

**PROPUESTA DE UN BALANCE SOCIAL Y AMBIENTAL PARA LA EMPRESA
ENVIA COLVANES S.A.S REGIONAL PASTO, EN EL MARCO DEL
MEJORAMIENTO DE SU RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

**JULIETH SAMARA BURBANO ERAZO
YUSBANY ALEJANDRA OLAVE NARVAEZ**

AUTORES

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA
SAN JUAN DE PASTO
2021**

**PROPUESTA DE UN BALANCE SOCIAL Y AMBIENTAL PARA LA EMPRESA
ENVIA COLVANES S.A.S REGIONAL PASTO, EN EL MARCO DEL
MEJORAMIENTO DE SU RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

**JULIETH SAMARA BURBANO ERAZO
YUSBANY ALEJANDRA OLAVE NARVAEZ**

AUTORES

ISIDRO IBARRA SOLARTE

ASESOR

**TRABAJO DE GRADO PRESENTADO EN MODALIDAD INVESTIGACIÓN
COMO REQUISITO PARA OPTAR AL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO.**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA
SAN JUAN DE PASTO
2021**

NOTA DE RESPONSABILIDAD

Las ideas y conclusiones aportadas en el siguiente trabajo son responsabilidad exclusiva del autor. Artículo 1ro del Acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1966 emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

NOTA DE ACEPTACION

Presidente del Jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

San Juan de Pasto, noviembre de 2021

DEDICATORIA

Hoy es el día para agradecer a mis maestros, a mis padres, Abuelita, mis hermanos Kelly y Jonathan, a mi novio y a cada una de las personas que estuvieron presentes en este grandioso recorrido, solo tengo palabras de agradecimiento con cada uno de ustedes pues este logro no se hubiera culminado sin el granito de arena que aportaron en mí.

Espero que este momento tan especial quede por siempre en la memoria de las personas que nombre y también en el corazón de aquellas personas que invirtieron tiempo para echarle una mirada a este proyecto de tesis.

JULIETH SAMARA BURBANO ERAZO

DEDICATORIA

Doy gracias a Dios por dar salud y vida a quienes también forman una parte importante en este sueño; mi padre y mi madre Carmen Alicia Narváez y Henry Olave Delgado los cuales con su esfuerzo y dedicación estuvieron todos estos años a mi lado, a mis hermanos Emanuel, Dayana y Angie quién me han demostrado que con perseverancia se consigue lo que se quiere, Créame que todo esto no sería posible si alguno de ustedes faltara.

Este grado no es para mí, este grado es de ustedes y para ustedes.

YUSBANY ALEJANDRA OLAVE NARVAEZ

AGRADECIMIENTOS

Este agradecimiento principalmente va dirigido a la empresa Envía Colvanes regional Pasto, quien nos dio la oportunidad de poder desarrollar el trabajo que teníamos en mente. A nuestro asesor de tesis; Isidro Ibarra Solarte y también a los jurados: Faiber Heradio Solarte y José Luis Villareal; ustedes son una parte fundamental en la culminación de este proyecto, a los profesores, los cuales, en el transcurso de estos años de aprendizaje, inculcaron sus valores y nos brindaron su conocimiento.

No podemos dejar a un lado a esta, nuestra universidad, quién nos abrió sus puertas, brindo su techo, dio enseñanza y hoy nos está permitiendo terminar este gran sueño.

RESUMEN

En la presente investigación se analiza la situación de la empresa Envía Colvanes SAS regional Pasto, esta se dedica al transporte y mensajería de documentos, mercancías y distintos tipos de paquetes, específicamente el estudio se enfoca en la sede ubicada en la ciudad de Pasto, después de un análisis previo se determinó que así como presentan ciertas fortalezas en su responsabilidad social empresarial, también la empresa tiene problemas en su gestión ambiental y social, evidenciado en la ausencia de una herramienta contable que le permita rendir cuentas en este sentido con todos sus grupos de interés o stakeholders.

Este proyecto pretende diseñar una propuesta de un balance social y ambiental, en el marco de la responsabilidad social empresarial para la empresa Envía Colvanes SAS regional Pasto, que permita estructurar una hoja de balance social y ambiental con ejes, indicadores y subindicadores para saber si esta tiene un déficit o superávit en su gestión social y ambiental.

ABSTRACT

This research analyzes the situation of the company Envía Colvanes SAS Pasto regional, this is dedicated to the transport and courier of documents, goods and various types of packages, specifically the study focuses on the headquarters located in the city of Pasto, after a preliminary analysis it was determined that while they have certain strengths in their corporate social responsibility, the company also has problems in its environmental and social management, evidenced in the absence of an accounting tool that allows it to be accountable in this regard with all its stakeholders.

This project aims to design a proposal for a social and environmental balance sheet, within the framework of corporate social responsibility for the company Envía Colvanes SAS Pasto regional, which allows structuring a social and environmental balance sheet with axes, indicators and sub-indicators to know if the company has a deficit or surplus in its social and environmental management.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	15
1. ASPECTOS GENERALES	16
1.1 TEMA	16
1.2 TÍTULO	16
1.3 LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	16
1.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.4.1 Descripción de la situación actual.	16
1.4.2 Formulación del problema.	19
1.5 OBJETIVOS	19
1.5.1 Objetivo General.	19
1.5.2 Objetivos Específicos.	19
1.6 JUSTIFICACIÓN	19
1.7 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	20
1.7.1 Antecedentes.	20
1.7.2 Marco Contextual.	25
1.7.3 Marco teórico.	33
1.7.4 Marco legal.	36
1.7.5 Marco Conceptual.	37
1.8 ASPECTOS METODOLÓGICOS	41
1.8.1 Paradigma de investigación.	41
1.8.2 Enfoque de investigación	41
1.8.3 Tipo de investigación.	41
1.8.4 Método de investigación.	41
1.8.5 Técnicas e instrumentos de recolección de investigación.	41
1.8.6 Población y muestra.	42
2. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	44
2.1 ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS	44
2.1.1 Identificación De Grupos De Interés.	44
2.1.2 Resultados de los cuestionarios de diagnóstico.	48
2.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS	75
2.3 MATRIZ DOFA Y ESTRATEGIAS EN RESPONSABILIDAD SOCIAL	77
2.3.1 Variables de la empresa en RSE.	77
2.3.2 Matriz DOFA en RSE	78
2.3.3 Estrategias de mejoramiento en las 5 áreas de responsabilidad social empresarial.	81
2.4. MODELO BALANCE SOCIAL Y AMBIENTAL	82
CONCLUSIONES	96
RECOMENDACIONES	97
BIBLIOGRAFÍA	98
ANEXOS	101

LISTA DE TABLAS

	Pag.
Tabla 1. Variación IPC anual	28
Tabla 2. Población objeto de estudio	43
Tabla 3. Implementación de nuevas tecnologías y rendimiento de la operación en el trabajo o ambiente laboral	48
Tabla 4. Capacitación por parte de la empresa sobre el sistema de gestión de calidad (ISO 9001)	49
Tabla 5. La empresa practica normas de responsabilidad ambiental	50
Tabla 6. La empresa usa materias primas o sustancias no renovables y/o que causen impacto ambiental o a la salud significativos	50
Tabla 7. La empresa tiene planes para reducir el consumo de materias primas u otros consumibles	51
Tabla 8. La empresa intenta mitigar la contaminación (acústica, olfativa, del suelo, del aire, del agua, residuos)	52
Tabla 9. La empresa reduce, recicla o reutiliza materiales	52
Tabla 10. Existe mucha rotación de personal en la empresa	53
Tabla 11. Se promueve el ambiente laboral dentro de la empresa	54
Tabla 12. En la contratación de personal, se tiene en cuenta la igualdad de oportunidades sobre género, diversidad, discapacidad, minorías	54
Tabla 13. Se ha visto implicado en alguna situación donde sienta que se violen sus derechos laborales o humanos como los de la infancia, trabajo forzado, bajo coacción o ilegal	55
Tabla 14. La empresa ha identificado factores económicos o empresariales que puedan comprometer la sostenibilidad de la actividad en los próximos años	56
Tabla 15. Hay algún término comercial u organizacional de mercado que pueda afectar la continuidad de la empresa y de su actividad	57
Tabla 16. La empresa conoce y respeta la legislación y reglamentación referente a su actividad	57
Tabla 17. Seguimiento a la legislación vigente, respecto a la actividad económica de la empresa	58
Tabla 18. Se ha identificado alguna problemática relacionada con la competencia desleal o ética de los negocios	59
Tabla 19. La empresa pone en práctica el sistema de gestión de calidad ISO 9001	59
Tabla 20. De qué forma se asegura la satisfacción del cliente	60

Tabla 21. La empresa ha sido condenada o tiene litigios relacionados con sus clientes por la calidad o seguridad de sus productos y/o servicios	61
Tabla 22. Se ha puesto en práctica medidas para mejorar la situación de litios y evitar que se reiteren	61
Tabla 23. La empresa dispone de un sistema de gestión ambiental certificado	62
Tabla 24. La empresa tiene procesos de producción, productos o servicios ecoeficientes o con etiquetado Ecológico	63
Tabla 25. La empresa posee activos (terrenos o edificios) en sitios de protección ambiental	63
Tabla 26. La empresa mide el consumo energético	64
Tabla 27. La empresa tiene proyectos de eficiencia energética	65
Tabla 28. La empresa es consciente de posibles emisiones de gases de efecto invernadero	65
Tabla 29. Se ha puesto en práctica algún plan de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero	66
Tabla 30. La empresa usa materias primas o sustancias no renovables y/o que causen impacto ambiental o a la salud significativa	67
Tabla 31. Se ha tenido que retirar del mercado algún producto o sustancia, por presiones de clientes, proveedores o empleados	67
Tabla 32. La empresa tiene planes para reutilizar, reciclar o reducir el consumo de materias primas	68
Tabla 33. La empresa intenta mitigar la contaminación acústica, olfativa, del suelo, del aire, del agua, residuos	69
Tabla 34. La actividad está reglamentada por alguna normativa medioambiental	69
Tabla 35. Se promueve el clima organizacional dentro de la empresa	70
Tabla 36. En la contratación de personal se tiene en cuenta la igualdad de oportunidades sobre género, diversidad, discapacidad, minorías	70
Tabla 37. Se comprueba que en la cadena de valor no se violen derechos humanos como los de la infancia, trabajo forzado, bajo coacción o ilegal	71
Tabla 38. En la empresa se realiza el debido proceso en las relaciones laborales y contractuales	72
Tabla 39. La empresa ha identificado a sus clientes y proveedores y sus expectativas	72
Tabla 40. Se mide cómo impactan dichas expectativas en la actividad y organización de la empresa	73
Tabla 41. Se comparte proyectos de responsabilidad social empresarial con ONG, comunidad local u otros actores de la sociedad civil	74
Tabla 42. Variables de la empresa	77
Tabla 43. Matriz DOFA	79

LISTA DE FIGURAS

	Pag.
Figura 1. Ubicación geográfica de la ciudad de Pasto	27
Figura 2. Estructura del PIB por sectores	28
Figura 3. Oficina principal Envía Colvanes S.A regional Pasto	32
Figura 4. Organigrama regional empresa Envía Colvanes S.A regional Pasto	33
Figura 5. Implementación de nuevas tecnologías y rendimiento de la operación en el trabajo o ambiente laboral	48
Figura 6. Capacitación por parte de la empresa sobre el sistema de gestión de calidad (ISO 9001)	49
Figura 7. La empresa practica normas de responsabilidad ambiental	50
Figura 8. La empresa usa materias primas o sustancias no renovables y/o que causen impacto ambiental o a la salud significativos	51
Figura 9. La empresa tiene planes para reducir el consumo de materias primas u otros consumibles	51
Figura 10. La empresa intenta mitigar la contaminación (acústica, olfativa, del suelo, del aire, del agua, residuos)	52
Figura 11. La empresa reduce, recicla o reutiliza materiales	53
Figura 12. Existe mucha rotación de personal en la empresa	53
Figura 13. Se promueve el ambiente laboral dentro de la empresa	54
Figura 14. En la contratación de personal, se tiene en cuenta la igualdad de oportunidades sobre género, diversidad, discapacidad, minorías	55
Figura 15. Se ha visto implicado en alguna situación donde sienta que se violen sus derechos laborales o humanos como los de la infancia, trabajo forzado, bajo coacción o ilegal	55
Figura 16. La empresa ha identificado factores económicos o empresariales que puedan comprometer la sostenibilidad de la actividad en los próximos años	56
Figura 17. Hay algún término comercial u organizacional de mercado que pueda afectar la continuidad de la empresa y de su actividad	57
Figura 18. La empresa conoce y respeta la legislación y reglamentación referente a su actividad	58
Figura 19. Seguimiento a la legislación vigente, respecto a la actividad económica de la empresa	58
Figura 20. Se ha identificado alguna problemática relacionada con la competencia desleal o ética de los negocios	59
Figura 21. La empresa pone en práctica el sistema de gestión de calidad ISO 9001	60
Figura 22. De qué forma se asegura la satisfacción del cliente	60
Figura 23. La empresa ha sido condenada o tiene litigios relacionados con sus clientes por la calidad o seguridad de sus productos y/o servicios	61
Figura 24. Se ha puesto en práctica medidas para mejorar la situación de litios y evitar que se reiteren	62
Figura 25. La empresa dispone de un sistema de gestión ambiental certificado	62

Figura 26. La empresa tiene procesos de producción, productos o servicios ecoeficientes o con etiquetado Ecológico	63
Figura 27. La empresa posee activos (terrenos o edificios) en sitios de protección ambiental	64
Figura 28. La empresa mide el consumo energético	64
Figura 29. La empresa tiene proyectos de eficiencia energética	65
Figura 30. La empresa es consciente de posibles emisiones de gases de efecto invernadero	66
Figura 31. Se ha puesto en práctica algún plan de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero	66
Figura 32. La empresa usa materias primas o sustancias no renovables y/o que causen impacto ambiental o a la salud significativa	67
Figura 33. Se ha tenido que retirar del mercado algún producto o sustancia, por presiones de clientes, proveedores o empleados	68
Figura 34. La empresa tiene planes para reutilizar, reciclar o reducir el consumo de materias primas	68
Figura 35. La empresa intenta mitigar la contaminación acústica, olfativa, del suelo, del aire, del agua, residuos	69
Figura 36. La actividad está reglamentada por alguna normativa medioambiental	69
Figura 37. Se promueve el clima organizacional dentro de la empresa	70
Figura 38. En la contratación de personal se tiene en cuenta la igualdad de oportunidades sobre género, diversidad, discapacidad, minorías	71
Figura 39. Se comprueba que en la cadena de valor no se violen derechos humanos como los de la infancia, trabajo forzado, bajo coacción o ilegal	71
Figura 40. En la empresa se realiza el debido proceso en las relaciones laborales y contractuales	72
Figura 41. La empresa ha identificado a sus clientes y proveedores y sus expectativas	73
Figura 42. Se mide cómo impactan dichas expectativas en la actividad y organización de la empresa	73
Figura 43. Se comparte proyectos de responsabilidad social empresarial con ONG, comunidad local u otros actores de la sociedad civil	74

LISTA DE ANEXOS

	Pag.
Anexo A. Encuesta Personal Administrativo	102
Anexo B. Encuesta personal operativo	107
Anexo C. Cronograma del proyecto	110
Anexo D. Presupuesto	111
Anexo E. Cartilla Balance Social Y Ambiental	112

INTRODUCCIÓN

El balance social y ambiental es una herramienta contable y de evaluación que mediante la aplicación de una metodología específica permite medir cuantitativa y cualitativamente la gestión social y ambiental de cualquier organización sea esta pública, privada, de manufactura o de servicios, grande mediana o pequeña, dentro del marco de su Responsabilidad Social Empresarial, en adelante RSE; según la dinámica actual de las empresas independientemente responsabilidad social, puesto que se vive en una época donde la ciudadanía y las distintas comunidades exigen que las organizaciones actúen de forma transparente y sostenible, es decir tengan sostenibilidad económica, pero que también tengan en cuenta el factor social y causen el menor impacto ambiental posible.

En la presente investigación se analiza la situación de la empresa Envía Colvanes SAS regional Pasto, esta se dedica al transporte y mensajería de documentos, mercancías y distintos tipos de paquetes, específicamente el estudio se enfoca en la sede ubicada en la ciudad de Pasto, después de un análisis previo se determinó que así como presentan ciertas fortalezas en su responsabilidad social empresarial, también la empresa tiene problemas en su gestión ambiental y social, evidenciado en la ausencia de una herramienta contable que le permita rendir cuentas en este sentido con todos sus grupos de interés o stakeholders (proveedores, Estado, trabajadores, comunidad, medio ambiente, clientes, inversionistas y bancos); es por ello que se plantea la investigación para un mejoramiento en este sentido; en la presente propuesta de investigación se empieza exponiendo el tema, título, línea de investigación, situación problemática, objetivos, justificación, delimitación, marcos referenciales, proceso metodológico y los recursos administrativos.

En seguida se presentan los resultados del estudio donde se cumplen los objetivos específicos propuestos, primero identificando los grupos de interés, luego analizando e interpretando los resultados de las encuestas, posteriormente la discusión de resultados, luego se plantea una matriz DOFA del tema específico de RSE en la organización, para proponer unas estrategias de mejoramiento; finalmente se propone a la empresa Envía Colvanes SAS regional Pasto una cartilla de balance social y ambiental, terminando en última instancia con los referentes bibliográficos y los anexos.

1. ASPECTOS GENERALES

1.1 TEMA

Balance social y ambiental, y responsabilidad social empresarial.

1.2 TÍTULO

Propuesta de un balance social y ambiental para la empresa Envía Colvanes SAS regional Pasto, en el marco del mejoramiento de su responsabilidad social empresarial.

1.3 LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad social empresarial; con temas como, la contextualización empresarial, la empresa y sociedad.

1.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.4.1 Descripción de la situación actual.

La empresa Envía Colvanes SAS Regional Pasto según su registro mercantil tiene un poco más de 22 años en el mercado del transporte, mensajería y logística de documentos, mercancías, y paquetes masivos a nivel regional, nacional e internacional; la empresa tiene una red comercial y de operación ubicada en 15 ciudades del país. Estas sedes conocidas en la cultura corporativa de Envía como Regionales y Distritos, trabajan en forma coordinada y eficiente unos con otros para prestar un excelente servicio a los clientes. Tienen sedes administrativas y operativas en Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla, Pereira, Bucaramanga, Manizales, Ibagué, Pasto, Sincelejo, Cúcuta, Neiva, Cartagena; y los Distritos en Tunja y Bosconia.

Para efectos de investigación se tomará la empresa Envía Colvanes SAS regional Pasto de tipo mediana, que se ubica en la Carrera 13 No.10-35, barrio San Miguel, conformada actualmente con 102 trabajadores distribuidos en las siguientes áreas: comercial, operacional, servicio al cliente, administración, gestión humana, seguridad, tecnología y mantenimiento.

En una observación previa se pudo determinar que en Envía Colvanes SAS regional Pasto, existen políticas en responsabilidad social y ambiental como la ISO 9001, la ISO 14001; y políticas en seguridad y salud en el trabajo para cumplir con las normas de calidad y el Sistema de Gestión Ambiental, por otra parte se responde con actitud de servicio a los clientes, con una cultura del servicio, asegurando excelencia operacional, y cumpliendo con todos los compromisos a tiempo; además se trabaja en equipo para lograr metas extraordinarias, y se desarrollan alternativas creativas e innovadoras que generan valor a los clientes.

A pesar de los aspectos positivos nombrados en el cumplimiento de responsabilidad social, la empresa ha demostrado un descuido en su transparencia y rendición de cuentas, especialmente en la ausencia de herramientas contables, metodologías o indicadores que permitan evaluar la gestión social y ambiental de la entidad; esto en base a la información brindada por el personal que labora en la empresa ;por otra parte aunque la empresa posee un gran número de empleados, el departamento de recursos humanos no tiene el personal suficiente para una correcta gestión humana, además las reuniones que antes se realizaban más periódicamente ahora ya se hacen cada 2 o 3 meses, por su parte no existe buena difusión o comunicación de la filosofía y cultura empresarial, además se puede decir que la preocupación por el cliente es excelente, pero desenfoca otros grupos de interés importantes en su responsabilidad social, esto se evidencia con la mala organización en la ejecución de dichas políticas ; no es dato menor decir también que la infraestructura o sede regional de la empresa evidencia poca comodidad y pocas condiciones favorables para que los trabajadores sean mucho más productivos.

Por otra parte, es importante decir que lo ideal en una empresa es que cumpla con los principios de Responsabilidad social empresarial de transparencia y rendición de cuentas, respecto a la transparencia una entidad debería revelar de forma clara, precisa y completa y en un grado razonable y suficiente la información sobre las políticas, decisiones y actividades de las que es responsable, incluyendo sus impactos conocidos y probables sobre la sociedad y el medio ambiente, ahora bien, en cuanto a la rendición de cuentas una organización debería rendir cuentas por sus impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente. Este principio propone que una organización debería aceptar un escrutinio adecuado y, además, aceptar el deber de responder a ese escrutinio¹.

Además de lo anterior, la guía ISO 26000 del 2010 expone que el término responsabilidad social, comenzó a utilizarse de forma generalizada a comienzos de la década de 1970, aunque organizaciones y gobiernos ya realizaban acciones en algunos de los aspectos considerados como responsabilidad social desde tiempos tan antiguos, como finales del siglo XIX, y en algunos casos, incluso antes. La visión

¹ SECRETARÍA CENTRAL DE ISO. ISO 26000-guía de responsabilidad social. Suiza: ISO, 2010.

de que la responsabilidad social es aplicable a todas las organizaciones surgió en la medida en que diferentes tipos de organizaciones, no sólo aquellas del mundo de los negocios, reconocieron que ellas también tenían responsabilidades en la contribución al desarrollo sostenible.

Así las cosas, la característica esencial de la responsabilidad social es la voluntad de las organizaciones de incorporar consideraciones sociales y ambientales en su toma de decisiones, y de rendir cuentas por los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad y el medio ambiente. Esto implica un comportamiento transparente y ético que contribuya al desarrollo sostenible,

Ahora bien, de continuar la situación problemática en la empresa Envía Colvanes SAS regional Pasto es probable que el descuido que ha tenido en los 2 principios de la RSE (Rendición de cuentas - Respeto a los intereses de las partes interesadas) se evidencie en disminución de utilidades, y poca credibilidad de sus distintos grupos de interés a nivel regional, puesto que la empresa al no tener herramientas contables o indicadores de variables sociales y ambientales, no podrá evaluar internamente su desempeño en este sentido, ni mucho menos comunicar a sus grupos de interés su actuar.

De esta forma el proyecto pretende diseñar una propuesta de un balance social y ambiental, en el marco de la responsabilidad social empresarial para la empresa Envía Colvanes SAS regional Pasto, que permita estructurar una hoja de balance social y ambiental con ejes, indicadores y subindicadores para saber si esta tiene un déficit o superávit en su gestión social y ambiental; para alcanzar lo anterior es importante primero realizar un diagnóstico en la RSE, El modelo que propone el CILEA ² pretende ser una herramienta no vinculante, es decir optativa para aquellas organizaciones que deseen aplicarla para promover la exposición de comportamientos en armonía con el ambiente y la sociedad; y ha sido elaborado tomando como base los modelos existentes a nivel mundial, pero buscando una estructura accesible en su confección para las PYMES.

El modelo no se pondría en práctica aisladamente en cada ejercicio, sino que formaría parte de un proceso de mejora continua, aplicando los cuatro pasos del ciclo de Deming (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) a una estrategia de implementación de la responsabilidad social empresarial.

Por otro lado, la propuesta del CILEA concede mucha importancia a la comparación de varios ejercicios, invitando a las organizaciones a establecer un “plan de mejora”, con el fin de fomentar un proceso de perfeccionamiento continuo de su compromiso con la sociedad y el ambiente.

² COMITÉ DE INTEGRACIÓN LATINO EUROPA-AMÉRICA. Propuesta de modelo de balance social y ambiental para pymes. España: Estudios internacionales CILEA, 2014.

1.4.2 Formulación del problema.

¿Cómo se podría mejorar la responsabilidad social empresarial de la empresa Envía Colvanes SAS regional Pasto, y de esta forma su comportamiento pueda ser más responsable con todos sus grupos de interés?

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo General.

Realizar una propuesta de un balance social y ambiental para la empresa Envía Colvanes SAS regional Pasto, orientado a tener prácticas más responsables con sus grupos de interés.

1.5.2 Objetivos Específicos.

Hacer un diagnóstico de la responsabilidad social de la entidad Envía Colvanes SAS regional Pasto en las cinco áreas de la RSE.

Establecer estrategias de mejoramiento en las cinco áreas de la responsabilidad social empresarial para la organización Envía Colvanes SAS regional Pasto.

Desarrollar la cartilla del balance social y ambiental para la empresa Envía Colvanes SAS regional Pasto.

1.6 JUSTIFICACIÓN

El proyecto se justifica bajo 3 aspectos importantes, el interés que genera el tema de investigación, la utilidad o relevancia social y la novedad o innovación que presenta el proyecto; en primera instancia se puede decir que el proyecto es conveniente puesto que actualmente la sociedad no solo demanda unas personas con un comportamiento más ético y sean transparentes en su actuar, sino que se demanda organizaciones y empresas que tengan un enfoque sostenible, es decir no se preocupen solo en el aspecto económico y generar utilidades, sino también en generar impactos positivos en la sociedad y en la naturaleza, comunicando de igual manera sus actuaciones; de esta forma abordar un tema tan importante en la responsabilidad social empresarial como es rendición de cuenta, transparencia y respeto a las partes interesadas es bastante conveniente para la empresa objeto de estudio, donde se pretende que con la implementación de un balance social y ambiental mejore significativamente su gestión de la RSE.

La propuesta que presenta el CILEA pretende ayudar a la PYME y a los profesionales que la asisten en la preparación de su Balance Social y Ambiental, para cumplir su cometido en forma adecuada. A través de un enfoque secuencial, que va desde la identificación de los grupos de interés de la organización y el diagnóstico de su capacidad de respuesta frente a los requerimientos de la responsabilidad social, se alcanza el objetivo final que es la preparación del Balance Social y Ambiental

Por otra parte el proyecto tiene unos beneficiados, su relevancia social primero estaría evidenciada en la administración de la empresa Envía Colvanes SAS regional Pasto., puesto que es una empresa que se ha preocupado por la responsabilidad social, pero que no ha prestado mayor atención a la rendición de cuentas teniendo como enfoque todos sus stakeholders, de esta forma con un correcto diagnóstico y al tener una herramienta efectiva como es el balance de sustentabilidad, va permitir una gestión más responsable y transparente; además se espera como beneficiarios los distintos grupos de interés de la empresa Envía Colvanes SA regional Pasto, puesto que la entidad se va preocupar por establecer indicadores y subindicadores según los stakeholders y mirar si está en un superávit o déficit con ellos.

