

# NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DE LA GUÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL ISO 26000 EN PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR METALMECÁNICO DE CALDAS\*

## THE IMPLEMENTATION LEVEL OF ISO 2600 GUIDE ON SOCIAL RESPONSIBILITY IN SMALL ENTERPRISES OF METALWORKING SECTOR IN CALDAS

Olga Lucía Ocampo López<sup>α</sup>

León Sigifredo Ciro Ríos<sup>β</sup>

Cristhian Guillermo Naranjo Herrera<sup>γ</sup>

Julián Andrés García Cortés<sup>δ</sup>

Lina Victoria Berrío Ríos<sup>ε</sup>

### Resumen

La guía internacional ISO 26000 brinda lineamientos para integrar la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), establecer estrategias de gestión y buenas prácticas, considerando los impactos en los stakeholders, la sociedad y el medio ambiente. Evaluar el nivel de implementación de esta guía en pequeñas empresas del sector metalmeccánico del departamento de Caldas, Colombia, fue el objetivo del presente estudio. Para su realización, se efectuó una investigación de tipo descriptivo, basada en la información reportada por la gerencia, mediante la técnica de encuesta estructurada. Como resultado, se detectaron niveles altos de incorporación de los principios y materias fundamentales de RSE; sin embargo, se evidencian brechas en la integración de la RSE, las estrategias de comunicación y el involucramiento con las partes interesadas.

---

\* Este artículo fue recibido el 04-08-2016 y aprobado el 20-01-2017.

<sup>α</sup> Candidato a Doctor en Ingeniería. Investigador asociado, Departamento de Mecánica y Producción. Correo electrónico: olocampo@autonoma.edu.co.

<sup>β</sup> Doctor en Humanidades y Ciencias Sociales. Docente, Departamento de Humanidades. Correo electrónico: lesiciro@autonoma.edu.co.

<sup>γ</sup> Doctor en Administración de Empresas y Dirección de Recursos Humanos. Docente, Departamento de Administración y Economía. Correo electrónico: cnaranjo@autonoma.edu.co.

<sup>δ</sup> Maestría en Desarrollo Regional y Planificación del Territorio. Docente, Departamento de Humanidades. Correo electrónico: jgarciac@autonoma.edu.co.

<sup>ε</sup> Especialista en Desarrollo Gerencial. Docente, Departamento Administración y Economía. Correo electrónico: lberrio@autonoma.edu.co.

**Palabras clave**

Responsabilidad Social Empresarial, ISO 26000, sector metalmecánico, pequeñas empresas.

**Abstract**

The international standard ISO 26000 provides guidelines for integrating Corporate Social Responsibility, CSR, and establishing management strategies and best practices, by taking into consideration the impact on stakeholders, society, and environment. The objective of this study was to evaluate the implementation level of this standard in small-sized companies that belong to the metal mechanic industry in the Department of Caldas, Colombia. A descriptive research based on information reported by managers using a structured survey is performed. High levels of inclusion of the CSR principles and core subjects were detected. However, gaps were evident in the integration of CSR throughout the organization, in communication strategies and engagement with stakeholders.

**Key words**

Corporate Social Responsibility, ISO 26000, metal-working industry, small-sized companies.

**Clasificación J.E.L:** M14 Cultura Empresarial, Corporativa, Diversidad, Responsabilidad Social.

## Introducción

El sector manufacturero en el departamento de Caldas (Colombia), está sometido a las exigencias de mejoramiento de la productividad, la competitividad (Departamento Nacional de Planeación [DNP], 2007) y a los desafíos del desarrollo sostenible que suponen el diseño de estrategias para generar equilibrio entre los factores productivos, ambientales, sociales y económicos (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD], 2010). Dentro de las apuestas productivas de Caldas, se encuentra la cadena metalmeccánica y siderúrgica (DNP, 2007); su grado de desarrollo es determinante del progreso industrial por la estrecha vinculación con otros sectores de la economía (Ovalle, Ocampo & Acevedo, 2013).

Según los estudios de la Secretaría de TIC y Competitividad y la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas (2014), en el sector metalmeccánico se tiene un alto nivel de participación de las microempresas (75 %), seguido por las pequeñas empresas (19 %); mientras que las medianas solo alcanzan el 4 %, y las grandes representan el 2 %. Esta heterogeneidad local coincide con una de las características del sector metalmeccánico en Colombia (Servicio Nacional de Aprendizaje [SENA], 2002 y 2012) y, en general, de la estructura empresarial del país (Campos, 2006). En consecuencia, se presentan amplias brechas tanto entre sectores como entre empresas del mismo sector (DNP,

2009). En ese sentido, según la Política Nacional de Desarrollo Productivo, se requiere enfocarse en el desarrollo regional, propiciando el cierre de brechas (DNP, 2016).

Los estudios de identificación de brechas para el sector metalmeccánico en empresas de Caldas reportan debilidades en la gestión tecnológica y la gestión de la cadena de valor (Ovalle, et al., 2013); brechas estratégicas, tecnológicas, de conocimiento, en política pública, en financiación y de soporte operativo (Alcaldía de Manizales, 2014). Por tanto, es necesario considerar diferentes aspectos estratégicos, tecnológicos, políticos, económicos, ambientales y sociales para el desarrollo sostenible del sector (Ovalle, Ocampo, Salazar, Forero & Vargas, 2012; Alcaldía de Manizales, 2014), y estar a la vanguardia con las prácticas de clase mundial (SENA, 2012).

