

Análisis de las prácticas de responsabilidad social en un emprendimiento informal de comida rápida ubicado en Santiago de Cali en 2024.

Analysis of Social Responsibility Practices in an Informal Fast-Food Business Located in Santiago de Cali in 2024.

Andrea Cardona Diaz
andrea.cardona00@usc.edu.co

Isabella Chávez Arias
Isabella.chavez00@usc.edu.co

Universidad Santiago de Cali, Facultad de Ingeniería, Programa de ingeniería industrial (1)
Universidad Santiago de Cali, Facultad de Ingeniería, Programa de ingeniería industrial (2)

Resumen

La presente investigación analiza las prácticas de responsabilidad social en un emprendimiento informal de comida rápida ubicado en Santiago de Cali en 2024. Donde se pudo afirmar que los negocios informales si pueden realizar prácticas de responsabilidad social de manera implícita, cómo se determinó en la revisión de literatura. El objetivo general del estudio fue Analizar las prácticas socialmente responsables que se llevan a cabo en un emprendimiento informal de comida rápida en el año 2024. Este estudio se centró en determinar la forma en que realizan las prácticas en el negocio que, además, muestra interés en formalizarse. Para alcanzar el propósito se establecieron 3 objetivos específicos los cuales fueron Caracterizar las prácticas de responsabilidad social que se llevan a cabo en el emprendimiento de comida rápida, Examinar la implementación de las prácticas actuales de responsabilidad social y Proponer recomendaciones que fortalezcan la responsabilidad social en el emprendimiento de comida rápida. A través, de un enfoque metodológico cualitativo con alcance descriptivo y exploratorio, se aplicaron encuestas y entrevistas a los colaboradores y dueña del emprendimiento para identificar las prácticas existentes y oportunidades de mejora por medio de 4 variables que son la económica, social, medio ambiental y partes interesadas. Utilizando herramientas de ingeniería industrial se lograron obtener resultados donde muestran que la empresa tiene buenas relaciones con los proveedores, clientes y colaboradores, pero presenta dificultades en la gestión de manejo de residuos, transparencia financiera y la seguridad social de los colaboradores. Para abordar estas problemáticas se recomendaron estrategias cómo el plan de manejo de residuos y un plan de estándares mínimos del SG-SST, con el objetivo de reducir el impacto ambiental y mejorar las condiciones laborales de los colaboradores, lo cual ayudará a la empresa en su proceso de formalización.

Palabras Clave: Responsabilidad social, Emprendimiento, Sector informal, Variables de responsabilidad social.

Abstract

This research analyzes the social responsibility practices implemented by an informal fast-food venture located in Santiago de Cali in 2024. The study confirms that informal businesses are indeed capable of engaging in socially

responsible practices implicitly, as previously identified in the literature review. The main objective of this research was to analyze the socially responsible practices carried out by an informal fast-food business in 2024. The study focused on understanding how these practices are applied in a business that has also expressed interest in formalizing its operations. To achieve this, three specific objectives were established: to characterize the social responsibility practices implemented in the fast-food venture, to examine the execution of these current practices, and to propose recommendations to strengthen social responsibility within the business. The study adopted a qualitative methodological approach with a descriptive and exploratory scope. Surveys and interviews were conducted with the owner and employees of the business to identify existing practices and improvement opportunities through four variables: economic, social, environmental, and stakeholders. Using industrial engineering tools, the results showed that the business maintains good relationships with suppliers, customers, and employees. However, it faces challenges related to waste management, financial transparency, and employee social security. To address these issues, strategic recommendations were made, such as implementing a waste management plan and a minimum standards plan aligned with the Occupational Health and Safety Management System (SG-SST). These strategies aim to reduce environmental impact and improve working conditions, supporting the business in its path toward formalization.

Keywords: Social Responsibility, Entrepreneurship, Informal Sector, Social Responsibility Variables.

1. INTRODUCCIÓN

En los últimos tiempos, los gobiernos han buscado fomentar la creación de emprendimientos y microempresas para generar empleo y crecimiento económico en los países creando alternativas y proyectos para facilitar su creación (Alarcón & Andrade, 2020). Actualmente, las Pymes y los emprendimientos en Colombia son la principal fuente económica de millones de colombianos, ayudando a disminuir la pobreza y el desempleo (Dirección de Innovación y Desarrollo Empresarial, 2023). En el caso de Colombia muchas microempresas que se crean no se formalizan, por lo que se generan esfuerzos y estrategias para fortalecer la capacidad de los emprendedores y llevarlos a la formalización (Cámara de comercio de Cali, 2021, p.2). Este tipo de estrategias permiten mejorar la calidad de vida de las personas contribuyendo en factores cómo el desarrollo social y económico. (Castillo, 2016).

Las empresas de comida rápida o restaurantes suelen aplicar estrategias de RS a través de la conciencia ecológica, relacionada con el consumo de recursos, por otro lado para reducir costos y garantizar la sostenibilidad económica se ha establecido comprar materias primas a campesinos y agricultores, incluso capacitando a los agricultores para que estos les puedan brindar el suministro, lo que también ayuda a fomentar la formación en sus colaboradores mejorando su calidad de vida, además del rendimiento económico de la empresa se busca establecer la mentalidad de la calidad del servicio ante todo, logrando una mejor interacción con sus clientes y la comunidad. (Ríos et al., 2017). Estas prácticas se deben aplicar en las Pymes y emprendimientos, incluyendo los informales, ya

que permitirá la sostenibilidad a largo plazo, mejorando su relación con empresas, proveedores y clientes (Garcés & Aguirre, 2022).

En Colombia el mercado laboral informal es uno de los principales sustentos de las familias colombianas y una característica principal de la estructura del mercado laboral en el país. Durante el segundo trimestre del año 2024, el sector de empleabilidad informal represento el 55,9%, donde la población de ocupados informales en las empresas grandes, medianas y pequeñas representan el 2,8%, 6,2% y el 22,5% respectivamente, y en las microempresas representan un 84,8% de informalidad, siendo la de mayor proporción. Además, en ciudades principales como Cali, valle del cauca la informalidad representa el 47,8% del mercado laboral en la ciudad (Departamento administrativo nacional de estadística [DANE], 2024, p 6). La alta tasa de informalidad en el país se debe a las pocas oportunidades laborales en el sector formal, la flexibilidad laboral y la necesidad de supervivencia económica de diversas familias. Además, la informalidad trae consecuencias negativas como la ausencia de protección social y derechos laborales, el acceso limitado a beneficios como la seguridad social, las pensiones y las prestaciones de salud. (Periódico UNAL, 2023). Así como la evasión impuestos y la ocupación de los espacios públicos, lo que genera congestión y deterioro, afectando la calidad de vida de los ciudadanos, además de aumentar la contaminación al no tener un adecuado manejo de residuos y basuras. (Camargo, 2014).

Ante esta problemática, países como Colombia ha establecido políticas en donde busca disminuir el trabajo informal. Desarrollando herramientas legales para que los colaboradores puedan asegurarse en el sistema de salud, pensiones y riesgos laborales de forma flexible. Así como la creación de incentivos para que las empresas del sector formal contraten a colaboradores informales (Ministerio de trabajo de Colombia, 2021). A pesar de estos esfuerzos la informalidad sigue siendo significativa en el país, lo que exige nuevas estrategias.

En este contexto, la responsabilidad social nace como una alternativa para que empresas y emprendimientos generen valor a la sociedad y sigan su camino hacia la formalización (Sultana, Rahman, & Khanam, 2022, p. 448). La responsabilidad social, permite mejorar los emprendimientos contribuyendo a una reputación positiva entre los clientes y la comunidad, permite ser sostenibles a largo plazo, adoptando prácticas que puedan mejorar la gestión de sus recursos, logrando mayor competitividad en el mercado, y abrirse a mercados más grandes debido a que actualmente, las personas valoran los negocios socialmente responsables, además de mejorar sus condiciones laborales, logrando un mejor entorno en el trabajo y mayor bienestar de sus colaboradores. (Téllez, 2014).

Actualmente se ha logrado evidenciar que el sector informal en países africanos y asiáticos realizan actividades de responsabilidad social de manera implícita, lo que les ha permitido avanzar en el bienestar social, económico y ambiental, motivados por legislaciones o por sus relaciones con la comunidad (Adeola et al., 2019). Para que estas empresas puedan aplicar la responsabilidad social se deben tener en cuenta 3 factores, como lo son la calidad de vida de los colaboradores, a través de la implementación de la seguridad social y beneficios laborales, los aportes que tiene la empresa con respecto al desarrollo y bienestar de la comunidad, y por último un factor ambiental que se

basa en establecer políticas para disminuir los impactos ambientales que esta pueda provocar (Sánchez, 2023).

Los emprendimientos de comida rápida informal no son ajenos a las problemáticas que enfrenta este sector, debido a que, al realizar sus operaciones dentro del sector informal, presenta barreras financieras significativas como la gestión de recursos, dificultades de rentabilidad y acceso limitado a créditos, impidiendo su sostenibilidad económica. Por otro lado, presentan problemas legales por el uso de espacio público, ya que su lugar de atención es sobre el andén de una calle, lo que puede afectar aspectos sociales como convivencia con la comunidad y posibles impactos ambientales debido a que su operación no está regulada. Un ejemplo de este contexto es el emprendimiento informal de comida rápida objeto de estudio que inició sus operaciones en diciembre de 2022 en el barrio La Primavera de Santiago de Cali. Este emprendimiento cuenta con un pequeño local destinado a la cocina y al despacho de pedidos, actualmente tiene 3 trabajadoras de cocina, un encargado de picar y un domiciliario, su horario de atención es desde las 12 del día a 11:30 pm de lunes a domingo.

