

 Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña - Colombia Virgilio Miranda	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	08-07-2021	B
	Dependencia	Aprobado		Pág.
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA		SUBDIRECTOR ACADEMICO		1(64)

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	Gineth Sánchez García Tibisay Mojica Miranda		
FACULTAD	Ciencias Administrativas y Económicas		
PLAN DE ESTUDIOS	Contaduría Pública		
DIRECTOR	Roció Pérez Contreras		
TÍTULO DE LA TESIS	Diseño de un modelo de balance social enfocado al desarrollo contable en la empresa Distribuciones Las Palmas de la población de Pelaya, Cesar		
TITULO EN INGLES	Design of a social balance model focused on accounting development in the company Distribuciones Las Palmas in the town of Pelaya, Cesar		
RESUMEN (70 palabras)			
Es necesario para desarrollar la responsabilidad social empresarial en los grupos de interés de la empresa Distribuciones Las Palmas de la población de Pelaya, Cesar, que estén las acciones dirigidas desde el interior de la misma hacia el exterior, con el objetivo de integrar de forma armónica a la comunidad, logrando que la labor sea más dinámica para la construcción de la riqueza social en el ente económico.			
RESUMEN EN INGLES			
It is necessary to develop corporate social responsibility in the interest groups of the company Distribuciones Las Palmas of the town of Pelaya, Cesar, that the actions be directed from the inside of the company to the outside, with the aim of harmoniously integrating to the community, making the work more dynamic for the construction of social wealth in the economic entity.			
PALABRAS CLAVES	Responsabilidad, social, empresarial, distribuidora, palmas		
PALABRAS CLAVES EN INGLES	Responsibility, social, business, distributor, palms		
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 64	PLANOS: 0	ILUSTRACIONES: 0	CD-ROM: 1



Vía Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552
 Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88
 atencionalciudadano@ufpso.edu.co - www.ufpso.edu.co

Diseño de un modelo de balance social enfocado al desarrollo contable en la empresa

Distribuciones Las Palmas de la población de Pelaya, Cesar

Gineth Sánchez García

Tibisay Mojica Miranda

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Universidad Francisco de Paula Santander

Ocaña

Contaduría Pública

Esp. Roció Pérez Contreras

11 Marzo de 2022

Agradecimientos

Los autores de la investigación expresan los agradecimientos a la Esp. Roció Pérez Contreras, por sus valiosas y constructivas sugerencias durante la planificación y desarrollo de este trabajo de grado. Su disposición a dar su tiempo tan generosamente ha sido muy apreciada.

De igual forma, a los docentes y administrativos de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, por brindarnos tan generosamente sus conocimientos y atenciones. A todos mil gracias.

Índice

Capítulo 1. Diseño de un modelo de Balance Social enfocado al desarrollo contable en la Empresa Distribuciones las Palmas de la población de Pelaya, Cesar	10
1.1 Planteamiento del problema	10
1.2 Formulación del problema	12
1.3 Objetivos	12
1.3.1 General	12
1.3.2 Específicos	12
1.4 Justificación	13
1.5 Delimitaciones	14
1.5.1 Conceptual	14
1.5.2 Operativa	15
1.5.3 Temporal	15
1.5.4 Geográfica	15
Capítulo 2. Marco referencial	16
2.1 Marco histórico	16
2.1.1 Antecedentes del Balance Social a nivel internacional	16
2.1.2 Antecedentes del Balance Social a nivel nacional	19
2.1.3 Antecedentes del Balance Social a nivel local	21
2.2 Marco teórico	21
2.3 Marco conceptual	24
2.4 Marco Contextual	27
2.5 Marco legal	28
Capítulo 3. Diseño metodológico	31
3.1 Tipo de investigación	31
3.2 Población	32
3.2.1 Población	32
3.2.2 Muestra	32
3.3 Diseño de instrumentos de recolección de la información y técnicas de análisis de datos	32
3.4 Análisis de información	32
Capítulo 4. Presentación de resultados	33
4.1 Diagnóstico de la responsabilidad social que tiene la Empresa Distribuciones las Palmas de la población de Pelaya, Cesar, con las actividades llevadas a cabo en el área contable durante el tiempo que lleva funcionando	33
4.2 Cuadro de Balance Social de la Empresa Distribuciones las Palmas por medio de la revisión documental, tomando como base el análisis de los indicadores internos y externos y así exponer las actividades de control contable acorde a la necesidad de la comunidad	44

4.3 Estrategias de mejora enfocadas a la Compromiso Social planteadas en el balance de la Compañía Distribuciones las Palmas de la población de Pelaya, Cesar, para mejorar el funcionamiento de la entidad	49
Capítulo 5. Conclusiones	54
Capítulo 6. Recomendaciones	56
Referencias	57
Apéndices	59

Lista de tablas

Tabla 1 Cantidad de tiempo que lleva de estar vinculado a la empresa	33
Tabla 2 Derechos laborales que tiene en la entidad	35
Tabla 3 Condiciones de trabajo que le ofrece la entidad para el adecuado desarrollo de las actividades	36
Tabla 4 Palabra con la que se asocia Responsabilidad Social Empresarial (RSE)	37
Tabla 5 Actividades de Responsabilidad Social Empresarial que se realizan en la empresa	38
Tabla 6 Estrategias para garantizar la seguridad, salud y bienestar de los empleados	39
Tabla 7 Cuadro de balance social	44
Tabla 8 Cuadro de cumplimiento de responsabilidad social	47
Tabla 9 Estrategias	48

Lista de figuras

Figura 1 Cantidad de tiempo que lleva de estar vinculado a la empresa	34
Figura 2 Derechos laborales que tiene en la entidad	35
Figura 3 Condiciones de trabajo que le ofrece la entidad para el adecuado desarrollo de las actividades	36
Figura 4 Palabra con la que se asocia Responsabilidad Social Empresarial (RSE)	37
Figura 5 Actividades de Responsabilidad Social Empresarial que se realizan en la empresa	40
Figura 6 Estrategias para garantizar la seguridad, salud y bienestar de los empleados	40

Lista de apéndices

Apéndice A Encuesta dirigida a los empleados del área operativa de la empresa	60
Apéndice B Entrevista dirigida a los empleados del área administrativa	62

Resumen

Según Vieira (2018), el primer balance social para Colombia se redactado en 1996, por intermedio de la Cámara Junior de Antioquia, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Andi, en el cual se mostró las deficiencias desde el punto de vista de su actualización a las nuevas políticas sociales del país. No se consideró que, a partir de 1991, los cambios desde el punto de vista legislativo, como en su momento fueron la Ley 100, la Ley 99 y la Ley 50, entre otras, variaron sustancialmente la manera de concebir el factor humano dentro de las organizaciones del país.

Por todo lo anterior, se debe decir que es necesario para desarrollar la responsabilidad social en los grupos de interés de la empresa Distribuciones Las Palmas de la población de Pelaya, Cesar, que estén las acciones dirigidas desde el interior de la misma hacia el exterior, con el objetivo de integrar de forma armónica a la comunidad, logrando que la labor sea más dinámica para la construcción de la riqueza social.

Introducción

En la presente investigación se buscó proponer el modelo de balance social para desarrollar en la empresa Distribuciones Las Palmas con el fin de evidenciar la necesidad de crear dicha herramienta y exponer a los directivos las actuaciones que se deben tener con la comunidad o partes interesadas de la empresa, con resultados que caractericen la actividad económica de la entidad (Arpi, 2017).

De otra parte, en el primer capítulo se encuentra el planteamiento y formulación del problema, justificación, delimitaciones y objetivos específicos a desarrollar con el fin de darle respuesta al objetivo general, de igual forma en el segundo apartado se encuentra el marco referencial compuesto por el histórico a nivel internacional, nacional, local, como también conceptos, teorías, contextos y leyes relacionadas con el tema de investigación.

Por último, se muestra el diseño metodológico, compuesto por el tipo de investigación, población, muestra, técnicas y procesamiento de la información y en el capítulo cuatro se exponen los resultados de los objetivos específicos, que permitieron llegar a conclusiones y recomendaciones para la Distribuidora las Palmas.

Capítulo 1. Diseño de un modelo de Balance Social enfocado al desarrollo contable en la Empresa Distribuciones las Palmas de la población de Pelaya, Cesar

1.1 Planteamiento del problema

Según Díaz (2017), uno de los grandes desafíos de la Responsabilidad Social Empresarial es lograr que las empresas puedan comunicar la gestión y los resultados del desenvolvimiento económico, social y ambiental de forma simple y comprensible para todos los usuarios, por lo tanto, en los últimos años se ha venido implementando el concepto de balance social, siendo una tarea muy dificultosa para las empresas, debido a la gran complejidad en tiempo, trabajo y costos que dicho balance demanda, este deber de información debe ser encarado con total seriedad y compromiso por parte de la organización.

De otra parte, a nivel nacional el modelo de balance social, se ha implementado con experiencias nacionales e internacionales, fundamentado sustancialmente en la recopilación de prácticas estadounidenses, francesas y españolas, complementado con un enfoque ético, que convoca a las empresas a la solución de problemas sociales como su responsabilidad moral a través de dicho instrumento (Diario El Tiempo, 2018).