Ante tal panorama, es vital que las empresas promuevan una mayor responsabilidad con la sociedad y alineen las estrategias y operaciones en medio ambiente, estándares laborales y ética corporativa (Consejo Privado de Competitividad [CPC], 2012; Martínez & Ciro, 2015), dado que las organizaciones tienen responsabilidades tanto en productividad como en inclusión social (CPC, 2016; Lozano, 2009). Teniendo como referencia lo expresado, el estudio del que se deriva este documento tuvo por objeto evaluar el nivel de implementación de la guía

de responsabilidad social ISO 26000 en las pequeñas empresas del sector metalmeccánico del departamento de Caldas, Colombia.

### Marco teórico

Porter y Kramer (2011) consideran que los programas de responsabilidad corporativa han sido poco entendidos; que su desarrollo se ha dado por una reacción a la presión externa, para mejorar la reputación de las empresas; y, que no se han asumido como una estrategia de generación de valor. Estas dificultades en la comprensión de la RSE se evidencian en Colombia (Yepes, Peña & Sánchez, 2007): en efecto, según la Encuesta de Responsabilidad Social (Asociación Nacional de Industriales [ANDI], 2014), hay confusión en el entendimiento de la RSE. Sobre el particular, Gutiérrez (2006) sugiere acelerar el aprendizaje de las empresas en RSE, desarrollar programas relevantes en este campo, y definir planes y programas sectoriales y temáticos para el avance de la RSE en el país. Dicha confusión o ambigüedad no es **únicamente** local, también es compartida con el continente europeo, tal como lo señalan Lozano, Albareda y Arenas (2007).

Diferentes estudios, nacionales e internacionales, han abordado la RSE en el sector metalmeccánico (Nunes, Romeo, Guerra & Silva, 2013; Gómez, Correa & Vásquez, 2012; Metaxas

& Tsavdaridou, 2012; Wiest, 2012; Dordevic, Bogetic & Cockalo, 2010; D'Armas, 2008; Tomelin, 2006). En las pequeñas y medianas empresas – pymes– se han abordado lineamientos como el Pacto Global (Uribe, Quintero & Ramírez, 2015) y la ISO 26000 (Gómez & Lincago, 2014). Varios autores (Gómez & Lincago, 2014; Buritica, 2012) concluyen que estas empresas se enfocan solo en el tema ambiental, y tienen muy poco desarrollo con respecto a los principios básicos de la RSE. En consecuencia, sus acciones no parten de la gestión estratégica que incluya las materias fundamentales de la RSE, sino como una obligación que deben cumplir (Jiménez, 2013; Moreno & Gatrero, 2011). Es, por tanto, necesario impulsar la incorporación de criterios de RSE a la gestión de las pymes, con el propósito de contribuir a generar valor, mejorar su competitividad en un marco de actuación socialmente responsable (Alesandria, Kosiak de Gesualdo & Martín, 2011; Vives & Peinado, 2011).

En este sentido, la comunidad internacional ha dado un paso hacia un lenguaje común con la guía ISO 26000 (International Organization for Standardization [ISO], 2010), donde se condensan acuerdos globales sobre definiciones y principios de Responsabilidad Social –RS–; así como aspectos fundamentales en la aplicación de la RSE y la orientación sobre las materias fundamentales como son: gobernanza de la organización, derechos humanos,

prácticas laborales, el medio ambiente, prácticas justas de operación, asunto de consumidores, participación activa y desarrollo de la comunidad. Así, dicha

guía contiene diferentes capítulos (Figura 1) que compilan los lineamientos que deberían seguir las organizaciones para la integración de la RSE.

**Figura 1.** Lineamientos de la guía ISO 26000

<p><b>4. Principios de la Responsabilidad Social</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•4.2. Rendición de cuentas</li> <li>•4.3. Transparencia</li> <li>•4.4. Comportamiento ético</li> <li>•4.5. Respeto a los intereses de las partes interesadas</li> <li>•4.6. Respeto al principio de legalidad</li> <li>•4.7. Respeto a la normatividad internacional de comportamiento</li> <li>•4.8. Respeto a los derechos humanos</li> </ul>
<p><b>5. Reconocer la Responsabilidad Social e involucrarse con las partes interesadas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•5.2. Reconocer la Responsabilidad Social.</li> <li>•5.3. Identificación e involucramiento con las partes interesadas.</li> </ul>
<p><b>6. Orientación sobre materias fundamentales de Responsabilidad Social</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•6.2. Gobernanza de la organización.</li> <li>•6.3. Derechos humanos</li> <li>•6.4. Prácticas laborales</li> <li>•6.5. El medio ambiente</li> <li>•6.6. Prácticas justas de operación.</li> <li>•6.7. Asuntos de consumidores.</li> <li>•6.8. Participación activa y desarrollo de la comunidad.</li> </ul>
<p><b>7. Orientación sobre la integración de la Responsabilidad Social en toda la organización</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•7.2. Relación de las características de una organización con la Responsabilidad Social.</li> <li>•7.3. Comprender la Responsabilidad Social de una organización</li> <li>•7.4. Prácticas para integrar la Responsabilidad Social en toda la organización.</li> <li>•7.5. Comunicación sobre Responsabilidad Social.</li> <li>•7.6. Aumentar la credibilidad en materia de Responsabilidad Social.</li> <li>•7.7. Revisión y mejora de las acciones y prácticas de una organización en materia de Responsabilidad Social.</li> </ul>

Fuente: elaboración propia, a partir de la guía ISO 26000 (2010).

## Metodología

Este artículo fue producto de una investigación de tipo descriptivo, desarrollada en pequeñas empresas del sector metalmeccánico atendiendo a la

clasificación industrial para Colombia (Congreso de la República de Colombia, Ley 905, 2004).