En última instancia el proyecto es innovador, puesto que en la empresa Envía Colvanes SAS regional Pasto nunca se ha hecho una evaluación de la responsabilidad social aplicando los cuatro pasos del ciclo de Deming (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) a una estrategia de implementación de la responsabilidad social empresarial.; de forma similar tampoco se han establecido metodologías o herramientas contables que se salgan de lo financiero y evalúen aspectos sociales y ambientales; por otra parte también se espera con la investigación aportar conocimientos que se han aprendido en la carrera sobre RSE, contabilidad ambiental y social, y obtener nuevos conocimientos en este tema tan importante actualmente para el contador público y su actuación en una empresa, la cual no se debe limitar solo al análisis y mediciones financieros, sino que también preparar información sobre la gestión ambiental y social de una empresa.

1.7 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.7.1 Antecedentes.

Como antecedentes de este trabajo se citan unos trabajos de grado regional, nacional e internacionales examinadas y utilizadas como referencias investigativas las cuales son:

Título: Diseño de un modelo de balance social como sistema de información contable para empresas industriales en San Juan de Pasto. Monografía Universidad Mariana. Pasto 2005.

Autor/es: Myriam Amanda Rodríguez, María Claudia Silva Guerrero, José Luis Villota Chamorro.

Objetivo general: Diseñar un modelo de balance social específico para empresas de San Juan de Pasto, que permita dar un adecuado tratamiento contable a las operaciones directamente relacionadas con el recurso humano de las mismas y que se ajuste a las necesidades de dichas empresas.

Conclusiones: El balance social es un sistema de información que muestra en forma periódica los resultados de la gestión social de la empresa, en procura del bienestar de los trabajadores, este sistema comprende la recolección, clasificación, registro, cuantificación y análisis de los servicios socio. Laborales que la empresa otorga al personal.

Título: Diseño del balance social para la empresa de transporte ejecutivos S.A. Monografía. Universidad Mariana. Pasto 2000.

Autor/es: Arturo Ortega Cornejo.

Objetivo general: Aplicar el balance social para la empresa de transportes ejecutivos S.A TESA para su implementación futura a su crecimiento y desarrollo.

Conclusiones: En términos generales, el servicio que presta la empresa en el municipio de Pasto, goza de un alto favoritismo y muy buena opinión de parte de sus usuarios, sin embargo, toda empresa es susceptible de evolucionar en forma positiva para alcanzar excelencia.

Título: sistema de contabilidad ambiental para la curtiembre Jaguar Ltda., en la ciudad de Pasto. Monografía. Institución universitaria CESMAG. Pasto 2013.

Autor/es: Laura Nathaly Achicanoy, Johana Estefany Moran Escobar, Lorena Carolina Ojeda Martínez.

Objetivo general: Diseñar un sistema de contabilidad ambiental para la curtiembre el Jaguar Ltda., en la ciudad de Pasto, para generar un sistema de información para el control y cuidado del medio ambiente.

Conclusiones: Con la realización de este trabajo de grado ,se aporta información contable ambiental para la curtiembre el Jaguar , en donde se propone un sistema de contabilidad ambiental para el control y cuidado del medio ambiente dentro del desarrollo del proceso productivo ,donde se hace necesario el análisis de gestión ambiental ,la determinación de los costos verdes ,la identificación de los costos de desecho; para el diseño del proceso ambiental que la curtiembre el jaguar podría adoptar.

Este trabajo de grado adquiere alta relevancia no solo para la curtiembre el Jaguar sino para toda la sociedad en general, porque el problema más urgente que puede resolver la contabilidad es de los pasivos ambientales generados por todas las empresas, ya que debe analizar la valoración del daño causado a la naturaleza a causa de los procesos productivos y que es necesario reparar.

El proceso que adelante la curtiembre Jaguar es de tipo artesanal que en promedio genera 7 empleos directos, en donde los trabajadores no cuentan con seguridad social y reciben mínima dotación de trabajo, que no es la adecuada para soportar en buenas condiciones de producción, la manipulación con sustancias químicas, tóxicas, no biodegradables.

Título: Responsabilidad social empresarial en JURISCOOP Nariño y Putumayo. Monografía, Universidad Mariana. Pasto 2011.

Autor/es: Diana Cristina Sánchez Pastrana, Eliana Marisol Guerrón Segura.

Objetivo general: Diseñar un modelo de balance social cooperativo que permita medir la responsabilidad social aplicable a JURISCOOP multiactiva para establecer la gestión social hacia la comunidad, asociados y empleados.

Conclusiones: La misión social de Juriscoop está relacionada en mantener el equilibrio de las actividades sociales ligadas con la venta de los productos y servicios de la cooperativa, que generen masiva participación o beneficio directo a cada uno de los asociados y por ende contribuir al fortalecimiento de la empresa. Los principios cooperativos como la solidaridad, la participación, la responsabilidad, el compromiso y la trascendencia de Juriscoop se pueden involucrar en el desempeño de la cooperativa al comparar las metas propuestas o planificadas con la gestión social desarrollada y los resultados obtenidos por medio del balance social realizado por las investigadoras en beneficio de los intereses del Juriscoop.

La estructura de balance social es una propuesta flexible adaptada a la realidad de Juriscoop, está destinada a brindar información tanto de las actividades dirigidas sus asociados y empleados como también a las actividades que están dirigidas hacia el compromiso con la comunidad ,hace posible evaluar el desempeño de la cooperativa comparando las metas propuestas planificadas con la gestión, las metas propuestas planificadas con las gestión social desarrolladas y los resultados obtenidos en un determinado periodo de tiempo.

Título: Diseño de un modelo de balance social y ambiental de la compañía de servicios públicos de Sogamoso con servicios S.A ESP. Monografía. Universidad pedagógica y tecnológica de Colombia. Sogamoso 2015.

Autor/es: Juan Carlos Alarcón Vega, Edwin Ricardo Cristancho Angarita.

Objetivo general: Diseñar el modelo del balance social y ambiental de la compañía de servicios públicos de Sogamoso, COSERVICIOS S.A ESP.

Conclusiones: Los canales de comunicación entre los responsables de los procesos y la Dirección no son adecuados, lo que trae como consecuencia el no cumplimiento de los requisitos de la información de oportunidad y veracidad.

Las acciones realizadas por la compañía en materia de responsabilidad social tienen un alto impacto dentro de la comunidad en la cual opera teniendo total aceptación por parte de la ciudadanía con las diferentes actividades adelantadas tanto a nivel externo como interno velando siempre por el bienestar social y ambiental.

No existe un modelo estándar de balance social ya que cada país tiene libertad de establecer su normatividad local sin apartarse de las normas internacionales vigentes, cada empresa establece que modelo de balance social y ambiental es el más adecuado y qué indicadores son los más útiles para cuantificar las acciones que la empresa ha tomado para responder a las diferentes necesidades de los grupos de interés.

La escogencia del modelo GRI para COSERVICIOS S.A ESP como se pudo evidenciar es el modelo más adecuado en cuanto ya se han tenido experiencias exitosas en su implementación tanto a nivel nacional como internacional y además permite la comparación con otras empresas que usen este modelo.

La elaboración de la herramienta es un instrumento que ayuda a la gestión de la compañía y a mostrar la información social y ambiental de una forma más organizada para que esta se pueda dar a conocer de una forma más entendible a los diferentes grupos de interés³.

Título: Análisis de cumplimiento del balance social empresarial en las pymes del Ecuador. Monografía. Universidad de Guayaquil. Guayaquil 2017.

Autor/es: Jácome Zambrano Mercedes Aida.

Objetivo general: Analizar cómo incide el cumplimiento del Balance Social Empresarial con la responsabilidad social en las PYMES del Ecuador.

Conclusiones: Los resultados obtenidos, por la aplicación de esta metodología, muestran la viabilidad del sistema del balance social, como un importante instrumento de desarrollo social que no sólo contribuya a fundamentar la proyección social de las empresas y evaluar sus resultados, sino que por otra parte eleva el sentido de pertenencia de los asociados al incrementar su participación en los procesos de administración de sus recursos propios. Las empresas deben ser consideradas no sólo como una unidad técnica, económica y financiera sino además con un sentido prioritario, como una institución social, debiendo fundamentar su gestión bajo una concepción de responsabilidad social, que integre de manera coherente factores económicos, productivos y sociopolíticos.

En muchas PYMES el balance social empresarial se ha convertido en un elemento de valor o llamado también una inversión intangible, no tomada como beneficencia, ya que su valor de retorno no viene a ser utilizado de una forma inmediata, sino más bien en una inversión de retorno a mediano y largo plazo, alcanzando una rentabilidad, facilitando un mayor beneficio económico por el aumento de la productividad y por ende un aumento en sus ventas. Los balances sociales empresariales de las PYMES de Ecuador se constituyen en una variable fundamental en los desarrollos de los activos intangibles y apunta la reputación y confianza de las mismas para favorecer sus objetivos de negocio. El no cumplimiento conlleva a que la organización no pueda comunicar a la sociedad su aporte en materia de recursos humanos y su relación con la comunidad y por ende no le permitirá crecer y desarrollarse. No puede hablarse de balance social si no se define cuál es la responsabilidad social de la empresa ya que el primero es la instrumentación del segundo⁴.

³ ALARCON, Juan., y CRISTANCHO, Edwin. Diseño de un modelo de balance social y ambiental de la compañía de servicios públicos de Sogamoso coservicios s.a esp. Bogota: Universidad Pedagógica Y Tecnológica De Colombia, 2015.

⁴JACOME, Mercedes. Análisis de cumplimiento del balance social empresarial en las pymes del ecuador. Ecuador: Universidad de Guayaquil, 2017.

1.7.2 Marco Contextual.

Historia del balance social.

La idea de un balance social se difundió en Europa, especialmente en Francia y Alemania desde entonces ha sido tema de interés para algunos gobiernos y organismos internacionales, tanto que países como Argentina se ha reglamentado como decreto del gobierno en el año 2000, la preparación obligatoria de un balance social para empresas que tengan más de 500 trabajadores dependientes, este en específico se concentra en lo relacionado con el personal de la empresa.

En la década de los 70 que se empezó a dar a conocer esta idea, Chile y Brasil fueron los pioneros en hablar de los primeros modelos a nivel regional, aunque en un principio no hubo profundización en su desarrollo ni en la promoción de su implementación.

En los últimos años, y en forma paralela al aumento de la visibilidad de los temas relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial, varias empresas internacionales y nacionales, han empezado a elaborar y hacer públicos sus balances sociales y medioambientales.

Existen referentes institucionales que dan apoyo a la idea del desarrollo del balance Social, tal es el caso de la Agencia Nacional para el Mejoramiento de las Condiciones del trabajo, en Francia, la Fundación para la Responsabilidad Empresarial en Gran Bretaña, el instituto Balelle, de Ginebra, la A.B.T. Associate INC., en Estados Unidos, la Unión Cristiana de dirigentes de Empresa, en Gran Bretaña y el Instituto de Desarrollo de Ejecutivos, en Argentina.

En Francia a mediados del año 1974 Pierre Sudreau preside un comité que evalúa un informe relacionado al Balance Social, en el cual se resalta la importancia social de la empresa. M. Durafour ministro del Trabajo de la época publicó un análisis del informe de Sedreau, el cual, entre otras cosas, planteaba la obligatoriedad de la presentación del Balance Social, la instauración de un conjunto de indicadores generales para las empresas.

En el año 1976 M. Beallac Ministro del Trabajo, propone un anteproyecto de ley cuyo objetivo central era presentar a los trabajadores un informe sobre su actuación Social, se instituyó la obligatoriedad del Balance Social para las empresas públicas y privadas de más de 300 trabajadores, consideraba como temas a incluir el empleo, condiciones de trabajo y seguridad, remuneraciones, formación y relaciones laborales, para darle fuerza al proyecto se contemplaban sanciones que eran de prisión a los directivos y fuertes multas para las empresas. En 1977 el proyecto de ley sobre Balance Social fue aprobado por la Asamblea Nacional y enviado al Senado. En Chile la idea se comienza a considerar por los años setenta y es tomada por instituciones como la Unión Social de Empresarios Cristianos, el Instituto de

Administración de Personal, Colegios Profesionales, Universidades y la Asociación Chilena de Seguridad, en la actualidad se sabe de una empresa de telecomunicaciones, de profesores universitarios, de un banco y una Administradora de Fondos de Pensiones que están trabajando el tema⁵.

Actualmente algunos modelos existentes más relevantes son:

Global Reporting Initiative (GRI): Es un acuerdo internacional, elaborado con visión de largo plazo en el que han participado múltiples actores mundiales. Su misión es elaborar y difundir la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad, aplicable globalmente y de manera voluntaria por organizaciones que deseen informar sobre los aspectos económicos, medioambientales y sociales de sus actividades, productos y servicios.

AA1000: Fue introducida en 1999 por el Institute of Social and Ethical Accountability, con el ánimo de ayudar a las empresas a entender y mejorar su desempeño ético y social, describiendo la forma de identificar temas claves y posteriormente reportarlos para ser auditados.

Ibase: Desde 1997, el sociólogo Heber de Souza del Ibase/Betinho (Instituto Brasileiro de Análisis Sociales y Económicos) logró concitar la atención de los empresarios brasileiros sobre la importancia y necesidad de convertir el balance social de las empresas en un modelo único y simple. En él predominan los datos que puedan ser expresados en valores financieros o en forma cuantitativa.

CRS Europa Matriz: Es una matriz modelo que permite a las empresas reportar, comunicar y hacer Benchmarking. Esta es la propuesta de la organización CSR Europa, la cual reúne a las empresas europeas que promueven la Responsabilidad Social Empresarial en la región. Esta matriz es una poderosa herramienta online a través de la cual las empresas dan a conocer sus prácticas, principios y procesos⁶.

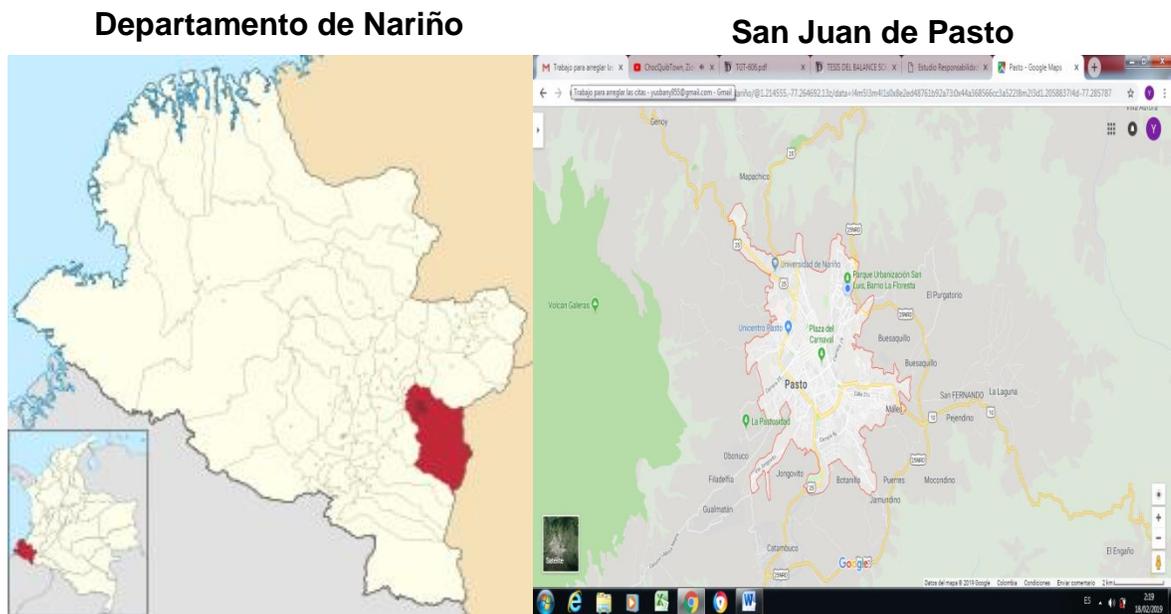
Reseña histórica de la ciudad de San Juan de Pasto.

El municipio de Pasto es la capital administrativa del departamento de Nariño, está ubicado en el centro oriente del departamento, al sur occidente de Colombia, político-administrativamente se divide en 12 comunas y 17 corregimientos. Ocupa una superficie de 1.131 Km² (113.100 Ha), su cabecera municipal se ubica a una altitud de 2.527 metros sobre el nivel del mar.

5 SANCHES, Jorge. Aproximación teórica al balance social. Argentina: Universidad de Buenos Aires, 2003.

6 OLANO, Andrea. Estudio de la responsabilidad social empresarial en Colombia, un compromiso de todos. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada, 2014.

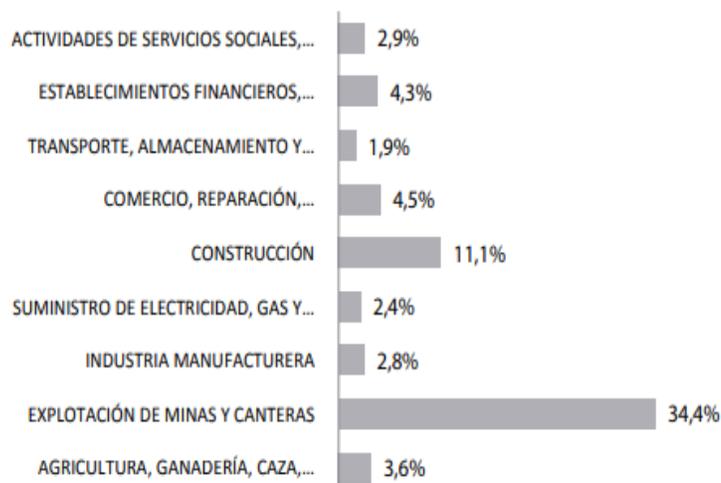
Figura 1. Ubicación geográfica de la ciudad de Pasto



Fuente: <https://www.google.com/search?q=ubicacion+Pasto+nariño-año+2020>.

Cuenta con una población de 455.678 habitantes para el año 2018 de los cuales 220.492 son hombres y 235.186 son mujeres, correspondiente a un 48,4% y 51,6% respectivamente. Cuenta con una densidad poblacional de 402,90 habitantes /km². En cuanto al PIB del departamento en general, de acuerdo a las últimas cifras del DANE, el PIB de Nariño en 2015 presentó un crecimiento real del 4,7%, cifra por encima del resultado nacional (3,1%), con lo cual la participación del departamento en el PIB nacional fue de 1,6%. Presentándose por sectores como se muestra en la siguiente gráfica:

Figura 2. Estructura del PIB por sectores



Fuente: Cámara de Comercio de Pasto-año 2016.

En cuanto a la inflación y la evolución del nivel de precios de bienes y servicios representativos del consumo de los hogares colombianos para el 2016 el Índice de Precios al Consumidor (IPC) en Colombia estableció una variación acumulada del 5,75%. Y para la ciudad de Pasto se presentó una variación acumulada de 4,75%

Uno de los factores que generó mayor afectación para la economía nacional y regional durante el 2016, fue el paro agrario y transportador ocurrido entre los meses de Mayo y Julio, estos dos paros tuvieron un fuerte impacto sobre la actividad económica tanto a nivel nacional como a nivel regional; en el departamento de Nariño particularmente se generó afectación sobre los mercados de trabajo, deterioro de las condiciones de vida y un escenario social preocupante generado por una fuerte recaída de la actividad económica de la región⁷.

La variación de IPC anual que se presentó para diciembre de 2016 en la ciudad de Pasto y en relación a la variación nacional se presenta a continuación, de forma totalizada y por grupos de bienes y servicios.

Tabla 1. Variación IPC anual

	Alim ento s	vivie nda	vest uari o	Salu d	educ ació n	diver sión	Tran spor te	com unic acio nes	Otro gast o	TOT AL
COLOMBIA	7,22	4,83	3,98	8,14	6,34	4,05	4,47	4,72	7,25	5,75
PASTO	4,55	4,01	4,01	6,68	5,34	2,76	5,61	2,57	8,42	4,75

Fuente: DANE-año 2019.

⁷ CÁMARA DE COMERCIO DE PASTO. Informe Coyuntural Consecuencias Paro Agrario y Transportador. Pasto: Cámara de comercio de Pasto, 2016.

A nivel nacional el grupo de gasto que registró la mayor variación positiva fue Salud con 8,14% en contraste la menor variación la registro Vestuario con 3,98%; los mayores aportes a la variación anual se registraron en los grupos de alimentos y vivienda, los cuales en conjunto contribuyeron con 3.62 puntos porcentuales al acumulado anual de dicha variación y Pasto, por su parte tuvo 1 punto porcentual por debajo del promedio nacional con un porcentaje de 4,75%.

Los crecimientos más altos que se presentaron en Pasto fueron en los grupos de Salud (6,68%), educación (5,34%), transporte (5,61%) y otros gastos (8,42%).

En el mercado laboral y su evolución la Tasa Global de Participación (TGP) en Colombia para el último trimestre de 2016 fue de 65,4% en comparación con el mismo periodo del año anterior que alcanzó una tasa de 65,9%, para la ciudad de Pasto la Tasa Global de Participación (TGP) durante el último trimestre del 2016 fue de 69,7%, cifra mayor en 0.8 puntos porcentuales a la registrada durante el mismo periodo del año 2015 (68.9%).

La Tasa de Ocupación presentada durante el último trimestre de 2016 fue de 63,7%, cifra superior en 1.2 puntos porcentuales a la presentada durante el último trimestre de 2015 (62,5%).

Se presentó para 2016 una Tasa de Desempleo de 8,7%, presentando un decrecimiento de 0.5 puntos porcentuales en comparación con el último trimestre de 2015.

La Tasa de Subempleo Objetivo durante el último trimestre de 2016 fue de 17,3% y la Tasa de Subempleo Subjetivo fue de 38%. Es decir que de cada 100 trabajadores 55 no están conformes con su situación laboral.

Para el cuarto trimestre móvil de 2016 y tal como puede apreciarse en la figura anterior para la ciudad de Pasto, el DANE estima un total de población de aproximadamente 373.043 habitantes de los cuales el 82.9% son población en edad de trabajar (309.266). de la misma manera, la Población Económicamente Activa o también conocida como fuerza laboral alcanza 215.571 habitantes, es decir una tasa global de participación del 69.7%; la población ocupada y desocupada se establecen en el 91.34% y 8,65% respectivamente.

De acuerdo a la información presentada por el DANE ,basada en encuestas continuas realizadas en los hogares pastusos se puede concluir que para el trimestre móvil Octubre-Diciembre de 2016 la rama de actividad que mayor población ocupada registra es Comercio, restaurantes y hoteles con un 33,79%, seguida de servicios comunales, sociales y personales con un 26,87% y en tercer lugar Transporte, almacenamiento y comunicaciones con un 11,49%; evidenciando de este modo que el Comercio es la rama de actividad que más empleo genera en la ciudad. En general para la ciudad de Pasto, la población ocupada presenta un

incremento de 3,76% respecto al mismo trimestre del año anterior, pasando de 189.768 en 2015 a 196.909 personas ocupadas en 2016. En cuanto al criterio de distribución de ocupados de acuerdo a la posición ocupacional es de notar que en Pasto la mayoría de los empleos se establecen dentro del entorno del sector privado; de los cuales el 42,57% son trabajadores por cuenta propia, 39,28% empleado particular, y únicamente el 5,87% son empleados del gobierno lo cual evidencia la menor participación del gobierno en la generación de empleos⁸.

Generalidades de la empresa Envía Colvanes S.A.S Regional Pasto.

Reseña histórica Envía Colvanes SAS regional Pasto.

La experiencia de envía en el sector Logístico comienza en el año 1974 cuando se fundó COLTANQUES, empresa que inicia prestando servicios de transporte de líquidos industriales y que, gracias a su excelente desempeño, logró proyectarse en poco tiempo hacia el negocio de transporte de petróleo crudo alcanzando el más alto grado de confianza como proveedor de ECOPETROL.

En 1996, por iniciativa de los propietarios de COLTANQUES y aprovechando la experiencia, infraestructura y know how de esta compañía, se crea COLVANES, empresa orientada hacia servicios de transporte más especializados, con el objetivo de atender el mercado de transporte de productos terminados y mercancías en general en la modalidad de Paqueteo con cobertura nacional, regional y urbana.

Con el respaldo de la marca envía y un excelente servicio, COLVANES se ubicó en muy poco tiempo como una de las empresas líderes del mercado en el Transporte de Mercancías.

La experiencia acumulada por envía en el campo del Transporte de Mercancías y la demanda de nuevos servicios de transporte y comunicación integrales facilitó que luego de solo 3 años de haber iniciado operaciones, ajusto procesos logísticos como una plataforma para la recolección, transporte, manejo y entrega de envíos urgentes, penetrando así en los terrenos de la Mensajería Expresa en Colombia, con conexión internacional a través de aliados con presencia mundial.

Durante los años de existencia de la empresa envía Colvanes S.A.S prestando servicios a los colombianos, la empresa se ha posicionado en los primeros lugares como proveedor de Servicios Logísticos, con especialidad en el Transporte de Mercancías y Mensajería Expresa gracias a la utilización de alta tecnología de información, al talento humano calificado, a un eficiente sistema de gestión de la calidad y a nuestro excelente y oportuno servicio al cliente.

⁸ CÁMARA DE COMERCIO DE PASTO. Boletín estadístico movimiento del registro público. Pasto: Cámara de Comercio de Pasto, 2016.

Adicionalmente cuenta con un departamento de seguridad y control de tráfico que apoya al área de Gestión Humana para aplicar estrictos procesos de selección y capacitación de conductores y operadores, hechos que han permitido, además, alcanzar un alto estándar de calidad. El liderazgo de Envía se evidencia en la prestación de servicios Logísticos acordes con los requisitos de Cumplimiento que demandan sus clientes en la actualidad: entregas a tiempo, información oportuna, seguridad y responsabilidad; este fuerte compromiso con los clientes hace que cada empleado de Envía haya interiorizado el slogan: PASIÓN POR LO QUE HACEMOS.

