendo la recolección del grano. Incluso en algunos casos el destino de los terrenos para los cultivos ilícitos que en algún momento prometía mayores ganancias a familias que residían en lugares apartados de la geografía departamental. Para todos estos aspectos no se cuenta con el montaje de subsidios que permitan sobrellevar las pérdidas en las cosechas.

La Federación Nacional de Cafeteros ha instaurado políticas de responsabilidad social en procura de beneficiar a los pequeños productores de café, el mejoramiento de su calidad de vida por medio de la garantía de la compra de la totalidad de la producción del caficultor. “Es por ello que los sistemas de comercialización en Colombia se basan en la existencia de una garantía de compra hacia el productor, basada en la transparencia en las relaciones comerciales.



De esta forma se evita que comerciantes inescrupulosos abusen de los pequeños cafeteros y les paguen precios inferiores a los que está dispuesto a pagar el mercado” (FNC, 2012).

Finalmente la relevancia del estudio enfocado en la producción del café radica en la importancia económica y social que posee el cultivo, ya que el café es uno de los principales productos agrícolas de exportación mundial generando alrededor de 15 millones de dólares anuales para los países exportadores, asimismo es la principal fuente de empleo dando empleo en promedio a 20 millones de personas (Pérez, López y Morales, 2011, p. 117).

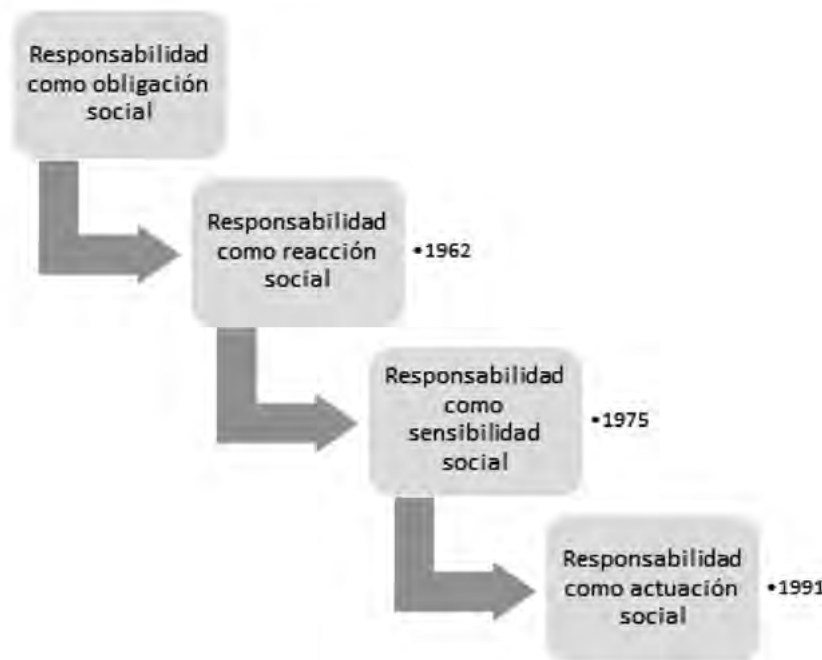
“Para comprender el fenómeno de la RSE de manera integral, debe analizarse desde distintos enfoques teóricos; así es probable que surjan propuestas que ayuden a entender aspectos de motivación, beneficios generados, formas de desarrollar estrategias y de implementarlas, hasta transformar las expectativas mismas de la organización” (López, Contreras y Molina, 2011, p. 263). De acuerdo a cada contexto, se evidencian o no los aspectos de aplicación de la responsabilidad social y la comprensión de sus diversos enfoques orientados a los diversos grupos de interés, tomando como base la estabilidad y expansión empresarial.

## Responsabilidad social empresarial

Durante los últimos años, la dimensión de la responsabilidad social empresarial (RSE) cobró importancia por la necesidad de regular y controlar el impacto de la actividad empresarial, en los colectivos de la sociedad. Según Duque, Cardona y Rendón, (2013) la RSE más que una moda en la gestión y los informes empresariales, se constituye en un ejercicio clave en la evolución de las empresas que data de un siglo atrás.

