

**PROPUESTA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA LA
EMPRESA EMSEPDARIEN S.A. ESP DEL MUNICIPIO CARMEN DEL DARIÉN,
CHOCÓ**

Adolfo Romaña Mena

Docente Asesor:

Hernando Zabala Salazar

Universidad Católica Luis Amigó

Escuela de Posgrados

Especialización Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial

Medellín, 2019

Contenido

Introducción.....	3
Capítulo 1: Desarrollo conceptual y metodológico del proyecto	5
1: Idea de investigación y modalidad de trabajo	5
2. Planteamiento del problema.....	6
3. Objetivos	12
4. Justificación.....	13
5. Metodología	15
Capítulo 2: Marco referencial	17
1: Marco teórico	17
2. Marco legal.....	24
3. Marco contextual.....	26
Capítulo 3: Procesamiento y análisis de la información	28
Capítulo 4: Conclusiones y recomendaciones.....	33
Referencias	35
Anexos	39

Introducción

Más que una tendencia del mundo globalizado, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es una necesidad la cual se debe atender desde el compromiso y la reflexión por parte de todos los agentes económicos que participan en la economía del mundo. Esto si se quiere llegar a metas como las del cuidado del medio ambiente y la defensa y ejercicio de los Derechos Humanos.

No obstante, dicha gestión implica contemplar una complejidad a la cual sólo se es posible acceder mediante los procesos estructurados, éticos y transparentes que permitan la construcción de unas prácticas sociales que contemplen al otro como ser humano, independiente de su lugar en la estructura social, organizacional o capacidad de aporte o capital.

La presente investigación busca aportar a la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial mediante la exploración de las condiciones de la empresa EMSEPDARIEN S.A. ESP para la creación de una propuesta de RSE con énfasis en el cuidado ambiental que pueda beneficiar la actividad económica de la empresa y el bienestar de la comunidad de Curbaradó, cabecera municipal, Municipio de Carmen del Darién, Chocó.

Para ello se presenta en un primer capítulo el desarrollo conceptual y metodológico del proyecto, el cual contempla la idea de investigación y propuesta de intervención como modalidad de trabajo; posteriormente se construye el planteamiento del problema el cual contempla la importancia y necesidad de la Responsabilidad Social Empresarial como gestión para atender a la urgencia del deterioro ambiental y los problemas sociales como la desigualdad y la pobreza.

El primer capítulo también incluye el objetivo principal de la investigación y los objetivos específicos necesarios para llegar a la meta general, acompañados de la justificación, donde se resalta el impacto positivo de la presente intervención para la empresa, la comunidad y el estado del conocimiento.

Por último, se presenta la metodología escogida para el proyecto, El alcance exploratorio como el más propicio para acercarse a las condiciones de

una empresa con muy poco recorrido empresarial y gerencial, y el enfoque cualitativo para conocer a los grupos de interés como la comunidad, los empleados y administradores de la empresa EMSEPDARIEN S.A. ESP; esto a través de instrumentos como la entrevista semiestructurada, la matriz DOFA y el grupo focal.

En el segundo capítulo se da cuenta del marco referencial, este comprende: el marco teórico en el cual se presentan de manera conceptual las categorías de Responsabilidad Social Empresarial, Educación Ambiental y las Pymes; también el marco legal en el que se describen referentes importantes para la gestión de la RSE en Colombia como las normas GTC 180, ISO 26000 e ISO 14001; y por último el marco contextual en el cual se incluyen algunas investigaciones realizadas en contextos cercanos o parecidos a los de la empresa EMSEPDARIEN S.A. ESP.

En el tercer capítulo se aborda el procesamiento y análisis de la información, en él se describe la información recolectada y el desarrollo de cada uno de los objetivos del proyecto, a la vez que se analizan los datos integrando el marco teórico y el marco contextual.

Por último, en el cuarto capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones producto del proyecto de investigación. Estas sugerencias son resultado del proceso organizado de problematizar, planificar, ejecutar y analizar la información y, por ende, adquieren un carácter de confiabilidad del cual se puede valer la empresa EMSEPDARIEN S.A. ESP para establecer un futuro plan de Responsabilidad Social Empresarial.

Capítulo 1: Desarrollo conceptual y metodológico del proyecto

1: Idea de investigación y modalidad de trabajo

El presente trabajo busca, por medio de la modalidad de propuesta de intervención, acercarse de forma exploratoria a las prácticas empresariales de la empresa EMSEPDARIEN S.A. ESP, para así construir insumos que sirvan a una futura propuesta de intervención de Responsabilidad Social Empresarial con enfoque ambiental que beneficie a la empresa y a la comunidad del municipio de Carmen del Darién, Chocó, a la que presta sus servicios de recolección y manejo de residuos sólidos.

2. Planteamiento del problema

En la actualidad, el cuidado del medio ambiente suscita una preocupación especial por parte de todos los actores que cohabitan un espacio (León, Baptista & Contreras, 2012). Las empresas, el Estado, las instituciones, las familias y el ciudadano individual, todos están llamados a cuidar el medio ambiente y repensar las prácticas que tienen un impacto negativo sobre él.

La especial atención que este tema genera es debido al impacto que el ser humano está ocasionando sobre el equilibrio y bienestar del planeta tierra; esto principalmente por las prácticas industriales y de consumo que durante décadas se han sostenido ignorando el impacto negativo que podrían generar a largo plazo (Perevochtchikova, 2013). Siendo así fenómenos como el cambio climático, eventos que las prácticas humanas han creado y ahora atentan contra la vida de diversos ecosistemas y múltiples seres vivos, entre ellos, el mismo ser humano.

Son estas circunstancias las que han llevado a que los organismos encargados del tema libren una gran disputa cultural, pedagógica y académica para lograr que los habitantes de todo el planeta asuman la responsabilidad que les compete en cuanto al cuidado del medio ambiente (Perevochtchikova, 2013). Dentro de las propuestas, los organismos a cargo han contemplado el nivel de responsabilidad que tienen los actores de acuerdo a sus prácticas específicas de producción y de impacto del medio ambiente; en este sentido, las empresas han sido uno de los principales actores que están en la mira del mundo por el impacto significativo que tienen en sus entornos (Chumaceiro & Hernández, 2016; León, Baptista & Contreras, 2012; Perevochtchikova, 2013).

Es de acuerdo a estas condiciones que surge la necesidad de regular la actividad de las empresas teniendo en cuenta el impacto que generan al medio ambiente y a las sociedades en las que se instalan. Para ello se crean políticas públicas y protocolos que orientan las pautas que debe tener una empresa para realizar su ejercicio económico sin comprometer de manera negativa el medio

ambiente natural y social que se ve incorporado en las dinámicas productivas (Peña, 2018).

