	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	Código F-AC-DBL-007	Fecha 10-04-2012	Revisión A
Dependencia DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	Aprobado SUBDIRECTOR ACADEMICO		Pág. 1(89)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	LAURA CRISTINA RIZO LEON YESSIKA ALEXANDRA GUERRERO GÓMEZ		
FACULTAD	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS		
PLAN DE ESTUDIOS	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS		
DIRECTOR	LUIS ALFREDO JIMÉNEZ RODRÍGUEZ		
TÍTULO DE LA TESIS	DISEÑO DE UN PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA LA UNIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE ABREGO NORTE DE SANTANDER		
RESUMEN (70 palabras aproximadamente)			
<p>EN LA ACTUALIDAD, LA UNIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE ABREGO NO DISPONE DE UN PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL QUE LE PERMITA LA PLANIFICACIÓN DE ACCIONES TENDIENTES A AUMENTAR LA PRODUCTIVIDAD Y LA EFICIENCIA DE SUS TRABAJADORES. ADEMÁS LA DE EVALUAR LAS ACCIONES EN TÉRMINOS DE COSTO-BENEFICIO, TENIENDO EN CUENTA QUE ES UNA FUNCIÓN BÁSICA PARA LA EMPRESA QUE HOY EN DÍA BUSCA ALCANZAR ALTOS NIVELES DE COMPETITIVIDAD.</p>			
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 89	PLANOS: 0	ILUSTRACIONES: 5	CD-ROM: 1



**DISEÑO DE UN PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA
LA UNIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE ABREGO NORTE
DE SANTANDER**

**LAURA CRISTINA RIZO LEON
YESSIKA ALEXANDRA GUERRERO GÓMEZ**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
OCAÑA
2014**

**DISEÑO DE UN PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA
LA UNIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE ABREGO NORTE
DE SANTANDER**

**LAURA CRISTINA RIZO LEON
YESSIKA ALEXANDRA GUERRERO GÓMEZ**

**Trabajo de grado presentado como requisito para obtener el título de
Administradoras de Empresas**

**Director
LUIS ALFREDO JIMÉNEZ RODRÍGUEZ
Msc. en Desarrollo y Gestión en Empresas Sociales
Esp. en Control Interno e Indicadores de Gestión**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
OCAÑA
2014**

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	11
1. DISEÑO DE UN PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA LA UNIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE ABREGO NORTE DE SANTANDER	13
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1.1 Formulación del problema	14
1.2 OBJETIVOS	14
1.2.1 General	14
1.2.2 Específicos	14
1.3 JUSTIFICACIÓN	15
1.4 DELIMITACIONES	15
1.4.1 Conceptual	15
1.4.2 Operativa	16
1.4.3 Temporal	16
1.4.4 Geográfica	16
2. MARCO REFERENCIAL	17
2.1 MARCO HISTÓRICO	17
2.1.1 Antecedentes históricos de la prestación de los servicios públicos a nivel internacional	17
2.1.2 Antecedentes históricos de la prestación de los servicios públicos a nivel nacional	22
2.1.3 Antecedentes históricos de la prestación de los servicios públicos a nivel regional	25
2.2 MARCO CONCEPTUAL	26
2.2.1 Responsabilidad Social Empresarial (RSE)	26
2.2.2 Ámbitos de la R.S.E	28
2.2.3 Áreas de la R.S.E	29
2.2.4 Beneficios de la R.S.E.	30
2.2.5 Escenarios de desarrollo de la política de responsabilidad social empresarial y su movilidad	32
2.2.6 Ventajas de la responsabilidad social para la empresa	34
2.2.7 Contribución desde el comportamiento empresarial al cambio responsable	34
2.2.8 Objetivos de la responsabilidad social empresarial (RSE).	35
2.3 MARCO TEÓRICO	36
2.4 MARCO LEGAL	38
2.4.1 Constitución Política de Colombia	38
2.4.2 Ley 142 de 199, Por la cual se establece el Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios y se dictan otras disposiciones	39
2.4.3 Ley 70 de 2010	43

