



# Artículos

## Investigación

### **LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y LOS OBJETIVOS DEL DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS).**

**María Lorena Camarón**

*Magister Scientiarum en Contaduría Mención Costos Universidad  
Centroccidental Lisandro Alvarado (UCLA).*  
*Profesora Asociada-Investigadora del Decanato de Ciencias  
Económicas y Empresariales de la UCLA.*  
Venezuela.  
<https://orcid.org/0000-0003-4503-1436>  
Email: [mcamaran@ucla.edu.ve](mailto:mcamaran@ucla.edu.ve)

**Lorena Barón M.**

*Magister Scientiarum en Gerencia Financiera Universidad  
Centroccidental Lisandro Alvarado (UCLA).*  
*Profesora Titular-Investigadora del Decanato de Ciencias  
Económicas y Empresariales de la UCLA.*  
Venezuela.  
Email: [lorenabaron@ucla.edu.ve](mailto:lorenabaron@ucla.edu.ve)

**Mónica Patricia Rueda S.**

*Magister Scientiarum en Gerencia Financiera Universidad  
Centroccidental Lisandro Alvarado (UCLA).*  
*Profesora Titular-Investigadora del Decanato de Ciencias  
Económicas y Empresariales de la UCLA.*  
Venezuela.  
<https://orcid.org/0000-0001-9563-8653>  
Email: [mprueda@ucla.edu.ve](mailto:mprueda@ucla.edu.ve)

#### **RESUMEN**

Los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS) son una oportunidad para que las empresas amplíen la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), iniciativa que constituye uno de los esfuerzos globales por traducir en algo concreto y medible el desarrollo sostenible. En este desafío, han sido incluidas las empresas como un actor relevante para la consecución de los mismos y en la actualidad las organizaciones empresariales deberían ser conscientes de los amplios beneficios que esto acarrea. En tal sentido, el objetivo de la investigación fue describir las operaciones de una empresa de servicios industriales y de ingeniería de la región Centroccidental, de tal manera que permitiera diagnosticar si la misma realiza acciones de responsabilidad social empresarial en función a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), recogidos en el documento de la CEPAL Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible Una oportunidad para América Latina y el Caribe. Los resultados demuestran que a pesar de que los actores clave de la empresa no tenían conocimiento de la existencia de los ODS y su impacto en la sociedad, en sus operaciones se incorporan prácticas y políticas encaminadas a su consecución. Finalmente en el trabajo se propuso una metodología que recomienda la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Valencia, España, como guía para que las empresas amplíen sus prácticas de RSE, la misma fue adaptada en función a las características de la empresa objeto de estudio.

**Palabras clave:** responsabilidad social empresarial, objetivos del desarrollo sostenible, empresas de servicios..

**Recibido:** 19-02-2019

**Aceptado:** 29-04-2019

## **CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY AND THE OBJECTIVES OF SUSTAINABLE DEVELOPMENT (ODS)**

### **Maria Lorena Camarón**

*Magister Scientiarum in Accountancy Mention Costs Lisandro Alvarado Mid-Western University (UCLA). Associate Professor-Researcher of the Deanship of Economic and Business Sciences of the UCLA. Venezuela.*  
<https://orcid.org/0000-0003-4503-1436>  
Email: [mcamaran@ucla.edu.ve](mailto:mcamaran@ucla.edu.ve)

### **Lorena Barón M.**

*Magister Scientiarum in Financial Management Lisandro Alvarado Mid-Western University (UCLA). Tenured Professor-Researcher of the Deanship of Economic and Business Sciences of the UCLA. Venezuela.*  
Email: [lorenabaron@ucla.edu.ve](mailto:lorenabaron@ucla.edu.ve)

### **Mónica Patricia Rueda S.**

<https://orcid.org/0000-0001-9563-8653>  
*Magister Scientiarum in Financial Management Lisandro Alvarado Mid-Western University (UCLA). Tenured Professor-Researcher of the Deanship of Economic and Business Sciences of the UCLA. Venezuela.*  
<https://orcid.org/0000-0001-9563-8653>  
Email: [mprueda@ucla.edu.ve](mailto:mprueda@ucla.edu.ve)

### **ABSTRACT**

*The Sustainable Development Goals (SDGs) are an opportunity for companies to expand Corporate Social Responsibility (CSR), an initiative that is one of the global efforts to translate sustainable development into something concrete and measurable. In this challenge, companies have been included as a relevant actor to achieve them and today business organizations should be aware of the broad benefits that this entails. In this sense, the objective of the research was to describe the operations of an industrial and engineering services company in the Central-Western region, in such a way as to diagnose whether it carries out corporate social responsibility actions in accordance with the Sustainable Development Goals. (SDGs), included in the CEPAL document Agenda 2030 and the Sustainable Development Goals An opportunity for Latin America and the Caribbean. The results show that even though the company's key stakeholders were not aware of the existence of the SDGs and their impact on society, their operations incorporate practices and policies aimed at achieving them. Finally, a methodology was suggested into the work recommended by the Official Chamber of Commerce, Industry and Navigation of Valencia, Spain, as a guide for companies to expand their CSR practices, which was adapted according to the characteristics of the company that is the object of the study.*

**Keywords:** *corporate social responsibility, sustainable development goals, service companies.*

## 1. INTRODUCCIÓN

En las últimas tres décadas la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) ha sido estudiada y discutida no solo en la esfera académica con mayor propiedad, sino también en diversos ámbitos, empresariales, gubernamentales, fundaciones y comunitarios. Sin embargo, es a partir de los años setenta cuando comienza a verse la responsabilidad social como un elemento que debe plegarse a los procesos de planificación estratégica, viéndola como una herramienta indispensable para el avance social en una sociedad pluralista (Cortina, 2009).