En este sentido, la visión y demanda actual que tiene la sociedad en general sobre las empresas es la de que, estas, se conviertan en generadoras de oportunidades y que su ejercicio económico se vea potenciado por el bienestar y devolución que hacen a la sociedad y al medio ambiente en general (Mellado, 2009), ya que de esta forma se deja de lado la imagen de la empresa como un ente que explota su entorno para generar ganancias a unos pocos en la medida que compromete el bienestar de muchos seres vivos.

Es sobre estas anteriores circunstancias que se gesta las prácticas en Responsabilidad Social Empresarial como un camino que las empresas se comprometen a transcurrir para lograr un equilibrio económico, social y ambiental, a la vez que hacen frente a las expectativas de crecimiento de las partes interesadas como accionistas, colaboradores, instituciones, entre otros (Olano, 2014).

En el caso de Colombia, la Responsabilidad Social Empresarial se desarrolla a partir del auge de la Revolución Industrial (Olano, 2014), un evento de potencia mundial que ayudaría a que en países como el colombiano se gesten importantes actividades económicas, acompañadas de un gran impacto que generó la urgencia de prácticas empresariales sostenibles con el medio ambiental y social.

En la actualidad, la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial es estrategia fundamental para lograr un posicionamiento de las empresas, a la vez que generan un sostenimiento y potencial de crecimiento en la medida que propician cambios positivos en las comunidades que coexisten (Peña, 2018).

Las empresas que implementan en su gestión y actúan con responsabilidad social tienden a generar activos intangibles como la confianza, la credibilidad y el respaldo de la población local/mundial, lo que le da mayores ventajas, proporcionándoles un mejor

posicionamiento en la sociedad y crecimiento económico. (Peña, 2018, p. 12).

Pese a los potenciales beneficios, en el país existen diferentes variables que afectan la implementación de una estrategia de Responsabilidad Social Empresarial por gran parte de las empresas, en especial en las que se denominan como pequeñas y medianas (las Pymes) (Mellado, 2009), ya que en estas intervienen condiciones como la carencia de un capital suficiente que permita establecer un plan sostenible de RSE con todos los cargos que implica llevar a la acción esta estrategia, también se evidencia una carencia de conocimientos por parte de los encargados de estas empresas, así como una falta de interés general por el tema pues varios de los pequeños empresarios no consideran que la inversión social sea una opción rentable (Peña, 2018).

Casos como este se ven reflejados en la realidad de muchas empresas, inclusive en aquellas que prestan servicios fundamentales para las comunidades, servicios que tienen una incidencia directa sobre el bienestar, la salud o derechos fundamentales para una comunidad. En este contexto se ubica la empresa EMSEPDARIEN S.A. ESP del municipio Carmen del Darién, Chocó, la cual es una empresa pequeña que se encarga de prestar los servicios públicos domiciliarios a la población del sector de la cabecera municipal, Curbaradó.

EMSEPDARIEN S.A. ESP, es una pequeña empresa que se constituyó hace más de 10 años en el municipio Carmen del Darién que pertenece al departamento del Chocó. Una de los principales servicios que presta es el de la recolección y manejo de residuos sólidos en la cabecera municipal del municipio (Curbaradó), para esta labor la empresa dispone y gestiona un grupo de trabajo, la mayoría de empleados del mismo municipio, y facilita los medios de transporte y recolección, así como también se encarga del traslado y procesado de la basura y residuos sólidos.

Esta actividad económica de la empresa representa un servicio que es necesario para la salud y el bienestar de la comunidad, pues el manejo inadecuado de los residuos sólidos ocupa un lugar principal dentro de la

problemática ambiental a nivel mundial (Perevochtchikova, 2013), situación que no es ajena al territorio colombiano donde el manejo de los residuos sólidos generados por la población se convierte en un factor relevante por su impacto social y ambiental (Del Val, 1996). Un manejo inadecuado de los mismos provoca, entre otros aspectos: enfermedades, contaminación de fuentes de agua superficial y subterránea, afectación de suelos, deterioro de la calidad de aire, además de la afectación en la calidad de vida de las comunidades asentadas cerca de los sitios de disposición final de residuos sólidos y basuras.

Dentro de la amplia gama de temas que guardan relación con la problemática ambiental y que en los últimos años ha tomado fuerza en los programas de protección del medio ambiente a nivel mundial, se encuentra el aumento en la generación de residuos sólidos (Del Val, 1996); esto como consecuencia del crecimiento poblacional y de procesos productivos en un ámbito de globalización, situación que refleja una inadecuada gestión de los residuos sólidos en el país y que ha permitido evidenciar la necesidad de ajustar las políticas nacionales sobre la gestión integrada de los Residuos Sólidos, esta gestión integrada es el término aplicado a todas las actividades asociadas con el manejo de los diversos flujos de residuos dentro de la sociedad (Rubio, 2015) y su meta básica es administrar los residuos de una forma que sea compatible con el medio ambiente y la salud pública.

Sin embargo, en algunos de los territorios más abandonados del país estas políticas no llegan, o son aplicadas a medias, y los habitantes siguen con sus prácticas antiguas, vertiendo sus residuos al caudal de los ríos, otros las queman o entierran en cualquier lugar. Esto evidencia la necesidad urgente de aplicar estrategias educativas ambientales que busquen mejoras notables en el accionar de los individuos (Rubio, 2015).

Desde que las poblaciones afro se asentaron en la zona geográfica del departamento del Choco, sus ríos son la fuente de su sustento y sus vías de comunicación, pero, así como lo utilizan para satisfacer sus necesidades básicas también en sus aguas vierten todos los desechos que se producen en el hogar,

esta es una práctica que data desde siempre, antes no era tan evidente ya que muchos materiales eran biodegradables y las poblaciones eran más reducidas. Ahora, con la proliferación de tantos materiales plásticos, la baja conciencia y educación ambiental se ve un deterioro notable de las fuentes hídricas especialmente.

El buen manejo de los residuos sólidos es responsabilidad de todos. Sin embargo, de acuerdo a las leyes establecidas en Colombia, una vez que los residuos sólidos son descartados por el generador, pasan a ser responsabilidad de los gobiernos locales. En la Constitución Política de Colombia de 1991 y consecuente con la Ley 99 de 1993 se han establecido responsabilidades de los entes y autoridades territoriales en materia ambiental. En Colombia, el municipio es, por ley, el responsable del cumplimiento en su jurisdicción de las políticas nacionales, al igual que el responsable de la gestión municipal en el caso de los residuos que se generen en su territorio. Es bajo estas condiciones que los gobiernos locales implementan la contratación o administración de empresas que se encarguen de esta necesidad.