El emprendimiento ha presentado interés en seguir su camino hacia la formalización con el fin de mejorar su estabilidad en el mercado y poder obtener beneficios al formalizarse, así como mejorar las condiciones laborales. Sin embargo, no es claro si el negocio ya está llevando a cabo prácticas que beneficien a sus colaboradores y su entorno laboral, así como a su empresa con medidas que regulen su impacto ambiental o económico que puedan considerarse como prácticas socialmente responsables, ya que la aplicación de estas les permitiría mejorar diferentes factores que le ayudaran formalizarse. Por lo tanto, es importante analizar si estas prácticas existen y si se pueden mejorar, con el fin de optimizar sus operaciones e impactos en la comunidad y colaboradores. Se busca responder la siguiente pregunta: ¿Qué prácticas socialmente responsables se generan en el emprendimiento de comida rápida y cómo se podrían mejorar para contribuir a su formalización?

El concepto de responsabilidad social ha ganado relevancia en los últimos años en el contexto empresarial, debido a que permite la resolución de problemas sociales, laborales y ambientales independientemente del tamaño de la empresa. En mayor proporción las grandes corporaciones (Adeola et al., 2019). Sin embargo, las empresas pequeñas y los emprendimientos pueden desarrollar estas prácticas, pero estas enfrentan diferentes desafíos, especialmente en el sector informal, debido a barreras financieras y legales, las cuales dificultan su implementación de manera formal (Villanueva et al., 2020).

La implementación de estas prácticas puede traer beneficios para el sector informal, como un mejor desarrollo económico y la mejora de las condiciones laborales y ambientales, permitiendo la sostenibilidad del negocio (Téllez, 2014). Sin embargo, la limitación de estudios sobre la implementación de las prácticas de responsabilidad social en el sector informal deja una gran brecha de conocimientos, imposibilitando ver de qué manera son realizadas y que beneficios le traer al sector informal. Al analizar el emprendimiento de comida rápida, se realiza una contribución empírica para ampliar el conocimiento sobre la implementación de estrategias y prácticas socialmente responsables

en contextos menos regulados.

En este contexto, la presente investigación se enfocó en el análisis e interpretación de las prácticas socialmente responsables en el emprendimiento de comida rápida perteneciente al sector informal. Realizando una exploración contextualizada de las prácticas de responsabilidad social en el emprendimiento, lo cual ayudo a comprender los desafíos y beneficios que estas prácticas tienen en el sector informal. En donde se pudo identificar las estrategias que esta microempresa implementa, permitiendo generar recomendaciones que ayuden a reducir los impactos negativos asociados con la informalidad del emprendimiento, contribuyendo así al bienestar de sus colaboradores y la comunidad, lo cual beneficia directamente a la empresa que lo aplique ayudando a mejorar su impacto social, ambiental y desempeño económico.

Para el desarrollo de la investigación se realizó revisión de la literatura centrada en la responsabilidad social y el sector informal, con un enfoque específico en el sector de comidas rápidas informales. Sin embargo, no se encontró literatura específica sobre este sector. Por lo tanto, para explorar las prácticas de responsabilidad social en el sector informal, se amplió la revisión de la literatura a nivel general, abarcando diferentes sectores económicos.

Autores como Villanueva et al. (2020) y Adeola et al. (2019) lograron encontrar que los emprendedores y negocios informales si podían realizar estas prácticas, aunque de forma implícita, dadas sus condiciones difíciles y vulnerables y se pudo determinar que reconocen la importancia de los aspectos económicos y de rentabilidad, además de que realizan prácticas consientes centradas en tener una buena atención con los clientes y proveedores, proporcionar un ambiente de trabajo agradable para los colaboradores, pero concuerdan que presentan poco interés en aspectos ambientales, pero se pueden impulsar por leyes y normativas, tal y cómo lo menciona Sánchez (2023) sobre que este sector lleva a cabo prácticas que impactan negativamente el medio ambiente, aunque existen excepciones a este último factor ya que los autores Vazquez-Brust et al. (2024) especifican en su estudio que los negocios del sector informal en Ghana se centran en el cuidado del medio ambiente y proteger las condiciones de salud de sus colaboradores, impulsados por filosofías y creencias. Por otro lado, Uzo & Shittu (2019) y Russo & Tencati (2009) destacan la necesidad de que el sector informal incluya prácticas de responsabilidad social, ya sea con políticas para la implementación con el fin de contribuir al desarrollo del país o por los beneficios económicos y sostenibilidad que estas prácticas le pueden generar a estas empresas.

Los autores Téllez (2014) y Montoya & Machado (2014) concuerdan en que el sector informal realiza prácticas de RS que se basa en la buena relación y atención a los clientes, así como cumplir con el buen trato y compromiso con sus proveedores o jefes, así como el interés de este sector en el apoyo a la comunidad, donaciones y servicio social. Por último el autor Gaviria (2020) realizó su estudio centrado en un diagnóstico de la situación de los colaboradores de una plaza de mercado donde se determinó que los colaboradores no están afiliados a seguridad social, y están expuestos a diferentes riesgos laborales, por lo tanto, formularon estrategias de responsabilidad social enfocados en la seguridad y salud en el trabajo, cómo normalizar la jornada laboral de los colaboradores, establecer

señalizaciones en los puestos de trabajo, medidas preventivas para prevenir riesgos laborales, crear un programa de recolección de basuras y manejo de residuos.

Por lo tanto, el objetivo del presente estudio es analizar las prácticas de responsabilidad social en un emprendimiento de comida rápida informal en la ciudad de Cali, esto se logró a partir de la caracterización de las prácticas de responsabilidad social, donde también se examinaron las prácticas actuales realizadas por la empresa y se propusieron mejoras que apoyan su proceso de formalización y que fortalezca su responsabilidad social, centradas en la variable ambiental y social. Esto se logró a través de la investigación de las prácticas actuales que se realizan en el sector según la literatura científica, identificando un cuestionario a aplicar en una encuesta a los colaboradores y una entrevista semiestructurada abierta, describiendo y analizando los resultados y problemáticas identificadas en la entrevista mediante un diagrama de Ishikawa para establecer recomendaciones desde el área de ingeniería industrial, cómo el plan de estándares mínimos de la resolución 0312 para el sistema de gestión y seguridad en el trabajo, y un plan básico de manejo de residuos para disminuir el impacto ambiental del emprendimiento.

2. MATERIALES Y MÉTODOS/METODOLOGÍA

Para llevar a cabo la presente investigación, se optó por un enfoque metodológico cualitativo con un alcance descriptivo-exploratorio. Según Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) el enfoque cualitativo se centra en entender diferentes fenómenos o características desde la percepción de quien lo vive. Además, el mismo autor plantea que los estudios descriptivos pretenden detallar las características y funciones de un fenómeno específico y los exploratorios son utilizados cuando existe pocos antecedentes sobre el fenómeno estudiado. La investigación se centró en describir detalladamente las prácticas actuales de responsabilidad social en el emprendimiento de comida rápida, donde se determinó cómo se implementan estas prácticas en el sector informal, dado que hay poca información y literatura sobre las cosas que se realizan en el sector informal de comida rápida.

La población que se identificó son los colaboradores del emprendimiento de comida rápida y la dueña que está constituida en el sector informal y la muestra se desarrolló realizando entrevistas. El emprendimiento tiene 5 empleados, donde 4 son mujeres, 3 de ellas tienen entre los 24 y 32 años, y la otra empleada tiene 56 años, el otro empleado es un hombre de 20 años que es el domiciliario, la dueña tiene 29 años, todos viven en el mismo sector del emprendimiento, que está catalogado como estrato 3.

Para llevar a cabo el desarrollo metodológico de la investigación se optó por dividirlo en 4 fases principales y son las siguientes:

2.1 Fase 1 revisión de literatura

Se realizó una revisión de literatura de documentación relevante sobre las prácticas de Responsabilidad Social en el sector informal para abarcar diferentes sectores económicos, con el propósito de descubrir estrategias de

Responsabilidad Social Empresarial aplicables en el sector informal, esto utilizando bases de datos investigativas cómo Scopus, Science Direct, Taylor and Francis, Google scholar, etc.

2.2 Fase 2 encuesta cuantitativa y cualitativa

Se construyo desde cero una encuesta cerrada en escala Likert y una encuesta semiestructurada abierta, teniendo en cuenta la revisión de literatura sobre el tema y las variables que se mencionan en la literatura para la construcción de las preguntas. La encuesta y el cuestionario de entrevista, paso por un proceso de validación por medio de profesores de la universidad Santiago de Cali. Estos cuestionarios se aplicaron a los 5 colaboradores del emprendimiento de comida rápida y a su dueña, estas encuestas se encuentran en la sección de anexos.

La encuesta cuantitativa se realizó con el objetivo de obtener datos medibles y comparables en una escala del 1 al 5, donde 1= totalmente en desacuerdo, 2= en desacuerdo, 3= neutral, 4= de acuerdo y 5= totalmente de acuerdo. Para esta encuesta se trabajaron 4 variables principales de responsabilidad social, identificadas en la revisión de literatura, divididas en económico, social, medio ambiental y partes interesadas, teniendo en cuenta unos aspectos dentro de cada variable para profundizar en cada pregunta, los cuales se muestran en los anexos de la investigación. Para interpretar los resultados de la encuesta se realizó un promedio con los resultados por variable, en donde si la escala es menor que 1.9 significa que realiza muy pocas prácticas, entre 2.0 a 2.9= realiza pocas prácticas, entre 3.0 a 3.8= realiza prácticas con eventualidad, entre 3.9 a 4.5= realiza las prácticas en gran proporción y entre 4.6 a 5.0= realiza por completo las prácticas

El cuestionario con enfoque cualitativo se estructuro con el propósito de profundizar en preguntas clave y de interés, con la finalidad de entender cómo se están llevando a cabo los procesos en la microempresa, donde se determinó si se estas prácticas se presentan en el emprendimiento, además de la forma en que las realizan, especificando si estas son de manera formalizada o surgen implícitamente. Esta entrevista se aplicó a 5 colaboradores y la dueña, teniendo en cuenta las mismas variables de la encuesta cuantitativa pero esta vez profundizando en los ingresos y la rentabilidad, la transparencia financiera, el consumo de recursos naturales y normativas ambientales, condiciones laborales, capacitación y en las partes interesadas están los clientes, proveedores y colaboradores.