Ahora bien, el concepto toma mucho más auge cuando suscitan dos acontecimientos importantes, en primer lugar en el año 1999, con el Foro Económico de Davos en donde Kofi Annan, Secretario General de las Naciones Unidas, propusiera a las empresas, a las organizaciones cívicas y a las laborales un Pacto Mundial con el propósito de que los beneficios de la globalización se esparciera a todos los seres humanos y en segundo lugar en el año 2001, con la Comisión de la Unión Europea propuso el célebre Libro Verde fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas, con el objetivo de crear una economía europea más competitiva, dinámica y económicamente sostenible, creando más y mejores empleos y mayor cohesión social, y donde las empresas deben construir el balance adecuado entre lo económico, lo social y lo medioambiental.

Dado lo anterior, no cabe duda el papel que se les impuso a las empresas en el mundo de hoy, colocándoseles un nuevo reto en su devenir organizacional, el cual es asumir la responsabilidad social ya no como mera filantropía llevando a cabo labores de beneficencias, ni como un estandarte de mera competencia publicitaria o de situarse en rankings de empresas solidarias, sino que realmente exista el verdadero compromiso a realizar acciones que conduzcan a las empresas a buscar de forma transparente ese balance entre el beneficio económico, lo social y lo medioambiental, en palabras de (Cortina, 2009,p.119), "la responsabilidad social debe asumirse como una herramienta de gestión, como una medida de prudencia y como una exigencia de justicia".

Por su parte, Ojeda (2008) expresa que la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es una herramienta de gestión que se ha incorporado en los planes estratégicos de las empresas con el fin de contribuir al posicionamiento de la misma como ente capaz de conciliar sus metas económicas con los objetivos de la sociedad. En este sentido, cobra vida La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, aprobada en septiembre de 2015 por la Asamblea General de las Naciones Unidas, puesto que la misma establece una visión transformadora hacia la sostenibilidad económica, social y ambiental de los 193 Estados Miembros que la suscribieron

convirtiéndose en una herramienta de planificación para los países, tanto a nivel nacional como local. Esta agenda incluye el conocimiento de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) los cuales se traducen en 169 metas, como guía para analizar y formular los medios con los cuales los países podrán alcanzar esta nueva visión del desarrollo sostenible.

Sin embargo, los países no podrían desarrollar este plan por sí solos, es por ello que se debe incorporar en esta agenda al Gobierno, la sociedad civil, el ámbito académico y el sector privado. Siendo este último, al cual va dirigido el presente trabajo de investigación, específicamente en lo relacionado a diagnosticar si la empresa de servicios industriales y de ingeniería contratista de la Nestle C.A (por confidencialidad no se puede expresar el nombre de la misma) realiza prácticas o acciones de responsabilidad social empresarial según los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), recogidos en el documento de la CEPAL Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible Una oportunidad para América Latina y el Caribe.

Este diagnóstico se realiza a través del análisis de la cadena de suministro y de la cadena valor de esta organización y la información obtenida en las entrevistas realizadas a los informantes clave.

El objetivo final de verificar esta información en la realidad empresarial actual, es responder la siguiente interrogante: ¿Pueden las empresas contribuir a los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS)?.

Para ello el artículo en la primera parte, hace un recorrido por los aspectos generales de la RSE y la definición de los ODS, posteriormente se describe la metodología empleada y por último se presentan los resultados del estudio y las conclusiones.

## 2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 2.1. Responsabilidad Social Empresarial

En la actualidad vemos como la responsabilidad social empresarial toma cada vez más auge, siendo un aspecto crucial para las empresas y sus directivos (Lu et al., 2014; Hernández y Sánchez, 2016).

En este sentido, Kliksberg (2016) expresa que de una empresa narcisista preocupada única y exclusivamente en maximizar las ganancias en el menor tiempo posible, se pasó a una empresa filantrópica producto de presiones histórico-sociales, creciendo las donaciones de las empresas por causas específicas.

Posteriormente se produjo un salto conceptual importante con la presión de amplios sectores o actores sociales llevándose a configurar la teoría de los stakeholders, la cual propone que la empresa tiene la obligación de rendir cuenta a todos los involucrados en sus acciones, de los cuales depende en gran parte su éxito, siendo estos actores sus propios empleados, los consumidores, la opinión pública, el gobierno, los medios masivos y la sociedad civil, los cuales junto a un nuevo protagonista de peso creciente las redes sociales, exigen que la empresa rompa con los paradigmas anteriores y se transforme en “La Empresa Con Alta RSE”.

Una empresa así señala Kliksberg (2016), es aquella que guía sus acciones a cumplir con lo siguiente: políticas de personal que respeten sus derechos y favorezcan su desarrollo, transparencia y buen gobierno corporativo, juego limpio con el consumidor, protección del medio ambiente, integración a los grandes temas sociales y no practicar un doble código de ética.

En tal sentido, López, Ojeda Y Ríos (2017) señalan que las empresas para poder cumplir con este reto, deben implementar estrategias cónsonas con esta visión, para lo cual deben desarrollar acciones que contribuyan al bienestar de todos los actores involucrados en una relación de valor compartido (Gutiérrez, 2018).