Según Álvarez y Blanco (2012), en la actualidad es muy frecuente encontrar herramientas para reportar información que aún son muy deficientes y no permiten la comparabilidad, periodicidad y posibilidad de verificación real. Es por esto que no se tiene claro que en el balance social se debe mostrar los excedentes y la forma como se obtuvieron, los recursos

destinados a los grupos de beneficio en la empresa y los programas sociales implementados por la entidad para mejorar las condiciones sociales de la comunidad en general.

De otra parte, se debe tener en cuenta que para desarrollar la responsabilidad social en los grupos de interés de la empresa Distribuciones Las Palmas de la población de Pelaya, Cesar, esta debe dirigir sus acciones desde el interior de la misma hacia el exterior, con el objetivo de integrar de forma armónica a la comunidad, logrando que la labor sea más dinámica para la construcción de la riqueza social.

Con la presente investigación se busca proponer el modelo de balance social para desarrollar en la empresa Distribuciones Las Palmas con el fin de evidenciar la necesidad de crear dicha herramienta para exponer a los directivos las actuaciones que se han tenido con la comunidad o partes interesadas de la empresa, con resultados que caracterizan la actividad económica de la entidad (Arpi, 2017).

Es muy importante que las empresas tengan un balance social con el objetivo de demostrar la contribución que la empresa pueda tener a futuro, mejorando las tendencias, avances y condiciones económicas, sociales y ambientales en la comunidad donde desarrollan sus actividades, todo lo anterior tiene como fin la conversión y concientización de la empresa hacia la Responsabilidad Social Empresarial (Aruani, 2016).

Por lo tanto, de acuerdo a la identificación realizada en la empresa sobre las prácticas sociales que la Empresa Distribuciones las Palmas de la población de Pelaya, Cesar, lleva a cabo

en el área contable, se puede determinar que en la entidad es deficiente la planeación, organización, eficiencia y eficacia en las labores realizadas, por no contar con un modelo de balance social que soporte la toma de decisiones por parte del gerente y directivos.

Por último, se determinarán las actividades de control contable acorde a la necesidad de la Empresa Distribuciones las Palmas mediante su documentación, al igual que plantear el modelo de balance social, con el fin de lograr una mejor organización administrativa y contable que le permita a la gerencia planificar las acciones tendientes a aumentar la productividad, la eficiencia de los colaboradores y evaluar las acciones desarrolladas en cuanto a costo-beneficio.

1.2 Formulación del problema

¿Cuál es el beneficio al área contable que puede traer el diseño de un modelo de Balance Social en la empresa Distribuciones las Palmas de la población de Pelaya, Cesar

1.3 Objetivos

1.3.1 General

Determinar si el Balance Social está enfocado al desarrollo contable de la Empresa Distribuciones las Palmas y de la población de Pelaya, Cesar.

1.3.2 Específicos

Realizar un diagnóstico de la responsabilidad social que tiene la Empresa Distribuciones las Palmas de la población de Pelaya, Cesar, con las actividades llevadas a cabo en el área contable durante el tiempo que lleva funcionando.

Efectuar el cuadro de Balance Social de la Empresa Distribuciones las Palmas por medio de la revisión documental, tomando como base el análisis de los indicadores internos y externos y así exponer las actividades de control contable acorde a la necesidad de la comunidad.

Establecer estrategias de mejora enfocadas a la Compromiso Social planteadas en el balance de la Compañía Distribuciones las Palmas de la población de Pelaya, Cesar, para mejorar el funcionamiento de la entidad.

1.4 Justificación

Según Pérez (2016), en Colombia las empresas deben rendir cuentas de sus acciones sociales, como también mostrar el impacto positivo o negativo que se ha tenido con los grupos de interés, de igual forma la información presentada debe ser relevante para el cumplimiento de los objetivos y metas de la organización, por lo tanto, se debe mostrar la relevancia de las acciones sociales en la comunidad.

Por lo tanto, se debe decir que el balance social es una parte muy importante del proceso empresarial, el cual al terminar cada periodo y de acuerdo con las consecuencias del estudio, proporcionara una indagación necesaria para valorar el desempeño del compromiso social frente a metas determinadas al interior y al exterior de cada organización (Oliveros, 2020).

Por último, en cuanto a los procedimientos de la Empresa Distribuciones las Palmas de la población de Pelaya, Cesar, se debe mejorar la situación ya que el desconocimiento o falta de capacitación en las actividades, está ocasionando graves problemas y deficiencias en el cumplimiento de tareas del día a día.

Por lo que se debe empezar a documentar la información y procedimientos que involucran otras áreas, con el objetivo de cumplir con los objetivos contables de la empresa y la responsabilidad social con la comunidad donde desarrollan sus actividades comerciales y esto se puede lograr con la propuesta de herramientas fundamentales y muy necesarias para la empresa como es el balance social, el cual permite mostrar las actividades a los directivos y partes interesadas.

1.5 Delimitaciones

1.5.1 Conceptual

Para el desarrollo de la investigación se propusieron los siguientes conceptos: Balance social, principios del balance social, objetivos del balance social, ventajas y desventajas del balance social, responsabilidad social, importancia de la responsabilidad social, beneficios de la responsabilidad social, políticas contables, importancia de la contabilidad, fines de la contabilidad, objetivos de la contabilidad, características de la contabilidad, ciclo contable, entre otros relacionados con el estudio.

1.5.2 Operativa

Con el desarrollo de la investigación en la Empresa Distribuciones las Palmas de la población de Pelaya, Cesar, se pueden presentar dificultades en la recolección de la información, por lo tanto, estas fueron informadas a la tutora del trabajo de grado y al Comité Curricular.

1.5.3 Temporal

Se previó que en el desarrollo del trabajo de grado se utilizaran dos (2) meses, enmarcados dentro del cronograma de actividades.

1.5.4 Geográfica

La investigación se llevó a cabo en las instalaciones de la Empresa Distribuciones las Palmas de la población de Pelaya, Cesar.

Capítulo 2. Marco referencial

2.1 Marco histórico

2.1.1 *Antecedentes del Balance Social a nivel internacional*

El Balance Social surgió en la década de 1970 tanto en los ámbitos empresariales como académicos europeos se continuaron elaborando sistemas de información social más complejos, particularmente en Alemania, España, Francia, Holanda e Inglaterra. En Francia se dio la primera definición legal de Balance Social, el cual se basa en tres principios:

Comportamiento ético en los negocios, donde se involucraba en prácticas honestas y transparentes, establecer altos estándares de comportamiento para sus empleados.

Compromiso con los stakeholders (grupos de interés), donde buscaba mantener el diálogo para manifestar los valores de una institución respecto a la comunidad.

Compromiso con el medio ambiente, diseñando políticas de desarrollo sustentable y moderar el impacto ambiental negativo que genera, a través de programas de reciclaje (Opinión, 2019).

El primer Balance Social fue publicado en el año 1972 por la empresa Singer, en Estados Unidos. Su elaboración se debió a la necesidad de la empresa privada por mejorar su “imagen de marca” y hacer frente a los recursos empleados para lograr dicho objetivo. Posteriormente se difundió a Europa, principalmente a Alemania y Francia, para más tarde hacerlo al resto del mundo. Principalmente en Francia la preparación y presentación del Balance Social ha tomado

un desarrollo significativo, luego de que en el año 1997 el gobierno francés aprobara una Ley en donde se establece que todas las empresas de cierto tamaño deben realizar un Balance Social anual junto al Balance Económico (Pinta, 2019).

En lo que respecta a Latinoamérica en el año 2000 en la República de Argentina se reglamenta mediante decreto del gobierno, la obligación de preparar un “Balance Social” para todas las empresas que tienen más de 500 trabajadores dependientes. A partir de los años ochenta surgen numerosas propuestas de modelos de Balance Social por parte de diferentes organizaciones empresariales y no gubernamentales, siendo en Chile y Brasil en donde se comenzó a hablar de los primeros modelos a nivel latinoamericano (Bello, 2019).

El Consorcio Ecuatoriano inició el balance social en el año 1998 con la colaboración de la Fundación Esquel Ecuador, el Synergos Institute de Estados Unidos y otras organizaciones del país, hasta que el 2005, finalmente, fue hecha ONG que busca fomentar la gestión socialmente responsable de las empresas ecuatorianas. Según un estudio llevado a cabo por el CERES, de cada 10 ecuatorianos, 8 desconocen lo que es la RSE, como se mencionó anteriormente, existe un conocimiento parcial de este tema y no todo lo que en el implica. Siendo Quito y Guayaquil las ciudades más importantes económicamente hablando, la RSE es asociada con acciones y compromisos de las empresas con el cuidado del medioambiente, así como también, con los programas de ayuda a damnificados (Torres, 2017).

Según José Félix Lozano Aguilar, en el año 1960, aparece la economía con la concepción de motivar el cuidado medioambiental y el surgimiento de la responsabilidad del consumidor en las empresas. Citado por (Díaz, 2020)

De otra parte, se menciona que la ética en el comercio es confundida con la Responsabilidad Social Empresarial, lo anterior basado en el premio nobel Milton Friedman, quien tenía una visión contemporánea y además de esto consideraba que cada uno de los empresarios debían ser los representantes en la comunidad donde desarrollan sus actividades económicas (Díaz, 2020).

A través de los años la gestión empresarial se ha venido transformando y se ha convertido en un reto diario obligando a estar actualizando y renovando los instrumentos utilizados en las empresas para alcanzar los objetivos, establecer habilidades y efectuar mediciones adecuadas que den cuenta de su conducta.