Maneja una política del sistema de gestión integral que trata de garantizar la satisfacción de los clientes con soluciones logísticas innovadoras, un equipo humano competente y motivado, orientado al servicio, al mejoramiento continuo, a la prevención de lesiones, enfermedades y contaminación ambiental, en un ambiente de trabajo seguro, cumpliendo con los requisitos legales y contribuyendo a la transformación del país.

Implementa principios organizacionales de: Cumplimiento de compromisos a tiempo; responder con actitud de servicio a los clientes; trabajo en equipo para lograr metas extraordinarias; desarrollo de alternativas creativas e innovadoras que generen valor a los clientes; asumir la responsabilidad de sus acciones y actuar con rectitud y respeto.

Infraestructura.

La red comercial y de operación de Envía Colvanes SAS consta de 15 sedes principales en diferentes ciudades del País.

Estas sedes conocidas en la cultura corporativa de Envía Colvanes SAS como Regionales y Distritos, trabajan en forma coordinada y eficiente unos con otros para prestar un excelente servicio a los clientes.

Las regionales tienen sede administrativa y operativa en Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla, Pereira, Bucaramanga, Manizales, Ibagué, Pasto, Sincelejo, Cúcuta, Neiva, Cartagena; y los Distritos en Tunja y Bosconia.

En Envía Colvanes SAS cuenta con el respaldo de Coltanques, y entre las dos organizaciones posee un parque automotor propio de aproximadamente 500 vehículos furgonados modelos recientes, dotados todos con equipo de seguimiento satelital, comunicación celular o radio y con capacidades de carga de 1, 3, 4 y 9 toneladas. Adicionalmente el Grupo Empresarial cuenta con más de 500 tracto mulas, las cuales operan para los recorridos nacionales largos.

Toda la flota está equipada con sistema GPS satelital bidireccional para el control de rutas y seguridad de las mercancías transportadas, pues el sistema permite el control de apertura de puertas y bloqueo de vehículo en caso de necesidad.

Para la atención de esta flota, Envía Colvanes SAS cuenta con un programa de mantenimiento preventivo de vehículos soportado con un moderno sistema de información computarizado, y el trabajo se desarrolla por programación y topes de kilómetros para cada parte del vehículo como motor, caja, diferencial, suspensión, chasis, frenos, llantas, furgón y otros. Se realiza también un mantenimiento preventivo de lubricación, filtro y lavado.

Adicionalmente se aplica un procedimiento para que los conductores reporten cuando el vehículo presente alguna falla o necesite alguna reparación y de esta forma atender la emergencia en forma oportuna.

Para la entrega de documentos del servicio de Mensajería Expresa se cuenta con una red de aproximadamente 350 mensajeros motorizados especializados, distribuidos en todo el territorio nacional, y para la distribución de la Mensajería Masiva cuenta con otros 300 Mensajeros en diferente tipo de movilización (moto, bicicleta o a pie).

En la ciudad de Pasto la oficina principal de operaciones está ubicada en la carrera 13 No.1035, barrio San Miguel, Pasto, Nariño.

Figura 3. Oficina principal Envía Colvanes S.A.S



Fuente: [https://www.google.com/maps/place/Envia+Oficina+Principal-año 2021](https://www.google.com/maps/place/Envia+Oficina+Principal-año+2021).

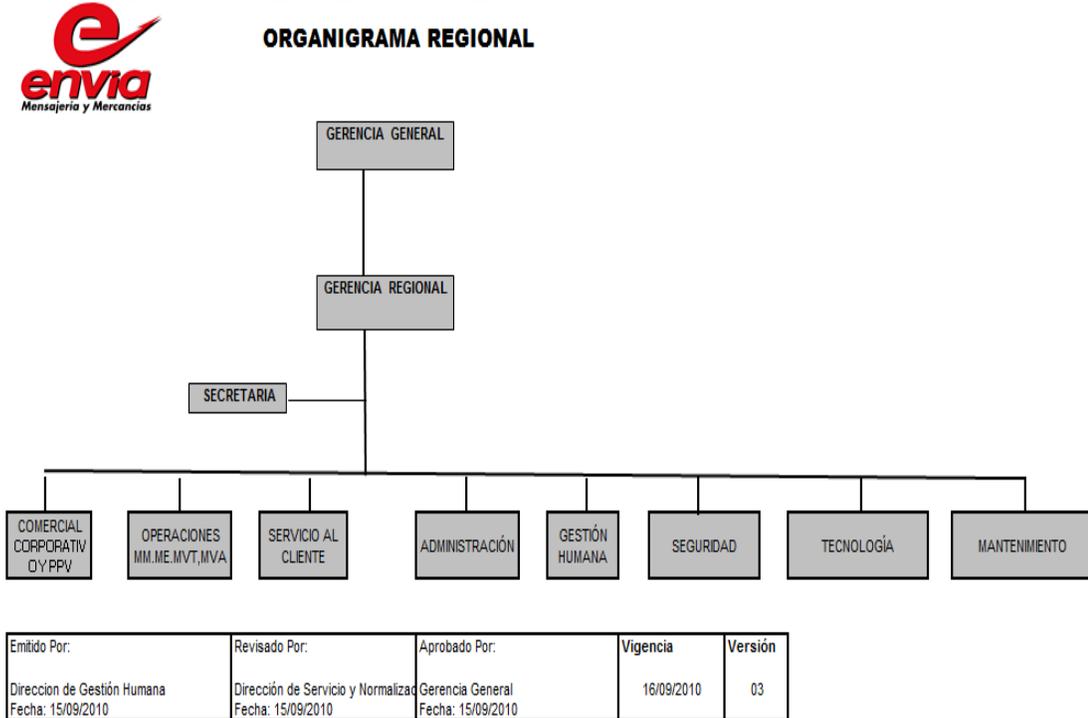
Misión.

Satisfacemos las necesidades y expectativas de nuestros clientes, con soluciones logísticas innovadoras, contribuyendo a la transformación del país.

Visión.

Como líderes en servicio, en el 2022 seremos la mejor empresa del país en soluciones logísticas, de forma innovadora.

Figura 4. Organigrama regional empresa Envía Colvanes S.A.S



Fuente: Empresa Envía Colvanes SAS regional Pasto. -año 2021.

1.7.3 Marco teórico.

La RSE surge en Estados Unidos a finales de los años 50 y principios de los 60, a raíz de la Guerra de Vietnam y otros conflictos mundiales, como el apartheid. Despierta el interés en los ciudadanos cuando comienzan a creer que a través de su trabajo en determinadas empresas o comprando algunos productos, están colaborando con el mantenimiento de determinados regímenes políticos o con ciertas prácticas políticas o económicas éticamente censurables.

La sociedad comienza a darse cuenta del impacto de las empresas u organizaciones en su entorno y piden una mayor revisión de este efecto. Así, nace la responsabilidad social empresarial como una tendencia que no debe ser interpretada como una moda pasajera o un capricho.

El concepto Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es acuñado por primera vez en 1953 por el estadounidense Howard R. Bowen, economista americano y llamado padre de la RSE, en su obra "Social Responsibilities of the Businessmen" en la que el autor apelaba a la responsabilidad social de las corporaciones para producir no sólo bienes y servicios, sino devolver a la sociedad parte de lo que ésta les había facilitado. La ética y los valores empresariales empiezan a tratarse en el mundo universitario y es en los años 60 y 70 cuando realmente se desarrolla el debate académico sobre los fines de la empresa y es en el año 1979 cuando Carroll define por primera vez las responsabilidades de la empresa como económicas, legales, éticas y filantrópicas, haciendo hincapié en la voluntariedad de la ética y la filantropía al situarlas a continuación de la legalidad.

Durante la década siguiente se continúa profundizando en estas ideas y se integra el discurso socialmente responsable a la dirección estratégica a través de la introducción de la Teoría de los Stakeholders que, desde un punto de vista todavía instrumental, habla de tener en cuenta a los diferentes grupos afectados por la empresa que pueden contribuir a sus logros como clientes, sociedad o empleados.

A partir de los noventa ya no se considera a la responsabilidad social empresarial como un fenómeno aislado dentro de la empresa, sino que atraviesa transversalmente a las diferentes áreas de la organización. En 1996, Peter Drucker complementa este punto de vista afirmando que "cada organización debe asumir la plena responsabilidad por el efecto que tenga en sus empleados, en el entorno, en los clientes y en cualquier persona o cosa que toque. Eso es responsabilidad social"⁹. En Colombia el término de responsabilidad social empresarial se empezó a implementar debido a un proceso que se generó varios años después de estallar el fenómeno histórico de la Revolución Industrial, el cual consolidó algunas de las actividades económicas más importantes, y reveló el impacto social, económico y ambiental que crearon estas organizaciones y que como consecuencia, permitieron a las comunidades exigir el ejercicio responsable de la actividad empresarial.

Gracias al concepto de RSE en Colombia se generó la creación de los primeros gremios en el país, las Cajas de Compensación Familiar, y las primeras fundaciones, los cuales se identificaron como los factores originarios del concepto hasta la apertura económica, la cual trajo consigo un nuevo compromiso social hacia los trabajadores y la sociedad.

⁹ MANOS UNIDAS. Los orígenes de la rse, desde los años 50 hasta ahora. Disponible en la dirección electrónica: <https://mansunides.org/es/rsc/responsabilidad-social-corporativa/historia-rsc> (consultada feb. 2021).

La responsabilidad social empresarial se enfatiza en el desarrollo de una estrategia corporativa que complementa un modelo de negocios con valores éticos en el que se integran con las responsabilidades ambientales y económicas, produciendo así no solo beneficios para los que conforman la entidad sino también para la comunidad en general.

Como se ha confirmado a través del tiempo la implementación de la RSE como visión empresarial será un aspecto llamativo para clientes e inversores haciendo que la entidad sea competitiva en su ámbito, convirtiéndose en una importante idea de negocios ya que implementarla en cualquier entidad impulsa a la empresa y optimizaría sus aspectos internos conllevando a la buena ejecución del trabajo que en esta se realice, viéndose reflejado no solo en las utilidades y en el aspecto económico sino también en la armonía laboral que va de la mano con la eficiencia y eficacia de una empresa.

Para que dicha responsabilidad social empresarial se garantice y se lleve un seguimiento de ésta de una forma organizada y se realice una supervisión

Detallada para que sea ejecutada de la mejor manera en la empresa Envía regional Pasto, se opta por una propuesta de balance social y ambiental.

“La idea de establecer un Balance Social en la empresa, similar al Balance Económico, nació en Estados Unidos en la década de los setenta. Su origen se debió a la necesidad de la empresa privada por mejorar su "imagen de marca" y hacer frente a los recursos empleados en su beneficio. El primer Balance Social reconocido como tal lo publicó la empresa Singer en el año 1972”¹⁰.

Reportar el desempeño anual en responsabilidad social a través del Balance Social, será la demostración más cabal del compromiso asumido por las empresas con el desarrollo sustentable.

¹⁰ INSTITUTO DERES. Manual para elaborar códigos de ética empresarial. Uruguay: Instituto DERES, 2017.

Keller Rebellon, considera el balance social como un fenómeno social-empresarial más que como una técnica concreta. Son numerosas las técnicas concretas que se han propuesto para abordar un balance social, cuyo denominador común es el constituirse en un sistema de información empresarial hacia la sociedad. No debemos olvidar que la aspiración última de todas estas técnicas en su evolución es la de que, en un futuro, las empresas rindan cuentas de su actuación social con la misma regularidad y la misma apariencia de precisión con la que ahora informan sobre su actuación financiera. Keller Rebellon, el balance social; ponencias y comunicaciones acerca. Instituto de planificación contable, ministerio de economía y hacienda¹¹.

1.7.4 Marco legal.

En Colombia, la contabilidad se empezó a regular a partir del decreto 2649 de 1993 por el cual se determinan los principios de contabilidad generalmente aceptados, y fue definida como el conjunto de conceptos básicos y de reglas que deben ser observados al registrar e informar contablemente sobre los asuntos y actividades de personas naturales o jurídicas; generalmente, en las organizaciones, en materia contable se han desarrollado en una variedad de fases o especialidades o tipos de contabilidad, entre las que encontramos la contabilidad financiera, contabilidad de costos, fiscal, administrativa, entre otras, los cuales cumplen con todos los factores o puntos de impacto en los que interviene o puede intervenir una organización en el desarrollo de su objeto social. Importancia y aplicabilidad de la contabilidad social y ambiental para las empresas en Colombia.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA 1991. ART 58. Se garantizan la propiedad privada y los demás derechos adquiridos con arreglo a las leyes civiles, los cuales no pueden ser desconocidos ni vulnerados por leyes posteriores. Cuando de la aplicación de una ley expedida por motivos de utilidad pública o interés social, resulten en conflicto los derechos de los particulares con la necesidad por ella reconocida, el interés privado deberá ceder al interés público o social. La propiedad es una función social que implica obligaciones. Como tal, le es inherente una función ecológica. El Estado protegerá y promoverá las formas asociativas y solidarias de propiedad.

CÓDIGO DE COMERCIO DE COLOMBIA, DECRETO 410 DE 1971, ARTÍCULO 25. Empresas se entenderá por empresa toda actividad económica organizada para producción, transformación, circulación, administración o custodia de bienes, o para la prestación de servicios. Dicha actividad se realizará a través de uno o más establecimientos de comercio.

¹¹ KELLER, R. El Balance Social; Ponencias y Comunicaciones AECA. España: Instituto de Planificación Contable, Ministerio de Economía y Hacienda, 1983, p. 520.

NORMA ISO 26000: cuya aplicación es de carácter voluntario y no exige a las organizaciones del cumplimiento de las disposiciones legales vigentes aplicables. En consecuencia, una empresa socialmente responsable resulta ser aquella que, además de ofrecer productos y servicios, generar utilidades, empleos y pagar impuestos, identifica los problemas que aquejan a su comunidad y propone alternativas para su solución.

NORMA ISO 14001: tiene el propósito de apoyar la aplicación de un plan de manejo ambiental en cualquier organización del sector público o privado. Fue creada por la Organización Internacional para Normalización (International Organization for Standardization - ISO), una red internacional de institutos de normas nacionales que trabajan en alianza con los gobiernos, la industria y representantes de los consumidores.

GRI (Global Reporting initiative): constituida en 1977 como una iniciativa conjunta de la ONG americana, CERES (Coalition for Environmentally Responsible Economies) y el PNUMA (Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente), con el objetivo de fomentar la calidad, el rigor y la utilidad de las memorias de sostenibilidad.

PACTO MUNDIAL: es una iniciativa internacional propuesta por Naciones Unidas. Su objetivo es conseguir un compromiso voluntario de las entidades en responsabilidad social, por medio de la implantación de Diez Principios basados en derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción, anunciado por el secretario general de las Naciones Unidas Kofi Annan en el Foro Económico Mundial¹².

1.7.5 Marco Conceptual.

En este capítulo se exponen los términos claves que tienen que ver con la temática del balance social y ambiental:

Activo Social: conjunto de necesidades sociales de una organización con sus asociados, trabajadores o con la comunidad y que han sido satisfechas¹³.

¹² ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAD. El Pacto Mundial de la ONU: La Búsqueda de Soluciones para Retos Globales. Disponible en la dirección electrónica: <https://www.un.org/es/cr%C3%B3nica-onu/el-pacto-mundial-de-la-onu-la-b%C3%BAsqueda-de-soluciones-para-retos-globales> (consultada nov. 2020).

¹³ IRAOLA, Juan. ¿Qué es un activo social? Disponible en la dirección electrónica: <https://juaniraola.wordpress.com/2012/06/14/que-es-un-activo-social/> (consultado nov. 2020).

Activo ambiental: son las aplicaciones en medios patrimoniales que son utilizados para la preservación o recuperación del medio ambiente o los bienes disponibles de la empresa que sirven para la preservación, protección y recuperación del medio ambiente natural; la maquinas e instalaciones que posibilita la reducción de la contaminación ambiental

Balance ambiental: Es un documento demostrativo que expresa el activo y pasivo ambiental en un determinado momento. En él se evidencia, de forma sintética, las cuentas de la gestión ambiental natural de la cedula social. El balance y la información fueron pensados para los usuarios externos de la organización, pero también son herramientas útiles para la toma de decisiones de los empresarios en la gestión del medio ambiente

Balance social: es una técnica de administración de personal, la cual a través de una encuesta de opinión, permite analizar la calidad de vida de los trabajadores, y evaluar los resultados obtenidos por las políticas de personal aplicadas en la empresa, permite dar a conocer la situación general de la empresa, su historia, la responsabilidad social, evaluar crítica y constructivamente los resultados de los programas que buscan el mejoramiento del nivel de vida laboral y personal de los empleados.

Es un complemento del balance financiero publicado anualmente en la empresa, el cual se da cuenta de los proyectos, beneficios y acciones sociales dirigidas a los empleados, inversionistas, analistas de mercado, accionistas y a la comunidad en su conjunto. Es también un instrumento estratégico para avalar, difundir y multiplicar el ejercicio responsabilidad social empresarial¹⁴.

Beneficios ambientales: beneficio obtenido después de que la empresa internaliza los costos y gastos ambientales. Para que esto ocurra, la empresa ya debe tener identificado, valorado y registrado, en su ejercicio social, todos los hechos contables ambientales¹⁵.

Bienestar social empresarial: conforme con las nuevas demandas y los crecientes retos que debe enfrentar la gestión empresarial, es un tema que ha venido adquiriendo un espacio progresivamente relevante en el análisis y la reflexión de las prácticas de las empresas y consecuentemente en el replanteamiento de su responsabilidad en todas las dimensiones de su cotidianidad¹⁶.

¹⁴ BARBIERI, Norberto. Sostenibilidad empresarial. Portugal: XXV SEMINARIO INTERNACIONAL sobre sostenibilidad empresarial.

¹⁵ UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES. Beneficios ambientales. Disponible en la dirección electrónica: <http://www.econ.uba.ar/www/servicios/Biblioteca/bibliotecadigital/institutos/cics/a4n1/> (consultado nov. 2020).

¹⁶ FUNLIBRE. Recreación y compromiso social, Disponible en la dirección electrónica: <http://www.funlibre.org/portafolio/empresarial.php> (consultado nov. 2020).

Contabilidad ambiental: esta puede definirse como la parte de la contabilidad aplicada, cuyo objeto son las relaciones entre una entidad y su medio ambiente.

Contabilidad del balance social: es aquella que incluye factores tales como: los recursos humanos, el capital intelectual o el medio ambiente entre otros y que no solo pretende informar sobre los aspectos sociales de carácter interno y externo, sino convertirse a través de las oportunas agregaciones en un instrumento de la comunicación de la empresa en la toma de decisiones, y, sobre todo, del control y la definición de políticas sociales en la empresa y en el entorno en la que está implantada prestando especial atención a su proyección social

Contabilidad Social: es una disciplina que tiene su objeto en consolidar información, desde las operaciones microeconómicas hasta las operaciones macroeconómicas con el objetivo principal de ser la herramienta que facilita la solución de diferentes problemáticas sociales

Compromiso social: es una obra social con diferente motivación, que se basa en principios de honorabilidad y voluntariedad. Lo que significa, que se invierte tiempo y/o dinero en un proyecto, que sirve a una buena causa. Esta forma de compromiso puede realizarse en organizaciones no gubernamentales o asociaciones de protección medioambiental, derechos humanos, protección de animales. Esta ayuda se realiza a través de la afiliación a una asociación y/o donaciones.

Desarrollo sostenible: teniendo en cuenta que los recursos son limitados surge el término de desarrollo sostenible que se emplea por primera vez en 1987 en la cumbre de río cuando se crea una comisión mundial sobre el medio ambiente y el desarrollo de naciones unidas, el desarrollo que asegura las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para enfrentarse a sus propias necesidades

Imagen Corporativa: es la forma en que se percibe una compañía, es la imagen de lo que esta significa. La imagen corporativa es nuestra carta de presentación, la primera impresión que el público tendrá de nosotros, para que esta funcione debe tener requisitos básicos, debe reflejar los valores de la empresa.

Liderazgo social: es dirigir a un grupo de personas o una comunidad hacia un logro de unos objetivos, estos pueden ser comunes como individuales, logrando alcanzar un óptimo rendimiento a través del aprovechamiento de las capacidades de cada miembro de la comunidad, sin perder de vista las metas trazadas¹⁷.

¹⁷ QUIÑONEZ, Edgar. Responsabilidad ambiental empresarial, Bogotá: Ediciones de la U, 2012 p. 18.

Pasivo ambiental: son las obligaciones con terceros a corto y a largo plazo para aplicaciones en la naturaleza para reducir los diferentes daños ecológicos causados por el proceso productivo de la empresa en el entorno ecológico. La contaminación del suelo y las aguas subterráneas es uno de los más graves pasivos ambientales. Hay también pasivo ambiental cuando hay penalidad impuesta por legislación ambiental por contaminación del medio ambiente y, o, a la propiedad de terceros¹⁸.

Responsabilidad social: Existen diferentes maneras de definir la responsabilidad social empresarial, pero realmente es un compromiso social con el medio que rodea a la empresa; la teoría dice que son esos compromisos legales o éticos por el impacto que la empresa ha dado en el mundo; en la práctica son las cosas buenas que se pueden hacer por la sociedad para resarcir el daño que pueda ocasionar nuestro negocio. Las compañías tienen un rol económico esencial en el mundo escaso de valores, las empresas tienen la oportunidad de hacer su parte en la búsqueda de valores, de convertirse en empresas responsables socialmente.

Según la OIT la responsabilidad social de la empresa (RSE) es el reflejo de la manera en que las empresas toman en consideración las repercusiones que tiene sus actividades sobre la sociedad, y en la que afirman los principios y valores por los que se rigen. La RSE es una iniciativa de carácter voluntario y que solo depende de la empresa¹⁹.

Para la ISO 26000 es la responsabilidad de una organización por los impactos de sus decisiones y actividades (incluyendo tanto productos como servicios y procesos) en la sociedad. Es un modelo estratégico de gestión, que contempla los impactos económicos, sociales y ambientales asociados al desarrollo de las actividades de las organizaciones²⁰.

Stakeholder: es un término inglés para referirse a quienes pueden afectar o son afectados por las actividades de una empresa. Estos grupos son los públicos interesados o el entorno interesado, deben ser considerados como un elemento esencial en la planificación estratégica de los negocios²¹.

¹⁸ CONOCIMIENTOSWEB.NET. Balance ambiental. Disponible en la dirección electrónica: <http://www.conocimientosweb.net/portal/article977.html> (consultado nov. 2020).

¹⁹ GERENCIE.COM. Responsabilidad social empresarial. Disponible en la dirección electrónica: Disponible en: <https://www.gerencie.com/responsabilidad-social-empresarial-rse.html> (consultada nov. 2020).

²⁰ PUTERMAN, Perla. La responsabilidad social un compromiso mundial. Disponible en la dirección electrónica: <http://www.gestiopolis.com/Canales4/ger/respsocial.htm> (consultado nov. 2020).

²¹ MARTINEZ, Horacio. Responsabilidad social y ética empresarial, Bogotá: Ecoe ediciones, p. 28.

1.8 ASPECTOS METODOLÓGICOS

1.8.1 Paradigma de investigación.

El proyecto está basado en un modelo de tipo mixto, ya que tiene la integración sistemática de métodos cuantitativo y cualitativo con enfoque empírico-analítico, que se profundiza a continuación.

1.8.2 Enfoque de investigación

El primer enfoque es de tipo cualitativo, ya que su interés radica en la descripción del análisis de las acciones que se realizan en la empresa en cuanto al desarrollo de su trabajo, su ambiente laboral y efectividad del mismo; utilizando métodos empíricos; además el enfoque cuantitativo siendo el más importante para este proyecto con métodos lógico matemáticos obtenidos de encuestas las cuales brindan un resultado con criterios de confiabilidad y validez interna y externa útiles para el desarrollo de nuestra investigación.

1.8.3 Tipo de investigación.

Se desarrolla a través de un estudio descriptivo-analítico que permita analizar, conocer e interpretar la situación de la empresa con base en las normas nacionales en cuanto a responsabilidad social empresarial y a los métodos que se ejecutan para que esta se implemente en la empresa.

1.8.4 Método de investigación.

Método científico con investigaciones exploratorias, descriptivas, correlacionales y explicativas.

1.8.5 Técnicas e instrumentos de recolección de investigación.

Los instrumentos de recolección de información para el desarrollo del trabajo son la revisión documental y las encuestas.

Revisión documental: Obteniendo datos e información de la compañía y sus funcionarios, su desempeño en recursos humanos, política de sistema de gestión integral, principios organizacionales y todo tipo de documentación relacionada en cuanto a la responsabilidad social empresarial de la Empresa ENVÍA COLVANES SAS REGIONAL PASTO.

Encuestas: se realizarán al personal de la empresa tanto a los administrativos (gerente regional, coordinador de la zona, asesor servicio al cliente, ejecutivo comercial, auxiliar administrativo) y trabajadores-operarios en general; en dichas encuestas se pretende indagar sobre su ambiente laboral, la satisfacción laboral y las ventajas que esto conlleva a la empresa, la calidad de vida de sus trabajadores, además de las políticas y normas relacionadas con la responsabilidad social empresarial y como lo anterior incide en las ganancias y utilidades de la empresa.

Es importante realizar visitas espontáneas para garantizar la veracidad franqueza y realidad de la información recopilada; además en la investigación se presenten 2 tipos de fuentes:

Fuentes primarias: información recolectada directamente de la empresa ENVÍA COLVANES SAS. Regional Pasto, sus trabajadores y todo tipo de documentación relacionada con la RSE.

Fuentes secundarias: libros, ensayos, tesis o monografías regionales, nacionales e internacionales que contengan información relevante sobre el balance social y ambiental en pro de la responsabilidad social útiles para nuestro objeto de estudio.

1.8.6 Población y muestra.

Se realizan dos tipos de encuestas, una dirigida al personal administrativo y otro dirigido al personal operacional de la empresa (VER ANEXOS).

Población: funcionarios administrativos y personal en general de la empresa Envía Colvanes S.A.S regional Pasto, sede principal ubicada en la Carrera 13 No.10-35, barrio San Miguel, el total son 102 funcionarios.