La responsabilidad social de las empresas (RSE) ha sido estudiada tanto en el ámbito académico como en el empresarial en función a enfoques muy variados (Toro, 2006). Es así como la autora citando a Garriga y Melé (2004), explica que éstos enfoques se reducen a cuatro grandes grupos de teorías en las cuales podría circunscribirse: las instrumentales, las políticas, las integrativas y las éticas, sin embargo el enfoque que más está tomando fuerza en los últimos años es el de darle a la RSE un valor estratégico alineado y en consonancia con la estrategia económica de la empresa. Así señala la autora que:

*Para que la RSC pueda ser entendida como una estrategia social capaz de generar ventajas competitivas la misma debe ser cuidadosamente diseñada para que sea central a la misión de la empresa, debe atender con el mismo carácter estratégico los objetivos sociales que los financieros, debe hacer uso de los recursos, capacidades únicas y competencias centrales que posee para diseñar estrategias diferenciadoras, debe tomar en cuenta e incorporar las demandas de los stakeholders primarios, debe buscar sinergias entre la I+D y el diseño de programas y proyectos sociales y por último, debe entender que los resultados no serán inmediatos y que deberá manejarse como una inversión a largo plazo. (Toro, 2006, p.354)*

Por su parte, Cruz (2018), señala que es preciso que las empresas avancen hacia la consecución de una verdadera práctica de la

acción socialmente responsable, lo cual conduzca al bienestar público aún a costa del interés privado.

En tal sentido, cobra especial interés la propuesta de la Comisión Económica para la América Latina y el Caribe (CEPAL) enmarcada en orientar, fomentar, regular y promover la RSE a través de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) los cuales se traducen en 169 metas, a continuación se hará referencia a los mismos.

## 2.2. ¿Qué son los ODS?

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas (<https://www.un.org/sustainabledevelopment/sustainable-development-goals/>) tuvieron su origen a principios de 2016, y son el resultado de una labor conjunta entre los gobiernos de los países miembros, la sociedad civil, la academia y el sector privado. Los mismos comprenden 17 objetivos, 169 metas y 232 indicadores de resultado asociados, quienes definirán la agenda de la comunidad internacional hasta el 2030.

La síntesis de estos objetivos surge de la necesidad de dar continuidad al proyecto que se inició a principios del siglo XXI, que estaban centrados en su mayoría en resolver los problemas del tercer mundo. Los mismos abordan aspectos económicos, sociales y ambientales, con especial atención en la importancia de la paz, la justicia e instituciones sólidas para lograr el desarrollo sostenible y equitativo, siendo esto su principal hoja de ruta (Sanahuja, 2015; Duarte, 2017; Remacha, 2017).

El alcance de la agenda 2030, se extiende a todos los países, independientemente de cuál sea su grado de desarrollo y cada nación en función a sus prioridades establecerá sus lineamientos para lograr el cumplimiento de esta agenda (Naciones Unidas, 2018; Cantú, 2016a, Cantú 2016b).

La misma, también alcanza a los representantes del mundo empresarial, quienes han tenido un papel protagónico en la formulación de los ODS, teniendo las empresas que asumir un liderazgo clave para que estos ODS puedan implementarse (Red española del Pacto Mundial de Naciones Unidas, 2016)

El papel de las empresas en la contribución a los ODS puede abordarse en función a tres enfoques no excluyentes y con diferente retorno, según EY Mexico (2015, p. 1):

- Desarrollo de acciones Filantrópicas no relacionadas con las actividades de la empresa, mediante las que se busca aportar a la mejora de las condiciones sociales y ambientales de los entornos en los que opera o no la compañía, y que tienen principalmente un beneficio reputacional.
- Implementación de iniciativas vinculadas a las operaciones de la organización para reducir y eliminar los impactos negativos

## La responsabilidad social empresarial y los objetivos del desarrollo sostenible (ODS).

y potenciar aquellos que sean positivos para los grupos de interés. En este caso, los retornos para la empresa son diversos al incluir el posible avance en la eficiencia operacional, reducción de costos, atracción y retención de talento, interés y fidelización de los clientes, entre otros.

- Desarrollo de productos y servicios innovadores, en el marco del sector de actividad de la empresa, que contribuyan a las metas establecidas para los ODS al mismo tiempo que generan nuevas oportunidades de negocio

Por su parte, Duarte (2017) señala que entre las ventajas que logran las empresas al acogerse a los ODS, se encuentran la atracción de capitales, el buen relacionamiento con los diferentes grupos de interés, el fortalecimiento de la marca y la fidelización de los clientes, el aporte a la estabilización de los mercados mediante la contribución a su desarrollo y ampliación, así como al acceso a productos y servicios para amplios grupos de consumidores, así como también estarán menos expuestas a riesgos legales y reputacionales.

Dado lo anterior, no cabe duda de que la RSE se ha convertido en una prioridad ineludible para las empresas y sus directivos, por lo que la implementación de los ODS es un requisito indispensable, lo cual justifica el presente trabajo de investigación.

### 3. METODOLOGÍA

El presente estudio se ubica en la categoría de estudio descriptivo, ya que éste se caracteriza según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 92) por “buscar especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice.

La metodología empleada fue de naturaleza cualitativa, utilizando el método de estudio de casos, con el cual se presentan resultados específicos, pero también se puede obtener una percepción más completa (Yin, 1994).

Para ello se identificaron fuentes de información internas que permitieron dar cuenta de los aspectos más resaltantes en sus procesos de gestión.

El Instrumento de recolección de datos empleado fue el cuestionario, como guía durante las entrevistas en profundidad aplicadas a los 3 informantes clave (presidente, gerente de administración y supervisor de operaciones), y se revisaron informes privados con la finalidad de triangular la información obtenida para garantizar la rigurosidad del método utilizado.

El cuestionario se diseñó en función de los 17 Objetivos y 169 metas que componen la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Para lo cual se analizó cada uno de los objetivos, en función de las características de la empresa objeto de estudio, las actividades a que se dedica y el ámbito geográfico donde lleva a cabo sus actividades. La empresa es una empresa de servicios industriales y de ingeniería (Obras Civiles) de la región Centroccidental contratista de la Nestlé, quien es uno de sus principales clientes.