Los materiales tradicionales de cálculo cuantitativa, simbolizados fundamentalmente por los clásicos Estados Financieros, tienen como restrictivo el establecimiento de consecuencias numéricas que muchas veces faltan de un examen más hondo, que vaya más allá de conceder averiguación puramente financiera (Gallardo, 2015).

En este argumento surge el Balance Social (BS), siendo un instrumento que permite instituir un análisis, valoración y inspección de aquellos aspectos netamente sociales, que observen la excelencia, vigencia y, sobretodo, cubrir la necesidad que tienen las empresas de

contar con una herramienta de cálculo del conducta social y todos sus dispositivos (González, 2011).

2.1.2 Antecedentes del Balance Social a nivel nacional

El primer balance social para Colombia, fue redactado en 1996, por intermedio de la Cámara Junior de Antioquia, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Andi, presenta deficiencias desde el punto de vista de su actualización a las nuevas políticas sociales del país.

De otra parte, una investigación sobre los inicios del balance social fue realizada por el estudiante de ingeniería Jaime Andrés Vieira Salazar, quien con su formación más allá de los números, habla de la responsabilidad social y del mejoramiento del modelo de balance social, con base en experiencias nacionales e internacionales, fundamentándose sustancialmente en la recopilación de prácticas colombianas, estadounidenses, francesas y españolas, a la luz de los mandatos referentes al cumplimiento de la responsabilidad social. Todo complementado con un enfoque ético, que convoca a las empresas a la solución de problemas sociales como su responsabilidad moral (El tiempo, 2017).

Las normas sobre balance social en los años 60 y 70, por otro lado, fueron en general reactivas y se centraron más en obligaciones y prohibiciones que en aspiraciones o valores a realizar. Hoy en día se propone más un tipo de norma reflexiva que no obliga, sino que impulsa a las empresas a ser proactivas y a reflexionar sobre sus prácticas. El período más activo fue el de los años setenta. En los ochenta, en cambio, no hubo evolución de este movimiento debido en

parte a la coyuntura económica y a la primacía dada a los intereses de las empresas. La comunidad de negocios, por otro lado, no vio en el balance social una ayuda para mejorar la performance corporativa, sino la manera para que otros grupos de interés tuvieran la información necesaria para calificar a las empresas (Correa, 2017).

La humanidad hoy día solicita mayor compromiso por parte de las organizaciones para la solución de sus inconvenientes, por lo tanto, se ha tenido la necesidad de evolucionar al mismo ritmo que las empresas comprometiéndose con un mejor entorno y mejorando las situaciones de los stakeholders y su medio ambiente. Para lo anterior se debe utilizar el balance social como un instrumento que permite valorar y responsabilidad de la entidad y, a la vez, instituir las metas de acuerdo a su cometido (Oliveros M. , 2016).

En Colombia, la asociación nacional de empresarios colombianos –ANDI-, reflexiona que RSE, son: “todas aquellas iniciativas que hacen las compañías voluntariamente para promover el desarrollo de sus trabajadores, integrar los temas sociales y ambientales a sus operaciones y aportar a la comunidad que les ha permitido ser y crecer” (Arias, 2019).

Teniendo en cuenta que la RSE ha dado pie para desiguales comentarios los esfuerzos de los administradores colombianos por ser garantes socialmente se hacen de manera solitaria, desde sus conceptualizaciones y evaluaciones con respecto a su popular hasta los medios y dispositivos para informarla, lo que ha impedido la comparabilidad y comprobación de las actuaciones sociales de las empresas (Ruiz, 2018).

De ahí la importancia de realizar un análisis de la responsabilidad social que permita establecer las políticas, estrategias y planes de acción que desarrollan a favor de sus grupos de interés, derivados de los impactos positivos o negativos en aspectos económicos, sociales y ambientales (Pérez, 2018).

2.1.3 Antecedentes del Balance Social a nivel local

Según la investigación realizada en la población de Pelaya Cesar no se encontraron antecedentes relacionados con el tema de estudio.

2.2 Marco teórico

En cuanto a la teoría de Jack Araujo, relacionada con el concepto de balance social, este consiste en reunir, sistematizar y evaluar la información relacionada con las dimensiones sociales que afectan al entorno y corresponden a los intereses de la actividad empresarial, volcada en un documento de alcance público donde se puedan cuantificar los datos.

El documento debe reflejar con objetividad e integridad la situación real de la entidad, explicitando tanto los impactos positivos como negativos del periodo considerado, posibilitando confrontar los resultados alcanzados en materia social con los presupuestos definidos, presentándolos en términos de déficit o superávit. A partir de esos resultados facilita el planeamiento de la gestión y elaboración de acuerdos o convenios entre partes (Herazo, 2014).

Por otro lado, Drucker (citado por Gilli; 2011) hace referencia a que la responsabilidad social hoy día no se debe limitar a lo que debería hacer la organización por sus empleados, sino que asuma su responsabilidad en los problemas sociales sobre la base de las consecuencias de sus actividades, es decir, hay que considerar las influencias sociales sobre las cuales se tiene obligación y, con respecto a su actuación, debe buscar la solución satisfactoria a sus afectaciones.

Teoría del balance social. Con el balance social se busca la implementación de mejoras en caso de algún surgimiento contradictorio, tendiente a dar posibles soluciones y mirar desde otra perspectiva cual ha sido el rendimiento de la empresa tanto interno y externo, de igual forma, posibilita su evaluación y desarrollo de programas de acción afines mostrando costos y beneficios y diferenciando las prestaciones que son impuestas directa o indirectamente por ley, de aquellas que materializan aportaciones voluntarias (Revueltas, 2017).

Teoría financiera. Proporciona las herramientas tendientes a interpretar los hechos que ocurren en el mundo financiero y su incidencia en la empresa, como así también reconocer situaciones que antes eran irrelevantes y pueden traer aparejado consecuencias graves, en una época de cambios constantes en el mundo (clickbalance, 2018).

Teoría de toma de decisiones. La toma de decisión es un proceso durante el cual la persona debe escoger entre dos o más alternativas. Todas las personas pasan los días y las horas de la vida teniendo que tomar decisiones (Ramirez, 2020).

Teoría de carácter político. Enfatizan el poder social que adquiere la compañía en la medida que se ve inserta en una sociedad. Explican que existe una relación o contrato social entre las empresas y la comunidad en que participa. La empresa se ve presionada por la sociedad a participar activamente en lo social (Fernandez L. , 2018).

Teoría sobre ética y moral en el negocio. Estudian el desarrollo de actividades de la empresa en cumplimiento a los derechos universales, como el respeto por los derechos humanos, los derechos de la fuerza de trabajo, el respeto por el medio ambiente, la preocupación por un desarrollo sustentable (Naciones unidas, 2011).

Teoría de Stakeholders. En el ámbito de la RS, Hellriegel, Jackson y Slocum (2005), plantean que las consideraciones financieras de la empresa y accionistas siempre deben ser prioritarias, aunque entienden que el éxito a largo plazo requiere atender las preocupaciones y demandas de distintos grupos de personas (Aguera, 2012).

Teoría de Donaldson y Preston. La teoría de Donaldson y Preston (1995), centra su análisis en el directivo de la organización y proponen identificar y actuar sobre los distintos Stakeholders y sus demandas, proponen que debe ser el directivo quien defina la prioridad asignada a cada grupo de stakeholders, teniendo en cuenta el grado de dependencia de la organización con cada grupo de stakeholder (Gonzalez, 2018).

El balance social, en Francia e Italia, donde es un deber legal para toda sociedad mediana/grande. Esta dirección intenta desplegar un esbozo parecido al del balance financiero y regularmente se ocupa sobretodo de los favores para los empleados, aunque la metodología

italiana para las cooperativas está más floreciente y observa los haberes de otros grupos (Spear, 2011).

La teoría estratégica, nace después de los años noventa, presentando una mutación hacia la conducta de las transacciones para después, en la primera década de este siglo, reflexionar la teoría de los stakeholders como anarquista desde un punto de vista diestro (Quinche, 2017).

Keller Rebellon, reflexiona el balance social como un prodigio social-empresarial más que como una práctica concreta. Son nutridas las metodologías concretas que se han presentado para chocar un balance social. Las organizaciones deben presentar sus informes financieros y sociales en los mismos periodos Citado por (Alarcón, 2017).

2.3 Marco conceptual

Según la Enciclopedia de Economía (2011), el balance social es una herramienta de la política empresarial que permite evaluar cuantitativa y cualitativamente el cumplimiento de la responsabilidad social de la empresa.

De otra parte, los principios de balance social, se definen como la participación de los trabajadores/as en los diferentes ámbitos sociales de la empresa. Ahí radica también su capacidad motivadora. El sistema de valores, que es el sistema de valores culturales y sociales de la empresa, los costos sociales que permiten prevenir la infrautilización del potencial de experiencia, conocimiento, competencia y de innovación de la empresa y la garantía de la calidad de la información (Arrieta, 2019).

Siguiendo con la idea tal como lo dice Arrieta (2019), el objetivo del balance social es realizar el diagnóstico de la gestión empresarial en torno al cumplimiento de su responsabilidad social en un periodo determinado, lo cual le permite definir políticas, establecer programas y racionalizar la efectividad de las inversiones sociales, con miras a la promoción de sus trabajadores y de la sociedad.