Sin embargo, el manejo de residuos sólidos es un problema de mayor complejidad y su solución no sólo está en la disposición de la infraestructura necesaria para la recolección y procesado de las basuras, sino que también es un tema que la misma comunidad que genera los desechos debe solucionar. En este orden de ideas el servicio de recolección de basuras que presta la empresa EMSEPDARIEN S.A. ESP requiere de un trabajo conjunto con la comunidad, es decir, una propuesta de Responsabilidad Social Empresarial que permita a la empresa mejorar la calidad de sus servicios por medio de una propuesta educativa que le facilite a la comunidad conocer y ejercer prácticas de autogestión de los residuos y así mejorar la calidad de vida y el bienestar de la región.

Pese a ser la gestión de una Responsabilidad Social Empresarial una alternativa viable para el desarrollo de la empresa, hasta la actualidad no evidencia una implementación de una propuesta de RSE que permita la mejora de los servicios e impacte a la comunidad; teniendo en cuenta este panorama es

pertinente plantear la cuestión sobre ¿cuáles son las condiciones que presenta la empresa EMSEPDARIEN S.A. ESP del municipio Carmen del Darién Chocó para la creación de una propuesta de Responsabilidad Social Empresarial con enfoque ambiental con énfasis en la recolección de residuos sólidos que realiza en la cabecera municipal, Curbaradó?

3. Objetivos

Objetivo Principal:

1) Identificar las condiciones que presenta la empresa EMSEPDARIEN S.A. ESP del municipio Carmen del Darién, Chocó, para la creación de una propuesta de Responsabilidad Social Empresarial con enfoque ambiental con énfasis en la recolección de residuos sólidos que realiza en la cabecera municipal, Curbaradó.

Objetivos específicos:

1) Describir las prácticas empresariales que implementa la empresa EMSEPDARIEN S.A. ESP del municipio Carmen del Darién, Chocó, con respecto al servicio de recolección de basura que presta a la comunidad de la cabecera municipal, Curbaradó.

2) Conocer las necesidades por parte de la comunidad con respecto a la gestión y recolección de residuos sólidos en la cabecera municipal, Curbaradó.

3) Identificar las recomendaciones que establecen los marcos teóricos y contextuales con respecto a la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial para las pequeñas empresas (Pymes).

4. Justificación

El presente proyecto de intervención se justifica en el impacto positivo que promete a la comunidad que hará parte de él; en primer lugar, generará un beneficio para la empresa EMSEPDARIEN S.A. ESP a la vez que involucra el bienestar de la comunidad de la cabecera municipal, Curbaradó y por último se convierte en un insumo importante para enriquecer la discusión académica al respecto; en este sentido la investigación puede beneficiar a los actores de la siguiente forma:

EMSEPDARIEN S.A. ESP: Esta propuesta busca impactar directamente a la empresa y su desarrollo, esto en el sentido que una propuesta de Responsabilidad Social Empresarial se puede convertir en una gran oportunidad para el establecimiento y garantía de progreso para las actividades económicas de la empresa. La Responsabilidad Social Empresarial es una herramienta fundamental para que la empresa vincule una actividad con beneficios económicos, de posicionamiento de marca y participación de la ciudadanía y comunidad que hace parte de su entorno productivo.

Comunidad de Curbaradó: La actividad económica de la empresa es fundamental para el bienestar de la población de la cabecera municipal, en el sentido que presta el servicio de recolección de basuras y así se previenen condiciones que pueden afectar la salud y percepción de habitabilidad del espacio que habitan, por lo tanto, pensar una propuesta de Responsabilidad Social Empresarial que vincule a la comunidad permitirá que la sociedad ayude a que un servicio que es fundamental para su bienestar se preste de manera más óptima y se ajuste a las necesidades percibidas que deben solucionarse.

La literatura: Esta intervención nutre el conocimiento acerca de la implementación de propuestas de Responsabilidad Social Empresarial para las

pequeñas empresas, esto es relevante en especial si se considera el creciente aumento de la pequeña empresa en Colombia y las necesidades que presenta en cuanto a gestión empresarial y percepción positiva de la inversión social.

5. Metodología

EMSEPDARIEN S.A. ESP es una pequeña empresa que aún en su organización no tiene incorporadas varias de las estrategias empresariales efectivas, así como una gestión de la Responsabilidad Social Empresarial que fortalezca sus actividades económicas mediante un enfoque social. Es a partir de este contexto que el fenómeno en sí exige, como inicio para una propuesta efectiva, un alcance exploratorio, entendiendo este como:

Los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan sólo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas. (Hernández-Sampieri, Fernández & Baptista, 2014, p. 91).

Enfoque de investigación: Para lograr este alcance, el proyecto se valdrá de un enfoque cualitativo de la investigación en el cual se busca conocer las construcciones que tiene los actores implicados en el entorno para así tener una comprensión de los elementos que intervienen en la naturaleza del fenómeno (Hernández-Sampieri, et al, 2014). El privilegio de los datos cualitativos es pertinente para esta investigación en el sentido que existe poca información registrada o estandarizada sobre la gestión de la empresa y sobre la comunidad. Por lo tanto, la información narrada se convierte en la fuente más confiable.

Población: La población objeto de esta propuesta de intervención se compone de los trabajadores y administradores de la empresa EMSEPDARIEN S.A. ESP; también hacen parte la población de la cabecera municipal, Curbaradó, especialmente agentes claves que nos permitan conocer las opiniones generales

de la comunidad, y, por último; la literatura científica al respecto, tanto la normatividad como los antecedentes de investigación.

Instrumentos: Para recolectar la información se hará uso de instrumentos como el grupo focal, dirigido principalmente a los habitantes de la cabecera municipal, Curbaradó; también se hará uso la matriz DOFA, para conocer las percepciones de los trabajadores frente a la actividad de la empresa. Por último, la entrevista semiestructurada para conversar con los administradores de la empresa EMSEPDARIEN S.A. ESP.

Capítulo 2: Marco referencial

1: Marco teórico

Responsabilidad Social Empresarial: La Responsabilidad Social Empresarial surge a mediados de los años 20 y esta es una gestión bajo la cual se orientan una serie de prácticas por parte de las empresas para configurar una forma de vínculo empresa-sociedad (Crespo, 2010), estableciendo en las organizaciones un comportamiento enfocado a disminuir, evitar o resarcir el impacto negativo que en su ejercicio o actividad económica hayan generado a la sociedad y el medio ambiente.

La Responsabilidad Social Empresarial es el conjunto de acciones innovadoras de una organización, basadas en el cumplimiento de las leyes y en los valores éticos, para institucionalizar un gobierno corporativo transparente que integre las actividades en curso de la organización la generación de riqueza respetuosa de los derechos humanos con las responsabilidades de sus actividades sobre la sociedad y el medio ambiente. (Martínez, 2005, p. 7).