En función a la naturaleza de la empresa se determinó que serían descartados de antemano, los ODS relacionados con la conservación y utilización en forma sostenible de los océanos, los mares y los recursos marinos, así como las metas referidas a la realización de actividades de producción en el exterior y la adscripción a convenios de cooperación internacional.

Las preguntas se redactaron en función de las metas que componen cada objetivo y con opciones de respuesta: SI, NO o EN PARTE, dejando abierta la posibilidad para explicaciones adicionales. Todo el proceso de las entrevistas fue grabado en formato de audio para aprovechar al máximo todos los detalles de la información suministrada y posteriormente una vez que se transcribieron fueron presentadas a los informantes clave para que validaran las mismas.

### 4. RESULTADOS

Los principales hallazgos del estudio se presentan en la tabla 1.

Tabla 1. Resultados de la aplicación del cuestionario.

RESULTADOS	
<b>Conocimiento de los ODS.</b>	La gerencia de la empresa no tenía conocimiento de existencia de la agenda global que busca afrontar y solucionar los problemas angustiantes del planeta, ni de los 17 Objetivos de Desarrollo Sustentable que la conforman. Sin embargo por ser una empresa contratista de Nestlé, en sus operaciones incorpora prácticas y políticas encaminadas a la consecución de los ODS. Los directivos de esta empresa tienen como política central la preservación del medio ambiente y la consideración de que su personal es uno de los activos más valiosos con los que cuenta la organización. Adicionalmente la empresa está sometida al cumplimiento de altos estándares de calidad, lo que se traduce en frecuentes inspecciones en sus instalaciones por parte de su principal cliente Nestlé. Esta empresa ha incorporado los ODS que están relacionados con las operaciones del ramo al que se dedica.
<b>Compromiso en la práctica.</b>	<p><u>Políticas de Personal:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La política de remuneración de los empleados es competitiva y equitativa. Las tablas de remuneración que utiliza están por encima de las de sus competidores.</li> <li>✓ Se da preferencia a la contratación de mano de obra de la localidad donde está ubicada la empresa.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>Dispone de un proceso de selección del personal que garantiza objetividad, transparencia e igualdad de oportunidades.</i></li> <li>✓ <i>Hay más personal masculino que femenino porque es una empresa dedicada a servicios industriales y de ingeniería.</i></li> <li>✓ <i>El régimen de seguridad y salud en el Trabajo se cumple según lo dispuesto en la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (Lopcymat). Adicionalmente se cumple con la normativa de Nestlé.</i></li> <li>✓ <i>Se fomenta una cultura preventiva en relación a la salud. Durante la jornada de trabajo se realizan pausas activas para el descanso y relajación de los trabajadores. Asimismo, se capacita al personal sobre seguridad y salud a través de charlas y talleres. Es importante resaltar que la empresa debe consignar a su principal cliente Nestlé constancia de la capacitación que reciben los trabajadores en esta área.</i></li> <li>✓ <i>Los programas de alimentación en la empresa se realizan según lo dispuesto en la Ley de Alimentación para los Trabajadores y Trabajadoras (Lat), vigente en el país.</i></li> <li>✓ <i>En la empresa no han tenido entre su personal mujeres embarazadas, empleados con discapacidad ni otros grupos vulnerables</i></li> <li>✓ <i>La empresa ofrece oportunidades de formación y de aprendizaje continuo a los empleados en áreas de administración, recursos humanos y especialidades técnicas (para procesos de soldadura, entre otros).</i></li> <li>✓ <i>Se incluye en el plan de formación de la empresa aspectos referidos a: resolución de conflictos, negociaciones transparentes y licitaciones (ejemplo: pagar comisiones para adjudicar obras, valuaciones fraudulentas, cobro de obras no ejecutadas).</i></li> <li>✓ <i>La empresa contrata pasantes del Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista (INCES), y de institutos tecnológicos de educación superior.</i></li> <li>✓ <i>Se ofrecen servicios de desarrollo en la primera infancia para los hijos de los empleados: Se les da una dotación anual de útiles escolares y juguetes.</i></li> <li>✓ <i>De manera voluntaria se contribuye con necesidades de salud del entorno familiar de cada trabajador (exámenes médicos, consultas e intervenciones quirúrgicas, no cubiertas por la seguridad social obligatoria).</i></li> <li>✓ <i>La visión de la alta gerencia es reducir las desigualdades, reducir la explotación y mejorar las condiciones de sus trabajadores.</i></li> </ul> <p><u>Políticas Medioambientales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>Se establecen programas para disminuir el impacto medio ambiental que tienen sus operaciones, para evitar crisis ambientales que repercutan en la nutrición de la población. Esta política es una exigencia de su principal cliente Nestlé. La empresa debe entregar en unos formatos y matrices proporcionados por Nestlé la evidencia del cumplimiento de estos programas (estos formatos están referidos a la contaminación del agua y de los suelos).</i></li> <li>✓ <i>Respeto la legislación vigente en Venezuela.</i></li> <li>✓ <i>Cumple con los estándares internacionales que utiliza Nestlé.</i></li> </ul> <p><u>Políticas con Relación al Agua y Saneamiento</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>En la utilización del agua se tiene como política cumplir con las metas y pautas de su principal cliente Nestlé. Lo que conlleva a realizar un estricto consumo del agua. Las metas están sometidas a una revisión y control del consumo anual por metros cúbicos por parte Nestlé.</i></li> <li>✓ <i>Con el fin de reducir los costos de mantenimiento se han tomado medidas para disminuir el consumo de agua, energía y transporte en la producción de los servicios.</i></li> <li>✓ <i>Los trabajadores disponen de instalaciones adecuadas para su aseo personal.</i></li> <li>✓ <i>Los trabajadores tienen acceso permanente a agua potable.</i></li> <li>✓ <i>Semanalmente se imparten charlas de seguridad y medio ambiente a los trabajadores; lo que incluye formación para el manejo adecuado del agua.</i></li> <li>✓ <i>La empresa ha compartido buenas prácticas relacionadas con la gestión sostenible del agua con otras plantas de Nestlé ubicadas en el territorio nacional de Venezuela.</i></li> </ul> <p><u>Políticas relacionadas con la Energía Asequible y No Contaminante.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>En Venezuela las tarifas del sector eléctrico son reguladas por el Estado, lo que en la práctica se traduce en costos bajos para las empresas. Esta situación ha conllevado a que la empresa no se utilicen energías renovables como las solares o eólicas.</i></li> <li>✓ <i>Cuando en Venezuela se presentó una crisis energética, se capacitó a los empleados en el uso eficiente de la energía. En la actualidad no reciben esa formación.</i></li> <li>✓ <i>La gerencia de la empresa se asegura de que los trabajadores cuenten con sistemas eléctricos en las instalaciones.</i></li> <li>✓ <i>Los trabajadores tienen un sueldo suficiente, que les permite a ellos y a su familia contar con energía en sus hogares.</i></li> </ul> <p><u>Políticas con relación a Industria, Innovación e Infraestructura.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>Los productos y servicios se realizan dando cumplimiento a las normas de ingeniería desarrolladas por su principal cliente Nestlé.</i></li> </ul>
--	--	---