En cuanto a las ventajas del balance social se debe afirmar que según la OIT (organización internacional del trabajo) "el balance social por sí solo no podrá conseguir transformar una empresa, pero si es aplicado en un ambiente favorable será un elemento de enorme utilidad. Su práctica facilita el desarrollo de una política social voluntaria y no impositiva, ya que es una herramienta fundamental para la toma de decisiones relacionadas con la responsabilidad social libremente asumida" (Arrieta, 2019).

En cuanto a la política contable es necesario ser aplicada en la preparación y presentación de los Estados Financieros, con el objetivo de preparar el registro, análisis de la información y se vuelve una tarea previa de la presentación de los informes (Albarracin, 2018).

La contabilidad, es el componente más significativo en toda compañía, por cuanto se puede conocer la realidad económica y financiera, su progreso, sus instintos y lo que se puede esperar de ella. De igual forma, permite conocer cuánto se tiene, gana y los gastos (Gerencia, 2020).

La contabilidad tiene unos fines específicos con los que establece normas y las instrucciones para establecer las operaciones ejercidas por las unidades económicas constituidas por una sola persona o bajo la forma de sociedades civiles o económicas (Durango mas, 2016).

La contabilidad cumple con varios objetivos en los que se destaca los siguientes:

Suministrar indagación sobre cualquier hecho económico y financiero

Llevar un control y revisión

Determinar los resultados de manera acertada

Establecer la información histórica y predictiva (Nuño, 2018).

El ciclo contable es el espacio en el que una humanidad registra de forma cíclica y fiable cada arreglo en su respectivo libro diario con el fin de examinar, fabricar y preparar la información financiera (Valencia, 2017).

Se dice que, aunque la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es inherente a la empresa, recientemente se ha convertido en una nueva forma de gestión y de hacer negocios, en la cual la empresa se ocupa de que sus operaciones sean sustentables en lo económico, lo social y lo ambiental, reconociendo los intereses de los distintos grupos con los que se relaciona y buscando la preservación del medio ambiente y la sustentabilidad de las generaciones futuras (Cajiga, 2018).

La importancia de la responsabilidad social radica en la adopción de una cultura de RSE en la empresa teniendo numerosas ventajas, a nivel interno y externo: mejorando la reputación

empresarial y aporta valor diferencial, fideliza a los clientes y aumenta la posibilidad de captar otros nuevos. También fideliza a los trabajadores y ayuda al sentimiento de pertenencia.

De otra parte, se deben mencionar los beneficios de la responsabilidad social empresarial como es el reclutamiento y retención de personal, mayor productividad, lealtad de clientes y proveedores, credibilidad, mayor lealtad del consumidor, valoración de la imagen y de la marca (Barrero, 2019).

2.4 Marco Contextual

Distribuciones Las Palmas surge como una empresa familiar fundada por el señor Mauricio Pabón Olago y su esposa Yuliana Sepúlveda Pabón quienes anteriormente prestaron su servicio en una empresa de ventas como conductor y surtidora de productos.

Al pasar los años tomaron la decisión de independizarse y crear su propia empresa familiar en la Ciudad de Bucaramanga Santander; Desde el principio se dedicaron a la distribución de productos de consumo alimenticios con pocas ventas.

Con el pasar del tiempo las ventas no aumentaban por la alta competencia que se vivía a diario, debido a esto se tomó la decisión de trasladarse al municipio de Pelaya Cesar, donde efectivamente se consolidó el nuevo punto con la actividad principal de comercio al por mayor y menor de productos alimenticios.

Actualmente contamos con 3 puntos más en 3 municipios diferentes, con una línea muy completa de productos para satisfacer amplias necesidades y expectativas de los consumidores así mismo ofrecer un excelente servicio de calidad y compromiso.

2.5 Marco legal

Los artículos 53, 54, 55, 56 y 57, de la Constitución política de Colombia determinan el curso de acción y/o principios de comportamiento relativos a los temas de la responsabilidad social y balance social en las empresas, en concordancia con lo que la ISO 26000 define como prácticas laborales, la igualdad de oportunidades para los trabajadores, remuneración, estabilidad, irrenunciabilidad (sic) a los derechos adquiridos, facultad de transigir y conciliar, garantía de seguridad social, capacitación, entrenamiento y descanso.

Ley 70 de 2010. Por la cual se definen normas sobre la responsabilidad social empresarial, la protección infantil y se dictan otras disposiciones.

Artículo 1°. Objeto de la ley. El objeto de la presente ley es la promoción de comportamientos voluntarios, socialmente responsables, por parte de las organizaciones aquí comprendidas, a partir del diseño, desarrollo y puesta en servicio de políticas, planes, programas, proyectos y operaciones, de tal manera que tiendan al logro de objetivos sociales, focalizando en aspectos como la protección de la niñez, la erradicación del trabajo infantil, la erradicación de la pobreza, el respeto de los derechos humanos y los comportamiento responsables ambientales basados en la prevención y la reparación de los daños ambientales (República de Colombia, 2019).

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 (Geoinnova.org, 2018).

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 (Ctma Consultores, 2019).

Declaración de Río Sobre el Medioambiente: La Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y Desarrollo, se adoptó en la Conferencia de Naciones Unidas sobre Medio Ambiente y Desarrollo, llevada a cabo en Río de Janeiro, en junio de 1992. Como un conjunto de principios sin fuerza jurídicamente vinculante, la Declaración busca reafirmar y desarrollar la Declaración de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Humano (Estocolmo, 1972).

Ley 99 De 1993: por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA, y se dictan otras disposiciones.

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 Mundial (Davos, Suiza. 1999)

De otra parte, la norma SA8000 provee los requisitos y la metodología para evaluar las condiciones en los lugares de trabajo incluyendo el trabajo infantil, la fuerza de trabajo, la seguridad y salud ocupacional, la libertad de asociación, la discriminación, las prácticas disciplinarias, el horario de trabajo, las remuneraciones y la responsabilidad de la gerencia de mantener y mejorar las condiciones de trabajo.

Capítulo 3. Diseño metodológico

3.1 Tipo de investigación

La presente investigación se realizó bajo el tipo descriptivo y con enfoque mixto, ya que se contempló la presentación de datos de forma cuantitativa y cualitativamente tal como lo señala diferentes autores que han realizado una colisión de esta prueba investigativa, para lo cual se citó fielmente el concepto, del autor Mario Tamayo y Tamayo (2006), quien dice:

“Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente.”

De igual forma, para la presente investigación se trabajó el enfoque mixto, el cual según Barrantes (2014), ha creado desiguales disputas y discusiones a lo largo de los años, ya que la dirección mixta puede ser interpretado como “(...) un proceso que recolecta, analiza y vierte datos cuantitativos y cualitativos, en un mismo estudio” (Tashakkori y Teddlie, 2003, citado en Barrantes, 2014, p.100).

El enfoque cuantitativo y cualitativo es totalmente inversos y que, por ende, no podían utilizarse de forma unida; sin embargo, tal como Uwe Flick (2012) explica “(...) la combinación de ambas estrategias ha cristalizado como una perspectiva que se analiza y practica de varias formas.” (p.277).

3.2 Población

3.2.1 Población

En la indagación mediaron once colaboradores del área operativa y dos del área administrativa.

3.2.2 Muestra

Teniendo en cuenta lo reducida que es la población se utilizó en su conjunto para el progreso de la investigación.

3.3 Diseño de instrumentos de recolección de la información y técnicas de análisis de datos

Para la cogida de datos del trabajo de grado se utilizó un cuestionario de interrogantes cerradas, el cual fue aplicado a los empleados operativos de la empresa y una entrevista para los empleados del área administrativa.

3.4 Análisis de información

Una vez recogidos los datos por medio del cuestionario, fueron calculados a través de tablas y éstas a su vez, representadas en figuras para facilitar su comentario y examen, es decir de forma cuantitativa.

Capítulo 4. Presentación de resultados

4.1 Diagnóstico de la responsabilidad social que tiene la Empresa Distribuciones las Palmas de la población de Pelaya, Cesar, con las actividades llevadas a cabo en el área contable durante el tiempo que lleva funcionando

Con el objetivo de determinar si el Balance Social está enfocado al desarrollo contable de la Empresa Distribuciones las Palmas y de la población de Pelaya, Cesar, se aplicó una encuesta a los once empleados de la entidad.

Lo anterior teniendo en cuenta que la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) tiene como propósito que las organizaciones sean reconocidas por sus prácticas en materia de desarrollo sostenible en beneficio de la sociedad y el cuidado del medio ambiente. Como también trae a la empresa beneficios en el reclutamiento, retención, productividad, lealtad, credibilidad, valoración de la imagen, marca y mejoramiento de la eficiencia energética (Adecco, 2019).