El área poblacional se limitó a la región Centro Sur de Caldas, donde se

concentra el 85 % de la producción industrial de este departamento (Centro de Pensamiento de Estrategias Competitivas, 2011; Ocampo, Vélez & Londoño, 2014).

La muestra, de diez empresas, fue seleccionada por conveniencia, según la disposición de la organización para participar en el estudio, y considerando una población de 31 pequeñas empresas, de acuerdo a la información reportada por las Cámaras de Comercio de Manizales (2014) y Chinchiná (2014).

Las variables definidas para el estudio se basaron en los capítulos 4, 5, 6 y 7 de la Guía ISO 26000 (2010). Se diseñaron y aplicaron instrumentos de recolección de información primaria, a partir de los lineamientos de dicha guía, con los siguientes criterios de evaluación: 1) no cumple o inexistente: no existe actualmente en la organización; 2) cumple parcialmente o establecido: la manera de realizarlo ha sido definida por la organización, pero no está documentado; 3) cumple totalmente o implementado: se realiza de acuerdo a lo escrito y se han hecho mejoras.

En ese sentido, la evaluación fue realizada en términos porcentuales, según la encuesta reportada por el gerente, del nivel de avance en la organización. Se efectuó la consolidación de la información y el análisis

de estadística descriptiva, empleando las herramientas gráficas y estadísticas del *software* Microsoft Excel e IBM SSPS.

## Resultados

### Integración de los lineamientos de la Guía ISO 26000 en las empresas

Para la evaluación de este aspecto, se consideraron los lineamientos establecidos en los capítulos 4 a 7 de la Guía ISO 26000 (2010). Los resultados se presentan en la Figura 2, con los porcentajes promedio de cumplimiento global y para cada uno de los capítulos de la guía, según el análisis consolidado de las empresas objeto de estudio.

La integración de los lineamientos de la ISO 26000 alcanzó un nivel promedio del 62 % en las organizaciones evaluadas, con un coeficiente de variación (c.v.) del 37 %. De acuerdo con la Figura 2, se evidenció un mayor cumplimiento de los principios de RSE y materias fundamentales; mientras que fue menor en los lineamientos relacionados con partes interesadas, y en la orientación de la integración de la RSE. Los resultados del coeficiente de variación y el análisis de frecuencia señalan la heterogeneidad en el nivel de integración de la guía en las empresas evaluadas. A continuación se exponen con mayor detalle los resultados por capítulos de la guía.

**Figura 2.** Integración de los lineamientos de la ISO 26000



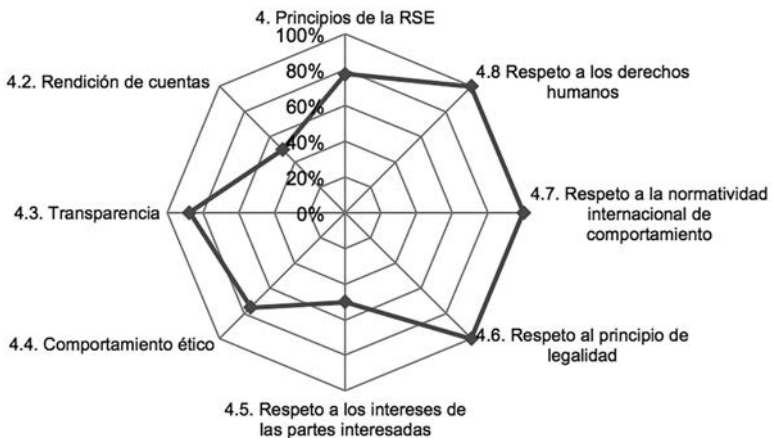
Fuente: elaboración propia, sobre la base de información recolectada en la investigación.

### Integración de los principios de RSE

La Figura 3 ilustra los resultados promedio sobre el análisis de integración de los siete principios de RSE. Es necesario aclarar que no

se consideró el numeral 4.1. sobre *Generalidades* de la guía ISO 26000. Para las empresas evaluadas, el nivel de integración fue alto; se obtuvo un valor medio de un 78 % con un c.v. del 27 %.

**Figura 3.** Integración de los Principios ISO 26000



Fuente: elaboración propia, sobre la base de información recolectada en la investigación.

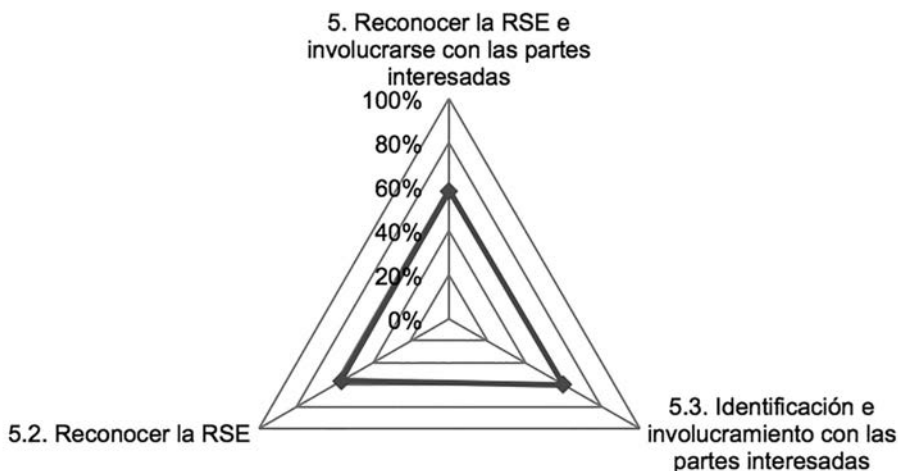


Las empresas tienen entre sus prioridades el respeto al principio de legalidad, a la normatividad y a los derechos humanos. Por otra parte, los menores cumplimientos se dan en rendición de cuentas y respeto a los intereses de las partes, con valores medios de 50 % (c.v. 105 %), en ambos principios.