		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Las instalaciones de la fábrica son resilientes y de calidad, también en la cadena de suministro, para asegurar el bienestar de todos los empleados y proveedores de la empresa.</li> <li>✓ En la empresa las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) están disponibles para todos los empleados. Pero en la práctica solo son aprovechadas por el personal calificado. Hay empleados que muestran resistencia a su uso.</li> <li>✓ La promoción de la eficiencia energética (reduciendo las emisiones de CO2 y la contaminación) se ve impactada negativamente por las tarifas del sector eléctrico ya mencionadas anteriormente.</li> <li>✓ En las obras de construcción utiliza herramientas de alta tecnología, con el fin de asegurar la calidad y disminuir el impacto ambiental.</li> </ul> <p>Aportes de la empresa para lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean Inclusivos, Seguros, Resilientes y Sostenibles.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Utiliza mano de obra y proveedores locales.</li> <li>✓ Promueve el uso de transporte público para sus empleados. La empresa adquirió una unidad de transporte con capacidad para 32 puestos, que está disponible para el traslado sin costo alguno. Este vehículo es manejado por el chofer de la empresa.</li> <li>✓ Los empleados disponen de zonas verdes y espacios comunes y accesibles en las instalaciones. Esto incluye un área de comedor dotada de instalaciones y utensilios para el disfrute de alimentos.</li> <li>✓ Durante el tiempo que la empresa lleva operando, ha transformado las instalaciones de la empresa en verdes y resilientes.</li> <li>✓ Como política se recicla el papel de oficina, y se realiza un uso eficiente del agua.</li> <li>✓ Se reciclan materiales que antes se desechaban como por ejemplo las partículas de hierro que generan los procesos de soldadura.</li> <li>✓ La empresa no genera aguas residuales (aguas negras), ni residuos.</li> </ul> <p><u>Políticas para Garantizar Modalidades de Consumo y Producción Sostenibles</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ha minimizado la contaminación atmosférica, hídrica, del suelo y acústica en los procesos de servicios.</li> <li>✓ Ha impulsado una producción limpia, a través de elementos libres de sustancias tóxicas. Ejemplo: La empresa utiliza el gas argón en sus procesos de soldadura. Este elemento químico es contaminante. Razón por la cual se adquirió una antorcha de alta tecnología que garantiza una producción limpia. Adicionalmente exige a sus proveedores un adecuado transporte y manejo del argón.</li> </ul> <p><u>Políticas para promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cumple con la legislación nacional e internacional en derechos humanos, tanto en sus operaciones directas, como a través de la cadena de suministro.</li> <li>✓ Desarrolla un código de ética.</li> <li>✓ Dispone de una política para la prevención de delitos y contra el fraude. En la cadena de suministro utiliza políticas y normas anti sobornos.</li> </ul>
	<b>Perspectiva de Futuro (Planificación)</b>	En sus perspectivas de futuro la empresa señala que incorporar los ODS como práctica usual en sus operaciones constituiría un instrumento para mejorar su productividad y la calidad de vida de sus empleados.
<b>Factores que inciden en la práctica.</b>	<p>Internos</p> <p>Externos</p> <p>Competitividad</p>	<p>Los factores internos que la gerencia de la empresa identificó que tienen mayor incidencia en la práctica para contribuir con los ODS son:</p> <p>Presupuesto: la situación económica actual del país incide en el cumplimiento de objetivos institucionales y limita el presupuesto de la empresa para ampliar su contribución a los ODS. La prioridad para la empresa es su personal y su impacto a su entorno y comunidades cercanas.</p> <p>La gerencia de la empresa considera que las políticas públicas en Venezuela no son proclives para que las empresas contribuyan con los ODS.</p> <p>Con relación al factor competitividad la alta gerencia de esta empresa señala que los ODS no son un factor de competitividad porque a sus competidores (contratistas de Nestlé, Dusa, Kraft, y Polar) no llevan a cabo políticas para contribuir con los mismos. Los ODS representan para la empresa un instrumento para reducir la explotación de los ciudadanos y para mejorar las condiciones de vida de los trabajadores.</p>
<b>Información Adicional</b>	Suministrada por la empresa para complementar el diagnóstico.	<p>La empresa cuenta con una cadena de valor para:</p> <p>Asegurar que las actividades desarrolladas en sus instalaciones y en las instalaciones de los clientes, se efectúen en condiciones óptimas de higiene y seguridad industrial y protección ambiental, con el objeto de garantizar la salud y seguridad de sus trabajadores, la integridad física de sus instalaciones, la conservación del ambiente y la protección de las comunidades vecinas y de sus clientes.</p> <p>Para garantizar esta política, la empresa se compromete a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cumplir con todas las leyes y los estándares, de prácticas relevantes de la industria,</li> </ul>