2.3 Fase 3 interpretación

Se describió de manera detallada la información recolectada de las prácticas de responsabilidad social, transcribiendo las entrevistas, y con base en eso se realizaron diferentes graficas de la encuesta cuantitativa que demostró la percepción de los colaboradores respecto a cada una de las variables de responsabilidad social, determinando el comportamiento de estas prácticas dentro de la microempresa. Para mostrar los resultados de la entrevista abierta, se realizó una tabla identificando el patrón de respuesta por cada variable, y se comparó la información recolectada con lo investigado en el marco teórico. Por otro lado, se realizó un diagrama de Ishikawa donde se abordó la problemática de la empresa para encontrar sus causas más significativas. Las ramas del diagrama

se conformaron por las variables de responsabilidad social, y además se realizó un análisis de las diferentes soluciones que se generaron, usando diferentes criterios para la selección de la mejor solución.

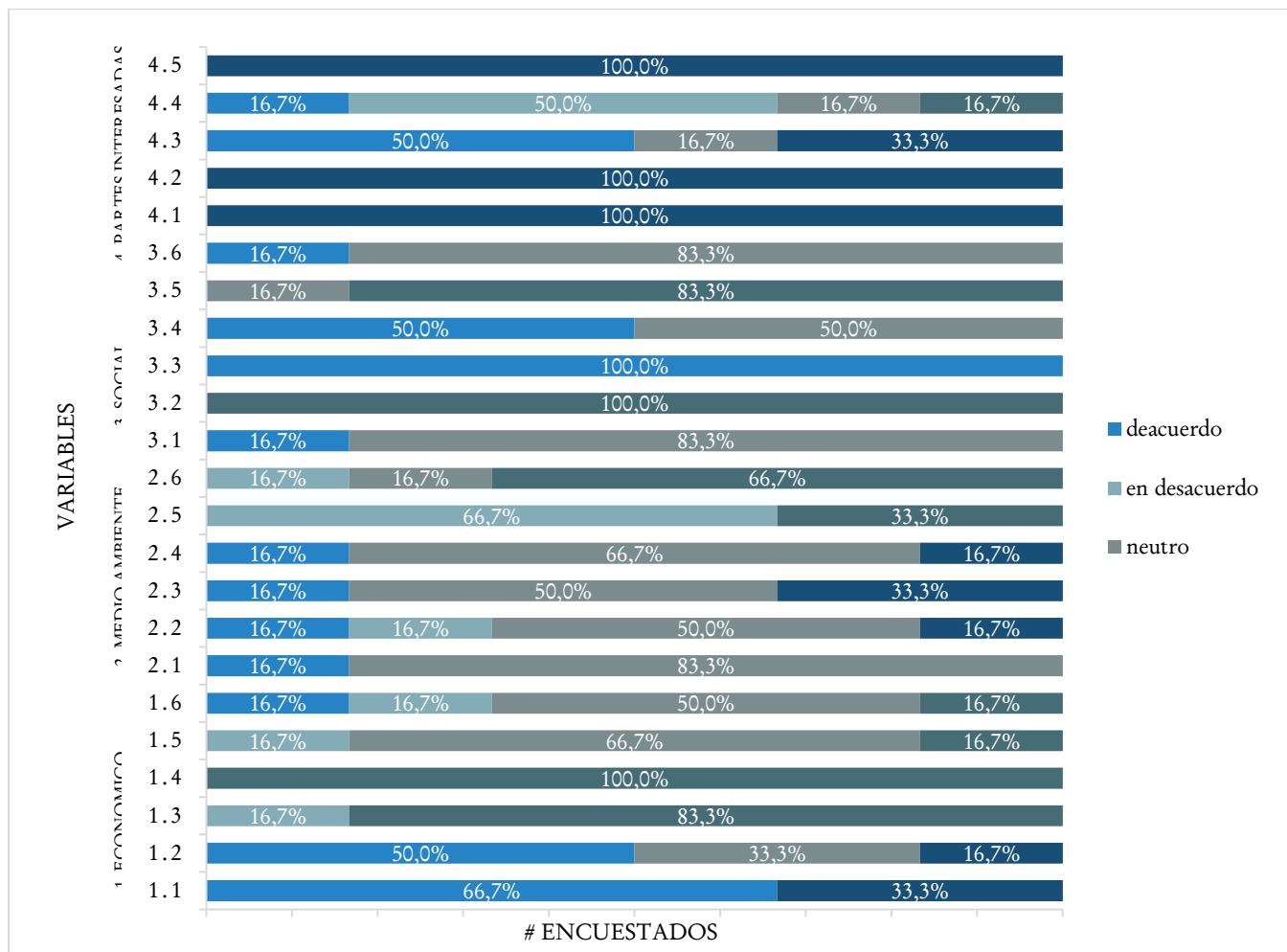
2.4 Fase 4 propuestas de mejora

De acuerdo con los resultados en el diagrama de Ishikawa, se realizaron 2 propuestas de mejora desde la ingeniería industrial, que se centraron en la variable social donde se diseñó un plan de estándares mínimos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo de la resolución 0312 del 2019 atribuido a la causa de falta de seguridad social y en la variable medio ambiental se estructuró un plan de manejo de residuos relacionado con la ISO 14001:2015 atribuido en el mal manejo de residuos y desechos por parte del emprendimiento mostrando un diagnóstico básico requerido por las soluciones seleccionadas y un plan de acción que el negocio debe seguir para abordar el problema.

I. RESULTADOS

En esta sección se presentan los resultados obtenidos a raíz de la aplicación de las encuestas sobre responsabilidad social a los colaboradores del emprendimiento de comida rápida informal, en primer lugar, se muestran los hallazgos obtenidos con respecto a la encuesta cuantitativa, y para profundizar más se presentan los principales resultados y patrones de respuesta obtenidos en la entrevista abierta. La figura 1 que se presenta a continuación muestra los resultados obtenidos de la encuesta en escala Likert, en la cual se evaluaron 4 variables de responsabilidad social, donde cada pregunta se encuentra explicada en la sección de anexos, y las respuestas se categorizan en cinco niveles: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, neutral, de acuerdo y totalmente de acuerdo, en donde se muestra el porcentaje entre los 6 encuestados que contestaron a la pregunta y en qué nivel la calificaron.

Figura 1. Percepción de los encuestados frente a las variables de RS.



Fuente: Creación propia

De acuerdo con la figura anterior los resultados reflejan una tendencia variada en la percepción de los encuestados sobre las prácticas del negocio. Se logró identificar que en la variable de partes interesadas se concentran la mayor parte de respuestas positivas mostrando que el 100% de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo en que se realizan prácticas de responsabilidad social, que corresponden a aspectos de clientes, proveedores y competencias, lo que demuestra que el negocio mantiene buena relación con estas partes, pero con respecto al gobierno y los colaboradores se presenta mayor variación en las respuestas, lo que implica que se deben mejorar la gestión de la relación con estas partes, para mejorar la percepción.

En la variable de medio ambiente las respuestas se concentran en tendencias negativas, entre totalmente en desacuerdo, en desacuerdo y neutral, relacionado con prácticas de consumo de recursos, impacto ambiental y manejo de residuos, esto significa que más del 50% de los encuestados consideran que no se realizan suficientes prácticas ambientales en el negocio. Por otro lado, en la variable social, se presenta mayor tendencia hacia las respuestas neutras, en aspectos como condiciones laborales y opinión de los colaboradores las respuestas hacia esta calificación representan aproximadamente el 83%, y por otro lado el 100% de los encuestados están de acuerdo en que las

prácticas empresariales en el negocio son justas para la pregunta 3.3, y también el 100% coinciden en que están en total desacuerdo con la pregunta 3.2 que está relacionada con cómo se desarrolla el negocio con la comunidad.

Por último, en la variable económica, de acuerdo al tipo de pregunta se presenta una calificación distinta por parte de los encuestados, por ejemplo, para las preguntas 1.1 y 1.2 entre el 50% y 67% de los colaboradores están de acuerdo con que el negocio puede operar a largo plazo y sus ingresos les permiten suplir sus necesidades básicas, por otro lado más del 83% de los encuestados se encuentran totalmente en desacuerdo con las preguntas 1.3 1.4 donde se indica si el negocio a obtenido ayudas o financiamientos para su operación, y se presentan una tendencia neutral entre el 50% y 67% de los encuestados, para las preguntas 1.5 y 1.5 que se relaciona con la transparencia financiera y el impacto económico. Esta variación en las respuestas representa que la empresa debe trabajar en los aspectos económicos para que pueda sostenerse a largo plazo.

Para poder comprender mejor los resultados obtenidos, debido a la variación de la calificación de los encuestados por cada variable de responsabilidad social, se realiza un promedio de las calificaciones dadas por variable para determinar su nivel realización de prácticas a nivel general por variable. Se muestran los resultados en la tabla 1 de acuerdo con las respuestas de cada encuestado a continuación:

Tabla 1. Promedio por variable de RS

Encuestado	Económico	Medio ambiente	Social	Partes interesadas
Encuestado 1	2,8	2,3	2,7	4,4
Encuestado 2	2,5	2,5	2,7	4,2
Encuestado 3	2,2	2,7	2,5	4,4
Encuestado 4	2,8	3,2	2,7	4,2
Encuestado 5	2,5	3,8	3,2	4,4
Encuestado 6	2,7	2,5	2,5	4,2

Fuente: Creación propia

Los valores de la tabla anterior están de acuerdo con la escala de calificación de interpretación mencionada en la fase 2 de la metodología, donde se puede ver que la tendencia de respuestas de la variable económica, medio ambiental y social se encuentran en rangos de respuesta entre 2,2 - 2,8 lo que significa la realización de pocas prácticas, y en la variable de partes interesadas se muestra valores mayores a 4, lo que representa que se realizan gran cantidad de prácticas. Además, se muestra la interpretación de esta tabla a continuación en la figura 2:

Figura 2. Percepción de las prácticas realizadas de acuerdo con los encuestados



Fuente: Creación propia

De acuerdo con estos resultados, se caracterizan las prácticas de responsabilidad social en el negocio en las 4 variables identificadas cómo: económico, medio ambiente, social y partes interesadas. La figura 2 muestra de forma general la frecuencia con la que el negocio realiza las prácticas de acuerdo con cada variable se observa que en la variable económica los 6 encuestados indican que se realizan pocas prácticas, en donde de acuerdo con las preguntas de la encuesta cuantitativa están relacionadas con la sostenibilidad económica, ingresos y transparencia financiera. En la variable medio ambiental si bien algunas prácticas se realizan con eventualidad, 4 encuestados coinciden en que se realizan pocas prácticas, relacionadas con gestión de residuos, consumo de recursos naturales, normativas etc. En la variable social se presenta una tendencia similar al medio ambiental, donde 5 encuestados coinciden en que se realizan pocas prácticas, relacionadas con condiciones laborales, capacitación, entre otras, estos aspectos de cada variable se pueden ver en la sección de anexos. Por último, en la variable de partes interesadas se obtuvo un resultado positivo ya que los 6 encuestados coinciden en que se realizan las prácticas en gran proporción, demostrando una buena gestión de sus relaciones.