Tabla 1

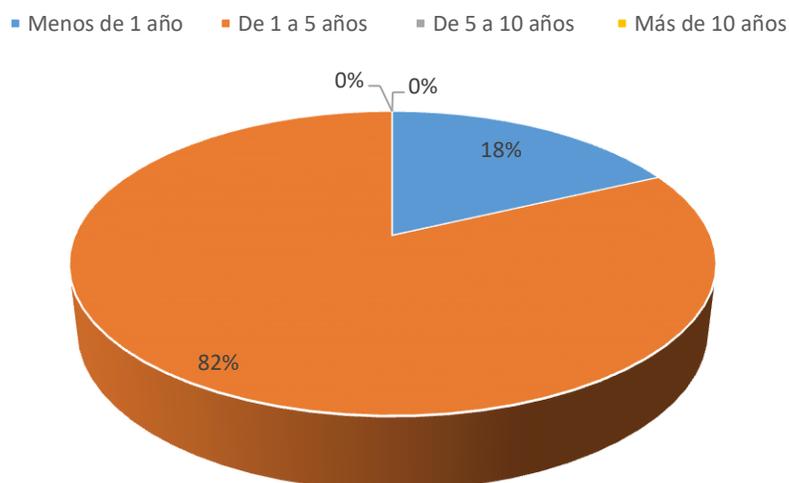
Cantidad de tiempo que lleva de estar vinculado a la empresa

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de 1 año	2	18%
De 1 a 5 años	9	82%
De 5 a 10 años	0	0%
Más de 10 años	0	0%
TOTAL	11	100%

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores del área operativa de la empresa Distribuciones las Palmas

Figura 1

Cantidad de tiempo que lleva de estar vinculado a la empresa



Nota. El gráfico muestra el porcentaje de la cantidad de tiempo que lleva de estar vinculado a la empresa. (2022)

De los once colaboradores de la empresa Distribuciones las Palmas, el 82% dice que tienen de estar vinculados a la empresa de 1 a 5 años y el 18% menos de 1 año, con lo que se puede decir que el tiempo de vinculación no es muy antiguo, lo cual puede obedecer a que la entidad es relativamente joven y tiene poco tiempo de estar desempeñando sus actividades en el mercado de Pelaya, Cesar.

Aunque en la actualidad se cuenta con 3 puntos más en tres municipios diferentes, con una línea muy completa de productos para satisfacer amplias necesidades y expectativas de los consumidores así mismo ofrecer un excelente servicio de calidad y compromiso.

Tabla 2

Derechos laborales que tiene en la entidad

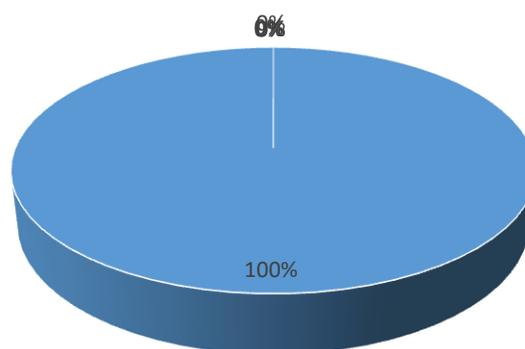
CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Contratación bajo los parámetros legales	11	100%
Capacitación	0	0%
Salud y seguridad social	0	0%
Salarios justos	0	0%
Integración y recreación	0	0%
Horarios adecuados	0	0%
TOTAL	11	100%

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores del área operativa de la empresa Distribuciones las Palmas

Figura 2

Derechos laborales que tiene en la entidad

- Contratación bajo los parámetros legales
- Capacitación
- Salud y seguridad social
- Salarios justos
- Integración y recreación
- Horarios adecuados



Nota. El gráfico muestra los derechos laborales que tiene en la entidad. (2022)

Según el Código Sustantivo de Trabajo (2021), todo empleado tiene derechos y libertades que posee como persona, por el solo hecho de ser tal, y que se encuentran reconocidos y garantizados por la Constitución y las leyes respectivas, y deben ser respetados por el empleador en el ámbito de la relación laboral.

Por lo tanto, el 100% de los colaboradores dicen que entre los derechos laborales que la empresa les respeta esta la contratación bajo los parámetros legales, ya que se rigen por la normatividad colombiana y el derecho laboral con el cual los empleados conocen cuáles son sus obligaciones y deberes al momento de ser contratados.

Tabla 3

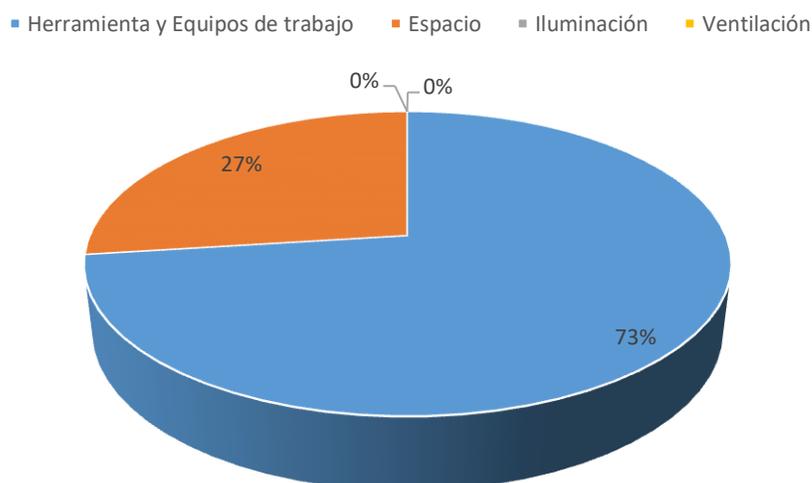
Condiciones de trabajo que le ofrece la entidad para el adecuado desarrollo de las actividades

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Herramienta y Equipos de trabajo	8	73%
Espacio	3	27%
Iluminación	0	0%
Ventilación	0	0%
TOTAL	11	100%

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores del área operativa de la empresa Distribuciones las Palmas

Figura 3

Condiciones de trabajo que le ofrece la entidad para el adecuado desarrollo de las actividades



Nota. El gráfico muestra las condiciones de trabajo que le ofrece la entidad para el adecuado desarrollo de las actividades. (2022)

Las condiciones de trabajo les permiten a los colaboradores tener los escenarios adecuados para el óptimo desarrollo de las actividades, por lo cual se debe procurar dichas situaciones para evitar las enfermedades y muertes en el lugar de trabajo por falta de una adecuada seguridad y salud en el trabajo. Es por esto que el 73% manifiestan contar con herramientas y equipos de trabajo necesarios para el desarrollo de su trabajo diario y el 27% afirman que el espacio es óptimo por lo que no han tenido dificultades en su lugar de trabajo logrando los objetivos propuestos por los directivos de la entidad.

Tabla 4

Palabra con la que se asocia Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

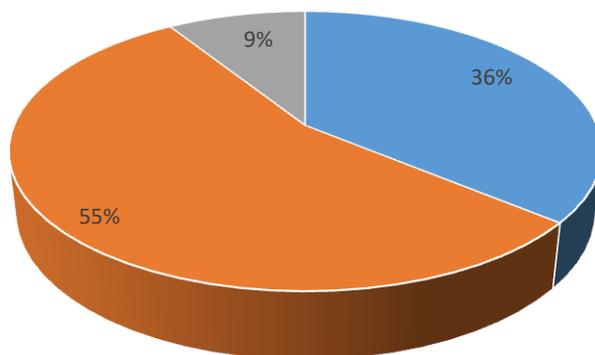
CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Obligación	4	36%
Bienestar Social	6	55%
Bienestar de los Trabajadores	1	9%
TOTAL	11	100%

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores del área operativa de la empresa Distribuciones las Palmas

Figura 4

Palabra con la que se asocia Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

■ Obligación ■ Bienestar Social ■ Bienestar de los Trabajadores



Nota. El gráfico muestra la palabra con la que se asocia Responsabilidad Social Empresarial (RSE). (2022)

En la actualidad el mundo globalizado ha obligado a que las empresas tengan una mayor Responsabilidad Social Empresarial (RSE), haciendo las mismas más competitivas en el mercado donde se desenvuelven, es por esto, que muchas organizaciones, de diferentes tamaños y sectores se preocupan por ser una empresa socialmente responsable en la comunidad donde se desarrollan.

Para lo anterior se debe tener en cuenta que las principales características de la responsabilidad social son:

Una práctica empresarial responsable, seguir estrategias de marketing responsables.

Compromiso con iniciativas voluntarias que van más allá de lo requerido por la ley y las obligaciones contractuales.

Con lo anterior se puede decir que el 55% de los empleados asocian la palabra responsabilidad con el bienestar social que viven en la organización, de otra parte, el 36% con las obligaciones que cumplen en cuanto a la seguridad en el desarrollo de las actividades y el 1% con el bienestar que cada uno de los colaboradores tiene dentro y fuera de la entidad.