Después de la segunda guerra mundial se presenta una crisis ambiental y social en donde comienzan aparecer limitaciones medioambientales, “que obligan a entes supranacionales a la creación de regulaciones y decretos que propenden

por el cuidado y recuperación del ambiente, aplicadas a todos los continentes, con las que se busca disminuir y controlar los daños causados al medioambiente por parte del ser humano” (Raufflet, 2010).



**Figura 1.** Se presenta el proceso evolutivo del concepto, desde Friedman hasta Wood, donde se incorporan aspectos de responsabilidad no solo económica, legal, del orden político y en especial, social.

**Fuente:** elaboración propia

A nivel mundial, lo relacionado con la RSE se ha convertido en una herramienta importante para contribuir al éxito organizacional y la sostenibilidad de cualquier modelo empresarial, porque facilita a la organización la cohesión con sus grupos de interés y, además, ayuda a mejorar la comunicación con ellos y manifiesta de forma objetiva y creíble el alto grado de responsabilidad de las actividades empresariales.

Para Barroso, “la RSE es la contribución activa y voluntaria de las empresas al mejoramiento ambiental, social y económico, la cual implica un conjunto de prácticas, gestión empresarial y estrategias que generan un equilibrio entre la dimensión social, la ambiental” (2008).

Tabla 1. Estándares de la RSE y otros documentos ( concepto de RSE

Título	Concepto de RSE	Objetivo y función
ISO 26000 (Norma Guía)	“Responsabilidad de una organización ante los Impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente” (ISO 26000:2010, p. 4)	Obejtico: “ Proporcionar orientación a las organizaciones sobre responsabilidad social y puede utilizarse como parte de las actividades de la política pública”. Función: “Ayudar a las organizaciones a contribuir al desarrollo sostenible2 (ISO 26000:2010, p.1)
Norma de aseguramiento AA 1000	“La serie AA 1000 define la “responsabilidad” como constituida por:-transparencia para rendir cuentas a las partes interesadas; -capacidad de respuesta para atender las preocupacones de las partes interesadas y-cumplimiento para lograr los estándares con los cuales se compromete voluntariamente, y las normas y regulaciones que debe cumplir por razones legales” (Accountability: 2003, p. 29)	Objetivo: “evaluar, atestiguar y fortalecer la credibilidad y calidad del informe de sostenibilidad de una organización y de sus principales procesos, sistemas y competencias. Asimismo, provee de orientación dobre los elementos clave del proceso de aseguramiento” (AA 1000:2003, p.5) Función: Estándar para asegurar la calidad de los informes de sostenibilidad para el cumplimiento de la ley, los compromisos con la política establecida, la reputación y el manejo de riesgos, y la percepción que tenga la compañía sobre su deber ético y moral.
Cuadro central, indicadores sociales AECA (la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas)	“La responsabilidad social corporativa es el compromiso voluntario de las empresas con el desarrollo de la sociedad y la preservación del medio ambiente, desde su compromiso social y un comportamiento responsable hacia las personas y grupos sociales con quienes se interactúa2: (AECA, 2008, p. 9)	Los objetivos generales de la comisión RSC de AECA, acordes con su misión y visión, son: a) Desarrollo científico de la responsabilidad social corporativa. b) Implantación generalizada de la RSC en las organizaciones. c) Difusión de las técnicas de la dirección y gestión centradas en RSC. d) Promoción de la colaboración entre personas, organizaciones e instituciones nacionales e internacionales dedicadas a la RSC. (AECA, 2003, p. 1)
Global Reporting Initiative (GRI)	No define un concepto de RsE. Su posición es desde la Sostenibilidad: “la forma en la que contribuye la organización, o pretende contribuir en el futuro, a la mejora o al deterioro de las tendencias, avances y condiciones económicas, ambientales y sociales a nivel local, regional o global” (GRI, s.f.)	Las directrices establecen indicadores específicos categorizados en económicos, ambientales y sociales que ponen énfasis en la materialidad lo que implica reflejar los impactos significativos de la organización o aquellos que podrían ejercer una influencia sustancial en la toma de decisiones de los grupos de interés. (GRI, s.f)