Por otro lado, para mostrar los resultados de la encuesta cualitativa que se encuentra en la sección de anexos, se realizó una tabla con los patrones identificados entre las respuestas de los encuestados, por cada variable y desglosado en los aspectos evaluados de la siguiente manera:

Tabla 2. Patrones identificados en encuesta cualitativa

Variable	Aspecto	Patrón identificado	Respuesta
Económico	Ingresos y Rentabilidad	Registro manual	E4: "Nos pide anotar todas las ventas del día en un cuaderno, y diariamente saca el dinero del surtido y para el arriendo"
	Transparencia Financiera	Sin control financiero	E4: "No considero que sea clara porque no se lleva un control estricto, cómo solo se anota en un cuaderno es difícil"
Medio ambiente	Consumo de Recursos Naturales	Cuidado de energía, reciclaje básico sin manejo estructurado de residuos	E2: "Se reciclan las botellas platicas y se entregan a los recicladores, se mantiene el local limpio y no se desperdicia agua, para los desechos no se maneja ninguna separación. Y las luces solo se prenden cuando esta oscuro"

	Normativas ambientales	Poco acogimiento a normativas, alto uso de plástico	E5: "No hemos podido reducir el uso, ya que manejamos muchos domicilios y utilizamos icopor y bolsas blancas, lo único es que ya no damos vasos plásticos y tratamos de que todo lo que se consuma en el local sea en platos"
Social	Condiciones Laborales	Uso de elementos de protección personal	E4: "Se utilizan gorros, guantes y delantales para el manejo de la comida y evitar quemaduras"
	Capacitación y Desarrollo	No hay capacitaciones formales	E3: "No hay capacitaciones cómo tal, pero cuando alguien nuevo entra, los que ya sabemos le explicamos lo básico."
Partes interesadas	Clientes	Buena atención y promociones	E6: "Trato de siempre ser atenta con los clientes, atenderlos rápido y se hacen promociones semanales en ciertos productos"
	Proveedores	Relaciones cordiales sin proceso de selección estructurado	E5: "Comparo diferentes proveedores y salsamentarias, en relación con precios y calidad de los productos, y para mantener buenas relaciones pago a tiempo a los proveedores ya que se les paga semanal, se tiene un trato cordial y ya."
	Colaboradores	Buen trato y beneficios de alimentación	E1: "El trato a los colaboradores es bueno, la jefe es muy buena nos da permisos cuando los necesitamos, nos dan la comida todos los días"

Fuente: creación propia

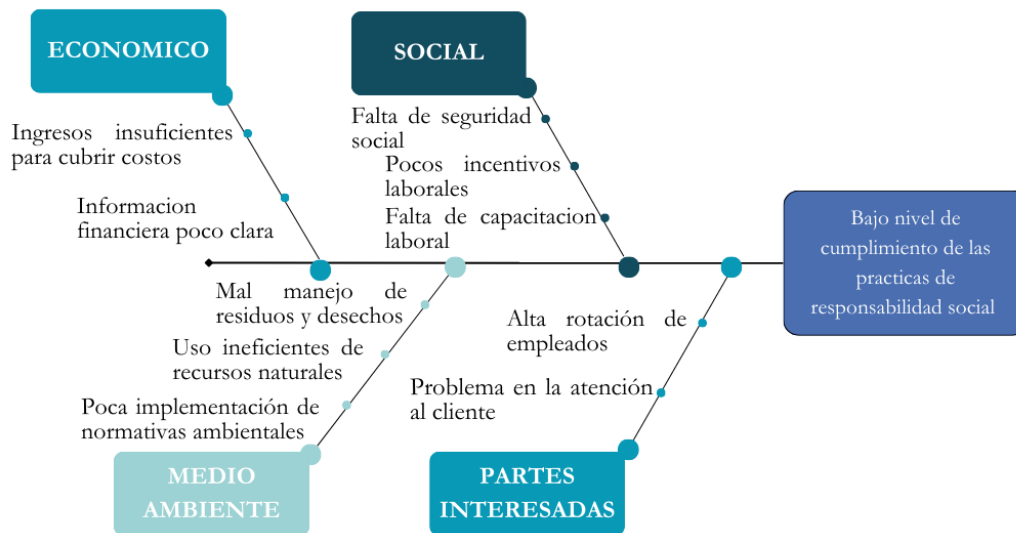
De acuerdo con los resultados de la encuesta se puede interpretar que el emprendimiento de comida rápida presenta fortalezas en la gestión de partes interesadas en factores clave cómo la atención a clientes y trato a colaboradores y proveedores, pero cabe destacar que no cuentan con políticas y criterios de selección de proveedores, lo que puede provocar una mala elección de proveedores. Por otro lado, se presentan falencias en los demás aspectos, ya que no se presentan enfoques estructurados en los diferentes aspectos. En términos económicos, todo se hace de forma manual lo que dificulta el acceso a la información financiera y el manejo eficiente de los recursos económicos, lo que puede llevar a un uso inadecuado de los recursos lo que puede provocar problemas financieros, evitando que tenga buena rentabilidad y por ende que se pueda sostener económicamente a largo plazo.

Desde el ámbito medio ambiental, aunque realizan esfuerzos por reciclar y tener prácticas que disminuyan el consumo de energía, no se cuenta con algo formalizado, aunque se destaca que tienen la intención de aportar al cuidado del medio ambiente no se realiza ningún proceso estructurado para el manejo de residuos y desechos orgánicos e inorgánicos, y tampoco un reciclaje estructurado, ya que el que realizan es solo de botellas plásticas, además su falta de acogimiento a las normativas medio ambientales cómo la disminución de plásticos de un solo uso, puede provocar que los sancionen económicamente, por falta de regulación ambiental en el establecimiento. En cuanto a lo social, se destaca únicamente cómo condición de seguridad laboral el uso de elementos de protección personal para evitar cortes y quemaduras en cocina, pero no cuentan con ningún otro medio, teniendo en cuenta que todo trabajador por ley debe tener seguridad social, se está incurriendo en faltas graves que pueden llevar a sanciones e incluso el cierre del establecimiento, al no operar bajo condiciones seguras para los colaboradores.

De acuerdo con estos resultados se puede interpretar que la empresa enfrenta un problema referente al bajo nivel de cumplimiento de prácticas de responsabilidad social, lo cual impide su proceso de formalización y sostenibilidad a largo plazo, por lo tanto se muestra a continuación el diagrama de Ishikawa para la problemática mencionada, evaluando 4 ramas principales identificadas de responsabilidad social para el negocio de comida rápida, donde se

analizó el entorno de la microempresa y las respuestas tanto de la encuesta cuantitativa cómo cualitativa, lo que permitió profundizar más en cómo se realizan las prácticas en el negocio y determinar las causas del problema por cada variable de RS y así lograr proponer la mejor solución para la problemática.

Figura 3. Diagrama de Ishikawa.



Fuente: Creación propia

En el diagrama anterior se determinaron las causas a abordar en la problemática identificada, en el ámbito económico se determinó que las causas principales son los ingresos suficientes y la información financiera poco clara porque esto no permite que la empresa invierta en mejorar sus procesos y rentabilidad, además afecta su rentabilidad y sostenibilidad económica, por otro lado en el ámbito social se incluyó la falta de seguridad social, los pocos incentivos laborales y la falta de capacitación, esto afecta el bienestar de los colaboradores dentro del negocio y además puede incurrir en sanciones por parte de entidades reguladoras. Por otro lado, en medio ambiente se contempló el mal manejo de residuos y desechos, uso ineficiente de recursos y la poca implementación de normativas ambientales, demostrando que la empresa no cuenta con una eficiente gestión ambiental, siendo este un factor principal y relevante para las organizaciones que aplican responsabilidad social, y por último, en partes interesadas se centra en problemas en la atención al cliente y la alta rotación de colaboradores, esta última aunque no se muestra cómo un patrón en los resultados de la encuesta cualitativa, si se menciona por un trabajador del emprendimiento.