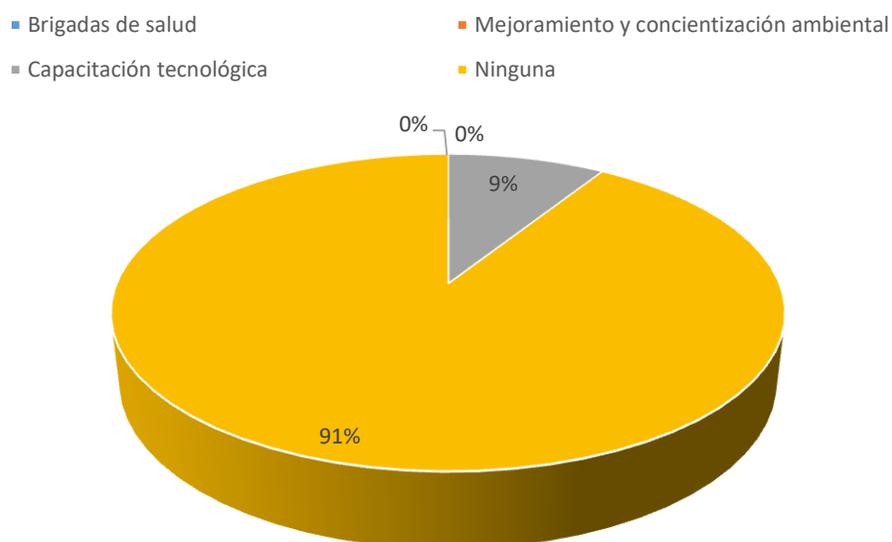
Tabla 5

Actividades de Responsabilidad Social Empresarial que se realizan en la empresa

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Brigadas de salud	0	0%
Mejoramiento y concientización ambiental	0	0%
Capacitación tecnológica	1	9%
Ninguna	10	91%
TOTAL	11	100%

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores del área operativa de la empresa Distribuciones las Palmas

Figura 5

Actividades de Responsabilidad Social Empresarial que se realizan en la empresa

Nota. El gráfico muestra las actividades de Responsabilidad Social Empresarial que se realizan en la empresa. (2022)

En una empresa se pueden realizar distintas acciones en el ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial, entre las que destacan:

Hacer donaciones, poner en marcha políticas de reciclaje, actividades solidarias, promover el uso de energías renovables, equidad salarial, proveedores responsables y diversidad e inclusión social.

Las anteriores acciones son muy importantes para el buen desarrollo de las empresas por lo que el 91% de los encuestados manifiestan que en la entidad no se cumple con las actividades relacionadas con la Responsabilidad Social Empresarial, ya que en ocasiones se desmotivan y sienten que sus esfuerzos no son apoyados por los directivos para ser óptimo su desempeño, tan solo el 9% dice que se cuenta con capacitación tecnológica.

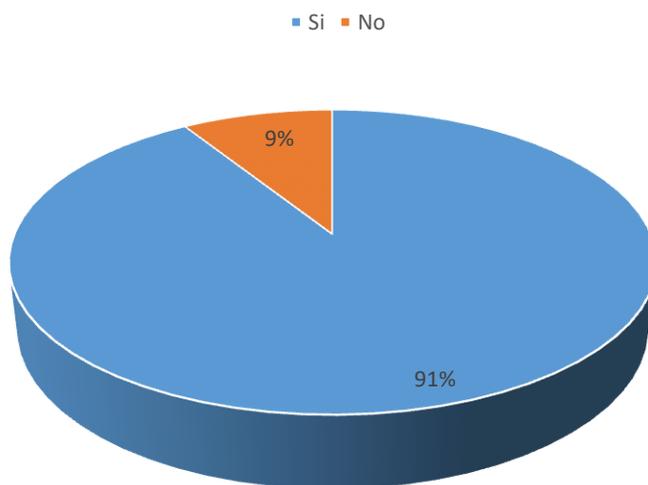
Tabla 6

Estrategias para garantizar la seguridad, salud y bienestar de los empleados

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10	91%
No	1	9%
TOTAL	11	100%

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a los colaboradores del área operativa de la empresa Distribuciones las Palmas

Figura 6

Estrategias para garantizar la seguridad, salud y bienestar de los empleados

Nota. El gráfico muestra el porcentaje de estrategias para garantizar la seguridad, salud y bienestar de los empleados. (2022)

En cuanto a las estrategias para garantizar la seguridad, salud y bienestar de los empleados, el 91% dicen que la empresa cuenta con dichas acciones las cuales se evidencian en la capacitaciones y charlas que se llevan a cabo de forma regular con los colaboradores, mientras que el 9% consideran que la entidad no se preocupa por su bienestar, llevándolos a la desmotivación y ambiente laboral insano para las actividades que realizan a diario.

De otra parte, se aplicó una entrevista a los dos empleados del área administrativa, para conocer si el balance social que se lleva en la empresa está enfocado de forma correcta al desarrollo contable, por lo que se puede decir que la entidad cuenta con estudios sobre balance social ya que desde sus inicios la misma se ha preocupado por procurar un adecuado clima organizacional, seguridad, bienestar y excelentes relaciones con los clientes externos e internos.

En cuanto a las proyecciones económicas la empresa Distribuciones las Palmas, no cuenta con estudios o documentos que los demuestren, ya que por la época de pandemia las actividades se han llevado a cabo de forma más lenta. De igual forma las estrategias de responsabilidad social implementadas en los últimos años han sido relacionadas con el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad para evitar el contagio del virus Covid-19 y por consiguiente la afectación del empleado y su familia.

Como también se les han realizado charlas relacionadas con la motivación y reducción de niveles de estrés y ansiedad, procurando el aumento en el bienestar de los empleados, siendo estos gastos reflejados en el balance social que se lleva por parte del contador encargado del mismo.

Entre los retos sociales y económicos que tiene la empresa está la seguridad de los empleados en tiempo de pandemia logrando la menor afectación posible, al igual que la vinculación con la comunidad a través de eventos sociales, deportivos y recreativos que mejoren la calidad de vida de la comunidad donde se desarrollan las actividades de la empresa.

Por lo tanto, el plan de aporte es muy necesario ya que cada empresa debe cumplir con su responsabilidad social empresarial, lo que la califica como una organización competitiva a nivel local y nacional, de igual forma se debe mencionar que en la actualidad no se tienen beneficios sociales y económicos para los empleados de Distribuciones las Palmas, por las restricciones que se tienen en cuanto al distanciamiento social lo que ha impedido muchas actividades en beneficio de los colaboradores, salvo las capacitaciones que en muchas ocasiones se ha tenido la necesidad de implementarlas de forma virtual, con el objetivo que los empleados adquieran hábitos de autocuidado y protección personal que los beneficie a ellos y su familia.

En cuanto al cumplimiento de la misión y visión no se tiene un porcentaje específico, pero si se puede afirmar que se ha cumplido con estos componentes para los que fue creada la entidad, de igual forma los objetivos que se tienen son de tipo estratégicos, tácticos y operacionales, entre los que se mencionan el crecimiento de la entidad, fortalecer las ventas online, reducir al mínimo los gastos, incrementar el personal fijo contratado y ampliar las coordinaciones existentes a nivel regional y nacional.

Como también se tienen valores corporativos como es la compasión, empatía, esfuerzo, felicidad, fidelidad, franqueza, justicia, honestidad y trabajo en equipo. Por otra parte, se debe decir que la responsabilidad Social Empresarial está presente en cada una de las herramientas administrativas con que cuenta la Distribuidora como son las políticas, misión, visión, valores, objetivos y reglamento interno, los cuales cumplen con lo requerido en la ISO 26000, que es una Norma Internacional que ofrece una guía para integrar la RSE en todo tipo de organizaciones, con el fin de ayudar a las organizaciones a contribuir al desarrollo sostenible.

Diagnóstico. Según Flórez (2020), la evolución de la RSE en Colombia se divide en tres grandes momentos, el primero sucede cuando la iglesia era el principal destino de las donaciones de los empresarios, luego viene la creación de grandes fundaciones que se encargaban de mejorar el ámbito social y finalmente se crea el Consejo Gremial Nacional encargado de reorganizar y fortalecer los temas sociales de los gremios empresariales.

El sistema jurídico de Colombia tiene muy claro cuáles son las normas que deben seguir todas empresas en su territorio, cuando una organización busca la excelencia a través de las condiciones laborales de sus colaboradores, la calidad de sus procesos productivos y el bienestar de la comunidad de su entorno debe tener claro que si fue constituida para generar riqueza así mismo está en la obligación de remunerar con equilibrio a todos los actores que intervienen en ese lucro (Flórez, 2020).

En términos generales se puede decir que en la Distribuidora Las Palmas, no se tiene una conciencia clara del Balance Social y el beneficio que este trae a la empresa, de igual forma no se llevan acciones encaminadas a gobernabilidad, bienestar de los empleados, mercadeo responsable, cuidado del medio ambiente, bienestar de la comunidad, proveedores y políticas públicas.

Aunque no se puede desconocer que los empleados del área operativa han realizado varias actividades para procurar el bienestar social de los integrantes de la organización, pero no se tiene un registro e indicadores de los alcances de dichas acciones, por lo que se puede decir

que no hay claridad sobre las acciones que se han realizado respecto al balance social llevadas a cabo en el área contable de la Distribuidora.

4.2 Cuadro de Balance Social de la Empresa Distribuciones las Palmas por medio de la revisión documental, tomando como base el análisis de los indicadores internos y externos y así exponer las actividades de control contable acorde a la necesidad de la comunidad

Como se mencionó en el diagnóstico la Distribuidora no posee indicadores internos y externos claros por lo tanto se propone un cuadro de balance social adecuado para la empresa con el objetivo de llevar el control de las actividades contables acorde a las necesidades de la comunidad.