sGE 21: 2008, Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable	"La Responsabilidad Social es la integración voluntaria de las preocupaciones sociales, laborales, medio ambientales y de respeto a los derechos humanos (superando el cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes) en el gobierno, gestión, estrategias, políticas y procedimientos de la organizaciones (INGECAL, 2011, p. 3)	Se centra principalmente en el cumplimiento de la legislación y normativa, Política de Gestión Ética y Responsabilidad Social, Código de Conducta, Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social, Diálogo con los grupos de evaluación, Revisión por la Dirección y mejora continua, informe de Responsabilidad Social y comunicación (INGECAL, 2011)
Indicadores Ethos De Responsabilidad Social Empresarial	La RSE es definida por la relación que la empresa establece con todos sus públicos (stakeholders), a corto y a largo plazo. Los públicos correspondientes, en contacto y afinidad con la empresa, comprenden innumerables organizaciones de interés civilsocial-ambiental, además de aquéllos usualmente reconocidos por los gestores -público interno, accionistas y consumidores/ clientes (Ethos: 2005, p. 9)	Los indicadores ETHOS permiten a las empresas evaluar el grado de desarrollo de las estrategias, políticas y prácticas en los ámbitos que involucran la responsabilidad social de una roganización. Estos indicadores abarcan la RDE desde una perspectiva integral, que incluye las políticas y acciones n la empresa en siete dimensiones (Ethos: 20015)
Norma SA 8000	"No es abarcativa de la totalidad de los aspectos del concepto de Responsabilidad Social, pero posee indudables ventajas para cualquier organización que desee comprometerse con los principios éticos y sociales que redundarán en ventajas de diversa índole inclusive y fundamentalmente económicas" (Aguero, 2011)	Involucra activamente a la alta dirección e incluye los aspectos de la RS dentro de la poítica de empresa. Es imprescindible contar previamente con un sistema de gestión, normalmente la ISO 9001, no contempla de forma sistemática la implicación y el trabajo conjunto con stakeholders externos (Aguero, 2011)
Guía del Pacto Mundial	"No definen el concepto de RSE; sin embargo consideran uqe: Las prácticas empresariales basadas en principios universales contribuyen a la construcción de un mercado global más estable, equitativo e incluyente que fomentan sociedades más prosperas" (Pacto Mundial, 2013).	Integrar los cambios necesarios en las operaciones, de tal manera que el Pacto Munidal y sus principios sean parte de la gestión, la estrategia, la cultura y el día a día de la actividad empresarial, alrededor de 4 ejes temáticos: derechos humanos, condiciones laborales, medio ambiente y anticorrupción.

Fuente: Cardona Acevedo, Duque Orozco, y Rendón Acevedo (2013) y documentos enunciados.

**Figura 2.** Sistematización de las diferentes interpretaciones de la RSE, su contribución hacia el desarrollo sostenible y mejoramiento continuo.

**Fuente:** tomado de Acevedo, Duque y Rendón, 2013

Con la internacionalización de la economía se presenta un intercambio comercial significativo entre diferentes partes del mundo, reflejando políticas de liberación y desregulación, logrando que los impactos que generan las empresas ya no sean sólo locales, sino globales, afectando de diferentes maneras los lugares donde están presentes las empresas (Reich, 1998). Ahora, la necesidad es responder a requerimientos de la sociedad, tomando medidas que contribuyan o aporten al desarrollo, crecimiento y mejoramiento de la calidad de la vida de un grupo social específico, de esta manera, influir en sus actos, actividades y resultados, de manera positiva.

## Crecimiento económico sostenible

“El departamento de Nariño cuenta con cerca de 33.528 caficultores que recogen su cosecha en casi 40 municipios con una extensión de una hectárea” (FNC, 2012). Los diferentes climas de la región y la cercanía a la línea ecuatorial permiten temperaturas promedio y luz solar constantes durante todo el año que influyen en la producción del café y le suman características particulares como el sabor y el aroma. El grano producido se caracteriza por un aroma dulce, suave, con buen aroma tipo café colombiano.