Muestra: Se tomó la empresa Envía Colvanes S.A.S regional Pasto y se aplicará una encuesta para un respectivo análisis detallado de su responsabilidad social y ambiental, para evaluar sus debilidades y fortalezas. Para esta actividad se realiza dicha encuesta a 25 empleados de un total de 102 que se encuentran en dicha sede, siendo un 25.5% de la población; el método utilizado es no probabilístico por conveniencia; en la siguiente tabla se describe la población objeto de estudio:

Tabla 2. Población objeto de estudio

No trabajadores	nombre	Cargo	Área
1	Oscar Cárdenas	Asesor SAC	SECTOR ADMINISTRATIVO
2	Luis Almeida	Coordinador TI	SECTOR ADMINISTRATIVO
3	Héctor Andrés Armero	Asesor Comercial	SECTOR ADMINISTRATIVO
4	Claudia Arteaga	Auxiliar SAC	SECTOR ADMINISTRATIVO
5	Angie Katherine Suarez	Auxiliar Cumplidos	SECTOR ADMINISTRATIVO
6	Angélica Ramírez	Coordinadora administrativa	SECTOR ADMINISTRATIVO
7	Juliana Escobar	Líder regional gestión humana	SECTOR ADMINISTRATIVO
8	Lilia Escobar	Auxiliar cumplidos	SECTOR ADMINISTRATIVO
9	Aura Mery Jaramillo	Coordinadora Gestión Humana	SECTOR ADMINISTRATIVO
10	Catalina Pabón	Tesorera regional	SECTOR ADMINISTRATIVO
11	No suministrado por la empresa	Auxiliar operativo	SECTOR OPERACIONAL
12	No suministrado por la empresa	Auxiliar operativo planta	SECTOR OPERACIONAL
13	No suministrado por la empresa	Operador de cargue y descargue	SECTOR OPERACIONAL
14	No suministrado por la empresa	Auxiliar operativo planta	SECTOR OPERACIONAL
15	No suministrado por la empresa	Operario de servicio	SECTOR OPERACIONAL
16	No suministrado por la empresa	Operador de servicio	SECTOR OPERACIONAL
17	No suministrado por la empresa	Operador de cargue y descargue	SECTOR OPERACIONAL
18	No suministrado por la empresa	Auxiliar PDS	SECTOR OPERACIONAL
19	No suministrado por la empresa	Promotor punto servicio	SECTOR OPERACIONAL
20	No suministrado por la empresa	Auxiliar operativo	SECTOR OPERACIONAL
21	No suministrado por la empresa	Auxiliar servicios generales	SECTOR OPERACIONAL
22	No suministrado por la empresa	Operador de servicio	SECTOR OPERACIONAL
23	No suministrado por la empresa	Operador de servicio	SECTOR OPERACIONAL
24	No suministrado por la empresa	Promotor comercial PDS	SECTOR OPERACIONAL
25	No suministrado por la empresa	Operador de servicio	SECTOR OPERACIONAL

Fuente: la presente investigación-año 2020

2. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

2.1.1 Identificación De Grupos De Interés.

El aumento del nivel de exigencia de los consumidores es una de las causas que hacen de la calidad un factor determinante para la competitividad y la supervivencia de las empresas actuales. Es así como se puede establecer que la competitividad empresarial en un entorno cambiante como el actual, exige una orientación prioritaria hacia la mejora continua y de la calidad.

En el entorno actual más global y de cambios constantes, los grupos de interés condicionan la sostenibilidad y los resultados de una empresa, tanto si su impacto en la misma es directo o indirecto.

Los grupos de interés son un elemento fundamental de la relación de las empresas con su entorno de actividad y están estrechamente vinculados con su capacidad para conseguir sus objetivos económicos y sobrevivir en el largo plazo. Representan a dicho entorno, social y medioambiental, experimentando el impacto de la actividad de las empresas y canalizando sus expectativas y demandas económicas, pero también sociales y medioambientales, hacia las mismas. Este triple nivel de exigencia los relaciona con el concepto de responsabilidad social de gran actualidad.

Los grupos de interés no son solo los miembros de las comunidades u organizaciones no gubernamentales, son aquellos individuos, grupos de individuos u organizaciones que afectan y/o pueden ser afectados por las actividades, productos, servicios o desempeño asociado a una organización, en relación con los asuntos abordados en el compromiso. Por tanto, el compromiso de los grupos de interés es el proceso utilizado por una organización para implicarse con los grupos de interés pertinentes con un propósito claro a fin de lograr los efectos consensuados (Comité Técnico de la norma AA1000SES, 2011); dentro de la empresa Envía regional Pasto se identificaron 8 grupos de interés:

CLIENTES.

- Mallamas Eps
- Tavecol
- Gómez y Cía.
- Cedenar
- Dulces y Dulces
- Hospital Infantil
- Concenter

- Mercado Libre
- Natura

PROVEEDORES.

- CDA DE LAS AMÉRICAS
- AMPM
- AUTOLAVADO ATAHUALPA
- FUMIPLAGAS

ALIADOS E INVERSIONISTAS.

- Concerlof
- Fincomercio
- Colcerpack
- Coltanques
- Concerlof
- Coltanques

BANCOS.

- Davivienda

MEDIO AMBIENTE.

Todo lo referente a la naturaleza y el ecosistema de la tierra

ESTADO.

Gobierno de Colombia, gobierno departamental de Nariño y el gobierno local de la ciudad de Pasto.

EMPLEADOS-COLABORADORES.

La empresa Envía regional Pasto tiene un total de 102 trabajadores de los cuales 88 tienen educación media y 14 educación superior. Cuenta con 21 mujeres y 81 hombres en diferentes cargos, entre su personal se encuentran 6 personas mayores de 50 años y 96 entre 20-49 años; del total de empleados 65 trabajadores llevan laborando más de 10 años en promedio, y 37 trabajadores fueron vinculados en el año 2019

Es básico destacar que el 100% de los empleados tienen un contrato a término fijo, su salario es cancelado quincenalmente con las prestaciones, seguridad social y en los tiempos que la ley ordena, no obstante, mediante conversaciones con los empleados, expresaron que en su pago no se veían remuneradas las horas extras laboradas.

Por su parte, cada 4 meses reciben la dotación, elementos y herramientas la cuales no suficientes para un buen cumplimiento de sus labores; la empresa Envía Colvanes SAS regional Pasto no cuenta con inversión social para sus empleados en cuanto a educación y cultura ya que no tiene programas, sedes específicas para el desarrollo de estas actividades, como tampoco ofrece beneficios para la obtención de vivienda propia.

COMUNIDAD LOCAL.

La comunidad local para la empresa objeto se ubica en la ciudad de Pasto, según datos de la Alcaldía de Pasto²², es la capital administrativa del departamento de Nariño, está ubicada en el centro oriente del departamento, al sur occidente de Colombia, político-administrativamente se divide en 12 comunas y 17 corregimientos. Ocupa una superficie de 6.181 kilómetros cuadrados, su cabecera municipal se ubica a una altitud de 2.527 metros sobre el nivel del mar.

Además, según el censo de 2018 la población es de 455.678 habitantes, es la segunda ciudad más grande de la región pacífica después de Cali. Densidad poblacional 402,90 Hab/2, última población conocida es \approx 450 600 (Año 2017). Este fue 0.918% del total de la población de Colombia.

En un análisis previo se puede observar que la empresa busca mantener satisfechos a sus grupos de interés dando una oportuna respuesta a las solicitudes o PQR realizadas a la empresa tiene una capacidad de respuesta rápida, desde 3 hasta 72 horas respectivamente, sin embargo se nota deficiencia al dar repuestas a estos requerimientos.

²² ALCALDIA DE PASTO. Estadísticas municipio de Pasto. Disponible en la dirección electrónica: <https://www.pasto.gov.co/index.php/nuestro-municipio/estadisticas-municipio-de-pasto> (consultado oct. 2020).

Además de lo anterior, la empresa se encuentra ubicada en un lugar residencial, lo cual afecta la movilidad puesto que sus vehículos de carga pesada obstruyen el paso de los vehículos particulares ocasionando trancones; también se puede notar que sus calles se encuentran en mal estado por el ingreso de estos vehículos.

En cuanto al entorno y ambiente, la empresa maneja un programa de recolección de basura basado en el reciclaje y la reutilización lo que beneficia a la comunidad local, ya que no se ve implicado en problemas de orden y aseo ayudando al aspecto del entorno y la zona donde desarrolla su objeto social.

Ahora bien, la empresa Envía regional Pasto utiliza como política ambiental la regla de las 3 R Con la cual busca reducir, reciclar y reutilizar materiales tanto de papelería como de uso operativo, siendo esta una de las 10 acciones de una empresa socialmente responsable.

Con esta política ambiental la empresa Envía Colvanes Regional Pasto busca un beneficiar a la empresa, trabajadores y comunidad en general ya que ayuda a tirar menos basura, ahorrar dinero y que sus residuos no afecten potencialmente al medio ambiente

A continuación se describen acciones que se llevan a cabo para el desarrollo de las tres R:

- Reducción de materiales

- Utilización de papel reciclado, imprimir estrictamente lo necesario, utilizar carpetas electrónicas para la difusión de información, evitar copias innecesarias

- Al utilizar una caja buscar la manera de reutilizarla para las próximas entregas o almacenamiento de documentos

- Usar materiales amigables con el medio ambiente y reutilizables en el empaque o embalaje de productos.

2.1.2 Resultados de los cuestionarios de diagnóstico.

Cuestionario personal operativo.

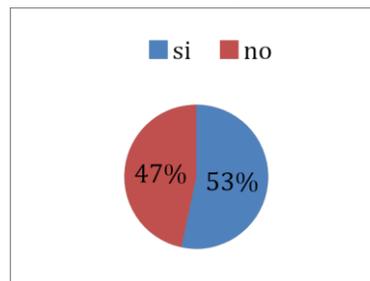
1. Economía y gobernanza.

Tabla 3. Implementación de nuevas tecnologías y rendimiento de la operación en el trabajo o ambiente laboral

Si	8	53%
No	7	47%
TOTAL	15	100%

Fuente: la presente investigación-año 2020

Figura 5. Implementación de nuevas tecnologías y rendimiento de la operación en el trabajo o ambiente laboral



Fuente: la presente investigación-año 2020

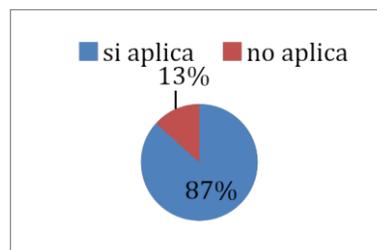
Del 100% de los operarios de la empresa Envía Colvanes SAS regional Pasto encuestados, el 53% respondieron que si creen que la implementación de nuevas tecnologías afecta positivamente el rendimiento de la operación en su trabajo o en el ambiente laboral, mientras que el 47% respondieron que no; aquí se puede analizar que dichas herramientas, tecnologías o metodologías siempre son importantes, ya que producen efectividad en las actividades, por ello la empresa debe pensar periódicamente en esta clase de mejoramiento, un ejemplo puede ser una herramienta que de mayor rendimiento a las planillas de rutas, por su parte también concientizar a todos los empleados que estos cambios no son para hacer más difícil la tarea, sino al contrario para hacerla más eficiente.

Tabla 4. Capacitación por parte de la empresa sobre el sistema de gestión de calidad (ISO 9001)

si aplica	13	87%
no aplica	2	13%
TOTAL	15	100%

Fuente: la presente investigación-año 2020

Figura 6. Capacitación por parte de la empresa sobre el sistema de gestión de calidad (ISO 9001)



Fuente: la presente investigación-año 2020

De los 15 encuestados, 13 coincidieron en que si han recibido capacitaciones sobre el sistema de gestión de calidad ISO 9001, mientras que 2 no lo han hecho, este aspecto es positivo puesto que primero existe un sistema de gestión de calidad en la empresa, donde además se capacita a los trabajadores; aunque sería importante que todos los trabajadores conozcan a profundidad dicho sistema que mejora los procesos en su organización, para que estén más apropiados y tengan mayor dominio del tema.

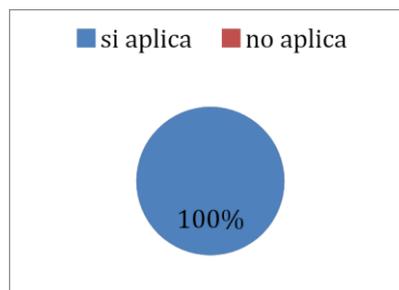
2. Ambiente.

Tabla 5. La empresa practica normas de responsabilidad ambiental

si aplica	15	100%
no aplica	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: la presente investigación-año 2020

Figura 7. La empresa practica normas de responsabilidad ambiental



Fuente: la presente investigación-año 2020

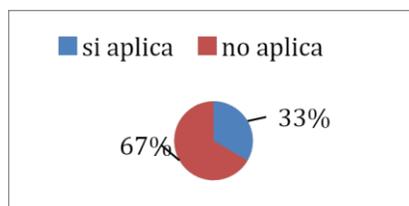
Del total de los encuestados, el 100% coincidieron en que en la empresa se practica normas de responsabilidad ambiental tales como reciclaje, empaquetado, reutilización; este hecho es importante ya que en la compañía se está reconociendo el valor de sus grupos de interés, en este sentido toda actividad empresarial o donde se realice un objeto social tendrá una huella ambiental, por ello los directivos deben ser conscientes de esto y tratar de ser responsables con el medio ambiente en las distintas fases del proceso productivo.

Tabla 6. La empresa usa materias primas o sustancias no renovables y/o que causen impacto ambiental o a la salud significativos

si aplica	5	33%
no aplica	10	67%
TOTAL	15	100%

Fuente: la presente investigación-año 2020

Figura 8. La empresa usa materias primas o sustancias no renovables y/o que causen impacto ambiental o a la salud significativos



Fuente: la presente investigación-año 2020

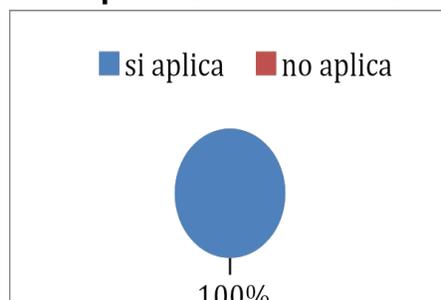
Del 100 de los operarios encetrados, el 67% respondieron que en la empresa no se utilizan materias primas o sustancias no renovables que causan impacto ambiental, mientras que el 33% respondieron que sí; a pesar de que la mayoría respondieron que no, es un poco negativo que existe un porcentaje significativo que si consideran que se están utilizando estos insumos nocivos, materias primas tales como acpm y combustibles fósiles que de todas maneras dejan una huella ambiental considerable.

Tabla 7. La empresa tiene planes para reducir el consumo de materias primas u otros consumibles

si aplica	15	100%
no aplica	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: la presente investigación-año 2020

Figura 9. La empresa tiene planes para reducir el consumo de materias primas u otros consumibles



Fuente: la presente investigación-año 2020

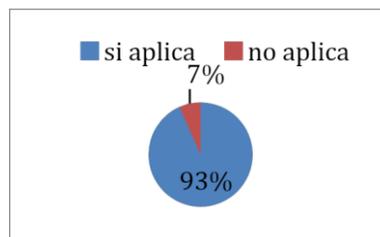
Del total de las personas encuestadas, todos coincidieron en que la empresa si tiene planes para reducir el consumo de materias primas como por ejemplo agua, papel, cartones; esto va en coherencia con la pregunta sobre las normas de responsabilidad ambiental en la empresa, ya que en la organización son vitales los recursos renovables, en este sentido un consumo ideal de estos insumos permite ser sostenible con la naturaleza al desarrollar el objeto social.

Tabla 8. La empresa intenta mitigar la contaminación (acústica, olfativa, del suelo, del aire, del agua, residuos)

si aplica	14	93%
no aplica	1	7%
TOTAL	15	100%

Fuente: la presente investigación-año 2020

Figura 10. La empresa intenta mitigar la contaminación (acústica, olfativa, del suelo, del aire, del agua, residuos)



Fuente: la presente investigación-año 2020

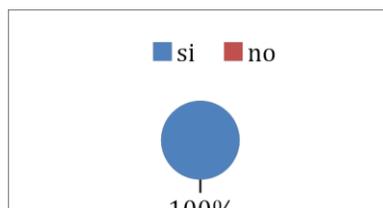
Del total de los encuestados, el 93% respondieron que en la empresa si se intenta mitigar la contaminación, sea de tipo acústica, olfativa, del suelo, del aire, del agua, de residuos sólidos, mientras el 7% respondió que no; así como en una empresa es relevante controlar el consumo de los recursos, también es importante controlar la contaminación de tipo acústica y olfativa al desarrollar el objeto social, por eso es un aspecto positivo, aunque sería ideal que todos los empleados tengan esa misma consideración.

Tabla 9. La empresa reduce, recicla o reutiliza materiales

si	15	100%
no	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: la presente investigación-año 2020

Figura 11. La empresa reduce, recicla o reutiliza materiales



Fuente: la presente investigación-año 2020

Al preguntarles a los 15 operarios, todos coinciden en que la empresa si reduce, recicla y reutiliza materiales; esta es una gestión importante ya que al controlar el consumo de materias primas y reducir la contaminación se está reduciendo y reciclando, también en la empresa se trata de reutilizar principalmente las hojas luego de una primera impresión y el cartón.

3. Social y societario.

Tabla 10. Existe mucha rotación de personal en la empresa

si	2	13%
no	13	87%
TOTAL	15	100%

Fuente: la presente investigación-año 2020

Figura 12. Existe mucha rotación de personal en la empresa



Fuente: la presente investigación-año 2020

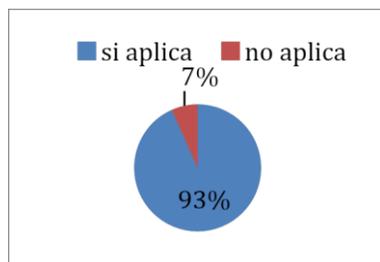
Del total de los encuestados, el 87% respondieron que en la empresa no existe mucha rotación del personal, mientras que el 13% respondieron que sí; este aspecto es favorable puesto que si en una empresa no hay mucha rotación y se trata de conservar el capital humano primordial para la organización, esto denota una correcta gestión humana en la empresa Envía Colvanes SAS regional Pasto.

Tabla 11. Se promueve el ambiente laboral dentro de la empresa

si aplica	14	93%
no aplica	1	7%
TOTAL	15	100%

Fuente: la presente investigación-año 2020

Figura 13. Se promueve el ambiente laboral dentro de la empresa



Fuente: la presente investigación-año 2020

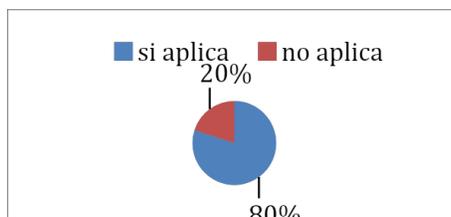
Del total de los encuestados, 14 respondieron que en la empresa si se promueve un ambiente laboral positivo, mientras que solo 1 respondió que no; en coherencia con el anterior análisis, se puede decir que la gestión humana es correcta en el sentido de retener al personal importante y generar un ambiente laboral positivo, siendo esta una causa de que no haya fuga del capital humano.

Tabla 12. En la contratación de personal, se tiene en cuenta la igualdad de oportunidades sobre género, diversidad, discapacidad, minorías

si aplica	12	80%
no aplica	3	20%
TOTAL	15	100%

Fuente: la presente investigación-año 2020

Figura 14. En la contratación de personal, se tiene en cuenta la igualdad de oportunidades sobre género, diversidad, discapacidad, minorías



Fuente: la presente investigación-año 2020

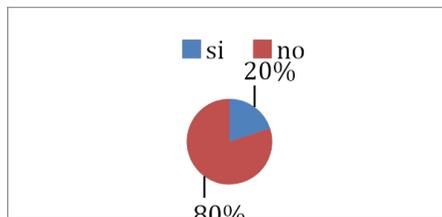
De los 15 operarios encuestados, el 80% respondieron que en la contratación del personal si hay igualdad de oportunidades, es decir no incide género, diversidad, discapacidad, minorías o la cosmovisión, mientras que el 20% respondieron que no hay esta igualdad; este aspecto también es positivo ya que en toda empresa se debe respetar la diversidad en todos los subprocesos de gestión Humán, aunque sería necesario que todos sientan esa inclusión, ya que algunos respondieron que no existe esa igualdad de oportunidades.

Tabla 13. Se ha visto implicado en alguna situación donde sienta que se violen sus derechos laborales o humanos como los de la infancia, trabajo forzado, bajo coacción o ilegal

si	3	20%
no	12	80%
TOTAL	15	100%

Fuente: la presente investigación-año 2020

Figura 15. Se ha visto implicado en alguna situación donde sienta que se violen sus derechos laborales o humanos como los de la infancia, trabajo forzado, bajo coacción o ilegal



Fuente: la presente investigación-año 2020

Del total de los encuestados, el 80% reponedor que nunca se han visto implicados en una situación que viole derechos laborales, es decir trabajo infantil, trabajo forzado, bajo coacción, ilegal u otra mala práctica de tipo laboral, mientras que el 20% respondieron que sí; esta situación de hecho es negativa, ya que aunque la mayoría responden que no se han visto implicados, existe algunos que sí, y lo ideal es que en la empresa estén erradicadas completamente estas situaciones que violan derechos laborales o humanos; se han presentado situaciones como el trabajo forzado o trabajar domingos más de 12 horas seguidas.

Cuestionario personal administrativo.

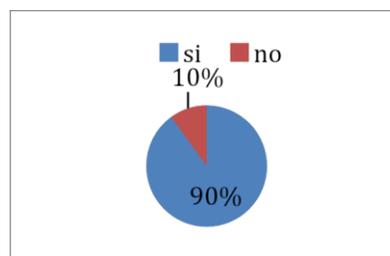
1. Economía y gobernanza.

Tabla 14. La empresa ha identificado factores económicos o empresariales que puedan comprometer la sostenibilidad de la actividad en los próximos años

Si	9	90%
No	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: la presente investigación-año 20

Figura 16. La empresa ha identificado factores económicos o empresariales que puedan comprometer la sostenibilidad de la actividad en los próximos años



Fuente: la presente investigación-año 2020

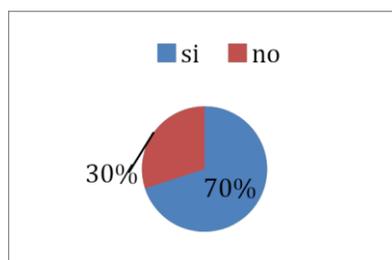
Del total de los 10 administrativos encuestados de la empresa Envía Colvanes SAS regional Pasto, el 90% convinieron en que la empresa si ha identificado factores económicos o empresariales que puedan comprometer la sostenibilidad de la actividad en los próximos años; esto habla bien de las directivas, puesto que este es un pensamiento estratégico, donde se pueden anticipar riesgos o contingencias que pueden afectar al negocio en un mediano y largo plazo; aquí se destaca planificar situaciones inesperadas como un confinamiento, una pandemia o una desestabilización de la economía.

Tabla 15. Hay algún término comercial u organizacional de mercado que pueda afectar la continuidad de la empresa y de su actividad

si	7	70%
no	3	30%
TOTAL	10	100%

Fuente: la presente investigación-año 2020

Figura 17. Hay algún término comercial u organizacional de mercado que pueda afectar la continuidad de la empresa y de su actividad



Fuente: la presente investigación-año 2020

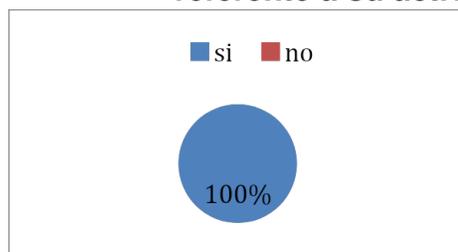
En esta pregunta, del total de la muestra encuestada, el 70% respondieron en que si hay algún término comercial o de la compañía que pueda afectar la continuidad de la empresa y su objetivo social, mientras que el 30% respondieron que no; esto denota que en la organización existe un personal delegado que estudia determinantes o factores críticos de éxito del mercado, para tomar decisiones o acciones para que no afecten a mediano o largo plazo.

Tabla 16. La empresa conoce y respeta la legislación y reglamentación referente a su actividad

si	10	100%
no	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: la presente investigación-año 2020

Figura 18. La empresa conoce y respeta la legislación y reglamentación referente a su actividad



Fuente: la presente investigación-año 2020

Del 100% de los encuestados, todos coinciden en que la empresa si conoce y respeta la legislación y reglamentación referente a su actividad y su nicho de mercado; este aspecto en responsabilidad social empresarial es relevante, puesto que denota una compañía que actúa de forma transparente y conforme a la ley, es decir respeta sus obligaciones y normatividad del grupo de interés Estado.

Tabla 17. Seguimiento a la legislación vigente, respecto a la actividad económica de la empresa

si	10	100%
no	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: la presente investigación-año 2020

Figura 19. Seguimiento a la legislación vigente, respecto a la actividad económica de la empresa



Fuente: la presente investigación-año 2020

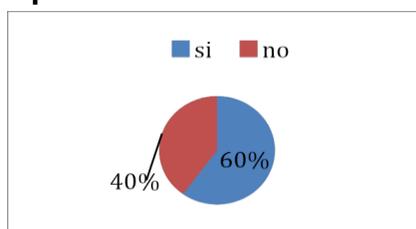
Del total de los encuestados, el 100% respondieron que si se hace seguimiento a la legislación vigente respecto a la actividad económica de la empresa; esto va en coherencia con el análisis anterior, ya que para poder a cumplir a cabalidad los deberes como empresa es necesario conocer y hacer seguimiento a la legislación de tipo regional y nacional.

Tabla 18. Se ha identificado alguna problemática relacionada con la competencia desleal o ética de los negocios

si	6	60%
no	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: la presente investigación-año 2020

Figura 20. Se ha identificado alguna problemática relacionada con la competencia desleal o ética de los negocios



Fuente: la presente investigación-año 2020

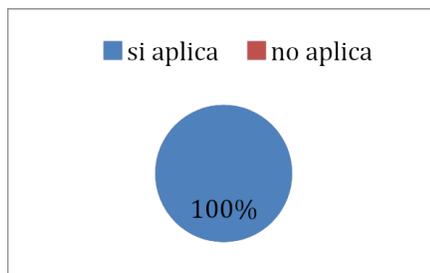
Del total de los encuestados, el 60% respondieron que si se han identificado problemas relacionados con la competencia desleal o falta de ética entre negocios de un mismo nicho de mercado, mientras que el 40% respondieron que no; este aspecto es regular ya que la administración así como debe ser responsable de su actuar ante los grupos de interés, también debe estar pendiente de las conductas de sus competidores, y si ellos no actúan de forma transparente hacer la respectiva denuncia legal o social; un aspecto bastante desleal en este tipo de negocios es la situación de tarifas.