Con las causas definidas se realiza una matriz de selección de solución para abordar la problemática, para esto a cada causa identificada se define una posible solución y se evalúan 4 criterios, donde se puntuó cada solución de 1 a 3 donde 1= bajo, 2= medio, 3= alto, de acuerdo con los criterios que se mencionan en la siguiente tabla y teniendo en cuenta el contexto y alcance de la empresa, es decir, si la empresa lo puede realizar o no de la siguiente manera:

Tabla 3. Criterios de selección solución

Categoría	Causa	Solución	Criterios				Total
			¿Desaparece la causa?	Factible	¿Medible?	Facilidad de implementar	
Económico	Ingresos insuficientes para cubrir costos	Implementar un sistema de gestión financiera usando un análisis costo - beneficio ACB para determinar la viabilidad financiera del negocio.	2	2	3	2	9
	Información financiera poco clara	Contratar un administrador para que gestione las finanzas del negocio	1	2	2	2	7
Social	Falta de seguridad social	Diseñar un plan de estándares mínimos del SG-SST	3	2	3	2	10
	Pocos incentivos laborales	Diseñar un plan de incentivos basado en el desempeño y bienestar del trabajador	2	2	2	2	8
	Falta de capacitación laboral	Diseñar un plan de capacitación anual para los colaboradores en torno a manipulación de alimentos y atención al cliente	2	2	2	2	8
Partes interesadas	Alta rotación de colaboradores	Diseñar un Plan de criterios de selección de colaboradores.	1	2	2	3	8
	Problemas en la atención al cliente	Diseñar un plan de capacitación en atención al cliente y crear protocolos estandarizados para la atención	1	2	2	2	7
Medio ambiente	Mal manejo de residuos y desechos	Diseñar un plan de manejo de residuos	2	2	3	3	10
	Uso ineficiente de recursos naturales	Diseñar un plan de reaprovechamiento de residuos	2	2	3	2	9
	Poca implementación de normativas ambientales	Diseñar un sistema de gestión ambiental basado en normativas vigentes	3	2	3	1	9

Fuente: Creación propia

Al realizar el proceso de selección de la solución, se escogieron las dos soluciones con mayor puntuación que en este caso son en la variable social para la causa de falta de seguridad social, con una puntuación de 10 y para la variable de medio ambiente, la causa del mal manejo de residuos y desechos, también con una puntuación de 10, Para dar solución a la falta de seguridad social se plantea un plan de estándares mínimos del SG-SST de la resolución 0312 del 2019 con el fin de que la empresa pueda instaurar un sistema básico de seguridad y salud en el trabajo, además para dar solución al mal manejo de residuos y desechos se diseñó un plan de gestión de residuos, ajustado al alcance y necesidades básicas de la empresa teniendo en cuenta la norma ISO 14001, estas causas seleccionadas son las que se deben abordar en primer lugar ya que si estas no se trabajan, pueden traer problemas legales y sanciones para la empresa, y es esencial para iniciar su proceso de formalización.

De acuerdo con lo anterior se presentan los planes de acción para las dos propuestas de mejora enfocadas en un plan de manejo de residuos para el negocio de comida rápida y en los estándares mínimos de la resolución 0312 de

2019 para el sistema de seguridad y salud en el trabajo, donde se realizó un diagnóstico inicial para cada propuesta de la siguiente manera:

Plan de manejo de residuos

Para realizar el plan de manejo de residuos se realizó en primer lugar la identificación de los residuos que se generan en las operaciones diarias del emprendimiento de comida rápida, teniendo en cuenta tanto el proceso de producción de los alimentos, cómo la atención al cliente y la recepción de los insumos por parte de los proveedores, y se clasificaron de la siguiente manera:

Tabla 4. Identificación de residuos generados

Tipo de residuos	Descripción	Origen	Características
Orgánicos	Restos de alimentos no consumidos y desechos de la preparación	Preparación y consumo de comida	Biodegradables
Aceite usado	Aceite residual de los alimentos que se fritan	Cocción de alimentos fritos	Requiere un manejo especial
Plásticos y vidrios	Bolsas y envases plásticos usados para servir o empacar alimentos y bebidas, así como las botellas de vidrio de bebidas.	Atención y preparación de pedidos de clientes	Reciclables
Icopor	Empaques utilizados para servir alimentos cómo hamburguesas y salchipapas	Atención al cliente y domicilios	No biodegradable
Papel y cartón	Servilletas, palillos, y empaques de proveedores	Servicio al cliente e ingreso de insumos enviado por proveedores	Reciclable

Fuente: creación propia

Al tener identificados los residuos que se generan en el negocio, se pudo determinar que estos presentan características diferentes y por lo tanto requieren una diferente gestión para cada tipo de residuo, ya que tienen residuos biodegradables, que se pueden reciclar (inorgánicos), no biodegradables que de acuerdo con normativas actuales se cómo la ley de plásticos de un solo uso, se debe generar transición a materiales biodegradables. Teniendo esto en cuenta, se realizó un diagnóstico para definir cómo se están gestionando actualmente estos residuos y que se debe plantear de la siguiente manera:

Tabla 5. Diagnóstico del plan de manejo de residuos

Categoría	Descripción del problema
Generación de residuos	Se genera un alto nivel de residuos debido a su actividad de comida rápida. Los residuos orgánicos que genera son: restos de comida, verduras, carnes, etc. Y los residuos inorgánicos son: empaques de icopor, vasos y platos de plástico, empaque de icopor, cubiertos desechables, etc.

Cumplimiento de normativa	La empresa no ha implementado completamente la ley de plásticos de un solo uso (ley 2232 de 2022). Actualmente lo que hacen es servir los alimentos en recipientes y vasos de pasta o vidrio cuando los clientes van a consumir el producto en el local, pero en los domicilios si se debe de utilizar los empaque de icopor y cubiertos desechables, además del uso de bolsas plásticas comunes.
Separación y almacenamiento	No se cuenta con un sistema de separación de residuos, no existen contenedores que ayuden en esta separación y los colaboradores no tienen la capacitación en la separación de los residuos orgánicos e inorgánicos.
Gestión de residuos orgánicos	Todos los residuos que se generan se juntan todos en un solo contenedor, no hay un sistema para los residuos inorgánicos, lo que genera un desperdicio de los recursos aprovechables.
Gestión de residuos inorgánicos	Todos los residuos se almacenan en bolsas plásticas sin una clasificación adecuada y no tienen un sistema claro para almacenar los residuos que son inorgánicos cómo las botellas de vidrio o botellas plásticas pequeñas.
Reciclaje	Actualmente en la empresa no hay un sistema para el reciclaje y todo termina en el mismo contenedor, lo único que logran recuperar son las botellas plásticas de tamaño mayor a 1 litro.

Fuente: creación propia

De acuerdo con este diagnóstico se han detectado varios desafíos en el manejo actual de residuos cómo la falta de separación de residuos que dificulta el reciclaje y el aprovechamiento de materiales, el mal manejo de aceites usado que puede causar contaminación en el medio ambiente, el uso excesivo de icopor que es un material no biodegradable el cual tiene un impacto ambiental negativo, la falta de sistemas de reducción de residuos generan lo que produce que se tenga una alta generación de residuos, además la falta de capacitación de los colaboradores también dificulta generar conciencia medio ambiental y la falta de separación de los desechos, por último el desconocimiento o falta de aplicación de normativas pueden generar sanciones por parte del gobierno. Teniendo en cuenta esto, se plantea una serie de estrategias centrada en el manejo de residuos, pensando en el contexto de que es un negocio pequeño y que debe comenzar a gestionar su impacto ambiental, y se plantea de la siguiente manera:

Tabla 6. Plan de ejecución del manejo de residuos

Categoría	Propuesta	Objetivo	Responsable	Tiempo estimado
Generación de residuos	Reducir el uso de empaques de icopor, servilletas, plásticos y cubiertos desechables, mediante la sustitución de materiales biodegradables o reutilizables	Reducir la cantidad de residuos sólidos generados en el negocio	Dueño del negocio y encargado de compras	6 semanas
Clasificación y separación de residuos	Instalar contenedores de acuerdo con los colores establecidos en la resolución 2184 de 2019 del ministerio ambiental de Colombia: blanco: residuos aprovechables (plástico, papel, cartón). Verde: residuos orgánicos (restos de comida) negro: residuos no aprovechables (papel higiénico, servilletas usadas, aluminio).	Mejorar la separación de residuos	Dueño del negocio y colaboradores	3 semanas
Capacitación al personal sobre separación de residuos	Organizar talleres de capacitación y distribuir folletos informativos sobre la correcta gestión de residuos	Capacitar a los colaboradores sobre la importancia de la correcta gestión de residuos	Dueño del negocio y experto en gestión ambiental	4 semanas
Manejo de residuos orgánicos	Implementar un sistema de compostaje para aprovechar los restos de comida y reducir la cantidad de comida enviados a rellenos sanitarios	Reducir la contaminación ambiental de los residuos orgánicos	Personal de cocina	7 semanas
Gestión responsable del	Uso de contenedores herméticos y resistentes para el almacenamiento y contratación de servicios	Evitar la contaminación de suelos y	Dueño del negocio y empresa	2 semanas

aceite usado	certificados para su recolección	alcantarillados	recolectora	
Recolección y disposición final	Establecer alianzas con gestores ambientales y empresas de reciclaje para mejorar la disposición adecuada de los residuos	Fomentar la economía circular y mejorar el destino final de los residuos	Dueño del negocio	3 semanas

Fuente: creación propia

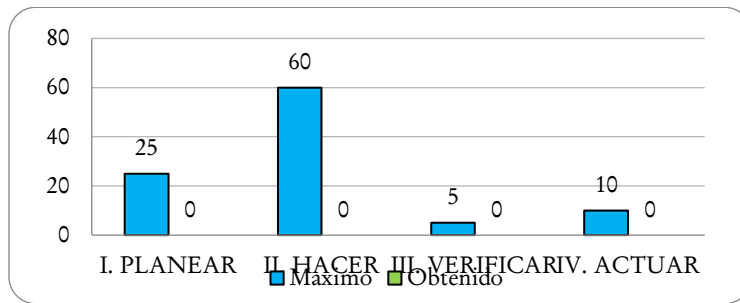
Se realiza el plan anterior, para que la microempresa pueda comenzar con aspectos básicos de gestión ambiental, cómo una correcta separación de residuos, la creación de alianzas estrategias con recolectores para la disposición final de los residuos generados, además sobre cómo se pueden aprovechar los residuos orgánicos, para disminuir la contaminación ambiental, y teniendo en cuenta que se debe capacitar a los colaboradores para que comprendan la importancia de la gestión ambiental, y cómo pueden mejorar sus prácticas para disminuir el impacto ambiental de la operación de la micro empresa logrando con esto cumplir con las principales y básicas normativas ambientales y disminuyendo su impacto ambiental.

Diseño de plan de estándares mínimos del SG-SST de la resolución 0312 del 2019

La resolución 0312 del 2019 establece un conjunto de normas y procedimientos que son de obligatorio cumplimiento, y se dirigen a colaboradores y contratistas con el fin de garantizar condiciones básicas de seguridad y salud en el trabajo, lo que busca prevenir los accidentes y enfermedades laborales.