En este sentido, se entiende que todo ejercicio económico involucra a un conjunto de sujetos sociales, y en esta medida se deben asumir responsabilidades, desde las más mínimas como el mero reconocimiento de esos actores como las más significativas en términos de asumir compromisos de reparación en caso de afectación.

La Responsabilidad Social es la forma de conducir los negocios de las empresas que se caracteriza por tener en cuenta los impactos que todos los aspectos de sus actividades generan sobre sus clientes, empleados, accionistas, comunidades locales, medio ambiente y sobre la sociedad en general. (Sierra, 2014, p. 71).

De acuerdo con lo anterior, la Responsabilidad Social Empresarial es una práctica ética y un deber, sujeto a la voluntariedad y propósito de las empresas

que va más allá de cumplir con las mínimas normas de calidad y cuidado del entorno. Es bajo estas condiciones que dos facultades presentes a las implementaciones de estrategias de Responsabilidad Social Empresarial son la creatividad y el compromiso para encontrar soluciones que involucren a la comunidad y favorezcan el crecimiento económico de la empresa (León, Baptista & Contreras, 2012; Tinto, 2007).

Es así que las organizaciones se desprenden de esa percepción que generan sobre las comunidades como sólo elementos de la producción de capital, y se impregnan ahora de un papel como un ente social que es consciente de su efecto en el paisaje y en el desarrollo de vida de muchas personas, más que de solamente sus clientes, empleados y aliados.

Dentro de las organizaciones se comenzó a dar una mayor relevancia al factor humano, el cual es un componente importante para tener éxito en el mercado; igualmente se entendió que la empresa no solo se debe limitar a la construcción de sus metas y objetivos; sino que también debe tener en cuenta los impactos que genera, los cuales se ven reflejados en el medio ambiente, los proveedores, clientes, comunidad, empleados etc. (Roa, Vanegas & Ariza, 2016, p. 7).

Pese a su importancia, la Responsabilidad Social Empresarial suele ser vista sólo desde la perspectiva de las grandes empresas, y en este sentido como una forma de pagar una deuda con la comunidad de la cual han extraído sus grandes ganancias (Solís, 2008). Sin embargo, no sólo estas empresas necesitan la Responsabilidad Social Empresarial, las pequeñas y medianas compañías representan la gran mayoría de empresas y la implementación de una estrategia de RSE no siempre obedece a las mismas condiciones que a las grandes organizaciones (León, Baptista & Contreras, 2012).

Es por esta razón que la gestación de una política y práctica de la Responsabilidad Social Empresarial debe ajustarse a las condiciones de cada empresa, eso sí, sin que éstas ignoren unos principios que son básicos para todos

los actores, independiente de la capacidad productiva o calidad de pequeña o grande compañía (Olano, 2014).

Referentes como el Proyecto de Guía Técnica Colombiana de Responsabilidad Social GTC-RS, elaborado por Diana Asprilla (2010, pp. 3-4) guían sobre los principios que deben orientar las prácticas de toda empresa en Responsabilidad Social Empresarial:

Una gestión socialmente responsable de las organizaciones deberá estar enmarcada dentro de los siguientes 8 principios éticos y gerenciales:

El respeto a la dignidad de la persona humana: La cual es inherente a la naturaleza y destino trascendente del ser humano; igualmente le otorga derechos fundamentales irrenunciables y propios, de carácter personal, sociocultural y medioambiental, que las organizaciones deben reconocer y promover.

La responsabilidad legal: Las actuaciones de las organizaciones, no sólo estarán enmarcadas dentro de la Constitución y las leyes que les apliquen, sino que se guiarán por la búsqueda proactiva de las normas aplicables, con el fin de asegurar el espíritu de las mismas.

La autorregulación ética: La gestión socialmente responsable implica una integración coherente de la misión y visión con el marco ético (valores y principios) que ha construido la organización.

La participación: Los líderes han de promover que todo el personal se involucre en la gestión socialmente responsable, para que cada persona sea tenida en cuenta y que sus capacidades se pongan en función de los fines comunes de la organización y de la sociedad.

El enfoque de procesos: Los resultados deseados se alcanzan más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

La solidaridad: Entendida como la determinación firme y perseverante de trabajar por el beneficio mutuo, tal que las organizaciones y sus partes interesadas pueden alcanzar juntas aquello que aisladas no resulta viable.

El desarrollo humano integral: Como compromiso por preservar el patrimonio ambiental, cultural y social para las futuras generaciones, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las inequidades sociales, lo que implica que la organización integre en su estrategia los impactos económicos, sociales y medioambientales de su operación.

La mejora continua: Implica que las organizaciones guiarán con sentido ético el constante mejoramiento de sus procesos económicos, sociales y ambientales.

(Asprilla, 2010, pp. 3-4).

Educación ambiental en la RSE: La gestión de la Responsabilidad Social Empresarial en sus inicios se desprenden del enfoque ambiental, que empezó a ser adoptado tras los primeros impactos que se empezaron a evidenciar producto de las grandes actividades empresariales que afectaban el medio ambiente, es de allí en adelante que se empezó a considerar no sólo el impacto ambiental sino también el social (Olano, 2014; Wagenberg, 2006). Y es en este contexto donde se analiza la solución a la problemática ambiental como un deber de todo individuo el cual necesita de una educación para poder ser por sí mismo un agente que contribuya a la reparación y no contaminación del medio ambiente (Avendaño, 2012).

En este sentido el concepto de educación ambiental no es nuevo, Zabala y García en su artículo afirman con respecto a la expresión de Educación Ambiental que:

Fue utilizada por primera vez en Estocolmo en el año de 1972 durante la realización de la Conferencia Internacional sobre el Medio

Ambiente. De ahí en adelante se da inicio a un proceso constante y paulatino de discusiones y consideraciones políticas en relación a la implementación de acciones educativas tendientes al conocimiento, concientización, restauración y preservación del medio ambiente, tanto a nivel mundial, regional como local. (Zabala & García, 2008, s. p.).

Es así que la educación ambiental debe ser un proceso de aprendizaje que facilite en las personas una comprensión sobre el funcionamiento del medio ambiente, su importancia y necesidad de su mantenimiento para garantizar procesos de bienestar y desarrollo, siendo de esta forma la educación ambiental una herramienta elemental para la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial.

Básicamente las dos son alternativas de prevención ante la problemática de las actividades económicas y productivas, las cuales se han dirigido hacia el abuso de los recursos y los medios. En efecto, ambas han sido diseñadas como promotores de una conciencia ética para la sustentabilidad de los recursos naturales, basados en su manejo medido, y para lograr crear un equilibrio social con un medio ambiente mediante la implementación de técnicas educativas y de información que garanticen la armonía de los individuos con su ecosistema. (Avendaño, 2012, p. 95).