		<p>concernientes a la protección de la vida y la salud de los trabajadores, en el lugar de trabajo y de otras personas afectadas por sus actividades, como así también a la protección del medio ambiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Considerar la protección de la salud, seguridad y medio ambiente, como parte integral de la empresa y sus procesos.</li> <li>✓ Motivar y adiestrar a que los trabajadores (propios, asociados y contratados), para que tomen acciones proactivas, preventivas y de control, que sean razonables y necesarias, para cumplir con esta política.</li> <li>✓ Proveer los recursos propios pertinentes para garantizar la ejecución de esta política y los proyectos que se planteen.</li> <li>✓ Cumplir y hacer cumplir las reglas, normas y procedimientos de seguridad y salud en el trabajo, para exigir y fomentar el interés por la seguridad y salud en el trabajo.</li> <li>✓ Garantizar la seguridad, salud y bienestar de nuestros trabajadores, trabajadoras, como pilar fundamental del proceso de servicio; para que la ejecución de sus actividades se realicen en condiciones óptimas y seguras de seguridad y salud en el trabajo.</li> <li>✓ Evaluar los presupuestos para la asignación de los recursos al área de seguridad y salud en el trabajo, previo análisis de las necesidades.</li> <li>✓ Implementar planes de acción que permitan prevenir o controlar las acciones inseguras</li> </ul>
--	--	--

Fuente: Elaboración Propia

Los resultados de la aplicación del cuestionario descritos en la tabla 1, permitieron identificar los ODS que reciben alguna contribución de esta organización. En la tabla 2 se muestran los ODS

seleccionados en base a las acciones que realiza la empresa, para el cumplimiento de sus objetivos.

Tabla 2. ODS que reciben contribución de la empresa, C.A

 <p><b>1 ERRADICACIÓN DE LA POBREZA</b></p>	Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo	 <p><b>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</b></p>	Reducir la desigualdad en y entre los países
 <p><b>3 SALUD Y BIENESTAR</b></p>	Asegurar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades	 <p><b>11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</b></p>	Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles
 <p><b>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</b></p>	Legitimar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos	 <p><b>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</b></p>	Avalar modalidades de consumo y producción sostenibles
 <p><b>6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO</b></p>	Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible, así como el saneamiento para todos	 <p><b>15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES</b></p>	Fomentar el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y frenar la pérdida de la diversidad biológica
 <p><b>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</b></p>	Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo, así como el trabajo decente para todos.	 <p><b>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</b></p>	Desarrollar sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.
 <p><b>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</b></p>	Construir infraestructuras resilientes, empujar la industrialización inclusiva y sostenible, así como impulsar la innovación.		

Fuente: Elaboración propia en función de los ODS presentados en la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas (2016). El sector privado ante los ODS. Guía para la acción.

La empresa objeto de estudio tiene como su principal cliente a la multinacional suiza de alimentos y bebidas Nestlé. Organización con presencia en más de 100 países y en muchos de éstos se ha

consolidado como la empresa número uno en alimentación. Con relación a la RSE, Nestlé ha desarrollado un programa que se

La responsabilidad social empresarial y los objetivos del desarrollo sostenible (ODS).

denomina *Crear Valor Compartido (CVC)*, lo cual Scribano (2014) lo explica de la siguiente manera:

*Crear Valor Compartido (CVC) consiste en introducir una serie de acciones en toda la cadena de valor, desde la producción de materias primas, pasando por la gestión de mano de obra y producción de bienes hasta la constitución social de su público. El concepto de CVC se basa en una consigna pragmática: mejor empresa, mejor sociedad (Scribano, 2014, p. 87).*

Derivado de esto, por ser la empresa parte de la cadena de valor de Nestlé sus políticas y acciones se orientan bajo esta premisa de *Crear Valor Compartido (CVG)*. La alta gerencia de la empresa en sus procesos productivos ha integrado las buenas prácticas que en

materia de RSE lleva a cabo su cliente “estrella”, distinción que le otorga la alta gerencia de la empresa a Nestlé.

Aprovechar esta fortaleza y los resultados del diagnóstico que se presentan en la tabla 1, pueden ser el punto de partida para la elaboración de un plan de acción en RSE, en función de los ODS. El alcance del trabajo que se presenta no incluye la elaboración de un plan de acción en RSE.

Sin embargo en virtud de que la alta gerencia de la empresa manifestó su interés por ampliar sus prácticas de RSE; a continuación se presenta en la tabla 3 la metodología que recomienda la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Valencia, España para implementar un plan de acción en RSE, la cual fue adaptada en virtud de las características de la empresa.