En particular, para empresas con 10 o menos colaboradores, cómo es el caso de la microempresa de comida rápida que cuenta con 5 colaboradores, se aplican 7 estándares mínimos de seguridad y salud en el trabajo, clasificándolas en riesgo I, esto incluye asignar un tecnólogo en SST o profesional capacitado, verificar la afiliación al sistema de seguridad social integral, realizar programas de capacitación en SST, elaborar un plan anual de trabajo del sistema de Gestión de SST, llevar a cabo evaluaciones médicas ocupacionales, identificar y evaluar riesgos con el apoyo de la ARL, y ejecutar medidas de prevención y control. Dado los estándares anteriores se realizó una entrevista con la dueña de la empresa preguntando acerca del cumplimiento de cada uno de los estándares, donde se pudo determinar que la empresa no cumple con ningún estándar de SST y de acuerdo con la matriz de evaluación de estándares mínimos de la resolución 0312 que se muestra en los anexos, se tiene un cumplimiento del 0% de los estándares correspondientes. Además, se muestra a continuación la figura 4 y 5, que refleja el diagnóstico de la empresa por los ciclos de PHVA y el diagnóstico por estándar establecido respectivamente:

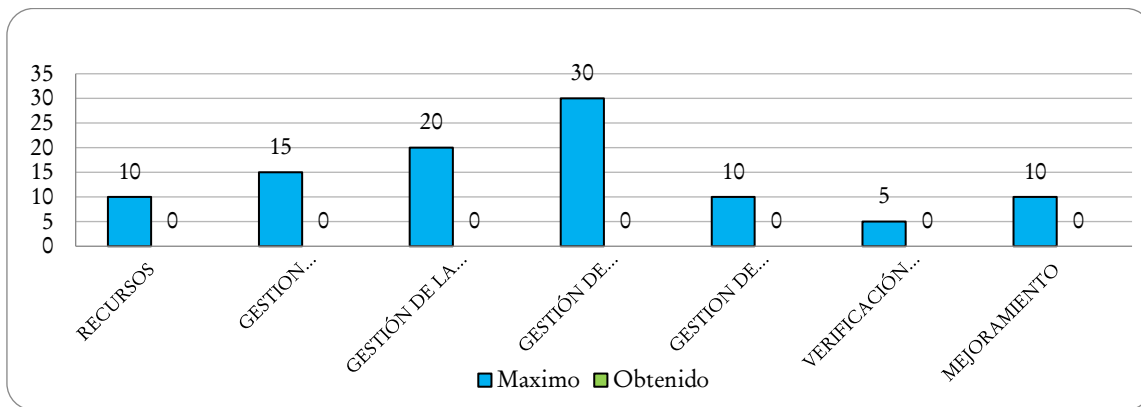
Figura 5. Resultado del diagnóstico desarrollado por ciclos de PHVA (%) planear, hacer, verificar y hacer. Según Resolución 0312 de 2019.



Fuente: Diagnóstico inicial a partir del anexo técnico 0312 de 2019.

Esta figura muestra que el cumplimiento de la microempresa para cada fase del ciclo PHVA dentro del SG-SST es del 0%, lo que indica que no tienen ninguna actividad implementada en materia de seguridad y salud en el trabajo. Esto expone a la empresa y sus colaboradores a posibles riesgos laborales y sanciones por no cumplir con las normativas.

Figura 6. Resultado del diagnóstico por Estándar Según Resolución 0312 del 2019.



Fuente: Diagnóstico inicial a partir del anexo técnico 0312 de 2019.

La figura anterior muestra que el cumplimiento de la microempresa con respecto a los estándares mínimos es del 0%, lo cual reafirma que la empresa no ha realizado ninguna acción para implementar un SG-SST.

Al realizar la evaluación de los estándares mínimo se obtuvieron los siguientes hallazgos de no cumplimiento de los ítems de SST para la microempresa:

- No cuenta con un profesional en SST, para realizar el diseño e implementación del sistema de gestión de SST.
- Ninguno de sus 5 colaboradores está afiliados actualmente al sistema de seguridad social integral.
- No tiene un plan o programa anual de capacitación en promoción y prevención de los riesgos laborales.
- No cuenta con un profesional en SST que diseñe el sistema de gestión de SST, tampoco se puede crear el plan anual de trabajo para su cumplimiento.

- No ha realizado las evaluaciones medicas ocupacionales a ninguno de sus colaboradores.
- No se ha realizado la identificación, evaluación y valoración de los riesgos laborales en la microempresa.
- Al no cumplir con el punto anterior no se pueden establecer las medidas de control y prevención.

De acuerdo con los hallazgos, se plantea un plan de trabajo donde se muestra cada actividad a desarrollar para poder cumplir con los 7 estándares mínimos que le corresponden al emprendimiento, empleando el ciclo de PHVA para la asignación de actividades, donde para el caso particular de la empresa, las medidas de intervención se presentan en el planear y hacer, se especifica el responsable y los tiempos de ejecución de cada actividad.

Tabla 7. Plan de trabajo estándares mínimos de SG-SST

CICLO	Actividad	Resp. ejecución	Tiempo de ejecución
PLANEAR	Contratar a un profesional para que diseñe e implemente el sistema de gestión de SST en la empresa	Dueña de la empres	12 meses
	Afiliar a los 5 colaboradores de la empresa SuperBurguers al sistema de seguridad social	Dueña de la empres	1 mes
	Elaborar el plan anual de capacitación a los colaboradores en promoción y prevención de los riesgos laborales	Profesional en SST	1 mes
	Crear el plan anual de trabajo para el cumplimiento de SG-SST	Profesional en SST	2 meses
HACER	Realizar las evaluaciones medicas ocupacionales	Profesional en SST	2 meses
	Realizar la identificación, evaluación y valoración de los riesgos laborales	Profesional en SST	1 mes
	Establecer las medidas de control y prevención de los riesgos identificados	Profesional en SST	2 meses

Fuente: creación propia

Con este plan de trabajo anual la empresa podrá cumplir con el requisito de los 7 estándares mínimos que le corresponden de acuerdo con su número de colaboradores, logrando mejorar las condiciones de seguridad de los colaboradores dentro de la empresa, logrando además dar su primer paso para la formalización, teniendo unas condiciones dignas de trabajo y optando por el bienestar de los colaboradores.

3. DISCUSION

Según lo obtenido en la investigación sobre las prácticas de responsabilidad social, Se puede comparar con lo investigado en el marco teórico, analizando cada variable de las entrevistas y encuesta realizada. En la variable económica según Villanueva et al. (2020) habla de que los emprendimientos informales se enfrentan a problemas sobre la sostenibilidad financiera y acceso a créditos y financiamiento. Y en los resultados obtenidos del emprendimiento en los instrumentos muestran que todo se hace de forma manual lo que dificulta el acceso a la

información financiera y el manejo eficiente de los recursos económicos. Esto puede llevar a un inadecuado uso de recursos y problemas en la toma de decisiones. También concuerda con lo encontrado por Russo & Tencati (2009) que habla sobre que la falta de formalización y estrategias financieras pueden limitar la estabilidad económica de los negocios informales.

En la variable medio ambiental según Adeola et al. (2019) y Sánchez (2023), indican que las empresas informales tienen un bajo compromiso con la gestión ambiental, pero pueden adoptar prácticas ambientales y normativas. También Vazquez-Brust et al. (2024) habla de que los emprendimientos informales tienden a no tener en cuenta la gestión ambiental como una prioridad, a menos de que existan regulaciones obligatorias. En los resultados se identificó que la empresa tiene la intención de reducir el impacto ambiental por medio de la separación de residuos y el uso eficiente de energía, pero sin una estructura formalizada. Además, el uso de plásticos de un solo uso sigue siendo un reto debido a la dependencia de empaques desechables y esto puede provocar que los sancionen económicamente, por falta de regulación ambiental en el establecimiento.

En la variable social según Téllez (2014) la responsabilidad social en el ámbito laboral es importante para la formalización de los emprendimientos. También Gaviria (2020), habla de que la ausencia de programas de capacitación. Y los resultados muestran que el emprendimiento maneja un ambiente laboral positivo en termino de trato y beneficio a los colaboradores, pero carece de un sistema de seguridad social al no operar bajo condiciones seguras para los colaboradores y capacitaciones formales, lo que significa que están incurriendo a faltas graves que pueden llevar a sanciones e incluso el cierre del establecimiento.

En la variable de partes interesadas según Ríos et al. (2017) hablan de que las empresas que implementan responsabilidad social tienen una mejor relación con sus clientes y proveedores, lo que les permite fortalecer su sostenibilidad en el mercado. Los resultados indican que el emprendimiento mantiene buenas relaciones con los colaboradores, clientes y proveedores. Sin embargo, la falta de criterios para la selección de proveedores podría afectar la calidad y estabilidad del abastecimiento.

Por otro lado, los artículos investigados en el marco teórico han demostrado que los emprendimientos informales practican la responsabilidad social de manera implícita. Villanueva et al. (2020) y Montoya & Machado (2014), coinciden en que los emprendimientos informales implementan las prácticas de RS de manera implícita, manejando buena relación con los proveedores, clientes y con la comunidad donde se ubican. Además, Téllez (2014) menciona que los emprendimientos y negocios informales tienden a realizar prácticas informales para el manejo ambiental como el reciclaje y orden de su negocio. En los resultados se observa que en el emprendimiento las prácticas de responsabilidad social no se manejan con una estructura definida, si no que la relacionan con la buena relación con los proveedores, una buena atención al cliente y el buen trato hacia los colaboradores. También la relacionan con el manejo de residuos y el ahorro de servicios como agua y energía. Por lo cual, se puede demostrar que el

emprendimiento realiza algunas prácticas de responsabilidad social de manera implícita, debido a que presentan interés en factores importantes de la responsabilidad social, pero se debe profundizar en aspectos sociales y ambientales que le permitan formalizarse.