Tabla 19. La empresa pone en práctica el sistema de gestión de calidad ISO 9001

si aplica	10	100%
no aplica	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: la presente investigación-año 2020

Figura 21. La empresa pone en práctica el sistema de gestión de calidad ISO 9001



Fuente: la presente investigación-año 2020

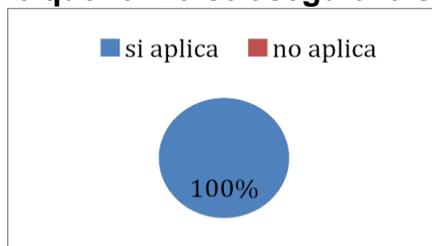
Con respecto a esta pregunta, el 100% coincidieron en que en la empresa si está definido y se pone en práctica un sistema de gestión de calidad ISO 9001; este hecho es de suma importancia, ya que tener un sistema de gestión de calidad, además de garantizar procesos más efectivos y organizados, garantiza una mayor satisfacción del cliente, y una empresa que se administra más técnicamente.

Tabla 20. De qué forma se asegura la satisfacción del cliente

si aplica	10	100%
no aplica	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: la presente investigación-año 2020

Figura 22. De qué forma se asegura la satisfacción del cliente



Fuente: la presente investigación-año 2020

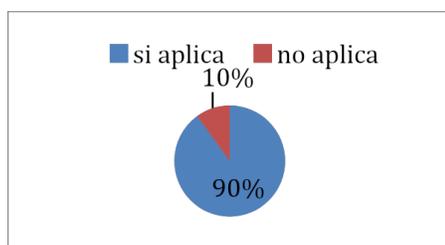
Del total de los encuestados, el 100% respondieron que en la compañía si se asegura la satisfacción del cliente; esto va en coherencia con la pregunta anterior, puesto que uno de los objetivos de dicho sistema es garantizar la calidad total, en Envía se garantiza la satisfacción del cliente cumpliendo la promesa del servicio y con encuestas periódicas sobre la satisfacción del servicio.

Tabla 21. La empresa ha sido condenada o tiene litigios relacionados con sus clientes por la calidad o seguridad de sus productos y/o servicios

si aplica	9	90%
no aplica	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: la presente investigación-año 2020

Figura 23. La empresa ha sido condenada o tiene litigios relacionados con sus clientes por la calidad o seguridad de sus productos y/o servicios



Fuente: la presente investigación-año 2020

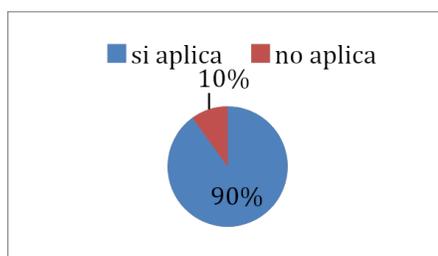
Del 100% de los encuestados, el 90% respondieron que la empresa si ha sido condenada o tiene litigios con sus clientes; este hecho es bastante negativo ya que lo ideal fuera que la empresa de ahora en adelante no sufra de estos litigios los cuales pueden recaer en costos legales y una condena social de la misma sociedad, que en estas épocas se preocupa un poco más por las actuaciones y efectos de una empresa; entre los litigios se destaca la pérdida de documentos legales y muy importantes para el usuario.

Tabla 22. Se ha puesto en práctica medidas para mejorar la situación de litios y evitar que se reiteren

si aplica	9	90%
no aplica	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: la presente investigación-año 2020

Figura 24. Se ha puesto en práctica medidas para mejorar la situación de litios y evitar que se reiteren



Fuente: la presente investigación-año 2020.

Del total de la muestra encuestada, el 90% respondieron que en Envía Colvanes SAS regional Pasto si se han ejecutado medidas para mejor la situación y evitar que esas malas prácticas se reiteren, mientras que el 10% respondieron que no; a pesar de que lo anterior es bastante negativo, es importante destacar que si una empresa logra identificar errores y malas actuaciones, para corregirlas y no repetir dichas conductas en un futuro es algo positivo.

2. Ambiente.

Tabla 23. La empresa dispone de un sistema de gestión ambiental certificado

si	10	100%
no	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: la presente investigación-año 2020

Figura 25. La empresa dispone de un sistema de gestión ambiental certificado



Fuente: la presente investigación-año 2020

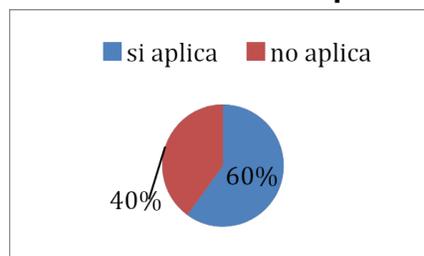
De los 10 encuestados, todos respondieron que la empresa si cuenta con un sistema de gestión ambiental certificado; este hecho es un gran punto a favor, ya que se complementa del otro sistema de gestión de calidad, garantizando además un respeto por el grupo de interés medio ambiente y tratando de que la huella ambiental al cumplir el objeto social sea menor.

Tabla 24. La empresa tiene procesos de producción, productos o servicios ecoeficientes o con etiquetado Ecológico

si aplica	6	60%
no aplica	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: la presente investigación-año 2020

Figura 26. La empresa tiene procesos de producción, productos o servicios ecoeficientes o con etiquetado Ecológico



Fuente: la presente investigación-año 2020

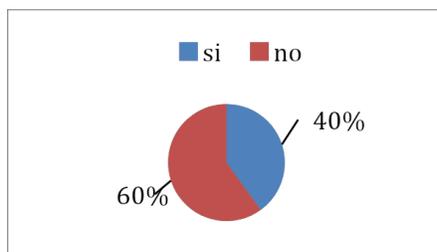
Del total de los encuestados, el 60% respondieron que en la empresa si se tienen procesos de producción ecoeficientes, mientras que el 40% respondieron que no; este aspecto es regular, ya que se evidencia que existe un sistema de gestión ambiental en Envía Colvanes SAS Regional Pasto, pero que no está siendo bien aplicado o ejecutado, ya que los distintos procesos de la cadena de producción o servicios deben ser más limpios y ambientales.

Tabla 25. La empresa posee activos (terrenos o edificios) en sitios de protección ambiental

si	4	40%
no	6	60%
TOTAL	10	100%

Fuente: la presente investigación-año 2020

Figura 27. La empresa posee activos (terrenos o edificios) en sitios de protección ambiental



Fuente: la presente investigación-año 2020

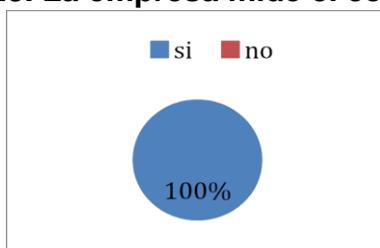
Del 100% de los encuestados, el 60% coinciden en que la empresa no tiene activos en sitios de protección ambiental, mientras que el 40% respondieron que sí; aquí se puede analizar que no existe total conocimiento de las directivas en este sentido, pero en una indagación más profunda se pudo constatar que la empresa no tiene activos fijos en dichas zonas, por lo cual se recomienda en este sentido que haya un mejor conocimiento de los administradores para no entrar en discordias en aspectos que la empresa ha manejado bien.

Tabla 26. La empresa mide el consumo energético

si	10	100%
no	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: la presente investigación-año 2020

Figura 28. La empresa mide el consumo energético



Fuente: la presente investigación-año 2020

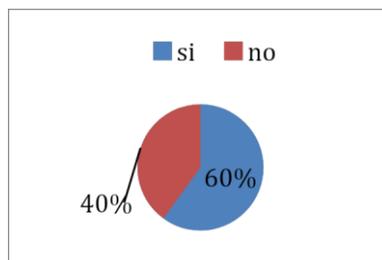
Del total de los encuestados, todos coinciden en que la empresa si mide el consumo energético; esta situación es algo positivo que se rescata del sistema de gestión ambiental, ya que es importante tener metas e indicadores para controlar tanto el consumo de energía como de agua en todo tipo de empresa.

Tabla 27. La empresa tiene proyectos de eficiencia energética

si	6	60%
no	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: la presente investigación-año 2020

Figura 29. La empresa tiene proyectos de eficiencia energética



Fuente: la presente investigación-año 2020

Del 100% de los administrativos encuestados, el 60% respondieron que en la empresa si existen proyectos de eficiencia energética, mientras que el 40% respondieron que no; a pesar de que en la empresa por el sistema de gestión ambiental si se han impulsado proyectos de este tipo, es importante que se realicen con más frecuencia y principalmente se ejecuten en la entidad.

Tabla 28. La empresa es consciente de posibles emisiones de gases de efecto invernadero

si	9	90%
no	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: la presente investigación-año 2020

Figura 30. La empresa es consciente de posibles emisiones de gases de efecto invernadero



Fuente: la presente investigación-año 2020

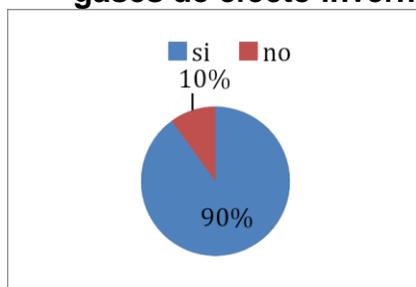
Del total de la muestra encuestada, el 90% respondieron que si son conscientes de las posibles emisiones de gases de efecto invernadero, mientras que el 10% reponedor que no; este aspecto también es positivo del sistema de gestión ambiental, al tener conciencia de que en el cumplimiento del objeto social puede existir este tipo de contaminación, por ello debe ser controlada por la misma entidad.

Tabla 29. Se ha puesto en práctica algún plan de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero

si	9	90%
no	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: la presente investigación-año 2020

Figura 31. Se ha puesto en práctica algún plan de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero



Fuente: la presente investigación-año 2020

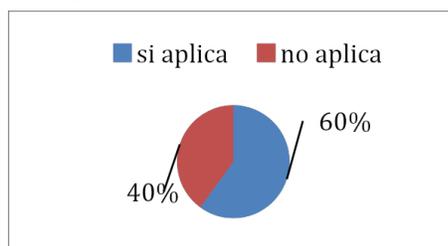
De los 10 directivos encuestados, 9 respondieron que si se han ejecutado planes para reducir emisiones de gases de efecto invernadero, mientras que solo 1 dijo que no; esto va en coherencia con la anterior pregunta, ya que la empresa además de identificar posibles impactos o consecuencias al medio ambiente, también debe realizar planes de mitigación con respecto a esas prácticas.

Tabla 30. La empresa usa materias primas o sustancias no renovables y/o que causen impacto ambiental o a la salud significativa

si aplica	6	60%
no aplica	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: la presente investigación-año 2020

Figura 32. La empresa usa materias primas o sustancias no renovables y/o que causen impacto ambiental o a la salud significativa



Fuente: la presente investigación-año 2020

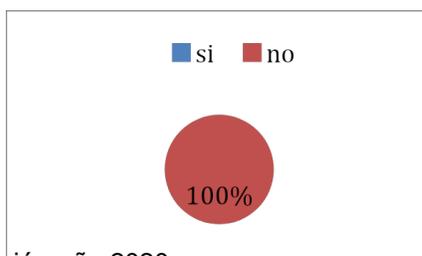
Del 100% de los encuestados, el 60% respondieron que en la empresa si se usa materias primas o sustancias no renovables que causan impacto ambiental o daños a la salud, mientras que el 40% respondieron que no; este hecho es negativo ya que en la gestión ambiental de la empresa ese consumo de dichos insumos debe ser nulo, mínimo o por lo menos mitigar las consecuencias por el uso de estas materias primas; así las cosas, las materias primas o insumos que pueden dejar una huella ambiental considerable son los combustibles fósiles y el acpm que se usan para los vehículos que prestan el servicio.

Tabla 31. Se ha tenido que retirar del mercado algún producto o sustancia, por presiones de clientes, proveedores o empleados

si	0	0%
no	10	100%
TOTAL	10	100%

Fuente: la presente investigación-año 2020

Figura 33. Se ha tenido que retirar del mercado algún producto o sustancia, por presiones de clientes, proveedores o empleados



Fuente: la presente investigación-año 2020

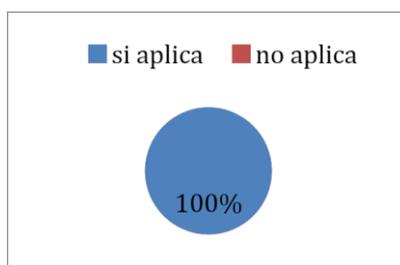
Del 100% de la muestra encuestada, todos coincidieron en que nunca se ha tenido que retirar del mercado algún producto o servicio por presiones de clientes, proveedores o empleados; este hecho es bastante positivo, ya que demuestra que la responsabilidad social en Envía Colvanes SAS regional Pasto no está tan descuidada, y de todas maneras hay preocupación en que el servicio o al cumplir el objeto social tenga una aceptación de sus grupos de interés.

Tabla 32. La empresa tiene planes para reutilizar, reciclar o reducir el consumo de materias primas

si aplica	10	100%
no aplica	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: la presente investigación-año 2020

Figura 34. La empresa tiene planes para reutilizar, reciclar o reducir el consumo de materias primas



Fuente: la presente investigación-año 2020

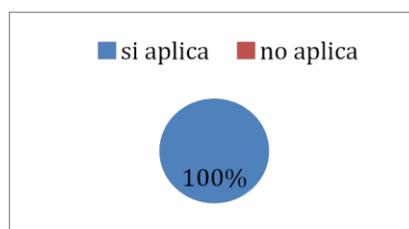
Del total de los encuestados, el 100% coincidieron en que en la empresa si existen planes para reutilizar, reciclar y reducir el consumo de materias primas; esto también se deriva del sistema de gestión ambiental, puesto que la reducción y buen manejo de los residuos sólidos es un componente indispensable de ese sistema, que ayuda significativamente a que no salgan tantos desechos a la naturaleza por el desarrollo de la actividad económica.

Tabla 33. La empresa intenta mitigar la contaminación acústica, olfativa, del suelo, del aire, del agua, residuos

si aplica	10	100%
no aplica	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: la presente investigación-año 2020

Figura 35. La empresa intenta mitigar la contaminación acústica, olfativa, del suelo, del aire, del agua, residuos



Fuente: la presente investigación-año 2020

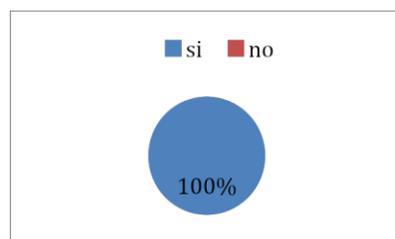
Del total de los encuestados, todos coincidieron en que la empresa si intenta mitigar la contaminación sea acústica, olfativa o residual; este aspecto es relevante ya que depende también del sistema de gestión ambiental, así las cosas la empresa no solo se preocupa por la emisión de gases, por los desechos sólidos, sino también por la contaminación bien sea acústica u olfativa que pueda producir por cumplir su objeto social

Tabla 34. La actividad está reglamentada por alguna normativa medioambiental

Si	10	100%
No	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: la presente investigación-año 2020

Figura 36. La actividad está reglamentada por alguna normativa medioambiental



Fuente: la presente investigación-año 2020

Del total de la muestra encuestada, el 100% respondió que la actividad que desarrolla la empresa Envía Colvanes SAS regional Pasto se encuentra enmarcada en la normativa ambiental en Colombia, por ello tanto el certificado ISO 14001 y el certificado huella de carbono, dan fe de que la empresa se rige a la normatividad en esta área, y además tiene los debidos certificados que demuestran su cumplimiento y buenas prácticas.

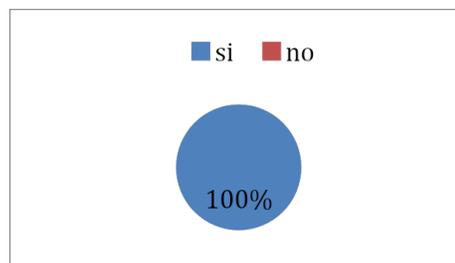
3. Social y societario.

Tabla 35. Se promueve el clima organizacional dentro de la empresa

Si	10	100%
No	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: la presente investigación-año 2020

Figura 37. Se promueve el clima organizacional dentro de la empresa



Fuente: la presente investigación-año 2020

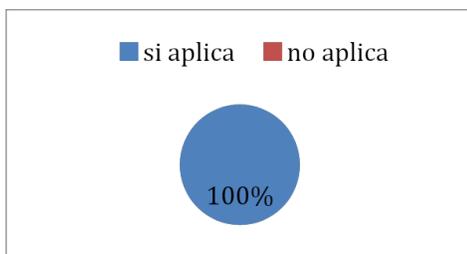
De los 10 directivos encuestados, todos coincidieron en decir que en la empresa si se promueve un clima organizacional; es decir la gestión humana promueve un buen clima laboral dentro de Envía Colvanes SAS regional Pasto, esto además de favorecer la productividad, garantiza la felicidad laboral y la no fuga de personal importante.

Tabla 36. En la contratación de personal se tiene en cuenta la igualdad de oportunidades sobre género, diversidad, discapacidad, minorías

si aplica	10	100%
no aplica	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: la presente investigación-año 2020

Figura 38. En la contratación de personal se tiene en cuenta la igualdad de oportunidades sobre género, diversidad, discapacidad, minorías



Fuente: la presente investigación-año 2020

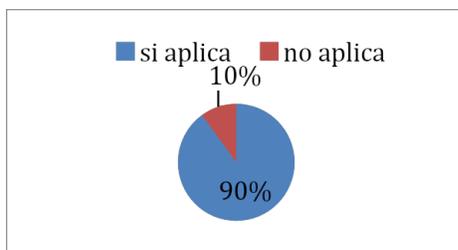
De la muestra encuestada, todos coincidieron que en la empresa a la hora de contratar el personal no existe discriminación bien sea por género, diversidad, discapacidad, minorías o cosmovisión del posible trabajador; este es un eje importante de la responsabilidad social empresarial, el cual debe consolidarse y no descuidarse, ya que la inclusión y diversidad se debe respetar en los ambientes laborales.

Tabla 37. Se comprueba que en la cadena de valor no se violen derechos humanos como los de la infancia, trabajo forzado, bajo coacción o ilegal

si aplica	9	90%
no aplica	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: la presente investigación-año 2020

Figura 39. Se comprueba que en la cadena de valor no se violen derechos humanos como los de la infancia, trabajo forzado, bajo coacción o ilegal



Fuente: la presente investigación-año 2020

Del total de los encuestados, todos respondieron que en la cadena de valor o en las distintas etapas del proceso productivo se verifica que no se violen derechos humanos o laborales: este aspecto es importante, ya que luego de identificar posibles malas prácticas en la cadena de valor que recaigan en el trabajador, es fundamental verificar que nunca se violen sus derechos.

Tabla 38. En la empresa se realiza el debido proceso en las relaciones laborales y contractuales

Si	10	100%
No	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: la presente investigación-año 2020

Figura 40. En la empresa se realiza el debido proceso en las relaciones laborales y contractuales



Fuente: la presente investigación-año 2020

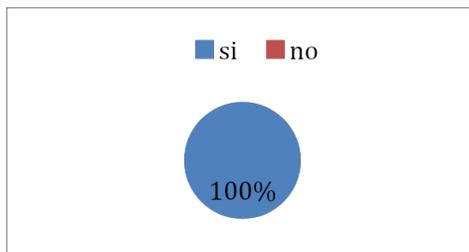
Del total de los encuestados, el 100% respondieron que en la empresa se realiza el debido proceso en las relaciones laborales y contractuales; este es un punto a favor, puesto que la correcta contratación y el respeto por el derecho al trabajo, pero en condiciones dignas, es la mejor gestión con el grupo de interés colaboradores.

Tabla 39. La empresa ha identificado a sus clientes y proveedores y sus expectativas

Si	10	100%
No	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: la presente investigación-año 2020.

Figura 41. La empresa ha identificado a sus clientes y proveedores y sus expectativas



Fuente: la presente investigación-año 2020

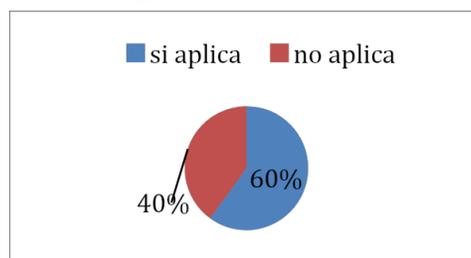
Del total de los directivos encuestados, el 100% coincidieron en que la empresa si ha identificado a sus clientes y proveedores con sus respectivas expectativas; este aspecto también es positivo ya que la mejor gestión es tener un buen control de clientes y proveedores, a esto sumarle conocer que esperan ellos de la empresa para que las relaciones sean las mejores y tengan confianza en la empresa Envía.

Tabla 40. Se mide cómo impactan dichas expectativas en la actividad y organización de la empresa

si aplica	6	60%
no aplica	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: la presente investigación-año 2020

Figura 42. Se mide cómo impactan dichas expectativas en la actividad y organización de la empresa



Fuente: la presente investigación-año 2020

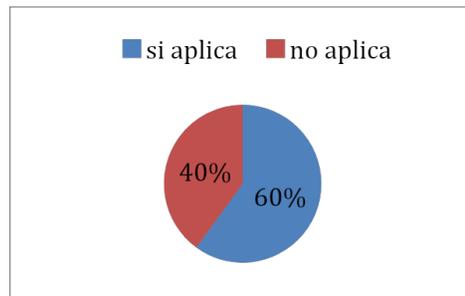
Del total de los encuestados, el 60% respondieron que si se mide como impactan las expectativas de clientes y proveedores en la actividad de la empresa, mientras que el 40% respondieron que no; este aspecto es un poco regular, puesto que lo ideal es que luego de reconocer dichas expectativas, la empresa las tenga en cuenta y las mida con más frecuencia como pueden influir en el cumplimiento del objeto social.

Tabla 41. Se comparte proyectos de responsabilidad social empresarial con ONG, comunidad local u otros actores de la sociedad civil

si aplica	6	60%
no aplica	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: la presente investigación-año 2020

Figura 43. Se comparte proyectos de responsabilidad social empresarial con ONG, comunidad local u otros actores de la sociedad civil



Fuente: la presente investigación-año 2020

Del total de los encuestados, el 60% dijeron que si se comparten proyectos de responsabilidad social empresarial con ONG o la comunidad local, mientras el 40% respondieron que no; esto evidencia que en la empresa no es una práctica muy frecuente que se planifiquen y ejecuten proyectos que puedan tener repercusión con la comunidad local o con las empresas que conforman el nicho de mercado.

2.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Luego del completo diagnóstico en cuanto a la responsabilidad social de la empresa Envía Colvanes SAS Regional Pasto, el cual se logró con las encuestas realizadas tanto a los administrativos como a los operarios, también se tuvo el apoyo de la información interna y revisión documental; según esto se pudo establecer que si existe una preocupación de la organización por su RSE, existen procedimientos, buenas conductas, y se han identificado los grupos de interés, además se cuenta con certificados que dan fe de la preocupación de la empresa por su RS; pero ya en un sentido general la gestión es de tipo regular, así como existen aspectos positivos, también hay falencias importantes que se pueden mejorar con la implementación de un balance social y ambiental, con la rendición de cuentas de forma anual en este tema importante, y ejecutando estrategias de mejoramiento en RSE.

Entre los aspectos positivos que se evidenciaron se tiene los siguientes: buena gestión humana para retener personal importante, ambiente laboral favorable dentro de la empresa, buena disposición de las directivas para mejorar el direccionamiento y la RSE, respeto a la diversidad e inclusión en los procesos de contratación, la empresa tiene un sistema de gestión integral-calidad, ambiental y SST, cuenta con un Sistema Integral para la Prevención y Control del Lavado de Activos, tiene el certificado de responsabilidad social de Fenalco, buena gestión en consumo de energía, agua y reducir contaminación, buena gestión en reciclaje, reutilización, reducción y disposición final de residuos, y cumple con todos los requisitos legales para funcionar y de la actividad económica

Pero también se evidenciaron deficiencias tales como: no se han establecido indicadores de gestión en el tema ambiental y social, deficiencia en las respuestas y requerimientos respecto a las PQRS, uso de materias primas que puedan causar un impacto ambiental considerable, se han presentado situaciones donde se han violado derechos humanos y laborales, no existe un control ideal de los comportamientos y conducta de los competidores, se han presentado denuncias y litigios con los clientes por el servicio prestado, pocas capacitaciones en temas relacionados con la responsabilidad social y temas legales de actualidad

Por su parte en el entorno externo respecto al tema central de estudio, se pueden destacar como oportunidades mejoras para la empresa con un balance social y ambiental, y tener más en cuenta expectativas de los distintos grupos de interés; como amenazas serian la actuación desleal y poco transparente de la competencia, y denuncias de los empleados por no cumplir a cabalidad las leyes laborales.

Finalmente, es importante analizar estas variables en cada uno de los factores económicos, sociales y ambientales, en este sentido la empresa tiene mayores fortalezas en el sentido social ya que existe un buen ambiente organizacional y el contar con el sistema de gestión integral es bastante positivo, ya en el sentido ambiental es importante la gestión que realizan para un óptimo consumo de energía y agua; ya en las debilidades los factores ambientales y sociales son más equiparados, ya que no se han establecido indicadores para medir variables ambientales y sociales, además se evidencian pocas capacitaciones a los empleados en temas claves y fundamentales de la RSE; de forma similar en las oportunidades se establecieron factores socioambientales tales como la oportunidad de mejorar la gestión empresarial implementado un blanca social y ambiental y que repercuta con una mejor conducta con los grupos de interés identificados; por ultimo las debilidades tienen más influencia en el sentido social y económico, una por la actuación desleal de la competencia y otro por los costos legales que puede llegar a asumir la empresa si no realiza bien su objeto social.