2.4.4 ISO 26000 (RSE)	45
2.4.5 Norma SA-8000	46
3. DISEÑO METODOLÓGICO	48
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	48
3.2 POBLACIÓN	48
3.3 MUESTRA	48
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	49
3.5 PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACIÓN	50
4. RESULTADOS	62
4.1 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	62
4.2 VARIABLES SOCIALES, POLÍTICAS Y ECONÓMICAS	63
4.2.1 Variable social	63
4.2.2 Variables políticas	65
4.2.3 Variables económicas.	65
4.3 DISEÑO Y PROPUESTA DE UN PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA LA UNIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE ABREGO NORTE DE SANTANDER	66
4.3.1 Asegurar la motivación y la implicación de los Recursos Humanos en la mejora continua de la empresa	68
4.3.2 Mantener una estrecha relación con el usuario y garantizar su satisfacción.	69
4.3.3 Extender el compromiso de responsabilidad social a proveedores y empresas subcontratadas	69
4.3.4 Implicarse con la comunidad y el tejido social.	70
4.3.5 Fomentar y sistematizar los canales de diálogo.	70
4.3.6 Minimizar el impacto ambiental	71
5. CONCLUSIONES	78
6. RECOMENDACIONES	79
BIBLIOGRAFIA	80
REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRONICAS	81
ANEXOS	82

LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo A. Formato de encuesta dirigido a empleados de la Unidad de Servicios Públicos del Municipio de Abrego Norte de Santander	83
Anexo B. Encuesta dirigida a los usuarios de la Unidad de Servicios Públicos del Municipio de Abrego Norte de Santander	85
Anexo C. Evidencias fotográficas	87

LISTA DE FOTOS

	pág.
Foto 1. Instalaciones de la Alcaldía Municipal de Abrego, N.S., donde se ubica la oficina de la Unidad de Servicios Públicos del municipio de Abrego.	87
Foto 2. Instalaciones de la planta de la Unidad de Servicios Públicos del Municipio de Abrego.	87
Foto 3. Tanque de agua tratada (Unidad de Servicios Públicos del municipio de Abrego).	88
Foto 4. Planta de tratamiento (Unidad de Servicios Públicos del municipio de Abrego)	88
Foto 5. Ubicación de sitios con falta de señalamiento por su inseguridad.	89

RESUMEN

Para llevar a cabo la realización del proyecto se formularon los siguientes objetivos con su respectiva metodología: Elaborar el diagnóstico situacional, respecto a su responsabilidad social empresarial, identificando las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas en el área administrativa y contable de la Unidad de Servicios Públicos de Abrego. Identificar variables sociales, políticas y económicas, que determinan la responsabilidad social Empresarial de la Unidad de Servicios Públicos de Abrego, en el medio donde opera. Diseñar y proponer un Plan de Responsabilidad Social Empresarial para la Unidad de Servicios Públicos del Municipio de Abrego Norte de Santander.

La metodología utilizada fue de tipo descriptiva, dadas las características del proyecto.

Luego de desarrollados los objetivos plasmados en los resultados, se concluye con la necesidad de implementar el programa de Responsabilidad Social Empresarial para la Unidad de Servicios Públicos del municipio de Abrego, con el fin de minimizar el impacto ambiental asegurando la motivación y la implicación de los recursos humanos en la mejora continua de la empresa, lo que generará una ventaja competitiva, dándole valor agregado a su talento humano. Además se caracterizará como una empresa que está sensibilizada y comprometida con el entorno social, económico y ambiental que la rodea, sintiendo la necesidad que estas acciones vayan de la mano con la satisfacción de las partes.

INTRODUCCIÓN

El proyecto de grado titulado diseño de un plan de responsabilidad social empresarial para la Unidad de Servicios Públicos del municipio de Abrego Norte de Santander, tiene su importancia en determinar la Responsabilidad Social Empresarial de la empresa, en el medio en el cual ejecuta su actividad económica buscando de esta manera eficiencia y eficacia de la empresa en las diversas funciones ejecutadas.

En la actualidad, la Unidad de Servicios Públicos del Municipio de Abrego no dispone de un plan de Responsabilidad Social Empresarial que le permita la planificación de acciones tendientes a aumentar la productividad y la eficiencia de sus trabajadores. Además la de evaluar las acciones en términos de costo-beneficio, teniendo en cuenta que es una función básica para la empresa que hoy en día busca alcanzar altos niveles de competitividad.

La realización de estudios como este es necesario por cuanto a través de métodos científicos y técnicos aprendidos durante la carrera de Administración de Empresas y la evaluación integral de una empresa a través de un diagnóstico de responsabilidad social empresarial se puede formular un plan estratégico de mejoramiento que permita la optimización de los servicios que ofrece actualmente la unidad de servicios públicos de Abrego y lograr un mejor posicionamiento en el mercado social y ambientalmente. Los beneficiarios directos serán los habitantes del municipio de Abrego, porque a través del mejoramiento en la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado por parte de la Unidad de Servicios Públicos podrán mejorar su calidad de vida al contar con servicios domiciliarios en condiciones de calidad, oportunidad y continuidad, garantizando de esta manera lo preceptuado en los artículos 365-370 de la carta magna de Colombia.