Otra característica fundamental es el secado al sol, acompañado desde sus inicios por productores propietarios que tienen cosechas pequeñas. El café de esta región es digno de competencia, gracias a los altos estándares de calidad con el que es desarrollado el producto y las buenas prácticas de su cultivo. El crecimiento en esta área a nivel del producto se registra en el café verde, el cual es digno de exportación y tiende a ser el segundo en exportación en cafés especiales.

La RSE de la industria cafetera en Nariño comprende programas de renovación cafetera para el mejoramiento de la calidad que influya en la productividad y fortalezca la agroindustria del café tostado, encargada además de incentivar la investigación para los procesos a beneficio del café de la ciudad. El impacto esperado con estas iniciativas es desarrollar proyectos competitivos, social y ambientalmente, que permitan mayor productividad en la región.

## Metodología

- 1). Tipo de estudio: la investigación es de tipo descriptivo. Se hace un estudio pormenorizado de cada uno de los componentes o características de la RSE hacia una realidad específica en el sector cafetero del departamento de Nariño. Se describen los datos y características de la población o fenómeno en estudio. Para Dankhe (1986) “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de las personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis”.
- 2). Enfoque de la investigación: el enfoque de la investigación es sistemático, disciplinado y controlado, directamente relacionado con el método. Para este caso particular, desde lo empírico analítico se analiza el comportamiento y dinámica para estimar los resultados de los factores que se aplican con mayor frecuencia.

Esta investigación se desarrolla con el objeto de obtener la información relativa a los factores que enmarcan la responsabilidad social de los procesos agroindustriales del café en Nariño, comparando magnitudes medibles y conocidas con el fin de describirlas, explicarlas y de manera prospectiva formular el comportamiento direccionado a la sustentabilidad y la gestión ambiental. Se ubica dentro del paradigma cuantitativo puesto que permite el análisis de la capacidad competitiva de los procesos del subsector agroindustrial como generadores del desarrollo sustentable en la región.

- 3). Método de investigación: el método de investigación es, según Méndez, “El procedimiento riguroso, formulado de una manera lógica, que el investigador debe seguir en la adquisición del conocimiento” (1998). Para este caso se desarrolla un método deductivo, se busca llegar a conclusiones a través de la observación del comportamiento de la RSE de manera general para llegar al caso puntual de identificar los factores contenidos explícitamente en el sector cafetero del departamento.
- 4). Fuentes y técnicas para recolección de la información: como técnicas de recolección información se realizaron encuestas estructuradas dirigidas a los expertos del tema en los distintos sectores agroindustriales. Se realizó

de acuerdo a cada uno de los factores que responden a la sustentabilidad de los procesos, como una técnica participativa de construcción por parte del tejido empresarial y los expertos gremiales quienes de manera activa suministraron información de gran valor para el cumplimiento de los objetivos del estudio. De la misma manera, se aplicó el instrumento a los grupos de interés, para tener un punto de comparación desde las diferentes percepciones de los factores objeto de estudio.

## Resultados

Mediante el sondeo al sector empresarial del café, así como de los diversos grupos de interés, se identificaron aspectos como son los de responsabilidad social en la dirección corporativa, la gestión de clientes, de proveedores, de empleados, gestión del entorno social, ambiental, gestión de la competencia y gestión de administraciones públicas. Los resultados más relevantes muestran que las acciones de la dirección corporativa, del sector cafetero, tiene claramente definidas las políticas de responsabilidad social, incluso cuenta con la existencia de comités de ética, con el diseño de mecanismo y procedimientos para la interacción, pero en general no se refleja su respuesta en todos los grupos de interés del sector. Entre los principales aspectos se destaca el manejo de la seguridad de la información, la aplicación de políticas anticorrupción y los informes anuales realizados por la Federación Nacional de Cafeteros. Por otra parte, se refleja el escaso diálogo con los diversos grupos de interés del sector cafetero (ver figura 3).