### Reconocer la RSE e involucrarse con las partes interesadas

El capítulo cinco de la ISO 26000 expresa la importancia de identificar las partes interesadas y su interacción en la organización. Los resultados de la integración de los lineamientos de este capítulo, se resumen en la Figura 4, donde se ilustran los valores promedio. Al igual que en el caso anterior, no se consideró el numeral 5.1., acerca de las *Generalidades*.

**Figura 4.** Integración de los lineamientos del capítulo 5 de la ISO 26000



**Fuente:** elaboración propia, sobre la base de información recolectada en la investigación.

En términos generales, se puede evidenciar un cumplimiento medio en este capítulo, con un 58 % en promedio (c.v. 67 %). Las organizaciones no identifican a todas las partes interesadas que pueden ser afectadas en la cadena de valor, de acuerdo a las orientaciones planteadas por la guía ISO 26000.

### Integración de materias fundamentales RSE

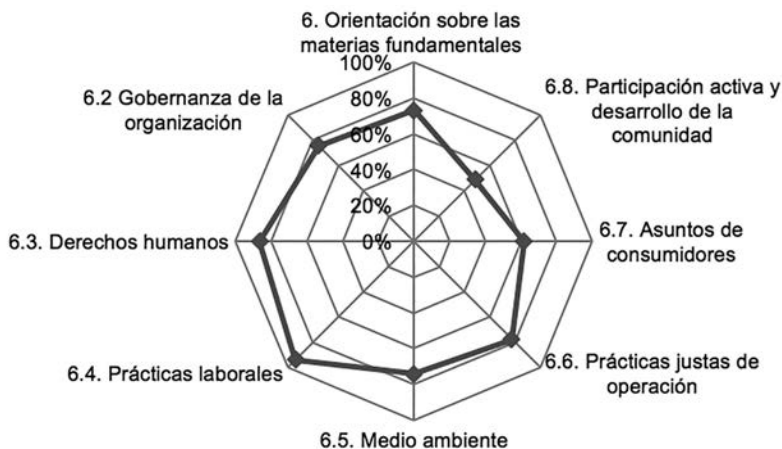
La forma como se toman las decisiones en una organización muestra su nivel de gobernanza, y deja en evidencia cómo se encuentra en aspectos de derechos humanos y prácticas labora-



les; además, permite revisar y hacer un seguimiento a las formas de interacción con su contexto más próximo, en temas trascendentales como el medioambiental y el entendimiento de los asuntos de la comunidad, los cuales, en muchos casos, son también sus principales consumidores. Estos son algunos temas expresados en el capítulo seis de la ISO 26000 (2010), denominado *Orientación de las materias fundamentales*.

La Figura 5 consolida el nivel de integración de las materias fundamentales de RSE en las organizaciones evaluadas; no considera el numeral 6.1. sobre *Generalidades*. Aunque se obtuvo un nivel alto, con promedio de 73% (c.v. 23%); se evidencia heterogeneidad entre las empresas.

**Figura 5.** Integración de las materias fundamentales de RSE



**Fuente:** elaboración propia, sobre la base de información recolectada en la investigación.

La materia fundamental de la RSE con menor nivel de integración, fue la participación activa y desarrollo de la comunidad, con un 49 %, en promedio (61 % c.v.). En este caso, la comunidad se puede entender como un grupo que reúne a diferentes partes interesadas. Se encuentra un nivel muy alto de integración de las prácticas laborales y de los derechos humanos.

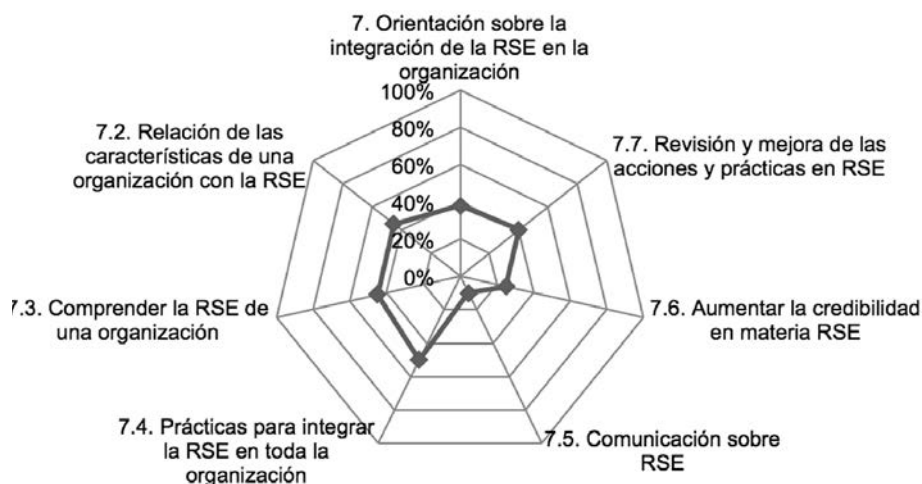
### Nivel de integración de la RSE en la toda la organización

Este capítulo es el último de la Guía ISO 26000, y combina la visión e integración de la RSE en las organizaciones, y cómo se expresa al exterior. La Figura 6 compila los resultados de la orientación sobre la integración de la RSE en las empresas del sector metalmeccánico

evaluadas, sin considerar el numeral 7.1. de *Generalidades*. El nivel de integración es bajo, con valores pro-

medio del 38 % (c.v. 63 %); asimismo, se detecta una incipiente comunicación sobre RSE, del 10 % en promedio.