**Tabla 3.** Plan de Acción en RSE (ODS).

FASE	DESCRIPCION	Pasos
1. <b>Diagnóstico Previo</b>	A través de instrumentos de recolección de la información (entrevistas y cuestionarios) se podrán identificar las principales fortalezas y debilidades que presenta la empresa en materia de RSE y en función a los ODS respecto a los principales estándares y prácticas existentes, es decir hasta qué punto la empresa ha desarrollado prácticas de RSE, aunque no se hayan llamado de esta manera.	<p><b>Reunión de Información a nivel Directivo:</b> incluye: a) información General sobre RSE; b) interés de la empresa por la estrategia de RSE; c) beneficios y objetivos esperados; d) requerimientos y recursos (nombramiento del coordinador y colaboración necesaria de todas las áreas implicadas); y e) compromiso y apoyo de la dirección.</p> <p><b>Determinación del equipo de trabajo:</b> una vez legitimado el proyecto ante los órganos de gobierno de la empresa, la Dirección Empresarial identificara las áreas y el personal clave para la realización del diagnóstico.</p> <p><b>Planificación de las entrevistas y cronogramas:</b> una vez conformado el equipo de trabajo, este deberá reunirse para planificar el proceso de entrevistas. Esta planificación deberá establecer un cronograma de trabajo, responsable de cada cuestionario.</p> <p><b>Entrevistas:</b> deben cumplir con los objetivos de desarrollo sostenible en función a las áreas de trabajo: a) dirección empresarial; b) clientes; c) recursos humanos; d) entorno social; e) proveedores y subcontratistas; y f) medio ambiente.</p> <p><b>Elaboración de Informe de Resultados:</b> a partir de las entrevistas realizadas el responsable de cada una de ellas realizara un informe de resultados. El informe deberá seguir la estructura de los cuestionarios, en cuanto a temas. En el informe deberán especificarse los puntos débiles y fuertes de cada uno de los temas tratados en los cuestionarios.</p> <p><b>Presentación de Informe de Resultados a la Dirección Empresarial:</b> en esta presentación deberán señalarse debilidades y fortalezas, estableciendo así posibles sendas de acción de la empresa en la línea de una estrategia de RSE.</p>
2. <b>Plan de Acción</b>	Está relacionado con que la empresa diseñe acciones y propuestas eficaces para mejorar o subsanar las debilidades puestas de manifiesto en el diagnóstico previo realizado y abordar un sistema de gestión básico o elemental de la RSE integrado a los sistemas habituales de gestión empresarial	<p><b>Definición del objetivo General de la empresa en RSE:</b> La empresa deberá preguntarse hacia dónde quiere ir en materia de RSE. Es la idealización del futuro de la empresa y debe formularse de forma clara y objetiva para que llegue a formar parte de la cultura organizacional.</p> <p><b>Determinación del Equipo de Trabajo:</b> el equipo debe constar de un coordinador y de un personal clave que tenga una visión global de la empresa. Se sugiere que el equipo este conformado por 3 personas como mínimo de manera que se</p>

FASE	DESCRIPCION	Pasos
		<p>asegure el intercambio de opiniones.</p> <p><b>Definición de los objetivos específicos y acciones asociadas:</b> Una vez vistos los informes de resultado del diagnóstico previo y definido el objetivo general de la empresa se identifican los objetivos específicos y las acciones asociadas. Una forma de presentar estos objetivos es a través de una matriz de definición de objetivos y acciones asociadas.</p> <p>Los objetivos específicos deben surgir a partir de las siguientes preguntas: a) ¿Cómo corregir o reforzar a la empresa frente a sus puntos débiles? b) ¿Cómo potenciar los puntos fuertes de la empresa? y c) esta esto en concordancia con el Objetivo General de la empresa.</p> <p><b>Priorización de las Acciones:</b> el proceso de priorización corresponde a un contexto donde los recursos son limitados, por lo que no todas las acciones propuestas pueden realizarse al menos no en el corto plazo. Para realizar esta priorización, el equipo de trabajo deberá definir los objetivos según los cuales se valoraran las diferentes acciones propuestas.</p> <p><b>Elaboración del Plan de acción:</b> una vez finalizado el trabajo de priorización, se seleccionara aquellas acciones prioritarias con el visto bueno de la Dirección de la Empresa y se trasladara a la matriz de plan de acción, donde se determinara el responsable, los recursos, cronograma y presupuestos necesarios. Para realizar esta tarea el equipo debe coordinarse directamente con la Dirección Financiera para la asignación del presupuesto. Una vez terminada la tarea, el plan de acción resultante debe ser presentado a la dirección empresarial, quien deberá dar su visto bueno y aprobación.</p> <p><b>Definición de Indicadores de Seguimiento y control:</b> la última tarea del equipo de trabajo será el del diseño de indicadores de seguimiento y control de las operaciones previstas en el plan de acción. La función de estos indicadores es medir el avance de la ejecución del plan de acción de la empresa.</p> <p><b>Difusión y comunicación del documento del plan de acción:</b> una vez aprobado el documento del plan de acción en RSE, la Dirección Empresarial deberá encargarse de difundir el documento entre el personal de manera de que todos conozcan los objetivos del plan y sus responsabilidades.</p> <p><b>Seguimiento y control del plan de acción:</b> utilizando los indicadores que se diseñaron, la empresa realizara un seguimiento y control periódicos del desarrollo de las operaciones previstas en el plan de acción, de manera que pueda conocerse el avance del plan y detectar cualquier problema que pueda surgir en su cumplimiento.</p>
3. <b>Comunicación</b>	La empresa podrá comunicar de una forma sencilla a los grupos de interés las fortalezas identificadas en el diagnóstico previo y los avances registrados al desarrollar el plan de acción, y poner en valor los esfuerzos y mejoras realizados, mostrando el compromiso de la empresa con un modelo empresarial orientado hacia la excelencia y la satisfacción de las necesidades y expectativas de la sociedad.	La comunicación persigue los siguientes objetivos: a) garantizar los canales de diálogo con los grupos de interés que permitan una interconexión eficaz entre la empresa y su entorno social en el largo plazo; b) Conseguir una imagen positiva de la empresa y de sus productos y servicios; y c) facilitar la supervivencia empresarial y la diferenciación competitiva al adecuar permanentemente la oferta comercial, por medio de la RSE, a las necesidades y expectativas del mercado en cada momento.

Fuente: Adaptado de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Valencia, España.