## DIRECCIÓN CORPORATIVA



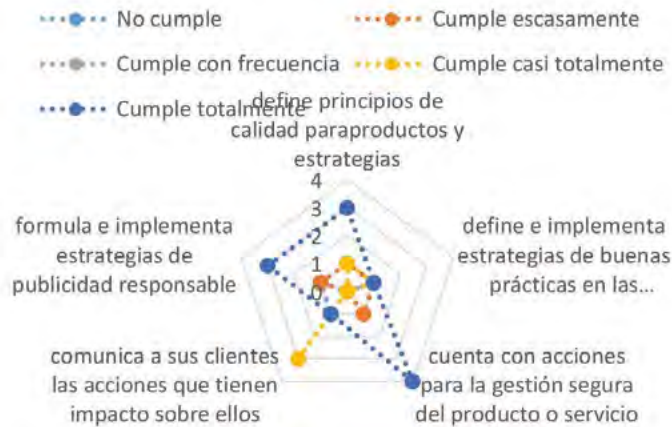
**Figura 3.** Dirección corporativa. Cumplimiento de instauración de políticas de responsabilidad social para el sector cafetero, falta de interacción con la totalidad de los grupos de interés.

**Fuente:** elaboración propia

En cuanto a la gestión de clientes, se resalta la calidad del grano a nivel del departamento de Nariño, el cual cuenta con denominación de origen y se destaca por su sabor y aroma, así como las acciones de publicidad responsable y la necesidad de mayores procesos de investigación (ver figura 4).



## GESTIÓN DE CLIENTES

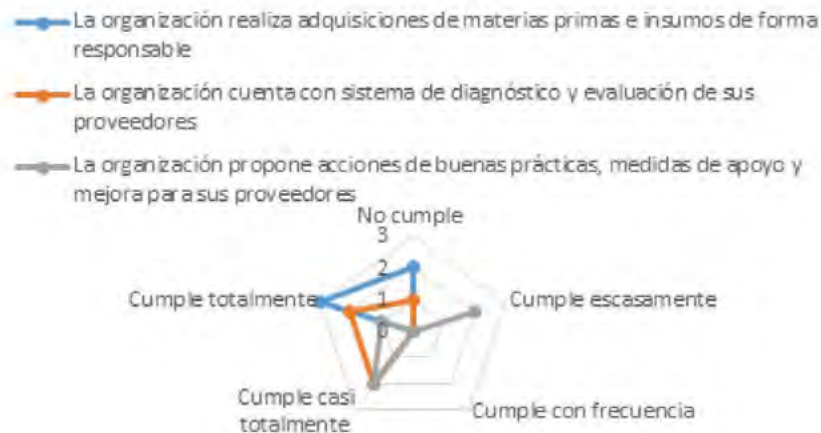


**Figura 4.** Gestión de clientes. Análisis de la aplicación de los principios de calidad y buenas prácticas de la relación con los clientes.

**Fuente:** elaboración propia

En la gestión de proveedores es importante hacer énfasis en la adquisición de materias primas de primera calidad, así como acciones para la gestión estratégica de proveedores (ver figura 5).

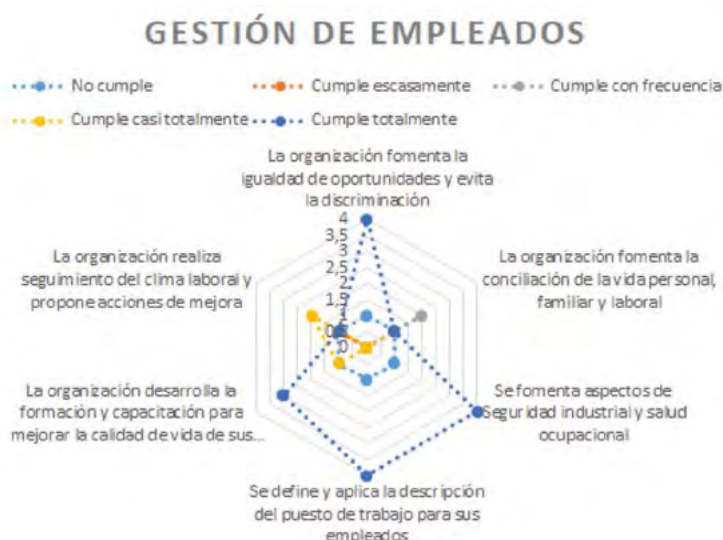
## GESTIÓN DE PROVEEDORES



**Figura 5.** Gestión de proveedores. Que analiza la adquisición responsable de materias primas, diagnóstico y evaluación de proveedores.