**Figura 6.** Orientación sobre la integración de la RSE



Fuente: elaboración propia, sobre la base de información recolectada en la investigación.

## Conclusiones y comentarios finales

La RSE tiene obligaciones en términos del cumplimiento de leyes económicas, sociales y ambientales (Jaramillo, 2013; Martínez & Ciro, 2015). Es así como los tres principios que obtuvieron una mayor integración corresponden con el cumplimiento de leyes nacionales o de convenciones internacionales suscritas por Colombia; mientras que los principios de más baja integración (*stakeholders* y rendición de cuentas) corresponden justamente con la voluntariedad.

No obstante lo anterior, cabría una posición intermedia, derivada del hecho

de que los niveles de integración de los principios de transparencia (85 %) y comportamiento ético (75 %), sugieren que la RSE empieza en el cumplimiento de unos mínimos legales, y se extiende hasta la satisfacción de las expectativas morales de la sociedad (Casado, 2006). En este sentido, el concepto de la RSE se asocia más como un acto moralmente necesario, que como un factor de elección voluntaria (Quirós & Marín, 2013).

Los resultados obtenidos concuerdan, no solo con otros estudios nacionales e internacionales, sino también con la evolución misma de la RSE, donde

se plantea la dicotomía entre la obligatoriedad y la voluntariedad (Martínez, 2010; Jaramillo, 2013; Martínez & Ciro, 2015). Aunque para la ISO 26000 (2010), la RSE es voluntaria, la Comisión Europea (2011) hace un planteamiento diferente en su nueva definición: “responsabilidad de las empresas por su impacto en la sociedad”. Ello reafirma la obligatoriedad del respeto a la legislación aplicable y anima, además, a adoptar un planteamiento estratégico a largo plazo sobre RSE.

La relación de las empresas evaluadas con las partes interesadas, muestra mayor involucramiento con actores directos de la organización (proveedores, clientes y empleados), como los primeros interesados en la adopción de la norma de RSE; en un segundo renglón, aparecen quienes tienen una relación directa con las políticas organizacionales, pero con una incidencia lejana en los procesos medulares de producción y de prestación de servicios (gobierno y directivos); y, finalmente, se encuentran aquellas entidades que, de manera tangencial, inciden en la organización como ligas de consumidores, las ONG, competencia y sociedad civil.

Como lo afirma la ISO 26000 (2010), “la identificación e involucramiento con las partes interesadas son clave para abordar la responsabilidad social” (p.18). Sin embargo, en las mipymes estas relaciones son informales e intuitivas (Comisión Europea, 2011).

En las empresas evaluadas, aún es incipiente la relación, pues no se ha dado la evolución desde la información unilateral a los grupos de interés para la colaboración plena entre actores, como lo sugieren los estudios (Strandberg, 2010) y guías internacionales (ISO, 2010; AccountAbility, 2015).

Estos resultados van en contravía del espíritu de la norma que busca, con su adopción en un marco de RSE, el establecimiento de relaciones de confianza y fidelidad que, si bien es cierto se dan para clientes y proveedores, son débiles con los demás actores de la cadena de valor.

Se requiere, por tanto, potencializar las relaciones de confianza para aprovechar las oportunidades del entorno y explotar las fortalezas internas, de tal manera que se pueda generar valor compartido (Porter & Kramer, 2011). Para lograrlo, se requiere fortalecer la gestión humana, como lo sugieren Calderón, Alvarez y Naranjo (2011), quienes evidencian aspectos débiles como el bajo involucramiento de las personas en las políticas y procedimientos de RS, así como la falta de desarrollo de aspectos como la rendición de cuentas, el diseño y la apropiación de sistemas de comunicación sobre compromisos de RSE.

Es necesario comprender las consecuencias de las actuaciones de la organización, positivas o negativas, con sus partes interesadas, pues el

diálogo *multistakeholder* puede facilitar dicha interacción, y responder ante los retos que los nuevos grupos de interés presentan (Lozano, Albareda & Arenas, 2007; Lozano, 2009).

Esta investigación identificó que las materias fundamentales con mayor nivel de cumplimiento, son las prácticas laborales y los derechos humanos para las empresas evaluadas. Esas materias se deben observar desde diferentes aristas, en coherencia con la normativa internacional (ISO, 2010), enmarcada en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, las normas laborales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la reglamentación nacional relacionada con la obligatoriedad del Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo (Congreso de la República, Ley 1562, 2012; Ministerio de Trabajo, 2015, 2016), como lo afirman Martínez y Ciro (2015).

Los sistemas de gestión se basan en el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), y ofrecen un marco común hacia la gestión sostenible integral (Quintero, 2011); por tanto, la incorporación de políticas y prácticas de RSE alineadas con el sistema de gestión de calidad bajo el estándar ISO 9001 (2015), el sistema de gestión ambiental ISO 14001 (2015), y el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, pueden facilitar la integración de las materias fundamentales de RSE en el sector metalmeccánico.

La implementación de buenas prácticas de producción sostenible que promuevan la gestión del talento humano, la gestión del conocimiento y de la información, la gestión tecnológica y la innovación, pueden potencializar los cambios en las organizaciones, considerando la generación de valor bajo los lineamientos de la ISO 26000 (2010).