En este punto, se puede decir que para una contribución al desarrollo sostenible por parte de la empresa es necesario que su gestión implique una buena actuación en el tema social, ambiental y económico, sin causar impactos sociales negativos o una deficiente huella ambiental,

En lo social, con un proceso de diálogo con la comunidad, con las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, tomar en cuenta el impacto social de sus actividades en su entorno laboral, cultural y comunal, específicamente en la ciudad de Pasto, en términos de: los empleados, aumento de la productividad por sus condiciones ambientales internas y externas, revisando y discutiendo la relación con sus proveedores, clientes, comunidades locales, mejora en la calidad de vida de las personas e incidencia en la reducción de la pobreza local.

En lo ambiental, ayudando con el mantenimiento de ecosistemas; eliminación de desechos y emisiones, eficiencia y productividad en todo el proceso de sus tareas y recursos, prácticas para disminuir el desgaste de los recursos naturales para no comprometerlos para las futuras generaciones, iniciativas de reciclaje; manejo eficiente de la energía; prevención de la polución; la reducción de la vulnerabilidad ante desastres naturales, la promoción de la salud básica y el respeto al patrimonio cultural local.

Por último en el tema económico, la empresa tiene que generar rentabilidad para ser sostenible, también la capacidad de contribuir al desarrollo económico del sector empresarial de la ciudad, con sus operaciones en la prestación del servicio, causando el menor impacto posible con el medio ambiente.

2.3 MATRIZ DOFA Y ESTRATEGIAS EN RESPONSABILIDAD SOCIAL

2.3.1 Variables de la empresa en RSE.

Luego del diagnóstico de la empresa, donde se analizó como se encuentra actualmente el tema de la responsabilidad social empresarial; se nombran las siguientes variables que a su vez se agrupan en el tema social, ambiental y económico.

Tabla 42. Variables de la empresa

	VARIABLES	FACTOR
Fortalezas		
1	Buena gestión humana para retener personal importante	Social
2	Ambiente laboral favorable dentro de la empresa	Social
3	Buena disposición de las directivas para mejorar el direccionamiento y la RSE	Social
4	Respeto a la diversidad e inclusión en los procesos de contratación	Social
5	La empresa tiene un sistema de gestión integral-calidad, ambiental y SST	social y ambiental
6	Cuenta con un Sistema Integral para la Prevención y Control del Lavado de Activos	social y económico
7	Tiene el certificado de responsabilidad social de Fenalco	social, económico y ambiental
8	Buena gestión en consumo de energía, agua y reducir contaminación	ambiental
9	Buena gestión en reciclaje, reutilización, reducción y disposición final de residuos	ambiental
10	Cumple con todos los requisitos legales para funcionar y de la actividad económica	económico
Debilidades		
1	No se han establecido indicadores de gestión en el tema ambiental y social	social y ambiental
2	Deficiencia en las respuestas y requerimientos respecto a las PQRS	social y económico
3	Uso de materias primas que puedan causar un impacto ambiental considerable	ambiental
4	Se han presentado situaciones donde se han violado derechos humanos y laborales	social
5	No existe un control ideal de los comportamientos y conducta de los competidores	económico
6	Se han presentado denuncias y litigios con los clientes por el servicio prestado	social y económico
7	Pocas capacitaciones en temas relacionados con la responsabilidad social y temas legales de actualidad	social, económico y ambiental

Oportunidades		
1	Mejoras para la empresa con un balance social y ambiental	social y ambiental
2	Mejor conducta con los distintos grupos de interés	social y ambiental
3	Hacer los procesos de producción más ecoeficientes	ambiental
4	Posibilidad de participar en proyectos comunitarios que mejoren su actuación en la ciudad	social
5	Tener más en cuenta expectativas de los distintos grupos de interés	social y ambiental
Amenazas		
1	Actuación desleal y poco transparente de la competencia	económico
2	Sanciones por la autoridad ambiental y el Estado	ambiental
3	Costos legales por incumplimiento en el servicio prestado	social y económico
4	Creciente inseguridad en la ciudad	social
5	Denuncias de los empleados por no cumplir a cabalidad las leyes laborales	social

Fuente: la presente investigación-año 2020

2.3.2 Matriz DOFA en RSE

La matriz DOFA que integra las 20 variables más importantes en RSE según la tabla anterior, es indispensable para estructurar las 8 estrategias de mejoramiento en la responsabilidad social empresarial, primero serían las estrategias FO, luego las DO, también las FA y por ultimo las DA; dichas estrategias además van a orientar los puntos claves e indicadores que va tener el modelo de balance social y ambiental para la empresa Envía Colvanes SAS regional Pasto.

Tabla 43. Matriz DOFA

DOFA		FORTALEZAS(F)		DEBILIDADES(D)	
		1	Buena gestión humana para retener personal importante	1	No se han establecido indicadores de gestión en el tema ambiental y social
		2	Buena disposición de las directivas para mejorar el direccionamiento y la RSE	2	Deficiencia en las respuestas y requerimientos respecto a las PQRS
		3	La empresa tiene un sistema de gestión integral-calidad, ambiental y SST	3	Uso de materias primas que puedan causar un impacto ambiental considerable
		4	Tiene el certificado de responsabilidad social de Fenalco	4	Se han presentado situaciones donde se han violado derechos humanos y laborales
		5	Se cumple con todos los requisitos legales para funcionar y de la actividad económica	5	Pocas capacitaciones en temas relacionados con la responsabilidad social y temas legales de actualidad
		ESTRATEGIAS FO-USO DE FORTALEZAS PARA APROVECHAR OPORTUNIDADES		ESTRATEGIAS DO- APROVECHAR OPORTUNIDADES PARA DISMINUIR DEBILIDADES	
OPORTUNIDADES(O)	1	Mejoras para la empresa con un balance social y ambiental	01-F2-F3-F4	D4-O2-O5	
	2	Mejor conducta con los distintos grupos de interés	Con la implementación de un balance social y ambiental en la empresa, se va consolidar la buena gestión integral que se tiene, además va acorde con el pensamiento estratégico y de mejoramiento que tienen las directivas, y va permitir de igual forma seguirse certificando en buenas prácticas de responsabilidad social	Implementar un plan estratégico y participativo en gestión humana que mejore todos los subprocesos de talento humano, de esta forma mejora la conducta de la empresa hacia los trabajadores, se tiene en cuenta sus ideas y pensamientos; con el fin de mitigar completamente situaciones donde se violen derechos humanos o laborales	
	3	Hacer los procesos de producción más ecoeficientes			
	4	Posibilidad de participar en proyectos comunitarios que mejoren su actuación en la ciudad	04-05-F2	D1-D3-O3	
	5	Tener más en cuenta expectativas de los distintos grupos de interés	La participación de la empresa en proyectos comunitarios de impacto socioeconómico en la región, va permitir un mejor conocimiento de la dirección de los grupos de interés, ya que no solo se debe enfocar con la gestión de los colaboradores	Si se mejora los distintos procesos productivos haciéndolos más ecoeficientes, se disminuirá el impacto actual que se está causando al medio ambiente en las etapas del proceso productivo, además de tener el debido control anual que verifique si se está cumpliendo con esas metas de ecoeficiencia	

		ESTRATEGIAS FA-USO DE FORTALEZAS PARA EVITAR AMENAZAS	ESTRATEGIAS DA-REDUCIR A UN MINIMO LAS DEBILIDADES Y EVITAR LAS AMENAZAS
		AMENAZAS(A)	
1	Actuación desleal y poco transparente de la competencia	F2-A1-A2	D2-A3
2	Sanciones por la autoridad ambiental y el Estado	Con la buena mentalidad de la dirección de implementar herramientas administrativas e indicadores en responsabilidad social, se puede contrarrestar posibles actos desleales de la competencia y posibles conductas internas que den lugar a sanciones por parte del Estado	Gestión de community manager y redes sociales, para tener canales de comunicación y atención más efectivos con los distintos grupos de interés, principalmente con los clientes
3	Costos legales por incumplimiento en el servicio prestado		
4	Creciente inseguridad en la ciudad	F3-F4-A3-A5	D5-A2-A1
5	Denuncias de los empleados por no cumplir a cabalidad las leyes laborales	Si se renuevan los distintos certificados y se sigue con la mejora continua en aspectos de responsabilidad social se puede evitar denuncias bien sea de los clientes o los colaboradores	Se espera implementar la facturación electrónica en la empresa, con la debida capacitación a todos los empleados, esto con el fin de cumplir el requerimiento del Estado en función del control fiscal y económico a las empresas, que además es un plus frente a la competencia dando un parte de confianza a la comunidad local

Fuente: la presente investigación-año 2020

2.3.3 Estrategias de mejoramiento en las 5 áreas de responsabilidad social empresarial.

Teniendo como referencia al instituto DERES²³, la RSE de Envía Colvanes SAS regional Pasto se puede potencializar en 5 áreas fundamentales, por ello en este capítulo se destacan estrategias de mejoramiento en cada una de dichas áreas; las estrategias se extraen de la matriz DOFA:

-Principios, direccionamiento y gobernanza.

Con la implementación de un balance social y ambiental en la empresa, se va consolidar la buena gestión integral que se tiene, además va acorde con el pensamiento estratégico y de mejoramiento que tienen las directivas, y va permitir de igual forma seguirse certificando en buenas prácticas de responsabilidad social. Con la buena mentalidad de la dirección de implementar herramientas administrativas e indicadores en responsabilidad social, se puede contrarrestar posibles actos desleales de la competencia y posibles conductas internas que den lugar a sanciones por parte del Estado.

Si se renuevan los distintos certificados y se sigue con la mejora continua en aspectos de responsabilidad social se puede evitar denuncias bien sea de los clientes o los colaboradores.

Se espera implementar la facturación electrónica en la empresa, con la debida capacitación a todos los empleados, esto con el fin de cumplir el requerimiento del Estado en función del control fiscal y económico a las empresas, que además es un plus frente a la competencia dando un parte de confianza a la comunidad local.

-Calidad de vida laboral.

Implementar un plan estratégico y participativo en gestión humana que mejore todos los subprocesos de talento humano, de esta forma mejora la conducta de la empresa hacia los trabajadores, se tiene en cuenta sus ideas y pensamientos; con el fin de mitigar completamente situaciones donde se violen derechos humanos o laborales.

-Apoyo a la comunidad.

La participación de la empresa en proyectos comunitarios de impacto socioeconómico en la región, va permitir un mejor conocimiento de la dirección de los grupos de interés, ya que no solo se debe enfocar con la gestión de los colaboradores.

²³ INSTITUTO DERES. Manual para elaborar códigos de ética empresarial. Uruguay: Instituto DERES, 2017.

-Protección del medio ambiente.

Si se mejora los distintos procesos productivos haciéndolos más ecoeficientes, se disminuirá el impacto actual que se está causando al medio ambiente en las etapas del proceso productivo, además de tener el debido control anual que verifique si se está cumpliendo con esas metas de ecoeficiencia.

-Marketing responsable.

Gestión de community manager y redes sociales, para tener canales de comunicación y atención más efectivos con los distintos grupos de interés, principalmente con los clientes.

2.4. MODELO BALANCE SOCIAL Y AMBIENTAL

El modelo de balance ambiental y social propuesto para la empresa, se basa en el modelo CILEA de balance social y ambiental para PYMES²⁴, el cual fue desarrollado por el Comité de Integración Latino Europa-América (CILEA), como organismo representativo de organizaciones profesionales de Ciencias Económicas y Contables de los países latinos europeos y americanos.

Dicho modelo es una estrategia que puede ser preparada por la empresa con el fin de exponer de forma práctica sus impactos en la sociedad y en el ambiente ofreciendo a sus grupos de interés la información adecuada para la toma de decisiones, la estrategia en mención consiste en que a través de recolección de datos de tipo social y ambiental en la empresa se realiza la respectiva evaluación y valoración para incorporar así la responsabilidad social empresarial en la gestión de los entes generando herramientas que faciliten su implementación; brindando así información sobre el desempeño de las empresas, más allá de las finanzas.

Se tiene la ideología de que las empresas deben tener para su desarrollo objetivos que vayan más allá del progreso económico, puesto que debe ir ligado a ideas y valores globales sobre los derechos humanos, sobre el desarrollo social, sobre el respeto de la diversidad étnica y cultural, y sobre la tutela del ambiente, así las cosas, el proceso de globalización de los mercados no es suficiente por sí mismo para crear un desarrollo sostenible; es decir, un desarrollo que sea equilibrado a nivel económico y que no tenga repercusiones insostenibles a nivel social.

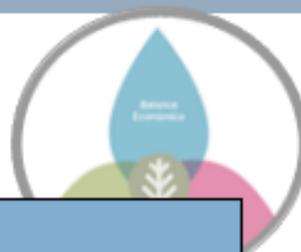
²⁴ COMITÉ DE INTEGRACIÓN LATINO EUROPA-AMÉRICA. Propuesta de modelo de balance social y ambiental para pymes. España: Estudios internacionales CILEA, 2014.

El presente modelo se basa en un cuestionario que contempla dimensiones y plantea temas específicos que ayudan a diagnosticar y tomar la información necesaria para posteriormente mitigar riesgos empresariales, sociales o impactos ambientales: Economía y gobernanza-se busca adentrarse en información de la empresa como la sostenibilidad de la actividad, el cumplimiento de las normas, la calidad y los litigios en los que se ha visto implicada la empresa sobre este componente.

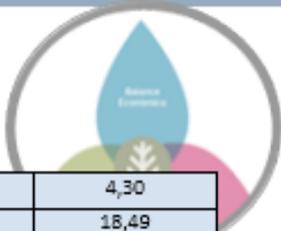
Como valor agregado a este proyecto de grado hemos adaptado el balance Social presentado por el CILEA a esta empresa regional Envía sector transporte y prestación de servicios, verificando cuáles son sus debilidades- fortalezas y posibles recomendaciones para que esta empresa siga en crecimiento enfatizándose en el bienestar de los diferentes grupos de interés.

Con la realización de este balance social y ambiental aportamos a la empresa Envía Colvanes SAS regional Pasto una herramienta Contable en donde se evidencia como se está manejando los recursos de la empresa y sus posibles mejoras en Pro del desarrollo y crecimiento de esta misma.

Ambiente-se basa en la recolección de información en temas de sistema de gestión ambiental, sitios de protección ambiental, energía y emisiones de gases de efecto invernadero, materias primas, reducción de contaminación y litigios que se ha tenido en la empresa sobre este componente; por ultimo Social y societario-tema tratado para la recolección de información sobre recursos humanos, derechos humanos y grupos de interés que tiene la empresa en cuestión; a continuación se presenta el modelo propuesto con sus 7 componentes:

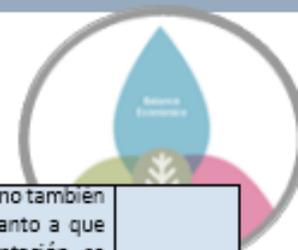


1. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA		
Nombre de la empresa: Envía Colvanes S.A.S		
Sector económico: Servicios		
Actividad: Servicio de mensajería a nivel nacional.		
Sede: Pasto		
Misión: Satisfacemos las necesidades y expectativas de nuestros clientes, con soluciones logísticas innovadoras, contribuyendo a la transformación del país.		
Visión: Como líderes en servicio, en el 2022 seremos la mejor empresa del país en soluciones logísticas, de forma innovadora.		
Principios organizacionales: Cumplimiento de compromisos a tiempo; responder con actitud de servicio a los clientes; trabajo en equipo para lograr metas extraordinarias; desarrollo de alternativas creativas e innovadoras que generen valor a los clientes; asumir la responsabilidad de sus acciones y actuar con rectitud y respeto.		
Breve reseña histórica: En el año 1974 cuando se fundó Coltanques, empresa que inicia prestando servicios de transporte de líquidos industriales, en 1996, por iniciativa de los propietarios de COLTANQUES aprovechando la experiencia e infraestructura se crea COLVANES, empresa orientada hacia servicios de transporte especializados con el fin de atender el mercado de transporte de mercancías en la modalidad de Paqueteo con cobertura nacional, regional y urbana ,se ubicó en muy poco tiempo en una de las empresas líderes en su mercado. Cuenta con Regionales cuyas sedes administrativas y operativas se ubican en Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla, Pereira, Bucaramanga, Manizales, Ibagué, Pasto, Sincelejo, Cúcuta, Neiva, Cartagena; y los Distritos en Tunja y Bosconia.		
2.INDICADORES ECONÓMICOS	Ejercicio actual AÑO 2019	
	Valores en pesos colombianos	% sobre la FB
Facturación bruta (FB)	\$ 4.126.023.460	100
MENOS Insumos adquiridos a terceros	\$ 2.984.797.697	72,34
TOTAL VALOR AGREGADO GENERADO	\$ 1.141.225.763	27,66



Tributos al Gobierno	\$ 177.419.009	4,30
Recursos humanos	\$ 762.926.235	18,49
Inversión social y ambiental	\$ 36.109.055	0,87
Retribución al capital de terceros	\$ 34.447.709	0,83
Retribución al capital propio	\$ 16.201.180	0,39
Resultados no distribuidos	\$ 114.122.576	2,77
TOTAL VALOR AGREGADO DISTRIBUIDO	\$ 1.141.225.763	27,66

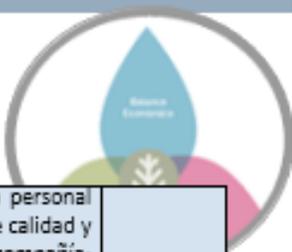
3.INDICADORES SOCIALES INTERNOS (inversiones sociales para empleados)	Ejercicio actual AÑO 2019		Mejora proyectada	
	Valores en pesos colombianos	% sobre la FB	Valores en pesos colombianos	% sobre la FB
Alimentación	3.610.905	0,09	<p>5.416.358</p> <p>El rubro constituye el dinero que se invierte en alimentación para los empleados representados en gastos que se realizan para fechas especiales, refrigerios en capacitaciones y gastos básicos de alimentos de cafetería. Realizando el análisis se proyecta mejorar este rubro con refrigerios para los trabajadores que laboran más de lo establecido, debido a que la extensión de jornada generalmente es sin previo aviso y los empleados no van preparados, pensando así también en el buen funcionamiento de la empresa ya que de esta forma la buena alimentación influye en un buen rendimiento laboral, esto no solo</p>	0,13



			<p>beneficia a la empresa sino también a sus empleados en cuanto a que con una buena alimentación se reducirá el riesgo de enfermedades como hipertensión, accidentes cerebrovasculares, diabetes.</p> <p>Al aumentar el porcentaje de este rubro se evidenciará un mejor desempeño laboral aumentando productividad, además de que la empresa evitara de esta forma incurrir en gastos médicos o en demandas relacionadas con este tema.</p>	
Salud	30.517.049	0,74	<p>30.517.049</p> <p>Este rubro refleja que la empresa cumple conforme a la ley todo lo relacionado con el pago de Salud a sus trabajadores, se recomienda invertir en prevención a salud para que de esta forma se pueda controlar posibles enfermedades futuras.</p>	0,74
Seguridad en el trabajo	38.146.312	0,92	<p>76.292.623</p> <p>El sistema brinda pautas y especificaciones legales para la protección y prevención de accidentes laborales, aun así en el diagnóstico se pudo notar que aunque bien se realiza una inversión en capacitaciones para la prevención de accidentes, este no es suficiente ya que se necesita implementar otras medidas para el control de los riesgos laborales que allí se presentan, pues solo se realizan capacitaciones cada 3 meses y muchos trabajadores no adoptan las recomendaciones</p>	1,85

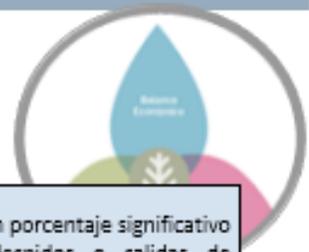


			<p>sugeridas por el personal encargado. Es necesario inspeccionar al menos semanalmente que los trabajadores cumplan con los protocolos para un buen desempeño laboral además de invertir en adecuaciones en el área de descargue de mercancía, siendo este el lugar donde se presentan la mayor cantidad de accidentes.</p> <p>Al aumentar este rubro se beneficiara la empresa en cuanto a que sus trabajadores realizaran sus labores con base a estándares establecidos para un buen desempeño laboral evitando de esta forma futuros accidentes o lesiones que pueden traer graves consecuencias monetarias además de retrasar la productividad de la empresa.</p> <p>Se puede evidenciar que empresas del sector buscan mantener constantemente capacitados en seguridad y salud en el trabajo a sus empleados.</p>	
Educación, enseñanza elemental, media o superior	0	0	<p style="text-align: center;">11.443.894</p> <p>Con el diagnostico se observa que no se realiza inversión para la educación de sus trabajadores, siendo este indicador un aspecto importante ya que el 86% del total de los empleados cuenta con tan solo educación media.</p> <p>La educación es un gran medio por el que una empresa puede aportar a la sociedad ya que este aspecto promueve y apoya al desarrollo del país ampliando también las posibilidades laborales, como opciones de ascenso en la empresa,</p>	0,28

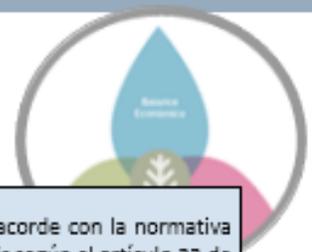


			además de que tener un personal bien capacitado mejora la calidad y desempeño laboral de la compañía; se recomienda capacitar y profundizar en ámbitos específicos al menos a 5 trabajadores por año.	
Capacitación relacionada con la actividad de la empresa	7.221.811	0,18	7.221.811 Se recomienda seguir capacitando a los trabajadores ya que la retribución a nivel de conocimiento es invaluable para la empresa, si esta cuenta con un personal capacitado se obtiene un buen entorno laboral.	0,18
TOTAL DE LAS INVERSIONES SOCIALES INTERNAS	79.496.077	1,93	\$ 130.891.735	3,17

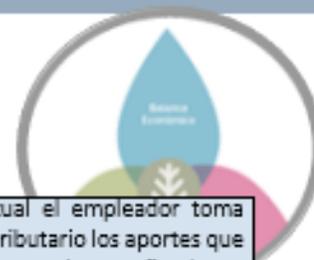
4.INDICADORES DE RECURSOS HUMANOS	Ejercicio anterior AÑO 2018		Ejercicio Actual AÑO 2019		Mejora Proyectada
	Empleados	%	Empleados	%	
Nº de personas que trabajan en la empresa (a 31/12)	65	100	102	100	
Nº de admisiones / contrataciones en el período	10	15,38	60	58,82	Las contrataciones para el año actual sobrepasaron el 50% del total de empleados siendo este un indicador de crecimiento positivo para la empresa, los procesos de admisiones están a cargo de gestión humana quienes llevan a cabo el reclutamiento, selección, inducción y la formalización de entrada de los empleados.



Nº de despidos / salidas en el período	1	1,54	2	1,96	No se encontró un porcentaje significativo en cuando a despidos o salidas de empleados las causas fueron ajenas a la empresa, esto favorece a la empresa ya que cuenta con personal calificado para un buen desarrollo de las actividades asignadas.
Nº de litigios por causas laborales	18	27,69	54	52,94	Se han expuesto casos en que los trabajadores manifiestan quejas sobre accidentes laborales que se presentan constantemente y no son resueltos en el debido momento, lo que los obliga a presentar litigios llevando el tema al ámbito legal, se debe enfatizar en evaluar el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo buscando reducir riesgos laborales y agilizar el proceso de atención y respuesta ante dichos accidentes.
Nº de personas beneficiadas con el primer empleo	8	12,31	7	6,86	En la adopción o modificación de sus plantas de personal permanente o temporal al menos el 10% de los nuevos empleos no deben exigir experiencia laboral, los datos nos muestran que esto se cumple ya que de 60 nuevas contrataciones que se realizaron en el año actual 7 fueron de personas beneficiadas con el primer empleo lo que indica un 11,67%.
Nº de asalariados fijos	65	100	102	100	El total de los empleados se encuentran por contrato laboral fijo, lo que beneficia a la empresa y a los empleados evitando problemas legales respecto a las contrataciones laborales por parte de la empresa y le otorga al empleado condiciones de trabajo digno brindándole estabilidad, seguridad social y protección de los derechos humanos.