**Fuente:** elaboración propia

El sector cafetero ha centrado acciones para la gestión de empleados, la cual es una de las más álgidas a nivel de recolectores del café, algunos sectores cuentan con todas las garantías laborales, pero el principal problema es el desplazamiento de los campesinos hacia las ciudades. Esta situación encarece la mano de obra, y por ello la federación de cafeteros con algunas universidades, como la UNAD, han articulado esfuerzos para llevar programas de formación directamente a los campos, buscando que las personas permanezcan en sus parcelas, llevando el desarrollo y la innovación mediante el conocimiento y el mejoramiento social. Es así, como se orientan acciones para la consolidación de la vida personal, familiar y laboral (ver figura 6).



**Figura 6.** Gestión de empleados. Análisis de la igualdad de oportunidades, los aspectos de seguridad social y el mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores.

**Fuente:** elaboración propia

La gestión del entorno evidencia la necesidad de analizar el impacto social, pero se destacan las acciones de prevención de la contaminación (ver figura 7).

## GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL



**Figura 7.** Gestión social y ambiental. Análisis de las acciones del sector para la prevención de la contaminación, manejo de residuos, así como los impactos sociales en el área de influencia.

**Fuente:** elaboración propia

Además de los aspectos anteriores, se identificó que el 60 % de los grupos de interés, reconocen las acciones de gestión de los inversores, exactamente en el manejo de políticas de transparencia de la información. Se percibe la opinión dividida sobre la gestión de una competencia leal, sobre todo por el monopolio generado en los precios. De la misma forma se percibe de forma general las acciones para la cooperación y establecimiento de alianzas de cooperación para el sector cafetero.

## Discusión

El impacto de la crisis cafetera de los últimos tiempos, especialmente para el productor, afecta notablemente a los diferentes actores del sector. Para efectos de la presente investigación se consultaron los diferentes grupos de interés sobre los factores clave que plantea el *Manual de Evaluación de la Responsabilidad*

*Social en la Organización Social*, revelando la importancia que tiene este tema dentro de la realidad local (ver figura 8).

En el departamento de Nariño, el sector cafetero ha adquirido gran importancia en la economía local y, como se ha socializado con anterioridad, en los proyectos investigativos del grupo Sindamanoy, el café de Nariño tiene el potencial y las condiciones para continuar siendo competitivo en el mercado internacional. Pero, ¿qué pasa con los procesos de RSE como factor de sostenibilidad para alcanzar ese propósito?



**Figura 8.** Análisis de los factores clave de la RSE. Representación de la valoración realizada por diferentes actores del sector cafetero, sobre su percepción de las actividades que implica la gestión efectiva de la responsabilidad social.

**Fuente:** elaboración propia

Esta región del país se caracteriza por tener en el café una de las principales alternativas de desarrollo económico, pero las condiciones externas como la fijación de precios, las condiciones laborales, las políticas de exportación y aspectos ambientales, necesitan investigación desde la academia para proponer opciones de mejoramiento. Este panorama justifica plenamente la elaboración de un análisis de responsabilidades por parte del sector em-

presarial cafetero, dada la situación del último periodo de cosecha donde se evidenció la escasez de mano de obra, al analizar otros efectos creados por la crisis externa.