Pese a esto, son pocas las empresas que logran instaurar una estrategia correcta de educación ambiental para apoyar su gestión social, lo que desvaloriza la imagen de la empresa frente a la comunidad (Briseño, Lavín & García, 2010). En gran parte esto se ocasiona porque las empresas no valoran la implementación de estas estrategias de educación ambiental y no las ven como un factor positivo para el ejercicio económico de la compañía. Sobre esto, Avendaño señala que:

Es de gran importancia que las sociedades centren su interés en la EA, asumiendo el papel responsable que le obliga el hecho de convivir en medio del ecosistema llamado tierra. Para ello se hace

conveniente la creación de contenidos y más que nada, estrategias y métodos que definan la implementación de una EA acorde y coherente con las necesidades sociales configurándola como un mecanismo transformador para las dificultades que irrumpen en el desarrollo de la comunidad. (Avendaño, 2012, p. 96).

Las Pymes y la gestión de la RSE: Las pequeñas y medianas empresas comprenden la gran mayoría de empresas en una economía emergente como la colombiana (Peña, 2018), y el impacto que tienen en la sociedad es representativo pues son casi el 95% de las sociedades registradas y la gran mayoría surge en contextos desfavorables y generan empleo y desarrollo económico para todo tipo de grupos sociales.

Sin embargo, la participación que tienen en la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial es baja y la mayor parte se realiza de manera informal y enfrenta problemáticas como pérdida de utilidades para la empresa pues los planes de RSE no alcanzan a tener una repercusión directa en la empresa; la falta de experiencia y formación profesional no permite que los miembros de estas Pymes generen estrategias efectivas; por último, existen en los procesos mitos como el llamado *mito de la corporación* que asume que “la Pyme es menos capaz o está menos interesada en contribuir con la responsabilidad social empresarial; por lo tanto, la contribución de la Pyme al movimiento CSR puede subestimarse debido a una malinterpretación del tamaño de la empresa” (Briseño, et al, 2010, p. 74).

Finalmente, desde la visión de Olano:

Promover la aceptación de la RSE en PYMES principalmente, requiere de enfoques que se adapten a las respectivas necesidades y capacidades de cada empresa, y que no afecten negativamente su viabilidad económica. Es por esto que para tomar la decisión de llevar a cabo programas de RSE, se debe contar con la ayuda y

apoyo de toda la empresa y con una estabilidad presente y segura dentro de su entorno. (Olano, 2014, p. 7).

2. Marco legal

Para establecer el marco legal de la Responsabilidad Social Empresarial se consultó especialmente tres normas que permiten tener claridad frente al funcionamiento y gestión de dichos procesos por parte de las empresas. Es así como se identificaron normas como la ISO 26000, ISO 14001 y GTC 180 que brindarán una guía para contrastar frente al contexto de la empresa EMSEPDARIEN S.A. ESP y su gestión de una Responsabilidad Social Empresarial.

ISO 26000: Según la International Organization for Standardization (ISO) la norma ISO 26000 es una norma internacional que:

Ofrece una guía en Responsabilidad Social Empresarial, la cual está diseñada para ser utilizada por organizaciones de todo tipo, en los sectores públicos y privados, en los países desarrollados, los que están en vía de desarrollo y las economías en transición.

La norma ISO 26000 sirve como guía para asistir o ayudar a las organizaciones a establecer, implementar, mantener y mejorar de una manera más práctica y efectiva los marcos o estructuras que las empresas pueden manejar en recursos humanos y en este caso brinda los parámetros generales para crear estas bases, estructuradas en las herramientas de Responsabilidad Social Empresarial. (Roa, et al, 2016, p. 19).

ISO 14001: La Norma ISO 14001 según la International Organization for Standardization (ISO), es una norma voluntaria que especifica los requisitos que debe cumplir un sistema de gestión medioambiental. La ISO 14001 está dirigida a ser aplicable a organizaciones de todo tipo y dimensiones y albergar diversas condiciones geográficas, culturales y sociales.

La norma ISO 14001 ayuda bastante a revisar los ambientes netamente ecológicos de la organización, cómo ésta se desarrolla y se desenvuelve dentro del sistema natural del mundo; una gestión de carácter ambiental enfocado en la responsabilidad que cae sobre las organizaciones con el medio ambiente, ya que en un análisis inicial la empresa mostro grandes dificultades en esta área; la empresa debe garantizar que los residuos sean procesados de una manera amigable con el medio ambiente, la cual calificada con el sello verde empresarial. Esta Norma es una de las más completas que existen en la actualidad en el rango de la Responsabilidad Empresarial ya que va desde una investigación general donde se consultan las fortalezas y debilidades de la misma hasta el proceso de seguimiento y revisión para la implementación total de la norma. (Roa, et al, 2016, p. 31).

GTC 180: La cual comprende la Responsabilidad Social Empresarial en Colombia como:

Compromiso voluntario y explicito que las organizaciones asumen frente a las expectativas y acciones concertadas que se generan con las partes interesadas (stakeholders), en materia de desarrollo humano integral; ésta permite a las organizaciones asegurar el crecimiento económico, el desarrollo social y el equilibrio ambiental, partiendo de las disposiciones legales. (GTC180, 2008, p. 1).

3. Marco contextual

El Carmen del Darién es uno de los Municipios más recientes del departamento del Chocó. Inicialmente fue un corregimiento del municipio de Riosucio, llamado Curbaradó. Fue constituido en Municipio mediante la ordenanza 018 del 22 de septiembre de 2.000, con base en el numeral 6 del artículo 300 de la Constitución Política de 1991. Mediante el artículo 8 de la ley 136 y el artículo 1 de la ley 177 de 1994, adoptó el nombre de El Carmen del Darién en honor a la Virgen del Carmen y a la región del Darién, a la cual pertenece.

Su población y contexto enfrenta distintas problemáticas, entre ellas la pobreza, la falta de oportunidades laborales y el sostenimiento de proyectos empresariales. Es en este contexto que se localiza la empresa EMSEPDARIEN S.A. ESP, la cual es una pequeña empresa que, aunque hasta la fecha no ha consolidado de manera efectiva sus prácticas empresariales, se encarga de prestar los servicios de recolección de basuras en la cabecera municipal, Curbaradó.

Pese a la importancia del servicio que presta, su gestión social no ha sido consolidada y en su contexto cercano no se encuentran ejemplos o casos de investigación sobre su gestión; sin embargo, encontramos otros investigadores que se han dedicado a investigar las condiciones y aplicación de una política de Responsabilidad Social Empresarial en pequeñas empresas en el contexto colombiano. Dichas investigaciones sirven para la construcción de un marco contextual que permita puntos de comparación para el análisis de los futuros resultados.