En el estudio realizado por Gaviria (2020) se formularon estrategias de responsabilidad social enfocados en la seguridad y salud en el trabajo cómo normalizar la jornada laboral de los colaboradores y medidas para prevenir riesgos laborales, así como también crear un programa de recolección de basura y manejo de residuos. Esto se relaciona con los resultados obtenidos ya que se propuso realizar desde la seguridad y salud en el trabajo un plan de estándares mínimos basado en la resolución 0312 de 2019, que busca prevenir los riesgos laborales y garantizar un ambiente de trabajo seguro. Por otro lado, el plan de manejo de residuos diseñado con base a la norma ISO 14001 busca disminuir el impacto ambiental.

4. CONCLUSIONES

La presente investigación permitió realizar un análisis de las prácticas de responsabilidad social que realiza el emprendimiento informal de comida rápida, donde se estableció a través de la revisión de literatura que estas prácticas para los negocios informales son caracterizadas bajo las variables económicas, sociales, medio ambientales y de partes interesadas. Al examinar estas variables en el negocio se logró determinar que en lo relacionado a lo económico el emprendimiento solo menciona que financieramente es sostenible y rentable, pero no manejan una estructura financiera adecuada para que este pueda ocurrir, en lo social, no se presentan prácticas relacionadas con seguridad social y bienestar de los colaboradores, aunque muestran interés en que los colaboradores tengan un buen ambiente de trabajo y beneficios laborales, en lo ambiental, tienen conciencia sobre el cuidado de los recursos naturales pero no tienen ningún sistema estructurado y tampoco un buen manejo de sus residuos, por último en partes interesadas, presentan aspectos positivos ya que se centran en gestionar muy bien sus relaciones con clientes, proveedores y colaboradores. Lo anterior permite reafirmar que el sector informal puede realizar prácticas de responsabilidad social de forma implícita, es decir, sin estrategias estructuradas para cada variable, debido a que tienen conciencia sobre la importancia de todos los aspectos y aunque es un negocio informal presenta interés en desarrollar estas prácticas. Por lo tanto se plantearon dos propuestas de mejora determinadas al realizar la identificación de las causas que provocan el bajo nivel de cumplimiento de las prácticas de responsabilidad social a través del diagrama de Ishikawa, estas propuestas se centraron en la variable social y de medio ambiente, que se identificaron cómo las áreas principales a impactar dentro del negocio, para que pueda iniciar su proceso de formalización y fortalecer su responsabilidad social, ya que con esto mejorara la calidad de vida de sus colaboradores, garantizándoles un entorno seguro de trabajo, y a su vez contribuyendo a disminuir el impacto ambiental del negocio, que es importante para el contexto mundial actual.

No obstante, la investigación presenta limitaciones centradas en la falta de literatura científica específica para el sector informal y centrada en negocios de comidas, por lo cual dificulto identificar patrones exactos entre las

prácticas desarrolladas en la literatura y en el emprendimiento, debido a que estas pueden cambiar de acuerdo con el contexto en que se presenten. Para futuras investigaciones, este estudio servirá como base para explorar estrategias que se puedan implementar en negocios o empresas informales para que se puedan formalizar, incurriendo en prácticas socialmente responsables, se recomienda además que las futuras investigaciones se extiendan a diferentes sectores económicos para que se puedan identificar patrones y estrategias realizadas en diferentes contextos.

REFERENCIAS

Adeola, O., Eigebe, O., & Muritala, O. (2019). The Informal Economy: CSR and Sustainable Development. In O. Osuji, F. N. Ngwu, & D. Jamali (Eds.), *Corporate Social Responsibility in Developing and Emerging Markets: Institutions, Actors and Sustainable Development* (pp. 85–97). chapter, Cambridge: Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/9781108579360.007>

Alarcón, L., & Andrade, J. (2020). El emprendimiento en Colombia y sus dificultades: Un análisis desde la percepción. Trabajo de grado. Universidad el Bosque. Bogotá, Colombia. <https://repositorio.unbosque.edu.co/server/api/core/bitstreams/69d02726-88bd-4a92-82ec-1c7cbafd30c1/content>

Cámara de Comercio de Cali. (2021). Negocios tradicionales y de subsistencia: aproximaciones a una realidad local. Recuperado de: <https://www.ccc.org.co/file/2021/04/01-Informe.pdf>

Camargo, E. L. (2014). El comercio informal en Colombia: causas y consecuencias. *Vestigium Ire*, 5(1). <http://revistas.ustatunja.edu.co/index.php/ivestigium/article/view/609>

Castillo, S. (2016). Estrategias para fortalecer el emprendimiento de las pymes en Colombia. <http://hdl.handle.net/10654/14502>.

Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (2024). Boletín técnico: Encuesta Integrada de Hogares - I trimestre 2024. <https://www.dane.gov.co/files/operaciones/GEIH/bol-GEIHEISS-feb-abr2024.pdf>

Dirección de Innovación y Desarrollo Empresarial. (2023). Micro, Pequeña y Mediana Empresa. https://www.dnp.gov.co/LaEntidad_/subdireccion-general-prospectiva-desarrollo-nacional/direccion-innovacion-desarrollo-empresarial/Paginas/micro-pequena-y-mediana-empresa.aspx

Garcés, K. V. C., & Aguirre, M. L. R... (2022). La ética en la responsabilidad social empresarial: Ethics in corporate social responsibility. *South Florida Journal of Development*, 3(1), 177–193. <https://doi.org/10.46932/sfjdv3n1-014>

Gaviria. Y. (2020). Estrategias de sensibilización en responsabilidad social en el componente de seguridad y salud en el trabajo en la población trabajadora de la plaza de mercado del municipio de Zipaquirá. (Trabajo de grado). Corporación Universitaria Minuto de Dios. Zipaquirá-Colombia. <https://hdl.handle.net/10656/14702>

Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Mc Graw Hill Education.

International Organization for Standardization (ISO). (2015). ISO 14001:2015 Sistemas de gestión ambiental - Requisitos con orientación para su uso. Recuperado de <https://www.iso.org/es/norma/14001>

Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. (2019). Resolución 2184 de 2019: Por la cual se modifica la resolución 668 de 2016 sobre uso racional de bolsas plásticas y se adoptan otras disposiciones.

Ministerio de Trabajo de Colombia. (2021). Anexo 1: PP vendedores informales. <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/ANEXO%201%20-%20PP%20VENDEDORES%20INFORMALES.pdf/3bfa003c-f91c-293d-70ec-1cf540886ff1?t=1627320108933>

Montoya, J., & Machado, D. E. (2014). Sistematización de las prácticas en responsabilidad social en la Corporación Pan y Avena con los «Chiveros» transportadores informales del Municipio de Copacabana. <http://hdl.handle.net/10656/3607>

Periódico UNAL - Informalidad laboral en Colombia: la necesidad de explorar formas diversas y atípicas (2023). <https://periodico.unal.edu.co/articulos/informalidad-laboral-en-colombia-la-necesidad-de-explorar-formas-diversas-y-atipicas>

Ríos Manríquez, M., Sánchez Fernández, M. D., & Gonzalez Martínez, C. L. (2017). Responsabilidad social corporativa: restaurantes. Estudios Turísticos, (211-212), 149–170. <https://doi.org/10.61520/et.211-2122017.110>

Russo, A., & Tencati, A. (2009). Formal vs. Informal CSR Strategies: Evidence from Italian Micro, Small, Medium-sized, and Large Firms. Journal Of Business Ethics, 85(S2), 339-353. <https://doi.org/10.1007/s10551-008-9736-x>

Sanchez, S. M. (2023). La responsabilidad social empresarial en la gestión del proceso de formalización del sector minero, Lima, 2023. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/134027>

Sultana, N., Rahman, M. M., & Khanam, R. (2022). The effect of the informal sector on sustainable development: Evidence from developing countries. Business Strategy & Development, 5(4), 437–451. <https://doi.org/10.1002/bsd2.217>

Téllez, J. C. S. (2014). Los pequeños distribuidores minoristas y su aporte en la realización de Negocios Inclusivos en Colombia. Revue Interventions Économiques/Interventions Économiques Pour Une Alternative Sociale, 50. <https://doi.org/10.4000/interventionseconomiques.2301>

Uzo, U., & Shittu, O. (2019). Nigeria's Informal Economy, Social Responsibility and Sustainable Development. In O. Osuji, F. N. Ngwu, & D. Jamali (Eds.), Corporate Social Responsibility in Developing and Emerging Markets: Institutions, Actors and Sustainable Development (pp. 191–205). chapter, Cambridge: Cambridge University Press.

<https://doi.org/10.1017/9781108579360.012>

Vazquez-Brust, D. A., Arthur-Holmes, F., & Yakovleva, N. (2024). The social and environmental responsibility of informal artisanal and small-scale mining in Ghana: An Akan philosophical perspective. *Journal Of Environmental Management*, 360, 121131. <https://doi.org/10.1016/j.jenvman.2024.121131>

Villanueva, C. E., Angeles, A., & Revilla, L. C. (2020). Social responsibility among informal enterprises: Evidence from Mexico. *Journal of Development Entrepreneurship*, 25(3), 2050021. <https://doi.org/10.1142/S1084946720500211>