Como se puede observar en los resultados presentados, existen diferencias entre la perspectiva institucional y la de los grupos de interés. Para los consumidores, el manejo público de los valores y principios éticos es limitado, así como la información relacionada con las finanzas de las empresas del sector. Pero como lo manifiesta el Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial (CCRE, 2009), las empresas son socialmente responsables cuando las actividades que realizan se orientan a la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus miembros, de la sociedad y de quienes se benefician de su actividad comercial, así como al cuidado y preservación del entorno. Por esta razón, se observa que las organizaciones hacen un mayor esfuerzo en comunicar sus acciones de cuidado con el medio ambiente y en mantener unas buenas condiciones de calidad de vida laboral. Esto se puede entender como la habilidad para el buen ejercicio de una gestión empresarial que atraviesa los diferentes escenarios de actuación de las organizaciones.

Aparecen relegadas las funciones del mercadeo social y el compromiso con la comunidad, a pesar de encontrar un marcado énfasis desde las empresas por sus acciones de apoyo a la comunidad, éstas no son percibidas o reconocidas por la comunidad como acciones realmente trascendentes en el mejoramiento de las condiciones actuales.

Para Valencia (2010), la responsabilidad social del sector cafetero sirve para fortalecer la gestión empresarial a través de la implementación de prácticas y procedimientos de la empresa cafetera, de sus directivos y demás miembros en cada una de sus relaciones con todos los grupos de interés. Para el caso del departamento de Nariño, los mayores esfuerzos se han concentrado en la conservación del medio ambiente y en atender las situaciones laborales de sus colaboradores. Si bien esa situación es positiva, se está descuidando el componente social, que hace referencia a los aspectos que vinculan el quehacer de la organización con el contexto en el que actúa, de modo que le permita contri-

buir a la calidad de vida y el bienestar de la sociedad, o si se está haciendo, no está impactando en la comunidad.

El siguiente paso sería identificar el modelo o la ruta para que las organizaciones del sector cafetero puedan seguir para hacer una gestión de RSE más efectiva. Ese es el reto que asume la ECACEN desde su componente curricular para aportar a soluciones pertinentes a las problemáticas de los contextos locales. ¿Cómo articular la estrategia de aprendizaje de los cursos académicos con la realidad de un sector económico susceptible de mejorar? Este será el siguiente paso en la investigación, con el fin de alinear los procesos productivos y comerciales que tienen un fin social, promoviendo el desarrollo humano sostenible.

## Conclusiones

La RSE es una práctica multidisciplinaria que permite abarcar todos los escenarios posibles dentro de las organizaciones, de manera que la RSE sea una prioridad y una garantía, cualquiera que sea el objeto de una empresa, con el fin de manejarlo con estándares estipulados.

Dentro de las principales responsabilidades que manifiestan los estándares de la RSE se encuentra la de servir a la sociedad con útiles y condiciones justas, crecimiento razonable y salud laboral, lo que permite manifestar la ausencia de estas doctrinas dentro del sector empresarial en Colombia, no solo en el departamento de Nariño, sino en general. Colombia necesita ser un país competitivo tanto en América Latina como en el mundo y, por ello, es necesario contar con las mínimas condiciones en este aspecto, desde un punto de vista generalizado, que permita llegar a los objetivos empresariales previamente consignados.

Los objetivos de las aplicaciones de la RSE en los procesos agroindustriales deben ser estipulados y deben ser materia de control y de investigación, para que, dentro del plan de mejora continua, las empresas tengan una mejor pro-

yección competitiva y cumplan con estándares mundiales. Con la RSE agroindustrial se generan más beneficios económicos, esto permite concluir que el talento humano es uno de los pilares fundamentales acompañados de los factores ambientales empresariales.

Uno de los escenarios más relevantes en la actualidad, para cualquier política o práctica que se genere, tiene que ver con los beneficios ambientales. Por ello, la RSE está dentro de los argumentos actuales para desarrollar estos principios, en especial los programas de sostenibilidad, con el fin de estar siempre a la vanguardia de todos los escenarios empresariales posibles.

Con las diferentes oportunidades de encadenamiento en el departamento de Nariño, es necesario un apoyo contundente de los entes gubernamentales, de manera que la explotación agrícola en el sector, de la mano del sector privado —como es en este caso La Federación Nacional de Cafeteros en Nariño— pueda abarcar y llegarles a todas las personas del sector, con el fin de encontrar una igualdad social a base de sus propios recursos.