Es de señalar entonces, investigaciones como la de Pastrana & Sriramesh (2013), la cual, a través de la aplicación de una encuesta a distintas empresas Pymes de Colombia pudo llegar a conclusiones como que estas empresas en su mayoría implementan una estrategia informal de Responsabilidad Social Empresarial que carece de la planificación estratégica para su efectividad.

También, investigaciones como la de Giraldo-Cárdenas, Kammerer & Ríos-Osorio (2016), se valieron de encuestas dirigidas a Pymes del sector aseo ubicadas en Medellín, que evidenciaron que, aunque hay prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, estas carecen de fundamentación que no permiten visualizar su alcance, esto acompañado de una idea sobre la gestión de la RSE como un sobre costo que no tiene alcance de generar un ingreso o contrapartida, por lo tanto, no se considera como una apuesta rentable.

Otro estudio en la ciudad de Medellín analiza la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial en 18 empresas minoristas y encuentra que en estas existe una informalidad a la hora de implementar estrategias de RSE efectivas, y la mayoría de estas se fundamentan en los criterios propios del empresario (Sanclemente-Téllez, 2015).

Por último, investigaciones como la de Saldarriaga (2013), realizadas a una población de 211 empresas pertenecientes a la Asociación Colombiana de Relaciones de Trabajo, evidenció que de estas la mayoría utiliza la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial como estrategia para acercarse al medio social, incrementar la competitividad y establecimiento de imagen empresarial, lo cual está acompañado de una gestión adecuada de la RSE.

Capítulo 3: Procesamiento y análisis de la información

El proceso de levantar los datos pertinentes para la investigación, consistió en acercarse a los diferentes grupos de interés y aplicar los instrumentos para obtener la información deseada; en ese sentido, dicho proceso reveló los siguientes resultados, los cuales se contrastan con elementos conceptuales de la investigación para llegar a unas recomendaciones que puedan servir a la gestión de una Responsabilidad Social Empresarial con enfoque ambiental para la empresa EMSEPDARIEN S.A. ESP.

Objetivo específico 1: Para alcanzar el primer objetivo específico que consiste en *describir las prácticas empresariales que implementa la empresa EMSEPDARIEN S.A. ESP del municipio Carmen del Darién, Chocó, con respecto al servicio de recolección de basura que presta a la comunidad de la cabecera municipal, Curbaradó*, se hizo uso de instrumentos como la entrevista semiestructurada, dirigida al personal encargado de la administración de la empresa y, la matriz DOFA, a los empleados que tienen la labor de recolectar las basuras y residuos sólidos en la comunidad.

El personal administrativo a cargo de EMSEPDARIEN S.A. ESP da cuenta de algunas prácticas empresariales que utiliza la empresa, sin embargo, estas no son estrategias que cuenten con un apoyo técnico o teórico, sino que se basan en la experiencia propia de los gerentes y los accionistas para impulsar una pequeña empresa.

EMSEPDARIEN S.A. ESP es una pequeña empresa que funciona con el capital público (del municipio) y privado (de un grupo de accionistas), su funcionamiento se constituye desde hace más de 10 años y se encarga de prestar los servicios públicos a la comunidad, entre ellos el de recolección de desechos sólidos que lo realiza en la cabecera municipal, Curbaradó. El proceso de recolección de basuras se hace de forma manual y para ello la empresa dispone de un grupo de empleados que se encarga de visitar semanalmente los puntos

donde la comunidad vierte la basura para transportarlos al lugar de acopio de los desechos sólidos.

Los principales problemas que reconoce el personal administrativo sobre este servicio es, la incapacidad de generar contratación a largo plazo de los trabajadores que se encargan de recoger la basura, también identifican problemas en el manejo de los residuos, ya que la empresa no ha contado con el capital suficiente para adquirir herramientas o maquinaria que permita un mejor manejo de los residuos como lo es el uso de camiones de basura, a esto se le suma que la comunidad no hace un buen manejo de los puntos de recolección de basuras y tampoco del apilado de estos residuos, por último, se identifica la mala calidad de la infraestructura del municipio, pues las condiciones de las vías y el terreno obliga a que los residuos se transporten sobre el río lo que puede generar contaminación de las fuentes de agua y afecta el rendimiento de los trabajadores.

Si bien la empresa cumple con los requisitos mínimos para su funcionamiento y contratación de personal, no tiene incorporada una gestión de la Responsabilidad Social Empresarial, es decir que su política de funcionamiento no incorpora elementos para impulsar el desarrollo de la comunidad o el trabajo conjunto en la labor de recolectar las basuras. En este sentido, los gerentes reconocen la necesidad de una comunicación más directa con la comunidad para así solucionar problemáticas como la contaminación del medio ambiente.

También reconocen la ausencia de una educación ambiental, incluso en el personal encargado de la recolección. La empresa carece de un proceso de capacitación que dé herramientas de aprendizaje a los trabajadores para que puedan realizar la labor de recolección de una manera más limpia y eficiente a través de la separación de los distintos tipos de residuo y su reutilización o aprovechamiento.

Por último, los gerentes de la empresa reconocen la dificultad de llevar a cabo estas políticas y estrategias de Responsabilidad Social Empresarial, pues la empresa sólo cuenta con el capital suficiente para mantener el funcionamiento

habitual y también que no hay interés por parte de los accionistas en implementar planes de educación ambiental para la comunidad y los empleados.

Por parte de los empleados, estos identifican debilidades en la empresa y su servicio de recolección de basura como son: La falta de capacitación adecuada para los empleados encargados de la recolección, carencia de elementos de seguridad para los trabajadores durante su labor, períodos de contratación muy cortos y la falta de una estructura empresarial, una visión y misión de la empresa que dé cuenta de su labor e importancia para la comunidad.

Como oportunidades identifican la gestión de más recursos para mejorar los servicios que prestan, también la extensión de sus contrataciones y la vinculación de más personal de la región.

Las fortalezas se representan en el servicio de recolección de basuras que prestan a la comunidad, que, si bien tiene fallas y opciones de mejora, es un servicio indispensable para la población y el bienestar del ecosistema; también reconocen como fortaleza que dicho servicio se encuentre respaldado por los recursos que vienen por parte de las entidades públicas que deben garantizar la recolección de los residuos sólidos en la región.

Por último, como amenazas identifican el mal uso que hace la comunidad de los puntos de recolección de basura, a la vez que reconocen la falta de una educación ambiental que facilite la separación y recolección de residuos; también, la falta de cultura de pago por parte de los beneficiarios del servicio y la falta de una estructura de financiación sólida para el funcionamiento y mantenimiento de la empresa.