Teniendo en cuenta que las materias fundamentales se pueden entender como la expresión en la “práctica” de la RSE de las empresas, Aguilera y Puerto (2012) muestran la relación directa entre la RSE y la competitividad organizacional, a través de aspectos como: posicionamiento de marca, renovación de imagen corporativa, captura de preferencia y lealtad de clientes. Esto promueve la armonía entre la empresa y la comunidad en la que opera. Por ello, para las empresas evaluadas, se deben establecer mecanismos de participación activa de la comunidad, de tal manera que se conviertan en una fuerza impulsora para la RSE y el crecimiento empresarial.

El capítulo 7 sobre la integración de RSE está relacionado directamente con los capítulos que lo anteceden, y cómo estos intervienen en su quehacer dentro de toda la organización (ISO, 2010). Según lo anterior, los principios, partes interesadas y materias fundamentales están vinculados a las diferentes prácticas realizadas por la empresa; en consecuencia, la comunicación de la RSE se vuelve indispen-

sable para cumplir con dicha función (Castaño, 2011; Córdoba, 2011).

Los hallazgos encontrados evidencian que las pequeñas empresas del sector metalmeccánico tienen conocimiento y aplicación de los principios y materias fundamentales de RSE. Sin embargo, se encuentran debilidades en la comunicación con los grupos de interés, así como en su incorporación en la organización, considerando las prácticas y acciones que permitan generar valor y obtener ventajas competitivas en el sector. La falta de recursos económicos y de personal idóneo en el tema, son algunas de las limitaciones empresariales para la incorporación de tales prácticas, según lo reportado por las empresas, lo que a su vez coincide con Gutiérrez (2006). El autor afirma que los principales obstáculos de las mipymes radican en la limitación de los recursos y el establecimiento de estrategias que apunten a alcanzar un mayor valor económico y social, pues tienden a concentrar sus esfuerzos en la supervivencia organizacional.

Es claro que las organizaciones pueden asumir diferentes acciones para integrar la RSE, desde políticas, redes y sistemas (ISO, 2010), pero estas actividades deben integrarse a la estructura organizacional, de tal manera que impacten transversalmente a toda la organización. De acuerdo con eso, el papel de la comunicación implica reflejar el compromiso con la RSE, los valores que lo inspiran, y las iniciativas

en las cuales se concreta (Vives & Peinado, 2011).

Se encuentran similitudes en los resultados obtenidos en el sector metalmeccánico, con los estudios previos realizados por Ocampo et al. (2015) en pequeñas empresas del sector de alimentos y bebidas de Caldas. Dicha condición reafirma la necesidad de que se empiece a estructurar la RSE desde una visión más amplia, no solo en la identificación y relación con los grupos de interés, sino desde la gestión estratégica, para que así se pueda planificar, medir y mejorar, como lo sugiere la Comisión Europea (2011). La RSE es un concepto basado en la coherencia; implica, por tanto, que todos los actores de la organización tengan una visión común sobre lo que la RSE significa (De Miguel, 2011). Esta dinámica permite establecer acciones de mejora constante para la organización, contar con una comunicación eficiente, clara y precisa, y capaz de generar tanto confianza al exterior, como compromiso y sinergia al interior.

## Referencias

ACCOUNTABILITY. (2015). *AA1000 Stakeholder Engagement Standard 2015*. London: AccountAbility.

AGUILERA, A., & PUERTO, D. P. (enero-junio, 2012). Crecimiento empresarial basado en la Responsabilidad Social. *Pensamiento & Gestión*, (32), 1-26.

- ALCALDÍA DE MANIZALES (2014). *Agenda de Competitividad de Manizales*. Recuperado de <http://www.manizales.gov.co/RecursosAlcaldia/201507021501372940.pdf>
- ALESANDRIA, H., KOSIAK DE GESUALDO, G., & MARTÍN, M. (2011). *La RSE como factor de competitividad de las PYMES*. Trabajo presentado en el XI Congreso Iberoamericano de Extensión Universitaria, Santa Fe (Argentina).
- ASOCIACIÓN NACIONAL DE INDUSTRIALES, ANDI (2014). *Encuesta de Responsabilidad Social Empresarial 2013*. Bogotá D.C.: ANDI.
- BURITICÁ, A. C. (2012). *Sostenibilidad ambiental para pymes del subsector de metalmecánica en Bogotá*. Bogotá D.C.: Universidad EAN.
- CALDERÓN, G., ÁLVAREZ, C. M., & NARANJO, J. C. (enero-marzo, 2011). Papel de gestión humana en el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial. *Estudios Gerenciales*, 27(118), 163-188.
- CÁMARA DE COMERCIO DE CHINCHINÁ. (2014). *Base de datos empresas del sector metalmecánico de Chinchiná y Palestina, Caldas*. Chinchiná: Cámara de Comercio de Chinchiná.
- CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES. (2014). *Base de datos empresas del sector metalmecánico de Manizales, Neira y Villamaría, Caldas*. Manizales: CCMPC.
- CAMPOS, J. I. (2006). Modelo de gestión tecnológica frente a los cambios del mercado globalizado en las pymes de Bogotá. *Avances Investigación en Ingeniería*, (5), 79-85.
- CASADO, F. (2006). *La RSE ante el espejo. Carencias, complejos y expectativas de la empresa responsable en el siglo XXI*. Zaragoza: Pressas Universitarias de Zaragoza.
- CASTAÑO, E. J. (2011). Comunicar la Responsabilidad Social, una opción de éxito empresarial poco explorada. *Revista Lasallista de Investigación*, 8(2), 173-186.
- CENTRO DE PENSAMIENTO EN ESTRATEGIAS COMPETITIVAS. (2011). *Diagnóstico de temáticas CAF para Manizales*. Bogotá D.C.: Universidad del Rosario.
- COMISIÓN EUROPEA. (2011). *Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo y al Comité de las regiones. Estrategia renovada de la UE para 2011-2014 sobre la responsabilidad social en las empresas*. Recuperado de <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52011DC0681&from=ES>
- CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. (11, julio, 2012). *Ley 1562 de 2012*. Recuperado de <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/ley156211072012.pdf>
- CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. (2, agosto, 2004). *Ley 905 de 2004*.