## 5. CONCLUSIONES

El diagnóstico realizado a través del análisis de la cadena de suministro y de la cadena valor de la empresa objeto de estudio, ha proporcionado información para responder la siguiente interrogante: ¿Pueden las empresas contribuir a los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS)?

En la actualidad existe un consenso mundial y una nueva institucionalidad global que promueve la RSE, razón por la cual las empresas incluyen en sus operaciones y estrategias de negocios conductas socialmente responsables.

Las nuevas tecnologías de información han facilitado a amplios sectores sociales disponer de las herramientas para presionar a las organizaciones empresariales a realizar un aporte que trascienda lo financiero para dar paso a lo social. Lo que ha conllevado a una evolución de la RSE de la mera filantropía hacia una actuación en procura de lograr objetivos organizacionales desarrollando procesos productivos en función de la rentabilidad, la sociedad y el medio ambiente.

Los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS) son una oportunidad para que las empresas amplíen la RSE porque constituyen una agenda global que busca afrontar y solucionar los graves problemas que en la actualidad enfrenta el planeta. Los 17 ODS y sus 169 metas son la hoja de ruta que las Naciones Unidas han establecido para mejorar el bienestar de las personas en el mundo. Las empresas han sido incluidas como un actor relevante para la consecución de los mismos y en la actualidad las organizaciones empresariales son conscientes de los amplios beneficios de la RSE. Lo que evidencia su papel preponderante para contribuir con los ODS.

Con respecto a lo antes mencionado, en la empresa objeto del estudio de caso, aunque la gerencia de la empresa no tenía conocimiento de existencia de los 17 Objetivos de Desarrollo Sustentable, en sus operaciones incorpora prácticas y políticas encaminadas a su consecución.

Su política central está orientada a la preservación del medio ambiente, y para la alta gerencia su personal es uno de los activos más valiosos con los que cuenta la organización.

La empresa ha incorporado los ODS: 1 fin de la pobreza; 3 salud y bienestar; 4 educación de calidad; 6 agua potable y saneamiento; 8 trabajo decente y crecimiento económico; 9 industria, innovación e infraestructura; 10 reducción de las desigualdades; 11 ciudades y comunidades sostenibles; 12 producción y consumo responsable; 15 vida de ecosistemas terrestres; y 16 paz, justicia e instituciones sólidas. Lo que la convierte en una muestra de que las empresas pueden contribuir a los ODS.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Valencia, España. Cuadernos de trabajo de responsabilidad social empresarial para PYMES.

Cantú-Martínez, P.C. (2016a). Los nuevos desafíos del desarrollo sustentable hacia 2030. *Ciencia UANL*, 19(78): 27-32

Cantú, P. (2016b). Implicaciones de los objetivos de desarrollo sustentable. *Ciencia UANL*, 19(80), 30-34.

CEPAL, N. (2018). *Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: una oportunidad para América Latina y el Caribe*.

Cortina, A. (2009). *Ética de la Empresa: No sólo Responsabilidad Social*. *Revista Portuguesa de Filosofía*, 65,113-127

Cruz, M. (2018). La emergencia del discurso de la responsabilidad social empresarial (rse) en el contexto del adelgazamiento del Estado. *Alegatos*, 25(77), 303-318.

Duarte, S. (2017). Los ODS: herramientas de acción empresariales para la paz. *Cámara de comercio de Bogotá / XVI Cumbre mundial de premios de paz / fundación ideas para la paz*.

EY México (2015). *¿Cómo pueden contribuir las empresas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible? Breve guía para el diseño, ejecución y reporte de las actividades, mediante la implementación del SDG Compass*. Recuperado de: <http://www.ey.com/>

Gutiérrez, R. (2018). *Midiendo la gestión de la responsabilidad social empresarial desde el estado en el ámbito laboral y promoción del empleo*. *Lumen*, (15), 78-95.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.

Hernandez-Perlines, F. Y Sánchez-Infante, J. (2016). *Análisis del Efecto de la Responsabilidad Social Empresarial en los Resultados Empresariales de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (Mipymes)*. *Globalización, Competitividad y Gobernabilidad de Georgetown/Universia*, 10(1), 110-123.

Kliksberg, B. (2016) *Ética para Empresarios*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Distal.

Lu, W., Chau, K., Wang, H. y Pan, W. (2014), "A decade's debate on the nexus between corporate social and corporate financial performance: a critical review of empirical studies 2002–2011", *Journal of Cleaner Production*, 79, 195-206.

Ojeda, P. (2008). *Responsabilidad social empresarial. una herramienta de gestión que armoniza las relaciones entre los diferentes actores de la empresa*. *Revista Ingeniería Industrial*, 7( 2), 25-33

Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas (2016). *El sector privado ante los ODS. Guía para la acción*.

Remacha, M. (2017). *Empresa y objetivos de desarrollo sostenible*. *Cátedra CaixaBank de Responsabilidad Social Corporativa*, 34, 1-28.

Sanahuja, J. (2015). *De los Objetivos del Milenio al desarrollo sostenible: Naciones Unidas y las metas globales post-2015*. *Anuario Ceipaz*, (7), 49-84.

Scribano, A. (2014). *El don: entre las prácticas intersticiales y el solidarismo*. *Sociologías*. 16( 36), 74-103

Toro, D. (2006) *El enfoque estratégico de la responsabilidad social corporativa: revisión de la literatura académica*. *Intangible Capital*, 2 (14), 338-358.

United Nations Global Compact (2015). *Advancing the Sustainable Development Goals by Supporting Peace: How Business can Contribute*. Recuperado de: [www.unglobalcompact.org/library/3151](http://www.unglobalcompact.org/library/3151)

Yin, R. (1994). *Investigación sobre estudio de casos. Diseño y métodos*. *Applied social research methods series*, 5(2).