Objetivo específico 2: *Para conocer las necesidades por parte de la comunidad con respecto a la gestión y recolección de residuos sólidos en la cabecera municipal, Curbaradó, se consultó personas que hacen parte de la comunidad y que reciben el servicio de recolección de basuras. Se les aplicó una entrevista semiestructurada la cual permitió conocer que:*

La comunidad reconoce el servicio que presta la empresa, sin embargo, identifica que la ejecución de este tiene fallas que perjudican el correcto manejo de los residuos sólidos, lo que pueden afectar el bienestar de la comunidad; no identifican un ejercicio diferente al del servicio básico, es decir, uno que involucre a la comunidad u otro tipo de espacios para la información y la comunicación de los servicios que presta la empresa.

Como comunidad no identifican una propuesta clara de Responsabilidad Social Empresarial por parte de la empresa, a la vez que reconocen la necesidad de una educación ambiental que les ayude a autogestionar sus residuos y contribuir al servicio, también resaltan que la prestación de los servicios públicos en general presenta muchas fallas, lo que genera descontento en la comunidad y fortalece una mala imagen de la empresa EMSEPDARIEN S.A. ESP.

Objetivo específico 3: Una vez levantada la información de la comunidad y de la empresa se procede con el tercer objetivo que es *identificar las recomendaciones que establecen los marcos teóricos y contextuales con respecto a la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial para las pequeñas empresas (Pymes)*. Para esto se contrastó la información levantada con la que brinda la construcción del marco teórico y conceptual del proyecto, lo que dio lugar a conclusiones como:

EMSEPDARIEN S.A. ESP es una pequeña empresa en la cual se identifican muchas de las problemáticas que son propicias en este tipo de organizaciones con respecto a la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial. Al igual que en estudios como el de Pastrana & Sriramesh (2013), en la empresa se presenta una ausencia de gestión de la Responsabilidad Social Empresarial por motivos como la falta de experiencia, la falta de conocimientos técnicos y de gestión, y la percepción de la RSE como una gestión que no genera un beneficio de contrapartida (Giraldo-Cárdenas, Kammerer & Ríos-Osorio, 2016).

A la vez se identifican problemas de la gestión empresarial y de prácticas empresariales eficientes que piensen el futuro sostenimiento de la actividad de la

empresa; esto es una condición recurrente en las pequeñas empresas que no cuentan con una gestión estructurada de manera eficiente, lo cual compromete futuras gestiones como la de la Responsabilidad Social Empresarial (Giraldo-Cárdenas, Kammerer & Ríos-Osorio, 2016).

Otra condición de la empresa que afecta una gestión de la Responsabilidad Social Empresarial es que los accionistas y encargados no manifiestan un interés voluntario para la implementación de políticas sociales que trasciendan el mero cumplimiento de la normativa, lo que compromete el financiamiento y construcción de estas prácticas.

La implementación de una Responsabilidad Social Empresarial también compromete la relación de la empresa con los trabajadores, es por esto que condiciones laborales que atenten contra el bienestar o la salud de los empleados comprometen el compromiso social de la compañía (Asprilla, 2010), también esto se ve perjudicado por la falta de vinculación de los trabajadores que, al no visualizar una larga estadía laboral con la compañía no se sienten comprometidos con su ejercicio al interior de esta (Sanclémente-Téllez, 2015).

Si bien toda sociedad, empresa o compañía compromete una relación directa o indirecta con la sociedad y, por lo tanto, una necesidad de contemplar una Responsabilidad Social Empresarial, en el caso de EMSEPDARIEN S.A. ESP, su actividad tiene un gran impacto en la comunidad de la cabecera municipal de Curbaradó, ya que es un servicio que se encarga de recolectar los desechos sólidos los cuales requieren de un buen manejo para no causar afectaciones al medio ambiente y a la población (Avendaño, 2012), en esta medida se convierte la gestión de una RSE en una herramienta necesaria para propiciar en la comunidad y los empleados una educación ambiental que facilite y potencia la actividad de la empresa, a la vez que en la comunidad crea capacidades para construir y mantener la calidad del paisaje y evitar la afectación de la salud (Briseño, Lavín & García, 2010).

Capítulo 4: Conclusiones y recomendaciones

Con el cumplimiento de los objetivos específicos se logra dar cuenta del objetivo principal el cual es *identificar las condiciones que presenta la empresa EMSEPDARIEN S.A. ESP del municipio Carmen del Darién, Chocó, para la creación de una propuesta de Responsabilidad Social Empresarial con enfoque ambiental con énfasis en la recolección de residuos sólidos que realiza en la cabecera municipal, Curbaradó*. Esto permite dar una serie de recomendaciones a la empresa como las siguientes:

- La Responsabilidad Social Empresarial debe asumirse como uno de los pilares fundamentales para el éxito de una empresa, en este sentido se debe estructurar el funcionamiento de esta a partir de la propia gestión de la RSE.
- La gestión de la Responsabilidad Social Empresarial requiere de un compromiso por parte de todos los entes que se benefician de la empresa, esto implica un compromiso ético y monetario que de ser bien ejecutado contribuye al bienestar de todos los actores presentes en la dinámica empresarial.
- La Responsabilidad Social Empresarial debe ser una gestión donde participan todos los actores de la empresa, esto incluye trabajadores de todos los niveles: directivos, la comunidad externa como clientes, socios y las poblaciones cercanas a la dinámica económica de la empresa.
- Hacer partícipes a los interesados de la gestión de una Responsabilidad Social Empresarial implica capacitar al personal e invertir y planear un equipo especializado para su difusión y aplicación.

- La Responsabilidad Social Empresarial implica en sí una gestión del cuidado ambiental, en especial si se tiene en consideración la actividad económica de la empresa y la población que beneficia. En este sentido, la educación ambiental es una herramienta fundamental a implementar con el fin de generar una auto gestión por parte de la comunidad que a la vez ayude a la labor de recolección de residuos sólidos que realiza la empresa.
- La empresa debe considerar la integración de la comunidad a su ejercicio productivo, hacerlos partícipes mediante la comunicación que permita evidenciar cómo el desarrollo de la empresa implica el desarrollo de la calidad de vida de los habitantes de la cabecera municipal, Curbaradó.
- La Responsabilidad Social Empresarial es una gestión al alcance de todo tipo de empresa, sin embargo, debe realizarse contemplando el contexto de la empresa, esto incluye su clasificación como pequeña o grande, para así garantizar procesos que estén al alcance de las capacidades y focalizados a las necesidades puntuales de la empresa.
- Por último, la empresa debe apoyarse en los lineamientos y normativas nacionales e internacionales para así garantizar una actualización constante de sus procesos, a la vez de ser capaz de competir con las nuevas expectativas del mundo sobre empresas cada vez más responsables y sostenibles socialmente.