Recuperado de [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0905\\_2004.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0905_2004.html)

CONSEJO PRIVADO DE COMPETITIVIDAD (2012). *Informe Nacional de Competitividad 2012-2013*. Recuperado de <https://compite.com.co/wp-content/uploads/2017/05/2012INC.pdf>

CONSEJO PRIVADO DE COMPETITIVIDAD (2016). *Informe Nacional de Competitividad 2016-2017*. Recuperado de [https://compite.com.co/wp-content/uploads/2016/11/CPC\\_Libro\\_Web\\_2016-2017.pdf](https://compite.com.co/wp-content/uploads/2016/11/CPC_Libro_Web_2016-2017.pdf)

CÓRDOBA, S. O. (2011). La Comunicación en la gestión de la responsabilidad social empresarial. *Correspondencias & Análisis*, (1), 137-156.

D'ARMAS, M. (septiembre, 2008). *Responsabilidad Social Empresarial. Estudio de caso: grandes empresas del Sector Metalmeccánico de Ciudad Guayana, Venezuela*. Trabajo presentado en el XII Congreso de Ingeniería de Organización, Burgos (España).

DE MIGUEL, M. L. (2011). *La Responsabilidad Social Empresarial en la pequeña y mediana empresas. Guía de Buenas Prácticas. Proyecto Impulsa RSE-PYME*. Madrid: Gobierno de España & Asociación Empresa Mujer [ASEM].

DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN [DNP]. (2007). *Agenda Interna para la*

*Competitividad y la Productividad. Caldas*. Recuperado de <http://www.mincit.gov.co/loader.php?IServicio=Documentos&IFuncion=verPdf&id=23229&name=InsumosCaldas.pdf&prefijo=file>

DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN [DNP]. (2009). *Documento Conpes 3527. Política Nacional de Competitividad y Productividad*. Recuperado de <http://www.colombiacompetitiva.gov.co/sncei/Documents/Conpes-3527-de-2008.pdf>

DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN [DNP]. (2016). *Documento Conpes 3866 Política Nacional de Desarrollo Productivo*. Recuperado de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/3866.pdf>

DORDEVIC, D., BOGETIC, S. & COCKALO, D. (mayo, 2010). *The Interdependence of Integrated Management Systems and Corporate Social Responsibility*. Trabajo presentado en el Fourth International Quality Conference, University of Kragujevac, Kragujevac (Serbia).

GÓMEZ, L. E., & LICANGO, D. K. (2014). *Diseño y validación de un programa de RSE para las pymes del sector metalmeccánico en el norte de la ciudad de Quito*. Quito: Universidad Politécnica Salesiana.

GÓMEZ, R. A., CORREA, A. A., & VÁSQUEZ, L. S. (2012). Logística inversa, un enfoque con responsabilidad social empresarial. *Criterio Libre*, 10(16), 143-158.



GUTIÉRREZ, R. (2006). *Aportes y desafíos de la responsabilidad social empresarial en Colombia*. Bogotá D.C.: Fundación Corona.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN [ICONTEC]. (2015). *NTC-ISO 9001. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos*. Bogotá D.C.: ICONTEC.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN [ICONTEC]. (2015). *NTC-ISO 14001. Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos*. Bogotá D.C.: ICONTEC.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION [ISO]. (2010). *ISO 26000 – Social responsibility*. Ginebra: ISO..

JARAMILLO, I. C. (2013). *La Responsabilidad Social Empresarial, base fundamental para el cumplimiento y fortalecimiento de los derechos laborales*. Medellín: Biblioteca Jurídica Dike.

JIMÉNEZ, H. L. (enero-junio, 2013). La responsabilidad social, modelo para mejorar la competitividad de las mipymes metalmeccánicas de La Provincia del Tundama. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, (10). Recuperado de <http://ride.org.mx/1-11/index.php/RIDSECUNDARIO/articulo/viewFile/191/186>

LOZANO, J., ALBAREDA, L., & ARENAS, D. (2007). *Tras la RSE. La responsabili-*

*dad social de la empresa española vista por sus actores*. Barcelona: Granica.

LOZANO, J. (2009). *La empresa ciudadana como empresa responsable y sostenible*. Madrid: Trotta.

MARTÍNEZ, C. E. (2010). *RSE y lineamientos de investigación desde la perspectiva de la teoría de la gestión*. En: C. E. Martínez (Ed.), *Responsabilidad Social Empresarial - Una reflexión desde la gestión, lo social y ambiental*, (pp. 1-45). Bogotá D.C.: Universidad Nacional de Colombia.

MARTÍNEZ, J. P., & CIRO, L. S. (2015). Incorporación de la ISO 26000, sobre organizaciones empresariales, en la legislación colombiana. *Ánfora*, 22(39), 147-168.