## Referencias

Agenda Interna para la Productividad y la Competitividad. (s.f.). Documento Regional Nariño, 39234. DNP. En línea. Recuperado de: <https://www.mincomercio.gov.co>

Alonso y Azofra. (2008). El enfoque multistakeholder de la responsabilidad social corporativa: De la ambigüedad conceptual a la coacción y al intervencionismo. *Revue Sciences de Gestion – Management Science – Ciencias de Gestión*, 66: 69-90

Análisis Sectores de la Economía. (2011). Cámara de comercio de Pasto en el Departamento de Nariño, Ciudad San Juan de Pasto, Ipiales y Tumaco. Conpes 3303: Estrategias para apoyar el desarrollo Integral. 2004 del departamento de Nariño. En línea. Recuperado de: <http://www.sena.edu.co>

- Barroso. (2007). Responsabilidad social empresarial: concepto y sugerencias para su aplicación en empresas constructoras. Ingeniería, 11. En línea. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46711307>> ISSN 1665-529X
- Barroso. (2008). Tratamiento periodístico de la Responsabilidad Social Empresarial del sector de alimentos en Colombia. Cuadernos INFO, 37. En línea. <http://www.cuadernos.info> Doi: 10.7764/cdi.37.686. Recuperado de: <http://www.scielo.cl/pdf/cinfo/n37/art10.pdf>
- Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial (CCRE). (2009). Responsabilidad social empresarial como eje fundamental del desarrollo y competitividad. En línea. Recuperado de: <http://www.ideaspaz.org/tools/download/47237>
- Duque, Y.; Cardona, M. y Rendón, J. (2013). Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones. En línea. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v29n50/v29n50a09.pdf>
- De La Rosa, M. (2011). Nariño huele a cafés especiales. Portafolio. Sección Negocios Empresas. En línea. Recuperado de: <http://www.portafolio.co/negocios/empresas/narino-huele-cafes-especiales-121486>
- FNC. (2012). Federación nacional de cafeteros. Valores y Responsabilidad. Misión. En línea. Recuperado de: [https://www.federaciondecafeteros.org/clientes/es/nuestro\\_cafe/nuestro\\_compromiso\\_colectivo/](https://www.federaciondecafeteros.org/clientes/es/nuestro_cafe/nuestro_compromiso_colectivo/)
- López Salazar, A; Contreras Soto, R. y Molina Sánchez, R. (2011). La responsabilidad social empresarial como estrategia de competitividad en el sector alimentario. Cuadernos de Administración, 24: 261-683. En línea. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20521435012>
- Manual de Evaluación de la Responsabilidad Social en la Organización Social. En línea. Recuperado de: <https://administracion.uexternado.edu.co/matdi/Otros/responsabilidadSocial/herramientas/7.%20RS%20Organizaciones%20Sociales.pdf>



- Méndez, C. (1998). Metodología. Guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Quintero, Sepúlveda, Díaz y Lizcano. (2013). Perfil de responsabilidad social empresarial del sector de calzado de la ciudad de Bucaramanga. Revista Virtual Universidad Católica del Norte, mayo-agosto. En línea. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194227509017>
- Raufflet, E. (2010). Responsabilidad de las empresas y desarrollo sostenible. Cuadernos de Administración, Universidad del Valle, 26 (43): 23-32.
- Reich, R. (1998). The new meaning of corporate social responsibility. California Management Review, 40 (2): 8-17.
- Valencia, R. (2010). Responsabilidad social empresarial y estatal frente al manejo del talento humano en el sector productivo cafetero. En línea. Recuperado de: <http://www.bdigital.unal.edu.co/1847/1/ricaurtevalenciagomez.2010.pdf>
- Vargas, G. A. (2014). La responsabilidad social empresarial en la construcción de paz: Una introducción. Documentos en desarrollo, Cider, 4. En línea. Recuperado de: [http://govargas.uniandes.edu.co/La%20responsabilidad%20social\\_final\\_octubre17.pdf](http://govargas.uniandes.edu.co/La%20responsabilidad%20social_final_octubre17.pdf)