Referencias

- Asprilla, D. (2010). *Proyecto de Guía Técnica Colombiana de Responsabilidad Social GTC-RS*. Bogotá. Recuperado de <http://www.ideaspaz.org/tools/download/47341>
- Avendaño, W. (2012). La Educación Ambiental (EA) como herramienta de la Responsabilidad Social (RS). *Revista Luna Azul*, (35), 94-115. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/luaz/n35/n35a07.pdf>
- Briseño, A., Lavín, J. & García, F. (2010). Análisis exploratorio de la responsabilidad social empresarial y su dicotomía en las actividades sociales y ambientales de la empresa. *Contaduría y Administración*, (233), 73-83. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/n233/n233a5.pdf>
- Chumaceiro, A. & Hernández, J. (2016). Países generadores de políticas públicas para el fomento de la cultura empresarial dirigida hacia la responsabilidad social. *TELOS. Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 18, (1), 103-120. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/993/99344833007.pdf>
- Crespo, F. (2010). Entre el concepto y la práctica: Responsabilidad Social Empresarial. *Estudios Gerenciales*, 26, (117), 119-130. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21218551006>
- Del Val, A. (1996). Tratamiento de los residuos sólidos urbanos. *Cuadernos de Investigación Urbanística*, (41), 19-47. Recuperado de <file:///C:/Users/Savag/Downloads/Dialnet-TratamientoDeLosResiduosSolidosUrbanos-1333760.pdf>
- Giraldo-Cárdenas, M., Kammerer, Y. & Ríos-Osorio, L. (2016). Responsabilidad social en Pymes del Área Metropolitana de Medellín, Colombia. *Dimensión Empresarial*, 14, (1), 123-135. Recuperado de <http://ojs.uac.edu.co/index.php/dimension-empresarial/article/view/649>

- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México, D.F.: Mc Graw Hill Educación.
- INCONTEC. (2008). *Guía Técnica Colombiana-GTC180. Responsabilidad Social*. Bogotá. Recuperado de <https://tienda.icontec.org/wp-content/uploads/pdfs/GTC180.pdf>
- León, M., Baptista, M. & Contreras, H. (2012). La innovación social en el contexto de la responsabilidad social empresarial. *Forum Empresarial*, 17, (1), 31-63. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63124039002>
- Martínez, H. (2005). *El marco ético de la Responsabilidad Social*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Mellado, C. (2009). Responsabilidad Social Empresarial en las Pequeñas y Medianas Empresas latinoamericanas. *Revista de Ciencias Sociales*, 15, (1), 24-33. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28011674003>
- Olano, A. (2014). *Estudio de la responsabilidad social empresarial en Colombia, un compromiso de todos* (Tesis de pregrado). Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá. Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/12615/Estudio%20-%20Responsabilidad%20Social%20Empresarial%20en%20Colombia.pdf;jsessionid=AF4D01D65A26451208D7985F39DF35D5?sequence=2>
- Pastrana, N. & Sriramesh, K. (2013). Corporate Social Responsibility: Perceptions and practices among SMEs in Colombia. *Public Relations Review*, 40, (1), 14-24. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0363811113001392?via%3Dihub>
- Peña, D. (2018). *Responsabilidad social empresarial en Colombia, una visión actual frente a Latinoamérica y España* (Tesis de maestría). Universidad

Nacional de Colombia, Manizales. Recuperado de <http://bdigital.unal.edu.co/69875/1/15445398.2018.pdf>

Perevochtchikova, M. (2013). La evaluación del impacto ambiental y la importancia de los indicadores ambientales. *Gestión y Política Pública*, 22, (2), 283-312. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/gpp/v22n2/v22n2a1.pdf>

Roa, A., Vanegas, A. & Ariza, M. (2016). *Diseño de una propuesta de Responsabilidad Social Empresarial en Productos Alimenticios Chirros S.A.S en la ciudad de Bogotá* (Tesis de pregrado). Universidad de La Salle, Bogotá. Recuperado de <http://repository.lasalle.edu.co/handle/10185/21023>

Rubio, V. (2015). La gestión ambiental en la pequeña y mediana empresa. *Departamento de Industria y Medio Ambiente*, 1-16. Recuperado de <https://docplayer.es/8040470-La-gestion-ambiental-en-la-pequena-y-mediana-empresa.html>

Saldarriaga, J. (2013). Responsabilidad social y gestión del conocimiento como estrategias de gestión humana. *Estudios Gerenciales*, 29, (126), 110-117. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592313700263>

Sanclémente-Téllez, J. (2015). La responsabilidad social empresarial (RSE) de los pequeños distribuidores minoristas. *Clío América*, 9, (17), 42-56. Recuperado de <http://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/clioamerica/article/view/1480>

Sierra, J. (2014). *Curso básico de responsabilidad social empresarial*. Barranquilla: Universidad Simón Bolívar.

Solís, J. (2008). Responsabilidad Social Empresarial: Un enfoque alternativo. *Análisis Económico*, 23, (53), 227-252. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41311449011>

- Tinto, J. (2007). El nuevo paradigma empresarial: "Las organizaciones socialmente responsables". *Visión Gerencial*, (2), 162. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465545876001>
- Wagenberg, A. (2006). La narrativa de la Responsabilidad Social Empresarial. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 2, (2), 113-120. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409634344008>
- Zabala, I. & García, M. (2008). Historia de la Educación Ambiental desde su discusión y análisis en los congresos internacionales. *Revista de Investigación*, 32, (63). Recuperado de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1010-29142008000100011

Anexos

Entrevista semiestructurada

Propuesta de responsabilidad social empresarial para la empresa EMSEPDARIEN S.A. ESP del municipio Carmen del Darién, Chocó

Entrevista directivos

- ¿Cuáles son las prácticas empresariales que desarrolla la empresa EMSEPDARIEN S.A. ESP con respecto a la prestación de los servicios públicos en la comunidad?
- ¿Cómo es la ejecución del servicio de recolección de desechos sólidos que la empresa EMSEPDARIEN S.A. ESP realiza en la comunidad?
- ¿Cuáles son los principales inconvenientes que se presentan en la ejecución del servicio de recolección de basuras?
- ¿Cómo es la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial y del cuidado ambiental por parte de la empresa EMSEPDARIEN S.A. ESP?
- ¿Cuáles son las principales dificultades en la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial y del cuidado ambiental por parte de la empresa EMSEPDARIEN S.A. ESP?

Entrevista comunidad

- ¿Identifican los servicios que presta la empresa EMSEPDARIEN S.A. ESP en la comunidad?
- ¿Cómo podría mejorar el servicio de recolección de basuras que implementa la empresa EMSEPDARIEN S.A. ESP en la comunidad?
- ¿Cómo es el proceso de recolección de basuras y residuos sólidos que la comunidad implementa en la región?

Matriz DOFA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
- - -	- - -
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
- - -	- - -