Para llevar a cabo la realización del proyecto se formularon los siguientes objetivos con su respectiva metodología: Elaborar el diagnóstico situacional, respecto a su responsabilidad social empresarial, identificando las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas en el área administrativa y contable de la Unidad de Servicios Públicos de Abrego. Identificar variables sociales, políticas y económicas, que determinan la responsabilidad social Empresarial de la Unidad de Servicios Públicos de Abrego, en el medio donde opera. Diseñar y proponer un Plan de Responsabilidad Social Empresarial para la Unidad de Servicios Públicos del Municipio de Abrego Norte de Santander.

En cumplimiento a éstos, se desarrolló el proyecto, el cual consta de 6 capítulos, formulando en el primero de ellos el problema, los objetivos propuestos y su justificación. El segundo capítulo es el marco referencial, dentro del cual se encuentra la historia, teorías, conceptos y normatividad, todo relacionado con el tema de responsabilidad social empresarial. El tercer capítulo refiere a la metodología que se utilizó para el desarrollo del trabajo. En el cuarto capítulo consta los resultados; es aquí donde se ejecuta el proyecto mediante el desarrollo de los objetivos, siendo éste uno de los más importantes de la propuesta. El quinto y sexto capítulo, tiene que ver con las conclusiones y recomendaciones, parte final del trabajo de grado.

El trabajo desarrollado es un aporte y orientación a la Unidad de Servicios Públicos del municipio de Abrego, brindando la oportunidad de alcanzar una mejor responsabilidad social, brindando una propuesta ambiental y variables sociales, políticas y económicas que ayuden a mejorar de manera eficiente y eficaz, ejecutando las actividades administrativas que se llevan a cabo en la empresa, con la ayuda de personas con conocimientos, como lo son los estudiantes de Administración de Empresas de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

1. DISEÑO DE UN PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA LA UNIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE ABREGO NORTE DE SANTANDER

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Hoy en día, la economía global ha hecho que las acciones sociales se conviertan en una herramienta estratégica de negocio. La razón de ser de las compañías no debe centrarse en resolver las necesidades de los sectores menos atendidos, sin embargo, sí es necesario que conciban la idea de generar valor social y económico.¹

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE), no es nada nuevo. Sin embargo, durante los últimos años ha adquirido un mayor auge ya que, tanto empresarios como gerentes, ahora están más conscientes y sensibles ante la verdadera magnitud de los problemas sociales, ya que ésta ha tomado una creciente importancia a nivel internacional, pero al mismo tiempo ha generado un fuerte debate sobre sus alcances e implicaciones, sobre todo por la aparente dificultad de cómo poder llevar a la práctica un concepto que incide de manera directa en la imagen de la empresa en la sociedad, con el consiguiente riesgo reputacional, todo ello dentro de un entorno de negocios globalizado en el que se han incrementado las demandas sociales sobre el papel desempeñado por las empresas, el impacto de sus actividades en la sociedad y en el medio ambiente.

Este nuevo enfoque en la manera de hacer negocios ha hecho replantear los esquemas tradicionales de gestión empresarial, propiciando la gerencia del cambio organizacional basada en los planteamientos de la Responsabilidad Social Empresarial, haciéndolos coincidir con el objetivo fundamental de convertir la empresa en un motor de desarrollo económico, pero de manera ética y socialmente responsable, sin priorizar el beneficio o la utilidad económica de la inversión sobre aspectos reprochables desde un punto de vista social.²

Las multinacionales utilizan la RSE, como forma de limpiar su imagen y demostrar que ayudan a la comunidad, siendo ejercida a través de fundaciones quienes son realmente las que son socialmente responsables. Muchas veces, la razón de ser de sus acciones está relacionada con los incentivos fiscales, deducibles de impuestos. Adicionalmente, otras organizaciones creen ser socialmente responsables al participar como patrocinadores diferentes eventos, olvidándose que éstos constituyen formas de promoción de marketing.

La Unidad de Servicios Públicos del Municipio de Abrego, Norte de Santander, fue creada según el acuerdo No. 011 de 1999 por el Honorable Concejo Municipal como una

¹ TEJEDA, Perla. La responsabilidad social empresarial (online). 1 ed.. [s.n.]: MBA, 2011. [citado 23 nov., 2013]. Disponible en: <http://www.eoi.es/blogs/embacon/2013/03/25/la-responsabilidad-social-empresarial/#>

²CARAPAICA, Luis. Responsabilidad social empresarial (online). 1 rev. [Perú]: Gerencia y cambio organizacional, 2009. [citado 20 nov., 2014]. Disponible en: <http://gerenciaycambio.blogspot.com/2009/06/que-es-la-responsabilidad-social.html>

dependencia de la Administración Municipal con autonomía presupuestal y administrativa sobre la base de la constitución de una Junta Municipal de Servicios Públicos con la participación de la comunidad y con funciones de dirección y control.