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario en escala Likert

encuestado	económico						medio ambiente						social						partes interesadas				
	1.1 Mi negocio tiene la capacidad financiera para operar a largo plazo.	1.2 Mis ingresos son suficientes para cubrir mis necesidades básicas.	1.3 Tengo acceso a créditos y financiamiento para expandir mi negocio.	1.4 recibo ayudas por parte del gobierno para el funcionamiento de mi negocio	1.5 La información financiera de mi negocio es clara	1.6 Las actividades de mi negocio ayudan a desarrollar la economía de la ciudad	2.1 he reducido el uso de plásticos de un solo uso, tal y como lo dice la nueva ley de prohibición de plásticos de un solo	2.2 Implemento prácticas para reducir, reutilizar y reciclar residuos.	2.3 Uso eficientemente los recursos naturales como agua y energía.	2.4 realizo prácticas para minimizar el impacto ambiental de mi negocio.	2.5 Cumpló con todas las normativas medioambientales de la ciudad.	2.6 Promuevo la educación ambiental entre mis empleados y clientes.	3.1 las condiciones laborales son seguras y saludables.	3.2 Participo en proyectos que benefician a la comunidad local.	3.3 Mis prácticas empresariales son justas y éticas.	3.4 Ofrezco salarios justos y beneficios adicionales a mis empleados.	3.5 he realizado/participado en capacitaciones para mejorar las prácticas laborales.	3.6 tomo en cuenta a mis empleados para la toma de decisiones de mi negocio.	4.1 Mis clientes están satisfechos y son leales a mi negocio.	4.2 Mantengo relaciones justas y sostenibles con mis proveedores.	4.3 Mis empleados están comprometidos y participan activamente en el negocio.	4.4 Cumpló con todas las leyes y regulaciones aplicables.	4.5 Mantengo buenas relaciones con otros vendedores.
E 1	5	4	1	1	3	3	3	3	3	3	1	1	3	1	4	4	1	3	5	5	5	2	5
E 2	4	3	1	1	3	3	3	3	4	3	1	1	3	1	4	3	1	4	5	5	5	1	5
E 3	4	3	1	1	2	2	3	2	3	3	2	3	3	1	4	3	1	3	5	5	4	3	5
E 4	4	4	1	1	3	4	3	4	5	4	2	1	3	1	4	4	1	3	5	5	4	2	5
E 5	5	5	2	1	1	1	4	5	5	5	2	2	4	1	4	4	3	3	5	5	3	4	5
En 6	4	4	1	1	3	3	3	3	3	3	2	1	3	1	4	3	1	3	5	5	4	2	5

Fuente: creación propia

Anexo 2. Encuesta cualitativa

Variable	Aspecto	Pregunta	E 1	E 2	E 3	E 4	E5	E 6
1. económico	Ingresos y Rentabilidad	1.1 ¿Cómo se gestionan los ingresos del negocio para asegurar que sean suficientes para cubrir las necesidades básicas y mantener la rentabilidad?	Nos pide anotar todas las ventas del día en un cuaderno, y diariamente saca el dinero del surtido y para el arriendo	No sé solo sé que se anotad las ventas y la señora paga pedidos a diario con lo que se vende el día anterior	No estoy seguro como lo hace la dueña, diariamente ella paga los pedidos de lo que se vende uno o dos días antes	Nos pide anotar todas las ventas del día en un cuaderno, y diariamente saca el dinero del surtido y para el arriendo	se anotan todos los gastos en un cuaderno y se anota diariamente en un cuaderno las ventas, calculo todo lo que toca pagar en el mes incluyendo los sueldos, arriendo y servicios y se divide entre los días del mes y se guarda dinero diariamente, y lo de comprar la materia prima se saca diario del negocio	se anota todo lo que se vende y cada producto que se vende, la señora se lleva la plata todos los días y en una alcancía guarda diariamente lo del arriendo y otros gastos
	Transparencia Financiera	1.3 ¿Cómo se lleva el registro de los ingresos y gastos? ¿Considera que esta información es transparente y accesible?	no sé cómo los lleva la señora, solo los mismos empleados anotamos los ingresos diarios, pero lo demás no se	la persona que se encarga de recibir el dinero diario anota cada una de las ventas	pues yo no tengo conocimiento de cómo se lleva eso, solo sé que debemos anotar todos los días las ventas y cada producto que se vende	no considero que sea clara porque no se lleva un control estricto, como solo se anota en un cuaderno es difícil como debe	anoto todas las ventas diarias en un cuaderno y tengo anotado todo lo que toca pagar, pero no registro el dinero que saco, la información no es fácil de acceder porque no lo tengo digital y puede que al ser todo manual no se registre todo como debe	pues solo se registran los ingresos que son las ventas que hacemos en el local, todo eso se anota en un cuaderno, pero los gastos no sé si se haga algo para eso
2. medio ambiente	Consumo de Recursos Naturales	2.1 ¿Cómo se maneja el uso de recursos naturales como agua y energía, así como los desechos en el negocio para evitar el desperdicio?	se cuida la energía, se trata de no prender la luz si no es necesaria, y el agua se trata de no desperdiciar, cerrar la llave y no mal gastar, y se hace reciclaje de las botellas plásticas	se reciclan las botellas pláticas y se entregan a los recicladores, se mantiene el local limpio y no se desperdicia agua, para los desechos no se maneja ninguna separación. Y las luces solo se prenden cuando esta oscuro	Para la energía se usan bombillos led, se tratan de prender la luz solo cuando se necesitan o cuando esta oscuro, y por ejemplo las neveras de las gaseosas y jugos siempre se desconectan en la noche	falta más manejo y organización en cuanto a los desechos, la energía si se cuida y el agua, tratamos de no desperdiciar	no tenemos nada específico para el manejo del agua, para la energía tratamos de solo prenderlas desde las 5:30 pm para no gastar tanto y en la noche cuando se cierra el local se desconectan todos los equipos menos los que almacenan las carnes y productos perecederos, y para los desechos no aplicamos nada, solo reciclamos las botellas plásticas y las entregamos a los recicladores	la comida que se puede dañar y que sobra se guarda en una bolsa en un refrigerador hasta que pase la basura, se recicla las botellas plásticas, y tratamos de prender las luces solo cuando se está poniendo oscuro
	normativas ambientales	2.2 Con la nueva ley que prohíbe los plásticos de un solo uso, ¿qué cambios ha realizado el negocio para adaptarse a esta regulación?	ahora la comida para consumir en el negocio se da en platos de pasta o vidrio, pero la que es para llevar no se ha hecho ningún cambio	en domicilios no se ha cambiado nada y para comer en el local se da con loza como platos de pasta y vasos de vidrio	Creo que no se ha cambiado mucho, todavía usamos plásticos porque muchos clientes prefieren llevar la comida. A veces usamos envases de cartón, pero no siempre.	se ha hecho algo como no dar plásticos para que las personas coman en el lugar, todo se da en pasta o vidrio, pero los domicilios todo se da con plástico e icopor	No hemos podido reducir el uso, ya que manejamos muchos domicilios y utilizamos icopor y bolsas blancas, lo único es que ya no damos vasos plásticos y tratamos que todo lo que se consume en el local sea en platos	pues ha sido difícil porque piden muchos domicilios y toca dar bolsas e icopor, en el local no damos plásticos ni pitillos ni nada

3. Sociales	Condiciones Laborales	3.1 ¿Qué medidas se toman en el negocio para que sea un entorno seguro y saludable?	tengo permiso para manipular alimentos usamos guantes, gorro y delantal y trabajamos con blusas manga larga por si hay alguna quemadura	se mantiene todo en su lugar y se trata de tener todo ordenado	El espacio es pequeño, pero se usan guantes y delantales para manipular la comida, yo que soy domiciliario si me arriesgo al andar en moto solo hay el soat de la moto y ya	se utilizan gorros, guantes y delantales para el manejo de la comida y evitar quemaduras	realizamos fumigación cada 2 meses, y cada uno de los empleados tiene el permiso para manipular alimentos, aun no contamos con seguridad social para los trabajadores.	pues no tenemos seguridad social, solo sé que tenemos los permisos de manipulación de alimentos, tenemos implementos de seguridad como guantes gorros y delantal
	Capacitación y Desarrollo	3.3 ¿Se ofrecen capacitación y desarrollo a los empleados? ¿Cómo?	que yo sepa no	No hemos recibido capacitaciones formales, pero cuando entra alguien nuevo, los que ya sabemos cómo hacer las cosas le vamos enseñando	No hay capacitaciones como tal, pero cuando alguien nuevo entra, los que ya sabemos le explicamos lo básico.	tengo entendido que no, por lo menos a los que realizan alimentos si son nuevos les enseña alguien más experimentado como se hace todo	solo cuando el empleado no tiene experiencia se le enseña cómo realizar cada producto y procedimiento del negocio, pero lo realizo yo, no con ninguna entidad	desde que yo trabajo acá no
4. Partes Interesadas	Clientes	4.1 ¿Qué estrategias utiliza para mantener la satisfacción y lealtad de los clientes?	atender bien a las personas, ser amable, atender rápido y entregar el producto en buenas condiciones	hay días de promociones 2x1 y la buena atención es muy importante	Siempre intentamos tratar bien a los clientes, ser amables y rápidos. Algunos ya son clientes fijos y a veces les damos un descuento.	tratar de brindar buena atención a los clientes y que lo que piden siempre cumpla con sus expectativas	tratamos de tener una buena atención al cliente, aunque se ha tenido inconvenientes con algunos empleados, atender rápido, realizar descuentos como los jueves de 2x1 y manejamos domicilios gratis	trato de siempre ser atenta con los clientes, atenderlos rápido y se hacen promociones semanales en ciertos productos
	Proveedores	4.2 ¿Cómo se selecciona y mantiene relaciones con los proveedores?	se tiene buena relación son buenos proveedores	la señora siempre trata de comprar con los mismos proveedores porque cumplen con los pedidos y dan buen precio	no tengo conocimiento sobre eso	para los proveedores se comparan los precios y se mira si son cumplidos con las entregas, se trata de pagar todo a tiempo y tener buena comunicación	Comparo diferentes proveedores y salsamentarias, en relación a precios y calidad de los productos, y para mantener buenas relaciones pago a tiempo a los proveedores ya que se les paga semanal, se tiene un trato cordial y ya.	pues el trato con los proveedores es cordial siempre entregan todo a tiempo, pero no sé cómo los seleccionan
	Empleados	4.3 ¿Qué se hace para mantener a los empleados motivados y comprometidos?	el trato a los empleados es bueno, la jefa es muy buena nos da permisos cuando los necesitamos, nos dan la comida todos los días	yo descanso dos veces a la semana y creo que los demás también, nos pagan puntual y nos dan la comida	Nos pagan al día y el ambiente es bueno, pero a veces hay mucho trabajo y es pesado. Algunos compañeros se han ido porque no les gusta el ritmo	nos tratan bien, y diariamente nos dan la comida	se da a cada empleado dos días de descanso a la semana, porque la jornada de trabajo es muy extensa, trato de mantener una buena relación con cada uno y que no solo me vean como la jefa, y comen gratis en el local, pero se tiene mucha rotación de personal	nos dan la comida todos los días, pues en cosas que la jefa nos da a escoger, y nos tratan bien

Fuente: Creación propia