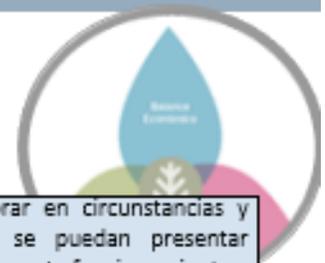
Nº de becarios o trabajadores en prácticas durante el período	8	12,31	8	7,84	La empresa está acorde con la normativa que se debe seguir según el artículo 33 de la Ley 789 de 2002 sobre el número de aprendices que las empresas deben contratar, la cual dice que la empresa debe contratar un aprendiz por cada 20 trabajadores y uno adicional por fracción de diez o superior que no exceda de veinte.
Nº de personas con grado de parentesco con empresario/socios	0	0	0	0	El ingreso de empleados lo realiza gestión humana a través de procesos de selección, por lo cual los candidatos entran a competir por el cargo de manera igualitaria dando lugar a la transparencia de la empresa.
Nivel de escolaridad:	0	0	0	0	Se debe dar oportunidades de empleos a personas que no tienen un nivel de escolaridad media o superior, se puede mejorar este aspecto social pues se brindaría empleo a personas que por lo general se les dificulta conseguir trabajo porque no cuentan con recursos para estudio o capacitación laboral, sería esta una buena manera de aportar a la comunidad en general ya que mejoraría la condición de vida de las personas y contribuiría a reducir la tasa de desempleo.
Elemental					
Media	51	78,46	88	86,27	
Superior	14	21,54	14	13,73	
Nº de personas mayores de 50 años	6	9,23	6	5,88	La empresa no ha realizado contrataciones a mayores de 50 años, se proyecta realizar contratación de este personal al menos en un 10% de su total de empleados ya que esto trae beneficios no solo promoviendo la reinserción laboral a personal con experiencia, responsabilidad y disciplina sino también la empresa se beneficiaría en tributos como el artículo 11 de la ley 1429



					del 2010 en el cual el empleador toma como descuento tributario los aportes que realicen al concepto de parafiscales y salud.
Nº de mujeres	12	18,46	21	20,59	Se espera mejorar este rubro aumentando el número de mujeres del personal de la empresa hasta obtener un porcentaje aproximado a 50% del personal femenino, consiguiendo así equidad de género en la contratación del personal; promoviendo una sociedad más equitativa y favoreciendo la reputación de la empresa.
Nº de hombres	53	81,54	81	79,41	
Nº de portadores de discapacidades	0	0	0	0	Se proyecta aumentar el número de empleados que presenten condiciones diferentes o pertenezcan a minorías, la empresa debe buscar ser más inclusiva en cuanto a la contratación del personal promoviendo así la RSE.
Otras minorías (pueblos originarios, otros, especificar)	0	0	0	0	

□

5. INDICADORES DE POLÍTICAS DE EMPLEO	Ejercicio actual AÑO 2019	Mejora proyectada
Número total de accidentes de trabajo	20	Se proyecta evaluar el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en cuanto a la planificación, la aplicación, la evaluación y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer y controlar los riesgos de seguridad y la salud en los espacios laborales principalmente en el área de almacenaje y despacho de paquetes ya que es ahí donde se presentan mayormente los accidentes laborales atribuyendo como principal causa el poco espacio que se tiene delegado.
¿Participan los empleados en la solución de problemas y/o en la búsqueda de soluciones?	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, eventualmente <input checked="" type="checkbox"/> Sí, periódicamente	Se espera que los empleados sigan participando y brindando soluciones en la empresa, con capacitación constate para que adquieran cada vez más conocimiento



		y puedan colaborar en circunstancias y dificultades que se puedan presentar apoyando así el correcto funcionamiento y desarrollo de la empresa.
¿Existen medidas concretas en relación a la seguridad, a la salud y para garantizar un buen ambiente de trabajo en la empresa?	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, proporcionando equipamientos <input checked="" type="checkbox"/> Sí, realizando campañas, capacitaciones u otros	Los empleados expresan que se realizan las debidas capacitaciones pero manifiestan que no se les proporciona el correcto equipamiento, además de que la infraestructura y espacio que se presenta en la empresa para descargar los paquetes que llegan y posteriormente ser distribuidos no es la adecuada ya que es muy reducido para realizar su labor; se debe también supervisar que se ejecute cabalmente la planificación realizada por el SSG-T.
¿Estimula la empresa la enseñanza elemental, media y superior, capacitación específica (oficios, idiomas, cursos de formación u otros, relacionados o no con la actividad de la empresa)?	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, para los socios <input checked="" type="checkbox"/> Sí, para todos	Se recomienda a la empresa Envía Colvanes SAS regional Pasto estimular la enseñanza superior a sus trabajadores ya que el estudio y la capacitación beneficia tanto a la empresa como a sus colaboradores. La educación y la capacitación debe ser un proceso continuo porque la tecnología y los conocimientos siempre van evolucionando y se necesita que los trabajadores estén a la par con la tecnología.





6.INDICADORES AMBIENTALES	Ejercicio actual AÑO 2019	Mejora proyectada
¿Adopta políticas de reciclaje? ¿Adopta alguna medida de reducción de consumo de energía? ¿Adopta alguna medida de reducción de consumo de agua? ¿Adopta alguna medida para reducir la contaminación (acústica, olfativa, del suelo, del aire, del agua, residuos)?	<p style="text-align: center;">[] No [x] Sí, especificar: La empresa utiliza políticas de reutilización además de que adopta la regla de las 3R reducir, reutilizar y reciclar "Este concepto hace referencia a estrategias para el manejo de los residuos que se producen todos los días en nuestro hogar o en la industria, buscando ser más sustentables con el ambiente y reducir el volumen de basura generada."¹</p>	<p>Con esto la empresa pretende desarrollar hábitos de consumo responsable concientizando a tirar menos basura, ahorrar dinero y ser un consumidor más responsable de materiales como papel, embalajes, cartuchos de impresora, también se refiere a disminuir el gasto de agua y energía ,en toda la planta existen recipientes propios donde se depositan de manera correcta los materiales que se utilizan así mismo para energía y agua se busca disminuir el gasto cerrando las llaves cuando se deje de utilizar ; apagando y desconectando los equipos al finalizar la jornada o cuando no sea necesario tenerlos encendidos ,se manejan carteles didácticos que enseñan la importancia de la reutilización, de materiales , dirigidos no solo al personal sino también a las personas en general.</p>
¿Conoce / aplica las reglamentaciones vinculadas al medio ambiente?	<p style="text-align: center;">[] No [] Sí, conoce y no aplica actividad [x] Sí, conoce y aplica</p>	<p>-La empresa cuenta con certificación EMAS "El Certificado EMAS es el Reglamento Comunitario de Ecogestión y Eco auditoría (Eco-Management and Audit Scheme, en inglés) reglamento europeo completamente voluntario de control ambiental sobre aquellas organizaciones que lo soliciten"² Busca con esta certificación impulsar el correcto comportamiento en cuanto a materia ambiental; además posee certificación en ISO 14001 la cual apoya la aplicación de un plan de manejo ambiental ayudando a gestionar y mejorar de manera continua su desempeño en este ámbito.</p>

¹ NAVA, Juan., CARAPIA, Ana., y VIDA, Francisca. Las tres R: Una opción para cuidar nuestro planeta. Disponible en la dirección electrónica: <https://www.inecol.mx/inecol/index.php/es/2013-06-05-10-34-10/17-ciencia-hoy/413-las-tres-r-una-opcion-para-cuidar-nuestro-planeta> (consultada ene. 2021).

² CERTICALIA. ¿Qué es el certificado EMAS? Disponible en la dirección electrónica: <https://www.certicalia.com/certificado-emas/que-es-el-certificado-emas> (consultada ene. 2021).



¿Ha sido sancionada por incumplimiento de las normas ambientales?	<input checked="" type="checkbox"/> No, nunca <input type="checkbox"/> No, en este ejercicio <input type="checkbox"/> Sí, N° de sanciones: Especificar motivos:	La empresa cuenta con la certificación necesaria para el cumplimiento de las normas ambientales.
¿Realiza inversiones en educación ambiental a sus empleados (capacitación, entrenamiento)?	<input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> Sí, N° de empleados: PLANTA ACTIVA	Se recomienda seguir realizando capacitaciones acerca del cuidado del medio ambiente ya que como beneficio se tiene: disminución del deterioro ambiental por la disminución de residuos sólidos, el incremento de la calidad del suelo, reducción de la emisión de gases de efecto invernadero ;mejorando así la calidad de aire y optimizando la calidad de vida en el planeta siendo este un beneficio social, así poco a poco se crea una cultura de responsabilidad con el ambiente además de que se beneficia económicamente la empresa, puesto que se reducen gastos.
¿Adopta alguna medida de reducción de emisión de gases de efecto invernadero?	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No aplica <input checked="" type="checkbox"/> Sí, especificar: Huella de carbono	La empresa Envía Colvanes SAS regional Pasto utiliza el indicador de la huella de carbono la cual es la que refleja los gases emitidos por un individuo o empresa, estos gases que se acumulan en la atmósfera son lo que producen el efecto invernadero. La empresa Envía Colvanes SAS emite estos gases por el uso de combustibles fósiles en maquinaria o vehículos.

7.OTRAS INFORMACIONES	Ejercicio actual AÑO 2019	Mejora proyectada
¿Se asegura que el producto, en su cadena de valor, sea libre de trabajo de menores, forzoso o realizado bajo coacción, de acuerdo con la legislación vigente?	<input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> Sí, especificar: Desde el proceso de selección que realiza gestión humana en la empresa para vincular al personal se tienen presente y se respeta la normatividad y leyes que protegen a menores de edad y los derechos humanos.	La empresa lleva a cabo un correcto proceso de selección y empleabilidad para vincular el personal ,ya que respeta los principios y derechos fundamentales en el trabajo los cuales están enunciados en la constitución de la OIT y son:



		<ul style="list-style-type: none"> • La abolición del trabajo forzoso • La erradicación del trabajo infantil • La eliminación de toda forma de discriminación en materia de empleo y ocupación
¿Toma medidas para prevenir incidentes de corrupción y/o soborno?	<input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> Sí, especificar: La empresa además de medidas nacionales dadas por el oficial de cumplimiento de la compañía maneja el SIPLAFT, como sistema de prevención y control del lavado de activos, la financiación del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, el cual deben implementar todas las empresas habilitadas por el ministerio de transporte para la prestación del servicio público de transporte terrestre automotor de carga.	La empresa tiene como objetivo de la implementación de este sistema de prevención la reducción de posibilidad de incidentes de corrupción, que se introduzcan recursos provenientes de lavado de activos o se financie el terrorismo o la proliferación de armas de destrucción masiva.
¿Adopta medidas de responsabilidad sobre el producto, de acuerdo con la legislación vigente?	Sí, acatamiento de la normatividad vigente de acuerdo a la actividad económica de la empresa.	En la empresa Envía Colvanes SAS existen políticas en responsabilidad social y ambiental como la ISO 9001 y la ISO 14001, también aplican políticas de seguridad y salud en el trabajo



CONCLUSIONES

Un balance social y ambiental no es una obligación en las empresas públicas o privadas, sin embargo es una necesidad, ya que según la asociación nacional de empresarios de Colombia-ANDI es una buena estrategia de inversión social, puesto que apoya y guía a las empresas a realizar inversiones de forma eficaz, teniendo buen control de los recursos invertidos, estableciendo metas y evaluando resultados obtenidos, alcanzando así uno de los objetivos que tiene dicho balance el cual se relaciona con el impacto positivo de las prácticas de responsabilidad social empresarial en la sociedad.

El balance social empresarial se ha dado a conocer como un componente de valor o también llamado una inversión Intangible ya que su valor de reintegro no viene a ser utilizado de forma inmediata sino más bien en una inversión de retorno de mediano y largo plazo alcanzando una rentabilidad facilitando un mayor beneficio económico por el aumento de la productividad y por ende un aumento en sus ventas.

La responsabilidad social empresarial se enfatiza en tres vertientes: cuidado del medio ambiente, mejoramiento de las condiciones laborales de sus trabajadores, y apoyo a las causas humanitarias, siendo una herramienta de ventajas en la productividad de sus colaboradores, ya que crea lazos y logra un buen clima laboral, cosa que es muy importante en la producción pues si los empleados se sienten a gusto en su trabajo, los resultados serán positivos; con el medio ambiente además de ser un beneficio para todas las personas en general (promoviendo calidad de vida), es una estrategia para atraer inversionistas, pues por el deterioro que ha tenido el planeta en los últimos años, se busca constantemente métodos y materiales tanto de producción como de comercialización que sean amigables con el medio ambiente, siendo este un valor agregado innovador y llamativo para invertir en dicho negocio.

El Estado debe promover la responsabilidad social desde las pequeñas hasta las macro empresas, para mejorar de alguna manera la sociedad en la que se vive, no solo consiste en buscar el lucro, sino también medir consecuencias que pueden desencadenar en problemas sociales y ambientales.

Los resultados obtenidos en la aplicación del balance social y ambiental en la empresa Envía Colvanes SAS Regional Pasto pueden evidenciar algunas falencias que son perjudiciales para el buen desarrollo de la actividad de la empresa, podemos notar que el capital distribuido para el desarrollo de una buena gestión ambiental es muy bajo y la empresa puede solicitar que este valor sea incrementado, además ,también podemos evidenciar que la empresa cuenta con certificaciones ambientales, pero no se observan físicamente ocasionando que los trabajadores no tengan una percepción satisfactoria del tema ambiental.

RECOMENDACIONES

El trabajo como contadores no es solo monetario, sino también social, ya que va de la mano con el desarrollo del país y de sus organizaciones, por lo que no es solo ayudar a la empresa a que tenga mayor control y mejores utilidades, sino también ayudar a invertir el dinero con miras a lo social y ambiental, ya que es la mejor forma de aportar a la comunidad, al medio ambiente y a los trabajadores de la misma empresa.

Es necesario que la empresa ENVIA COLVANES SAS regional Pasto cuente con una metodología o herramienta contable que se salga de lo financiero y evalúe aspectos sociales y ambientales.

Se recomienda a la empresa Envía Colvanes SAS Regional Pasto continuar con el proceso de una mejora continua en el desarrollo social y ambiental, con mayor énfasis en el capital humano, realizando más inversión en la planta de trabajo, pues un buen entorno laboral permitirá que sus empleados se sientan cómodos y realicen un buen trabajo.

Se recomienda hacer viable la posibilidad de elevar el nivel educativo de los empleados, promoviendo capacitaciones en distintos temas de interés de la gestión humana, y no solo en las labores técnicas que desarrolle cada puesto de trabajo.

La inversión social y ambiental privada también crea oportunidades significativas para los negocios, primero permite a las empresas cumplir con la regulación, también conseguir una licencia social y ambiental para operar, mejorar su reputación ante la comunidad y los distintos grupos de interés, atraer mejor talento humano, aumentar el compromiso de sus trabajadores, y desarrollar nuevos productos y servicios con menores impactos negativos.

Se recomienda hacer visible las certificaciones ambientales y las ideas en pro del medio ambiente que se tiene en la empresa, puesto que esto aparte de promover la ejecución y aplicabilidad de dichas ideas también ayuda a que los demás miembros de los grupos de interés se enteren acerca de los métodos que plantea la empresa acerca del tema.

BIBLIOGRAFÍA

AENOR. EMAS. Más allá de ISO 1400. Disponible en la dirección electrónica: <https://www.aenor.com/certificacion/medio-ambiente/reglamento-emas> (consultado nov. 2020).

ALARCON, Juan., y CRISTANCHO, Edwin. Diseño de un modelo de balance social y ambiental de la compañía de servicios públicos de Sogamoso coservicios s.a esp. Bogota: Universidad Pedagógica Y Tecnológica De Colombia, 2015.

ALCALDIA DE PASTO. Estadísticas municipio de Pasto. Disponible en la dirección electrónica: <https://www.pasto.gov.co/index.php/nuestro-municipio/estadisticas-municipio-de-pasto> (consultado oct. 2020).

ASESORIAJURIDICA.ORG. Qué importancia tiene la Responsabilidad Social Empresarial para tu negocio. Disponible en la dirección electrónica: <http://www.asesoria-juridica.org/que-importancia-tiene-la-responsabilidad-social-empresarial-para-tu-negocio/> (consultado may. 2020).

BARBIERI, Norberto. Sostenibilidad empresarial. Portugal: XXV SEMINARIO INTERNACIONAL sobre sostenibilidad empresarial.

CÁMARA DE COMERCIO DE PASTO. Informe Coyuntural Consecuencias Paro Agrario y Transportador. Pasto: Cámara de comercio de Pasto, 2016.

_____. Boletín estadístico movimiento del registro público. Pasto: Cámara de Comercio de Pasto, 2016.

CERTICALIA. ¿Qué es el certificado EMAS? Disponible en la dirección electrónica: <https://www.certicalia.com/certificado-emas/que-es-el-certificado-emas> (consultada ene. 2021).

COMITÉ DE INTEGRACIÓN LATINO EUROPA–AMÉRICA. Propuesta de modelo de balance social y ambiental para pymes. España: Estudios internacionales CILEA, 2014.

CONOCIMIENTOSWEB.NET. Balance ambiental. Disponible en la dirección electrónica: <http://www.conocimientosweb.net/portal/article977.html> (consultado ene. 2020).

EUROFINS. ¿Qué es la norma ISO 14001 y para qué sirve? Disponible en la dirección electrónica: <https://envira.es/es/la-norma-iso-14001-sirve/> (consultado nov. 2020).

EXPOK. La contabilidad ambiental y social. Disponible en la dirección electrónica: <https://www.expoknews.com/la-contabilidad-social-y-ambiental/> (consultado may. 2020).

FUNLIBRE. Recreación y compromiso social, Disponible en la dirección electrónica: <http://www.funlibre.org/portafolio/empresarial.php> (consultado nov. 2020).

GERENCIE.COM. Responsabilidad social empresarial. Disponible en la dirección electrónica: Disponible en: <https://www.gerencie.com/responsabilidad-social-empresarial-rse.html> (consultada nov. 2020).

GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN. Contabilidad ambiental en empresas. Disponible en la dirección electrónica: <http://www.gestionyadministracion.com/contabilidad/contabilidad-ambiental.html> (consultado jun. 2020).

JACOME, Mercedes. Análisis de cumplimiento del balance social empresarial en las pymes del Ecuador. Ecuador: Universidad de Guayaquil, 2017.

IRAOLA, Juan. ¿Qué es un activo social? Disponible en la dirección electrónica: <https://juaniraola.wordpress.com/2012/06/14/que-es-un-activo-social/> (consultado feb. 2020).

KELLER, R. El Balance Social; Ponencias y Comunicaciones AECA. España: Instituto de Planificación Contable, Ministerio de Economía y Hacienda, 1983.

KPMG AUSTRALIA. The Community Investment Dividend: measuring the value of community investment to support your social licence to operate. Australia: KPMG, 2013

KPMG COLOMBIA. Descubriendo el valor de la Inversión Social. Bogotá: Convenio KPMG Colombia, la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia ANDI y la Fundación ANDI, 2014.

MANOS UNIDAS. Los orígenes de la rse, desde los años 50 hasta ahora. Disponible en la dirección electrónica: <https://mansunides.org/es/rsc/responsabilidad-social-corporativa/historia-rsc> (consultada feb. 2020).

MARTINEZ, Horacio. Responsabilidad social y ética empresarial, Bogotá: Ecoe

MEJIA, Eutimio. Contabilidad Ambiental: Crítica al Modelo de Contabilidad Financiera. 2 ed. Armenia: Optigraf Ltda, 2010.

NAVA, Juan., CARAPIA, Ana., y VIDA. Francisca. Las tres R: Una opción para cuidar nuestro planeta. Disponible en la dirección electrónica: <https://www.inecol.mx/inecol/index.php/es/2013-06-05-10-34-10/17-ciencia-hoy/413-las-tres-r-una-opcion-para-cuidar-nuestro-planeta> (consultada ene. 2021).

OLANO, Andrea. Estudio de la responsabilidad social empresarial en Colombia, un compromiso de todos. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada, 2014.

ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAD. El Pacto Mundial de la ONU: La Búsqueda de Soluciones para Retos Globales. Disponible en la dirección electrónica: <https://www.un.org/es/cr%C3%B3nica-onu/el-pacto-mundial-de-la-onu-la-b%C3%BAsqveda-de-soluciones-para-retos-globales> (consultada nov. 2020).

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. Las mujeres en puestos directivos contribuyen a aumentar el rendimiento empresarial. Disponible en la dirección electrónica: https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_701791/lang--es/index.htm (consultado nov. 2020).

PUTERMAN, Perla. La responsabilidad social un compromiso mundial. Disponible en la dirección electrónica: <http://www.gestiopolis.com/Canales4/ger/respsocial.htm> (consultado ene. 2020).

QUIÑONEZ, Edgar. Responsabilidad ambiental empresarial, Bogotá: Ediciones de la U, 2012

RODRÍGUEZ, Elkin. Curso Contabilidad Social. Medellín: Escuela de Postgrado y Extensión, Universidad Eafit, 2010.

SANCHES, Jorge. Aproximación teórica al balance social. Argentina: Universidad de Buenos Aires, 2003.

SECRETARÍA CENTRAL DE ISO. ISO 26000-guía de responsabilidad social. Suiza: ISO, 2010.

UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES. Beneficios ambientales. Disponible en la dirección electrónica: <http://www.econ.uba.ar/www/servicios/Biblioteca/bibliotecadigital/institutos/cics/a4n1/> (consultado nov. 2020).

ANEXOS



Anexo A. Encuesta Personal Administrativo



UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
CONTADURIA PÚBLICA
ENCUESTA SECTOR ADMINISTRATIVO EMPRESA ENVIA COLVANES S.A.S
REGIONAL PASTO

NOMBRE:	CARGO:
----------------	---------------

Cuestionario adaptado a las exigencias sociales y ambientales, contiene preguntas a utilizar para realizar un diagnóstico sobre la situación actual de la organización frente a variables económicas, de gobernanza, ambientales, sociales y societarias.

1. ECONOMÍA Y GOBERNANZA.

1.1. SOSTENIBILIDAD DE LA ACTIVIDAD

-¿Su empresa ha identificado factores económicos o empresariales que puedan comprometer la sostenibilidad de la actividad en los próximos años?

Si no

comentarios_____

-¿Hay algún termino comercial u organizacional de mercado que pueda afectar la continuidad de la empresa y de su actividad?

Si no

comentarios_____

1.2 CUMPLIMIENTO

-¿Su empresa conoce y respeta la legislación y reglamentación referente a su actividad?

Si no

comentarios_____

-¿Cómo se hace seguimiento a la legislación vigente, respecto a la actividad económica de la empresa?

Si no

comentarios_____

-¿Ha identificado alguna problemática relacionada con la competencia desleal o ética de los negocios en sus relaciones comerciales?

Si no

comentarios _____

1.3 CALIDAD

- ¿Su empresa pone en práctica el sistema de gestión de calidad ISO 9001?

Si aplica no aplica

comentarios _____

- ¿De qué forma se asegura la satisfacción del cliente?

Si aplica no aplica

comentarios _____

1.4 LITIGIOS

-¿Su empresa ha sido condenada o tiene litigios relacionados con sus clientes por la calidad o seguridad de sus productos y/o servicios? En caso afirmativo, ¿en qué contexto y por qué razones?

Si aplica no aplica

comentarios _____

-¿Ha puesto en práctica medidas para mejorar la situación y evitar que se reiteren?

Si aplica no aplica

comentarios _____

2. AMBIENTE.

2.1. SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL

- ¿Su empresa dispone de un sistema de gestión ambiental certificado?

Si no ¿cuál?

- ¿Tiene procesos de producción, productos o servicios ecoeficientes o con etiquetado Ecológico?

Si aplica no aplica

comentarios _____

2.2. SITIOS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL

-¿Su empresa posee activos (terrenos o edificios) en sitios de protección ambiental? En caso afirmativo, ¿cumple con el conjunto de sus obligaciones?

Si no

comentarios_____

2.3. ENERGÍA Y EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO

-¿Su empresa mide el consumo energético?

Si no

comentarios_____

-¿Tiene proyectos de eficiencia energética?

Si no

comentarios_____

-¿Es consciente de posibles emisiones de gases de efecto invernadero?

Si no

comentarios_____

-¿Ha puesto en práctica algún plan de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero?

Si no

comentarios_____

2.4 MATERIAS PRIMAS

-¿Su empresa usa materias primas o sustancias no renovables y/o que causen impacto ambiental o a la salud significativos como por ejemplo derivados del petróleo?

Si aplica no aplica

comentarios_____

-¿Ha tenido que retirar del mercado algún producto o sustancia, por presiones de clientes, proveedores o empleados?

Si no

comentarios_____

-¿Su empresa tiene planes para reutilizar, reciclar o reducir el consumo de materias primas u otros consumibles (por ejemplo: agua, papel, cartones, etc.)?

Si aplica no aplica

comentarios_____

2.5 REDUCCION DE CONTAMINACION

-¿Su empresa intenta mitigar la contaminación (acústica, olfativa, del suelo, del aire, del agua, residuos)?

Si no aplica

comentarios _____

-¿Su actividad está reglamentada por alguna normativa medio ambiental?

Si no

comentarios _____

3. SOCIAL Y SOCIETARIO.

3.1. GESTION HUMANA

-¿Promueve el clima organizacional dentro de la empresa?

Si no

comentarios _____

- En la contratación de personal, ¿tiene en cuenta la igualdad de oportunidades sobre género, diversidad, discapacidad, minorías, etc.?

Si aplica no aplica

comentarios _____

3.2. DERECHOS HUMANOS

-¿Comprueba que en la cadena de valor no se violen derechos humanos como los de la infancia, trabajo forzado, bajo coacción, ilegal, etc.?

Si aplica no aplica

comentarios _____

3.3 LITIGIOS

-¿En su empresa se realiza el debido proceso en las relaciones laborales y contractuales?

Si no

comentarios _____

3.4. GRUPOS DE INTERÉS

-¿Su empresa ha identificado a sus clientes y proveedores y sus expectativas?

Si no

comentarios _____

-¿Cómo impactan dichas expectativas en la actividad y organización de su empresa?

Si aplica no aplica

comentarios_____

-¿Comparte proyectos de responsabilidad social empresarial con ONG, comunidad local u otros actores de la sociedad civil?

Si aplica no aplica

comentarios_____

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



**Anexo B. Encuesta personal operativo
UNIVERSIDAD DE NARIÑO**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
CONTADURÍA PÚBLICA**

**ENCUESTA SECTOR OPERACIONAL EMPRESA ENVIA COLVANES S.A.S
REGIONAL PASTO**

CARGO:	
---------------	--

Cuestionario adaptado a las exigencias sociales y ambientales, contiene preguntas a utilizar para realizar un diagnóstico sobre la situación actual de la organización frente a variables económicas, de gobernanza, ambientales, sociales y societarias.

1. ECONOMÍA Y GOBERNANZA.

1.1. SOSTENIBILIDAD DE LA ACTIVIDAD

-¿Cree que la implementación de nuevas tecnologías pueda afectar el rendimiento de la operación en su trabajo o en su ambiente laboral?

Si no cuales

1.2 CALIDAD

-¿Ha recibido capacitación por parte de la empresa sobre el sistema de gestión de calidad (ISSO 9001)?

Si no

comentarios _____

2. AMBIENTE.

2.1. SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL

-¿La empresa practica normas de responsabilidad ambiental (reciclaje, empaquetado, reutilización, etc.)?

Si no cuales

2.2 MATERIAS PRIMAS

-¿Su empresa usa materias primas o sustancias no renovables y/o que causen impacto ambiental o a la salud significativos?

Si no comentarios _____

-¿Su empresa tiene planes para reducir el consumo de materias primas u otros consumibles (por ejemplo: agua, papel, cartones, etc.)?

Si no comentarios _____

2.3 REDUCCIÓN DE CONTAMINACIÓN

-¿Su empresa intenta mitigar la contaminación (acústica, olfativa, del suelo, del aire, del agua, residuos)?

Si no

comentarios _____

-¿Su empresa reduce, recicla o reutiliza materiales?

Si no

comentarios _____

3. SOCIAL Y SOCIETARIO.

3.1. GESTION HUMANA

-¿Tiene mucha rotación de personal?

Si no

comentarios _____

-¿Promueve el ambiente laboral dentro de la empresa?

Si no

comentarios _____

- En la contratación de personal, ¿se tiene en cuenta la igualdad de oportunidades sobre género, diversidad, discapacidad, minorías, etc.?

Si no

comentarios _____

3.2. DERECHOS HUMANOS

-¿se ha visto implicado en alguna situación donde sienta que se violen sus derechos laborales o humanos como los de la infancia, trabajo forzado, bajo coacción, ilegal, etc.?