A continuación, se muestra las variables e indicadores que se propone aplicar en las Distribuidora las Palmas, de acuerdo a la importancia que representa cada una para la empresa

Tabla 7

Cuadro de balance social

ÁREA	COMUNIDAD	CATEGORÍA	VARIABLE	INDICADOR	SUB-INDICADOR
Área Interna	Empleados	Características socio-laborales	Descripción demográfica	Distribución por labor	Tiempo promedio de vinculación
			Relaciones laborales	Participación por género	
				Contratación y generación de empleo	
				Grupos de trabajo	
				Fondos de empleados	
				Participación democrática en	

			Salarios y prestaciones	las decisiones de la Distribuidora	
			Manejo de personal	Prestaciones sociales	
		Servicios sociales de la empresa al personal	Seguridad y salud en el trabajo	Beneficios para educación	Exámenes de ingreso
				Estabilidad laboral e índice de rotación	Exámenes periódicos
				Programas y actividades	Programa de vigilancia epidemiológica, conservación auditiva y riesgo químico.
					Programa de riesgo biológico.
			Bienestar social	Deporte	Programa de prevención de lesiones deportivas.
				Actividades de integración	
				Implementación de protocolos de bioseguridad	
			Comunicación organizacional	Actividades de reconocimiento	Internos y externos.
				Medios	
				Estrategias comunicativas	
Clientes y comunidad	Servicios a la comunidad	Servicios a los clientes		Porcentaje de servicios	

Área Externa	en general.	Servicios a la comunidad en general	prestados. Participación de la comunidad en eventos de realizados por la Distribuidora Participación de alianzas y convenios de cooperación con otras empresas. Indicador de actividades realizadas en el marco de los convenios. Participación y cooperación interinstitucional
--------------	-------------	-------------------------------------	--

Nota. El cuadro contiene las acciones que se deben realizar para cumplir con el balance social en la Distribuidora (2021)

Teniendo en cuenta el anterior cuadro y el pensamiento de Castiblanco (2005), donde se plantea un modelo de balance social que permita el análisis de los diferentes aspectos que determinan los temas clave del contexto social en el que se ubica la empresa. Tales aspectos deben ser el empleo, remuneraciones, seguridad y salud en el trabajo, organización del trabajo, desarrollo de los recursos humanos, medio ambiente y programa de acción social, se evidencia la necesidad de crear indicadores propios que ofrezcan un resultado cuantitativo, o bien una valoración subjetiva del elemento en cuestión.

En el modelo de balance social propuesto se incluye el cuadro comparativo entre dos periodos con el objetivo de hacer un paralelo con la gestión del periodo anterior según los datos suministrados por los colaboradores del área administrativa, la inversión monetaria hecha por la

Distribuidora, metas propuestas y el cálculo de la inversión monetaria efectiva en el cumplimiento de éstas, de igual forma se muestra los siguientes elementos:

Variables. En ella se anotan las variables, indicadores y sub indicadores que el comité conformado por las distintas áreas

Prioridad. Es el grado de importancia que tiene para la Distribuidora el cumplimiento de la meta

Estado actual. Es el resultado de las variables en el periodo anterior al que se quiere evaluar.

Meta planteada. Es el resultado cuantitativo que se quiere lograr, este puede estar expresado en porcentaje, cifras, cantidades, etc.

Porcentaje de cumplimiento que se espera respecto a la meta. Es la diferencia en porcentaje entre el estado actual y la meta planteada para ese periodo

Cumplimiento de la Meta. En esta columna se escribe Si o No de acuerdo a si la meta se alcanzó o no.

Tabla 8

Cuadro de cumplimiento de responsabilidad social

Variables	Prioridad	Estado actual	Meta planteada	% de cumplimiento que se espera respecto a la meta	Tiempo de la meta	Cumplimiento de la meta
Características socio-laborales	3	1	9	50%	6 meses	
Descripción demográfica	3	0	5	100%	1 año	
Relaciones laborales	5	2	10	100%	6 meses	
Salarios y	5	5	5	100%	Todo el	

prestaciones					tiempo
Manejo de personal	5	2	10	50%	3 meses
Seguridad y salud en el trabajo	5	4	10	100%	3 meses
Bienestar social	5	2	10	100%	3 meses
Comunicación organizacional	5	1	10	100%	6 meses
Servicios a los clientes	5	3	10	70%	3 meses
Servicios a la comunidad en general	4	1	8	50%	6 meses
Conexiones con la comunidad empresarial	5	1	10	30%	1 año

Nota. La tabla muestra el cumplimiento de la responsabilidad social en la Distribuidora (2021)

Para la implementación del modelo de balance social en la Distribuidora es necesario seguir las actividades y desarrollarlas en el tiempo esperado, cumpliendo con el compromiso de la responsabilidad social, al igual que hacer un diagnóstico social que incluya a todas las políticas sociales de la empresa. Definir los objetivos sociales en un trabajo conjunto entre las dependencias y la dirección. Estructurar un equipo de trabajo que se responsabilice de la aplicación y mejora de este instrumento. El equipo de trabajo debe definir el plan a seguir para recolectar la información, hacer los cálculos necesarios, el cronograma de actividades y los recursos que se van a necesitar.

Capacitación del equipo de trabajo en temas como responsabilidad social, política social, gestión social, balance social y en el conocimiento de los públicos de la empresa. Adecuar las variables del modelo de acuerdo a los criterios fundamentados del equipo de trabajo. Establecer

correctivos y recomendaciones necesarias para que la empresa tome decisiones acerca de su gestión social en el siguiente periodo.

4.3 Estrategias de mejora enfocadas a la Compromiso Social planteadas en el balance de la Compañía Distribuciones las Palmas de la población de Pelaya, Cesar, para mejorar el funcionamiento de la entidad

Para el desarrollo del presente objetivo se tuvo en cuenta estrategias encaminadas a mejorar el funcionamiento de la entidad con relación a la responsabilidad social y el balance que debe tener la entidad para mostrar las actividades que se realizan desde la parte interna y externa, lo anterior ya que los beneficios en la mejora continua de la calidad de las empresas se establece cuando se involucran todos los elementos que conforman a una empresa como sistema, con lo que se logra disminuir el tiempo improductivo y aumenta la productividad (Pérez, 2016).

De igual manera se debe decir que con una adecuada organización del balance social se beneficia la Distribuidora en el uso de herramientas, instrumentos y tecnologías acordes a las necesidades y las posibilidades del equipo de trabajo. Además, se genera un retorno de la inversión al mantener una mejora continua, lo que se traduce como un beneficio para las organizaciones. Teniendo en cuenta los diferentes objetivos planteados en la investigación y con el ánimo de promover y difundir en los diferentes ámbitos el desarrollo de actividades éticas e integrales, políticas que impliquen un tratamiento justo y equitativo entre los empleados, se proponen las siguientes estrategias para mejorar los procesos en la entidad.

Tabla 9

Estrategias

Variable	Indicador	Fórmula	Explicación	Oportunidades de Mejora	Estrategias de Mejoramiento	Plan de acción
Demográfica	Indicador de genero	(No. Total de hombres (mujeres) vinculados / No. Total de trabajadores vinculados) *100	Se busca medir el porcentaje de hombres o mujeres sobre el número total de trabajadores.	Diversidad e inclusión del género femenino en la fuerza laboral.	Incremento de la fuerza laboral para el género femenino.	Cumplir con las licencias de maternidad según lo reglamentado en la normatividad colombiana
Ausentismo	Indicador de enfermedad común	(No. De horas perdidas por enfermedad común por área de trabajo / No. De horas laborales) *100	Contabilización de la cantidad de horas laborables que se pierden por enfermedades.	Reducción del absentismo en la Distribuidora.	Mejoramiento de las condiciones laborales	Reducir la carga de trabajo. Incrementar las capacidades de la persona por medio de hábitos de vida saludables. Tratar a los empleados como personas con vida privada. Programas de formación para el desarrollo de profesionales. Planes de incentivación y

“Tabla 9” “Continuación”

	Indicador de Accidentalidad	(No. De horas perdidas por accidente de trabajo / No. De horas laborales) *100	Es cuando ocurre un suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo.	Reducción de accidentalidad.	Determinar las áreas de riesgo y valoración de la gravedad de los mismos, para de esta manera elaborar un programa de reducción de accidentalidad.	motivación. Controlar y verificar periódicamente las actividades ejecutadas para la reducción de incidentes asociados a los peligros de mayor riesgo.
Rotación del personal	Indicador de Ingresos	(No. de ingresos / Promedio de trabajadores) * 100	Participación de nuevas vinculaciones con respecto al promedio de trabajadores en el período.	Asegurar que el ambiente laboral sea sano, saludable, armonioso, ameno y apacible.	Para evitar un alto índice de rotación de personal, se deben realizar acercamientos por parte de la empresa hacia los empleados, llevando a cabo evaluaciones regulares de gustos y diferencias de su trabajo, con el fin de hacerlos sentir valorados y que sus preocupaciones	Diseñar un sistema de Evaluación de méritos, para el reconocimiento positivo del colaborador, este reconocimiento debe ser por escrito o público frente a toda el área de trabajo.