METAXAS, T., & TSAVDARIDOU, M. (2012). *Corporate Social Responsibility (CSR) on Metallurgy Sector in Greece*. Recuperado de <http://mpira.uni-muenchen.de/42789/>

MINISTERIO DEL TRABAJO. (26, mayo, 2015). *Decreto 1072 de 2015*. Recuperado de <http://www.mintrabajo.gov.co/normatividad/decreto-unico-reglamentario-trabajo.html>

MINISTERIO DEL TRABAJO. (1, febrero, 2016). *Decreto 0171 de 2016*. Recuperado de <http://es.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20171%20DEL%2001%20DE%20FEBRERO%20DE%202016.pdf>

- MORENO, Z., & GATREROL, D. (2011). Prácticas de responsabilidad social empresarial en la Pyme. Un estudio en el sector metalmeccánico de Barquisimeto, Estado Lara, Venezuela. *Contaduría y administración*, (235), 175-194.
- NUNES, M. A., ROMEO, C. D., GUERRA, J., & SILVA, B. (2013). *The Territorial Social Responsibility in the City of Volta Redonda, Brazil: The Case of CSN*. In: D. Crowther, & G. Aras (Eds.), *Developments in Corporate Governance and Responsibility, Volume 5* (pp. 181-202). Bingley, UK: Emerald Group Publishing Limited.
- OCAMPO, O. L., VÉLEZ, J. J., & LONDOÑO, A. (2014). *Análisis de vulnerabilidad hídrica de la cuenca del río Chinchiná*. Manizales: Universidad Nacional de Colombia.
- OCAMPO O. L., GARCÍA J.A., CIRO, L.S., & FORERO, Y. (2015). Responsabilidad Social en pequeñas empresas del sector de Alimentos y Bebidas de Caldas. *Entramado*, 2(11), 72-90.
- OVALLE, A. M., OCAMPO, O. L., & ACEVEDO, M. T. (2013). Identificación de brechas tecnológicas en automatización industrial de las empresas del sector metalmeccánico de Caldas, Colombia. *Ingeniería y Competitividad*, 15(1), 171-182.
- OVALLE, A. M., OCAMPO, O. L., SALAZAR, K., FORERO, Y., & VARGAS, C. (2012). *Análisis del contexto de la Cadena Metalmeccánica en la región Centro Sur de Caldas*. Manizales: Universidad Autónoma de Manizales.
- PORTER, M., & KRAMER, M. (January-February, 2011). Creating Shared Value. How to reinvent capitalism -and unleash a wave of innovation and growth. *Harvard Business Review*. Recuperado de <http://www.creativeinnovationglobal.com.au/wp-content/uploads/Shared-value-Harvard-business-review.pdf>
- PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO [PNUD]. (2010). *Crecimiento de mercados inclusivos. Estrategias empresariales para la superación de la pobreza y la exclusión en Colombia*. Recuperado de [http://www.bibliotecavirtual.info/wp-content/uploads/2011/04/crecimiento\\_negocios\\_inclusivos\\_colombia.pdf](http://www.bibliotecavirtual.info/wp-content/uploads/2011/04/crecimiento_negocios_inclusivos_colombia.pdf)
- QUINTERO, M. L. (2011). *Gestión sostenible integral: la responsabilidad social empresarial en la integración de los sistemas de gestión* (Tesis doctoral, Universidad Politécnica de Valencia). Recuperado de <https://riunet.upv.es/handle/10251/14993>
- QUIRÓS, E. H., & MARÍN, A. (febrero-mayo, 2013). Aportes de la ética de Emmanuel Lévinas para el concepto de responsabilidad social empresarial. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (38). Recuperado de <http://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/view/402/793>

SECRETARÍA DE TIC Y COMPETITIVIDAD & CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES (2014). *Caracterización sector metal-mecánico de Manizales*. Manizales: Alcaldía de Manizales.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE [SENA]. (2002). *Caracterización ocupacional del sector metalmeccánico*. Manizales: SENA.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE [SENA]. (2012). *Caracterización del sector metalmeccánico y área de soldadura*. Bogotá D.C.: SENA Dirección General.

STRANDBERG, L. (2010). El compromiso con los grupos de interés. *Cuadernos de la Cátedra "La Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*, (10). Recuperado de [http://www.iese.edu/es/files/Cuaderno%20No%2010\\_tcm5-61597.pdf](http://www.iese.edu/es/files/Cuaderno%20No%2010_tcm5-61597.pdf)

TOMELIN, J. (2006). *Providing Quality products with social responsibility - The Case of the Rudolph Kerb- Konus Ltda.* Trabajo presentado en Proceedings of XII. International Conference on Industrial Engineering and Operations Management. Fortaleza, Brasil. Recuperado de: <http://pg.utfrp.edu.br/dirppg/ppgep/ebook/2006/40.pdf>

URIBE, A. P., QUINTERO, S. M. & RAMIREZ, D. E. (2015). Prácticas de responsabilidad social empresarial en las mipymes familiares del sector metalmeccánico del departamento del Atlántico-Colombia. En: Ramírez, A.

L., CABELLO, DIAZ & MORGAN (2015). Responsabilidad Social, Conocimiento y Tecnología aplicados en la gestión competitiva. (1) Queretaro, México. Universidad Autónoma de Querétaro Facultad de Contaduría y Administración (p.45-66)

VIVES, A., & PEINADO-VARA, E. (2011). RSE. *La responsabilidad social de la empresa en América Latina. Manual de Gestión*. Nueva York, NY: Banco Interamericano de Desarrollo.

WIEST, M. C. (2012). *Diagnóstico de la gestión de responsabilidad social en las empresas de la provincia de Sugamix en el departamento de Boyacá, explorada desde los ámbitos social y ambiental a partir de los principios éticos*. Cali: Universidad San Buenaventura.

YEPES, G., PEÑA, W., & SÁNCHEZ, L. F. (2007). *Responsabilidad social empresarial. Fundamentos y aplicación en las organizaciones de hoy*. Bogotá D.C.: Universidad Externado de Colombia.