Si no comentarios

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo C. Cronograma del proyecto

ACTIVIDADES	ENERO 2020	FEBRE RO 2020	MARZO 2020	ABRIL 2020	MAY O 2020	AGOSTO 2020	SEPTIEM BRE 2020	OCTUBR E 2020	NOVIEMBR E 2020	DICIEMBR E 2020	ENERO 2021	FEBRER O 2021	MARZO 2021	ABRIL 2021	MAYO 2021	JUNIO 2021	JULIO 2021	AGOSTO 2021	SEPTIEMBRE 2021	OCTUBR E 2021
1. Estructuración de la propuesta de trabajo de investigación	■	■	■																	
2. Elaboración de la propuesta de trabajo de investigación				■	■	■	■													
3. Presentación anteproyecto								■	■											
4. Revisión y correcciones									■	■	■									
5. Recolección de datos y análisis de la información												■	■							
6. Preparación y procesamiento de los resultados														■	■	■				
7. Elaboración de objetivos																	■	■	■	
8. Presentación del trabajo																				■

Anexo D. Presupuesto

RUBROS	SUBTOTAL	TOTAL
<i>GASTOS DE PAPELERÍA</i>		\$336.000
Impresiones	\$100.000	
Laminado	\$40.000	
Hojas de papel	\$50.000	
Carpetas	\$20.000	
Bolígrafos	\$10.000	
Memoria USB	\$36.000	
Recarga de tinta de impresora	\$80.000	
SERVICIOS		\$83.000
Telefonía móvil	\$45000	
Internet	\$38.000	
<i>TRANSPORTE</i>		\$180.000
Taxis	\$140.000	
Gasolina	\$40.000	
<i>ALIMENTACIÓN</i>		\$80.000
Refrigerios	\$80.000	
INFORMACIÓN		\$909.000
Registro mercantil	\$9.000	
Investigadores	\$ 900.000	
		\$1.588.000

Anexo E. Cartilla Balance Social Y Ambiental



DISEÑO DE UNA PROPUESTA DE BALANCE SOCIAL Y AMBIENTAL DE LA EMPRESA ENVIA COLVANES SAS REGIONAL PASTO





ESTUDIANTES

JULIETH SAMARA BURBANO ERAZO

YUSBANY ALEJANDRA OLAVE

NARVAEZ

UNIVERSIDAD DE NARIÑO

FACULTAD DE CIENCIAS

ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y

CONTABLES

PROGRAMA DE CONTADURIA

PUBLICA



INDICE

1. INTRODUCCION.....	3
2. FASES PREVIAS A LA ELABORACION DEL BALANCE SOCIAL Y AMBIENTAL	5
2.1 IDENTIFICACION DE LOS GRUPOS DE INTERESES.....	5
2.2 DIAGNOSTICO DE LA PYME	6
2.3 ENCUESTA SECTOR ADMINISTRATIVO EMPRESA ENVIA COLVANES S.A.S REGIONAL PASTO.....	9
3. MODELO DE BALANCE SOCIAL Y AMBIENTAL.....	14



1. INTRODUCCION

El modelo de balance ambiental y social propuesto para la empresa, se basa en el modelo CILEA de balance social y ambiental para PYMES el cual fue desarrollado por el Comité de Integración Latino Europa-América (CILEA), como organismo representativo de organizaciones profesionales de Ciencias Económicas y Contables de los países latinos europeos y americanos.

Dicho modelo es una estrategia que puede ser preparada por la empresa con el fin de exponer de forma práctica sus impactos en la sociedad y en el ambiente ofreciendo a sus grupos de interés la información adecuada para la toma de decisiones, la estrategia en mención consiste en que a través de recolección de datos de tipo social y ambiental en la empresa se realiza la respectiva evaluación y valoración para incorporar así la responsabilidad social empresarial en la gestión de los entes generando herramientas que faciliten su implementación; brindando así información sobre el desempeño de las empresas, más allá de las finanzas.





Se tiene la ideología de que las empresas deben tener para su desarrollo objetivos que vayan más allá del progreso económico, puesto que debe ir ligado a ideas y valores globales sobre los derechos humanos, sobre el desarrollo social, sobre el respeto de la diversidad étnica y cultural, y sobre la tutela del ambiente, así las cosas, el proceso de globalización de los mercados no es suficiente por sí mismo para crear un desarrollo sostenible; es decir, un desarrollo que sea equilibrado a nivel económico y que no tenga repercusiones insostenibles a nivel social.

El presente modelo se basa en un cuestionario que contempla dimensiones y plantea temas específicos que ayudan a diagnosticar y tomar la información necesaria para posteriormente mitigar riesgos empresariales, sociales o impactos ambientales: Economía y gobernanza-se busca adentrarse en información de la empresa como la sostenibilidad de la actividad, el cumplimiento de las normas, la calidad y los litigios en los que se ha visto implicada la empresa sobre este componente.

Ambiente-se basa en la recolección de información en temas de sistema de gestión ambiental, sitios de protección ambiental, energía y emisiones de gases de efecto invernadero, materias primas, reducción de contaminación y

litigios que se ha tenido en la empresa sobre este componente; por ultimo Social y societario-tema tratado para la recolección de información sobre recursos humanos, derechos humanos y grupos de interés que tiene la empresa en cuestión



2. FASES PREVIAS A LA ELABORACIÓN DEL BALANCE SOCIAL Y AMBIENTAL



2.1 IDENTIFICACION DE LOS GRUPOS DE INTERESES

Los grupos de interés son un elemento fundamental de la relación de las empresas con su entorno de actividad y están estrechamente vinculados con su capacidad para conseguir sus objetivos económicos y sobrevivir en el largo plazo. Representan a dicho entorno, social y medioambiental, experimentando el impacto de la actividad de las empresas y canalizando sus expectativas y demandas económicas, pero también sociales y medioambientales, hacia las mismas. Este triple nivel de exigencia los relaciona con el concepto de responsabilidad social de gran actualidad.

Los grupos de interés no son solo los miembros de las comunidades u organizaciones no gubernamentales, son aquellos individuos, grupos de individuos u organizaciones que afectan y/o pueden ser afectados por las actividades, productos, servicios o desempeño asociado a una organización, en relación con los asuntos abordados en el compromiso. Por tanto, el compromiso de los grupos de interés



es el proceso utilizado por una organización para implicarse con los grupos de interés pertinentes con un propósito claro a fin de lograr los efectos consensuados (Comité Técnico de la norma AA1000SES, 2011); dentro de la empresa Envía regional Pasto se identificaron 8 grupos de interés:

CLIENTES.

PROVEEDORES.

ALIADOS E INVERSIONISTAS

BANCOS

MEDIO AMBIENTE.

ESTADO

EMPLEADOS-COLABORADORES.

2.2 DIAGNÓSTICO DE LA PYME

Cuestionario adaptado a las exigencias sociales y ambientales, contiene preguntas a utilizar para realizar un diagnóstico sobre la situación actual de la organización frente a variables económicas, de gobernanza, ambientales, sociales y societarias.

2.3 ENCUESTA SECTOR ADMINISTRATIVO EMPRESA ENVIA COLVANES S.A.S REGIONAL PASTO



1. ECONOMÍA Y GOBERNANZA

1.1. SOSTENIBILIDAD DE LA ACTIVIDAD

-¿Su empresa ha identificado factores económicos o empresariales que puedan comprometer la sostenibilidad de la actividad en los próximos años?

Si no

comentarios _____

-¿Hay algún término comercial u organizacional de mercado que pueda afectar la continuidad de la empresa y de su actividad?

Si no

comentarios _____

1.2 CUMPLIMIENTO

-¿Su empresa conoce y respeta la legislación y reglamentación referente a su actividad?

Si no

comentarios _____

-¿Cómo se hace seguimiento a la legislación vigente, respecto a la actividad económica de la empresa?

Si no

comentarios _____

-¿Ha identificado alguna problemática relacionada con la competencia desleal o ética de los negocios en sus relaciones comerciales?

Si no

comentarios _____

1.3 CALIDAD

- ¿Su empresa pone en práctica el sistema de gestión de calidad ISO 9001?

Si aplica no aplica

comentarios _____

- ¿De qué forma se asegura la satisfacción del cliente?

Si aplica no aplica

comentarios _____

1.4 LITIGIOS

-¿Su empresa ha sido condenada o tiene litigios relacionados con sus clientes por la calidad o seguridad de sus productos y/o servicios? En caso afirmativo, ¿en qué contexto y por qué razones?

Si aplica no aplica

comentarios _____

-¿Ha puesto en práctica medidas para mejorar la situación y evitar que se reiteren?

Si aplica no aplica

comentarios _____

2. AMBIENTE

2.1. SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL

- ¿Su empresa dispone de un sistema de gestión ambiental certificado?

Si no cuál? _____

- ¿Tiene procesos de producción, productos o servicios ecoeficientes o con etiquetado Ecológico?

Si aplica no aplica comentarios _____

2.2. SITIOS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL

-¿Su empresa posee activos (terrenos o edificios) en sitios de protección ambiental? En caso afirmativo, ¿cumple con el conjunto de sus obligaciones?

Si no comentarios _____

2.3. ENERGÍA Y EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO

-¿Su empresa mide el consumo energético?

Si no comentarios _____

-¿Tiene proyectos de eficiencia energética?

Si no comentarios _____

-¿Es consciente de posibles emisiones de gases de efecto invernadero?

Si no comentarios _____

-¿Ha puesto en práctica algún plan de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero?

Si no comentarios _____

2.4 MATERIAS PRIMAS

-¿Su empresa usa materias primas o sustancias no renovables y/o que causen impacto ambiental o a la salud significativos como por ejemplo derivados del petróleo?

Si aplica no aplica comentarios _____

-¿Ha tenido que retirar del mercado algún producto o sustancia, por presiones de clientes, proveedores o empleados?

Si no comentarios _____

-¿Su empresa tiene planes para reutilizar, reciclar o reducir el consumo de materias primas u otros consumibles (por ejemplo: agua, papel, cartones, etc.)?

Si aplica no aplica comentarios _____





2.5 REDUCCION DE CONTAMINACION

-¿Su empresa intenta mitigar la contaminación (acústica, olfativa, del suelo, del aire, del agua, residuos)?

Si aplica no aplica comentarios _____

-¿Su actividad está reglamentada por alguna normativa medio ambiental?

Si no comentarios _____

3. SOCIAL Y SOCIETARIO

3.1. GESTION HUMANA

-¿Promueve el clima organizacional dentro de la empresa?

Si no comentarios _____

- En la contratación de personal, ¿tiene en cuenta la igualdad de oportunidades sobre género, diversidad, discapacidad, minorías, etc.?

Si aplica no aplica comentarios _____

3.2. DERECHOS HUMANOS

-¿Comprueba que en la cadena de valor no se violen derechos humanos como los de la infancia, trabajo forzado, bajo coacción, ilegal, etc.?

Si aplica no aplica comentarios _____

3.3 LITIGIOS

-¿En su empresa se realiza el debido proceso en las relaciones laborales y contractuales?

Si no comentarios _____

3.4. GRUPOS DE INTERÉS

-¿Su empresa ha identificado a sus clientes y proveedores y sus expectativas?

Si no comentarios _____

-¿Cómo impactan dichas expectativas en la actividad y organización de su empresa?

Si aplica no aplica comentarios _____

-¿Comparte proyectos de responsabilidad social empresarial con ONG, comunidad local u otros actores de la sociedad civil?

Si aplica no aplica comentarios _____

ENCUESTA SECTOR OPERACIONAL EMPRESA ENVIA COLVANES S.A.S REGIONAL PASTO

Questionario adaptado a las exigencias sociales y ambientales, contiene preguntas a utilizar para realizar un diagnóstico sobre la situación actual de la organización frente a variables económicas, de gobernanza, ambientales, sociales y societarias.



1. ECONOMÍA Y GOBERNANZA

1.1. SOSTENIBILIDAD DE LA ACTIVIDAD

-¿Cree que la implementación de nuevas tecnologías pueda afectar el rendimiento de la operación en su trabajo o en su ambiente laboral?

Si Sí No Comentarios _____

1.2 CALIDAD

-¿Ha recibido capacitación por parte de la empresa sobre el sistema de gestión de calidad (ISSO 9001)?

Si Sí No Comentarios _____

2. AMBIENTE

2.1. SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL

-¿La empresa practica normas de responsabilidad ambiental (reciclaje, empaquetado, reutilización, etc.)?

Si Sí No Comentarios _____

2.2 MATERIAS PRIMAS

-¿Su empresa usa materias primas o sustancias no renovables y/o que causen impacto ambiental o a la salud significativos?

Si Sí No Comentarios _____

-¿Su empresa tiene planes para reducir el consumo de materias primas u otros consumibles (por ejemplo: agua, papel, cartones, etc.)?

Si Sí No Comentarios _____

2.3 REDUCCIÓN DE CONTAMINACIÓN

-¿Su empresa intenta mitigar la contaminación (acústica, olfativa, del suelo, del aire, del agua, residuos)?

Si Sí No Comentarios _____

-¿Su empresa reduce, recicla o reutiliza materiales?

Si Sí No Comentarios _____

3. SOCIAL Y SOCIETARIO

3.1. GESTION HUMANA

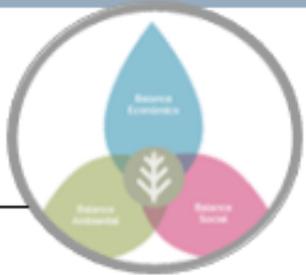
-¿Tiene mucha rotación de personal?

Si Sí No Comentarios _____

-¿Promueve el ambiente laboral dentro de la empresa?

Si Sí No Comentarios _____

- En la contratación de personal, ¿se tiene en cuenta la igualdad de oportunidades sobre género, diversidad, discapacidad, minorías, etc.?

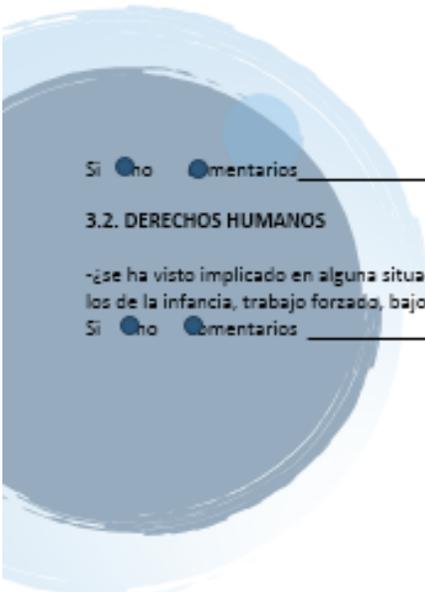


Si no Comentarios _____

3.2. DERECHOS HUMANOS

¿Se ha visto implicado en alguna situación donde sienta que se violen sus derechos laborales o humanos como los de la infancia, trabajo forzado, bajo coacción, ilegal, etc.?

Si no Comentarios _____



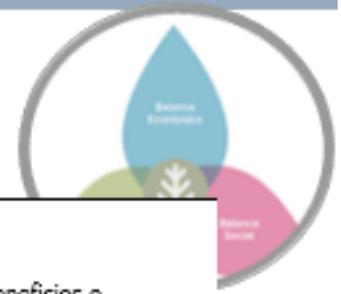
3. MODELO DE BALANCE SOCIAL Y AMBIENTAL



1. IDENTIFICACION DE LA EMPRESA
Nombre de la empresa:
Sector económico:
Actividad:
Sede:
Misión:
Visión:
Principios organizacionales:
Breve reseña histórica:

- **IDENTIFICACION DE LA EMPRESA:**
 Describir brevemente la información más relevante de la empresa.

2.INDICADORES SOCIALES INTERNOS (inversiones sociales para empleados)	Ejercicio actual AÑO		Mejora proyectada	
	Valores en pesos	% sobre la RS	Valores en pesos	% sobre la RS
Alimentación				
Salud				
Seguridad en el trabajo				
Educación, enseñanza elemental, media o superior				
Capacitación relacionada con la actividad de la empresa				
TOTAL DE LAS INVERSIONES SOCIALES INTERNAS				



➤ **INDICADORES SOCIALES INTERNOS**

Con los indicadores sociales internos se pretende informar las acciones, beneficios o inversiones que la empresa realiza a sus empleados, esto permite también proyectarse a una mejora continua.

Los indicadores deben calcularse con relación al importe total de facturación bruta

ALIMENTACION: valor total del gasto en viáticos, comidas, canasta básica como en restaurante y otros relacionados con la alimentación de los empleados.

SALUD: valor total de los gastos no obligatorios en planes de salud, asistencia médica, planes de prevención oral, medicina preventiva y otros relacionados con la salud de los empleados, jubilados y dependientes.

EDUCACION: valor total de los gastos que se utilizan para la formación de directivos y empleados como becas, suscripciones a revistas, capacitaciones entre otros.

CAPACITACIONES: valor total de los gastos invertidos en cursos, prácticas, diplomados destinados a la formación continua relacionada con la actividad de la empresa

3.INDICADORES ECONOMICOS	Ejercicio actual	
	Valores en pesos	% sobre la FB
Facturación bruta (FB)		
MENOS Insumos adquiridos a terceros		
TOTAL VALOR AGREGADO GENERADO		
Tributos al Gobierno		
Recursos humanos		
Inversión social y ambiental		
Retribución al capital de terceros		
Retribución al capital propio		
TOTAL VALOR AGREGADO DISTRIBUIDO		

INDICADORES ECONOMICOS



Con los indicadores económicos se busca medir el aporte que la empresa realiza a su público interno, la sociedad y el ambiente que lo rodea; esto a través de datos tomados del Estado de situación financiera y del Estado de resultados

FACTURACION BRUTA: Ingresos totales recibidos por la prestación de servicios.

INSUMOS ADQUERIDOS A TERCEROS: Costo de ventas, excepto gastos de personal, depreciaciones y amortizaciones.

TRIBUTOS AL GOBIERNO: Tasas, impuestos y contribuciones obligatorias.

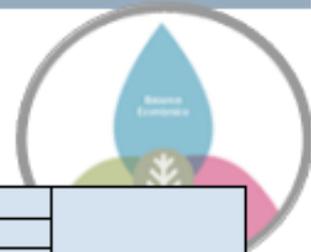
RECURSOS HUMANOS: Gastos de nómina, Seguridad social patronal-empleados, y otras obligaciones adicionales

INVERSION SOCIAL Y AMBIENTAL: Costos relacionados a temas sociales y ambientales a los cuales la empresa realiza aportes.

RETRIBUCION AL CAPITAL DE TERCEROS: En este indicador se debe incluir los gastos financieros relativos a operación de préstamos o financiación.

RETRIBUCION AL CAPITAL PROPIO: en este indicador se deben incluir los rendimientos financieros generados por intereses o dividendos.

4.INDICADOR RES DE RECURSOS HUMANOS	Ejercicio anterior ANO		Ejercicio Actual ANO		Mejora Proyectada
	Empleado n	%	Empleado n	%	
Nº de personas que trabajan en la empresa (a 31/12)					
Nº de admisiones / contrataciones en el período					
Nº de despidos / salidas en el período					
Nº de litigios por causas laborales					
Nº de personas beneficiadas con el primer empleo					
Nº de asalariados fijos					
Nº de becarios o trabajadores en prácticas durante el período					
Nº de personas con grado de parentesco con empresario/socios					
Nivel de escolaridad:					



Elemental					
Media					
Superior					
Nº de personas mayores de 50 años					
Nº de mujeres					
Nº de hombres					
Nº de portadores de discapacidades					
Otras minorías (pueblos originarios, otros, especificar)					

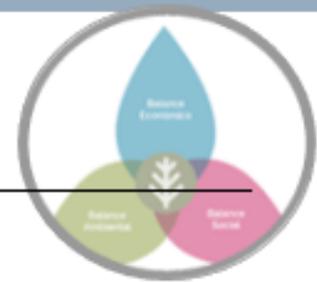
➤ INDICADORES DE RECURSOS HUMANOS

Este indicador busca medir la diversidad, estabilidad laboral, oportunidades al primer empleo, la rotación del personal, la política de estabilidad y motivación en el empleo, además se puede identificar el compromiso que la empresa tiene con la contratación de personal.

De esta forma se puede evaluar los beneficios y desventajas de cómo se está aplicando la política de contratación de talento humano.

Esta información debe ser obtenida de la nómina del personal, liquidaciones y otra documentación que se encuentra en la carpeta del personal.

5. INDICADORES DE POLÍTICAS DE EMPLEO	Ejercicio actual ANO	Mejora proyectada
Número total de accidentes de trabajo		
¿Participan los empleados en la solución de problemas y/o en la búsqueda de soluciones?	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, eventualmente <input type="checkbox"/> Sí, periódicamente	
¿Existen medidas concretas en relación a la seguridad, a la salud y para garantizar un buen ambiente de trabajo en la empresa?	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, proporcionando equipamientos <input type="checkbox"/> Sí, realizando campañas, capacitaciones u otros	
¿Estimula la empresa la enseñanza elemental, media y superior, capacitación específica (oficios, idiomas, cursos de formación u otros, relacionados o no con la actividad de la empresa)?	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, para los socios <input type="checkbox"/> Sí, para todos	



➤ **INDICADORES DE POLITICAS DE EMPLEO**

En este grupo de indicadores se incluirá la política de la empresa en cuanto al ambiente laboral y mejoras en la relación en el trabajo; incentivos al personal, y participación de los empleados en la solución de problemas mediante capacitaciones específicas.

Se establece las políticas del ejercicio y las mejoras proyectadas

Esta información debe ser analizada y tomada de las encuestas que se realizaron al personal, las nóminas salariales y los antecedentes del personal en la empresa.

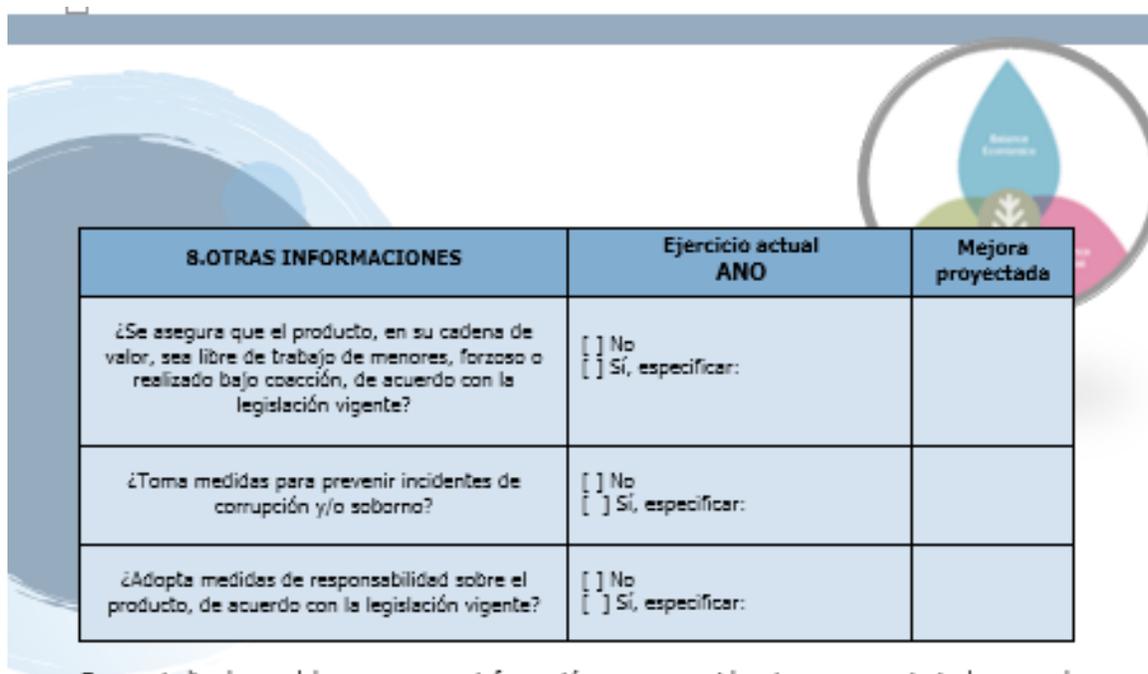
Con el resultado de esta información se busca proyectar una mejora en cuanto al sistema de gestión en el trabajo

6.INDICADORES AMBIENTALES	Ejercicio actual ANO	Mejora proyectada
¿Adopta políticas de reciclaje? ¿Adopta alguna medida de reducción de consumo de energía? ¿Adopta alguna medida de reducción de consumo de agua? ¿Adopta alguna medida para reducir la contaminación (acústica, olfativa, del suelo, del aire, del agua, residuos)?	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, especificar:	
¿Conoce / aplica las reglamentaciones vinculadas al medio ambiente?	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, conoce y no aplica actividad <input type="checkbox"/> Sí, conoce y aplica	
¿Ha sido sancionada por incumplimiento de las normas ambientales?	<input type="checkbox"/> No, nunca <input type="checkbox"/> No, en este ejercicio <input type="checkbox"/> Sí, Nº de sanciones: Especificar motivos:	
¿Realiza inversiones en educación ambiental a sus empleados (capacitación, entrenamiento)?	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, Nº de empleados:	
¿Adopta alguna medida de reducción de emisión de gases de efecto invernadero?	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No aplica <input type="checkbox"/> Sí, especificar:	

INDICADORES AMBIENTALES:

A través de estos indicadores la empresa podrá exponer su política ambiental, como esta aplicada y su proyección a futuro

Lo datos para preparar estos indicadores deben ser tomados de las políticas ambientales que maneja la empresa, de los soportes de consumo de energía y otros recursos naturales, documentos de capacitaciones a trabajadores como también de las encuestas realizadas.



8.OTRAS INFORMACIONES	Ejercicio actual ANO	Mejora proyectada
¿Se asegura que el producto, en su cadena de valor, sea libre de trabajo de menores, forzoso o realizado bajo coacción, de acuerdo con la legislación vigente?	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, especificar:	
¿Toma medidas para prevenir incidentes de corrupción y/o soborno?	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, especificar:	
¿Adopta medidas de responsabilidad sobre el producto, de acuerdo con la legislación vigente?	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, especificar:	

En este indicador se debe agregar otra información que se considere importante principalmente sobre los derechos fundamentales del trabajo y los principios del pacto global de la ONU, es importante tener en cuenta las incidencias sociales de las cuales la empresa es participe.

Se evalúa esta información para decidir los aspectos a mejorar.