“Tabla 9” “Continuación”

					sean reconocidas.	
	Índice de rotación	(No. de egresos / promedio de trabajadores) *100	Refleja el porcentaje de trabajadores que concluyeron su vinculación laboral			
	índice de selección	(No. total de personas vinculadas / No. de trabajadores en período de prueba) * 100	Muestra el número de personas contratadas.			
Desarrollo del personal	Evaluación de desempeño	(No. de trabajadores evaluados / No. total de trabajadores) * 100	Mecanismo utilizado por la empresa para valorar el desempeño de sus trabajadores.	Realizar seguimiento a todos los trabajadores de la organización	Implementar la estrategia de evaluaciones de desempeño en donde cada trabajador	Establecer fechas fijas de las evaluaciones.
Educación	Indicador de cobertura de educación	(No. de beneficiarios por área/genero /No. de personas programas por área/genero) * 100	Son programas que realiza la empresa para alcanzar el objetivo.	Aumento de becas a empleados.	Promover e incentivar la educación formal entre los colaboradores de la organización.	Brindar becas de estudio a empleados.
Jubilados	Indicador de cobertura de jubilados	(No. De participantes en los programas / No. De	Seguimiento a las actividades que realizan los jubilados en la	Acompañamiento al personal en la transición y definición	Promover el desarrollo integral de las personas en las	Hacer acompañamiento psico-social a personas.

jubilados) * 100	participación de los diferentes programas y beneficios para su familia y comunidad en la adaptación a su nuevo estilo de vida.	después de su retiro laboral.	cuatro dimensiones del ser humano: cuerpo, emociones, mente y espíritu; para que puedan asumir la etapa de jubilación como un momento para aprovechar vivencias divertidas y tranquilas.
------------------	--	-------------------------------	--

Nota. La tabla contiene las estrategias que se proponen sean implementadas en las Distribuidora

Capítulo 5. Conclusiones

Al realizar el diagnóstico de la responsabilidad social que tiene la Empresa Distribuciones las Palmas de la población de Pelaya, Cesar, con las actividades llevadas a cabo en el área contable durante el tiempo que lleva funcionando, se pudo establecer que la mayoría de los empleados no son conscientes de la importancia del balance social como herramienta para mostrar la responsabilidad que tiene la entidad con los empleados y comunidad en general.

De otra parte, se debe decir que, con el proceso de análisis de la encuesta aplicada a los once colaboradores y entrevista a los dos empleados del área administrativa, se puede concluir que el concepto de Balance Social en la Distribuidora es muy precario por la falta de capacitación del recurso humano y la falta de organismos que difundan el tema en el ámbito empresarial de la población.

En cuanto al desarrollo del cuadro de Balance Social en la Empresa Distribuciones las Palmas y tomando como base el análisis de los indicadores internos y externos, se debe decir que no existe documentación al respecto, evidenciándose falencias en la entidad por la poca implementación de políticas acorde con la realidad económica y social del sector de influencia, de tal forma que se logre alcanzar mejores niveles de producción y comercialización de su actividad económica.

A través de la implementación de las estrategias de mejora enfocadas al compromiso social planteadas para la Distribuidora las Palmas de la población de Pelaya, Cesar, se busca mejorar el funcionamiento de la entidad y superar las causas de los problemas que afectan el desarrollo de las comunidades, entendiendo que las alternativas para la empresa son creadas por la comunidad las cuales se deben aprovechar para lograr un mejor futuro.

Capítulo 6. Recomendaciones

Se recomienda hacer seguimiento a las estrategias planteadas para la Distribuidora las Palmas de la población de Pelaya, Cesar, con las actividades llevadas a cabo en la entidad, específicamente en el área contable, durante el tiempo que lleva funcionando, con el objetivo de evidenciar falencias que se puedan corregir y optimizar los procesos de la empresa.

Es necesario para la Distribuidora implementar el cuadro de Balance Social propuesto, en el cual se muestran indicadores internos, externos y las actividades de control contable acorde a la necesidad de la comunidad, con lo que se evidencia la penuria de socializarlo con los empleados y efectuarlo para mejorar la Responsabilidad Social Empresarial en los empleados y comunidad en general.

Por último, se sugiere que las estrategias propuestas sean implementadas ya que éstas contribuyen a mejorar el enfoque y compromiso social planteado en el balance que la empresa Distribuciones las Palmas de la población de Pelaya, Cesar, debe tener para mejorar el funcionamiento de la entidad.

Referencias

- Alarcón, J. (2015). *Diseño de un modelo de balance social*. Sogamoso: Universidad tecnológica de Colombia.
- Albarracín, M. (30 de Noviembre de 2018). *Políticas Contables*. Obtenido de <https://incp.org.co/politicas-contables-2/>.
- Alcaldía municipal de Pelaya. (2019). <http://www.pelaya-cesar.gov.co/municipio/nuestro-municipio>. Obtenido de Información municipal.
- Álvarez, J., & Blanco, L. (2012). *Balance social y valoración de los recursos liberados en las cooperativas*. Bogotá: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Arias, A. (2019). *Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y Competitividad en Nestlé de Colombia*. Pereira: Universidad Católica de Pereira.
- Arpi, A. (2017). *Propuesta para la implementación de la responsabilidad social empresarial y su registro en el sistema contable*. Cuenca: Universidad Salesiana.
- Aruani, M. (2016). *El balance social y su importancia, como instrumento de medición de la responsabilidad social*. Córdoba: Instituto Universidad Aeronáutico.
- Díaz, L. (21 de Junio de 2020). *El Balance Social*. Obtenido de https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5291/diaz-luis-pereyra-fernando-el-balance-social-2011.pdf.
- Durango mas. (26 de Mayo de 2016). <https://www.durangomas.mx/2016/05/la-contabilidad-y-sus-fines-fundamentales/>. Obtenido de Fines de la contabilidad.
- Gallardo, A. (2015). *El Balance Social como una herramienta válida para representar la Responsabilidad*. Milagro: Revista Ciencia Unemi, vol. 8, núm. 16,.
- Gerencia. (25 de Septiembre de 2020). *Importancia de la contabilidad*. Obtenido de <https://www.gerencia.com/importancia-de-la-contabilidad.html>.
- Nuño, P. (7 de Febrero de 2018). *Objetivos de la contabilidad*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/objetivos-de-la-contabilidad.html>.
- Oliveros, M. (2016). *El balance Social como Herramienta de Responsabilidad Social Empresarial*. Caracas: Universidad de los Andes.
- Pérez, M. (2016). *La responsabilidad social empresarial*. Quito: Universidad Metropolitana.
- Ruiz, L. (2018). *La Responsabilidad Social en las 10 Empresas más Grandes de Colombia*. San Juan: Universidad Mariana.

Spear, R. (2011). *El balance social en la economía social*. España: Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa.

Valencia, J. (25 de Septiembre de 2017). <https://economipedia.com/definiciones/ciclo-contable.html>.
Obtenido de Ciclo contable.

Apéndices



Apéndice A

Encuesta dirigida a los empleados del área operativa de la empresa
UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PLAN DE ESTUDIOS DE CONTADURIA PÚBLICA

Objetivo: Determinar si el Balance Social está enfocado al desarrollo contable de la Empresa
Distribuciones las Palmas y de la población de Pelaya, Cesar.

1. ¿Cantidad de tiempo que lleva de estar vinculado a la empresa?

Menos de 1 año _____

De 1 a 5 años _____

De 5 a 10 años _____

Más de 10 años _____

2. ¿Cuáles son los derechos laborales que usted tiene en la entidad?

a) Contratación bajo los parámetros legales _____

b) Capacitación _____

c) Salud y seguridad social _____

d) Salarios justos _____

e) Integración y recreación _____

f) Horarios adecuados _____

g) Otros _____ Cuáles? _____

3. ¿Cuáles son las condiciones de trabajo que le ofrece la entidad para el adecuado desarrollo de las actividades?

a) Herramienta y Equipos de trabajo _____

b) Espacio _____

c) Iluminación _____

d) Ventilación _____

e) Otra _____ ¿Cuál? _____

4. ¿Con que palabra asocia Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?

Obligación ()

Bienestar Social ()

Bienestar de los Trabajadores ()

5. ¿Cuáles son las actividades de Responsabilidad Social Empresarial que realiza la empresa?

a) Brigadas de salud _____

b) Mejoramiento y concientización ambiental _____

c) Capacitación tecnológica _____

d) Otras _____ ¿Cuál (es)? _____

6. ¿Ha visto que la entidad ha implementado estrategias para garantizar la seguridad, salud y bienestar de los empleados?

Si _____

No _____

¿De qué manera? _____



Apéndice B

Entrevista dirigida a los empleados del área administrativa
 UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
 PLAN DE ESTUDIOS DE CONTADURIA PÚBLICA

Objetivo: Determinar si el Balance Social está enfocado al desarrollo contable de la Empresa Distribuciones las Palmas y de la población de Pelaya, Cesar.

1. ¿La entidad posee estudios sobre balance social?

Sí _____ No _____ Por qué _____

2. ¿Posee la empresa proyecciones económicas? ¿Cuáles? _____

3. ¿Qué estrategias ha implementado la empresa en cuanto a responsabilidad social? _____

4. ¿Los gastos e inversión social están reflejado en el balance social? _____

5. ¿Qué retos sociales y económicos tiene la empresa y en qué tiempo los proyecta lograr?

6. ¿Considera necesario un plan de aporte al desarrollo social de la empresa?

Sí _____ No _____ ¿Por qué? _____

5. Escriba los beneficios sociales y económicos que la empresa les da a los empleados _____

6. ¿En porcentaje cómo calificaría el cumplimiento de la misión y visión en la empresa?

7. ¿La empresa posee objetivos y valores corporativos definidos?

Sí _____ No _____, cuáles son? _____

8. ¿Cómo está integrada la responsabilidad social empresarial en la empresa?

- a) Existe una política de RSE _____
- b) Está considerada en la misión y visión _____
- c) Está incluida dentro de los valores _____
- d) Es uno de los objetivos estratégicos _____
- e) Se incluye en el Código de ética, Manual de convivencia, Reglamento interno _____
- f) Existen indicadores de gestión definidos _____
- g) No está integrada _____