En la actualidad, la Unidad de Servicios Públicos del Municipio de Abrego no dispone de un plan de Responsabilidad Social Empresarial que le permita la planificación de acciones tendientes a aumentar la productividad y la eficiencia de sus trabajadores. Además la de evaluar las acciones en términos de costo-beneficio, teniendo en cuenta que es una función básica para la empresa que hoy en día busca alcanzar altos niveles de competitividad. Por lo anterior se puede apreciar que la RSE no ha sido concebida correctamente en esta empresa, siendo ésta una dimensión ética, un conjunto de prácticas que tienen como fin evitar daños y/o producir beneficios para todas las partes interesadas en las actividades de la empresa, es decir en su grupo de interés “stakeholders” (clientes, empleados, comunidad, proveedores, accionistas, gobierno, entorno), desarrollándose en las áreas de la salud, nutrición, educación, deporte, arte, cultura y medio ambiente.

Actualmente esta empresa es la única que presta los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Abrego, razón por la que juega un papel fundamental al momento de propender por un desarrollo social, ambiental y económico de los habitantes del municipio, que contribuyen con el mejoramiento de su calidad de vida. Por tal motivo se prevé necesario realizar un diagnóstico que determine la Responsabilidad Social Empresarial de la empresa, en el medio en el cual ejecuta su actividad económica buscando de esta manera eficiencia y eficacia de la empresa en las diversas funciones ejecutadas.

1.1.1 Formulación del problema. ¿Qué beneficios traerá para la Unidad de Servicios Públicos del Municipio de Abrego el diseño de un plan de responsabilidad social empresarial?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 General. Diseñar un plan de Responsabilidad Social Empresarial para la Unidad de Servicios Públicos de Abrego Norte de Santander.

1.2.2 Específicos. Elaborar el diagnóstico situacional, respecto a su responsabilidad social empresarial, identificando las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas en el área administrativa y contable de la Unidad de Servicios Públicos de Abrego.

Identificar variables sociales, políticas y económicas, que determinan la responsabilidad social Empresarial de la Unidad de Servicios Públicos de Abrego, en el medio donde opera.

Diseñar y proponer un Plan de Responsabilidad Social Empresarial para la Unidad de Servicios Públicos del Municipio de Abrego Norte de Santander.

1.3 JUSTIFICACIÓN

El mundo requiere más atención: problemas como la contaminación, la violencia, la pobreza, la ignorancia, el abandono y la discriminación, entre otros, son motivos para lograr una participación profunda de cada persona. Por ello, “las empresas han de brindar el ejemplo y demostrar que no solo son negocios rentables, también son corporaciones que buscan contribuir con la mejora de su entorno social y medioambiental”.³

La realización de estudios como este es necesario por cuanto a través de métodos científicos y técnicos aprendidos durante la carrera de Administración de Empresas y la evaluación integral de una empresa a través de un diagnóstico de responsabilidad social empresarial se puede formular un plan estratégico de mejoramiento que permita la optimización de los servicios que ofrece actualmente la unidad de servicios públicos de Abrego y lograr un mejor posicionamiento en el mercado social y ambientalmente.

Los beneficiarios directos serán los habitantes del municipio de Abrego, porque a través del mejoramiento en la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado por parte de la Unidad de Servicios Públicos podrán mejorar su calidad de vida al contar con servicios domiciliarios en condiciones de calidad, oportunidad y continuidad, garantizando de esta manera lo preceptuado en los artículos 365-370 de la carta magna de Colombia.

Asimismo, se beneficiará directamente la Unidad de Servicios Públicos de Abrego al contar con un estudio de responsabilidad social empresarial que le permitirá optimizar sus servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, garantizando de esta manera la eficiente prestación de los servicios públicos domiciliarios y mejorando su posicionamiento y competitividad en el mercado, desde un enfoque social y ambiental.

Por otra parte la realización del estudio se justifica para la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, por cuanto se está haciendo extensión a la comunidad en su radio de acción.

1.4 DELIMITACIONES

1.4.1 Conceptual. En el presente proyecto se trabajarán conceptos relacionados con el estudio como: Responsabilidad Social Empresarial, Ámbitos de la R.S.E. Áreas de la R.S.E., Beneficios de la R.S.E., Escenarios de desarrollo de la política de responsabilidad social empresarial y su movilidad, Ventajas de la responsabilidad social para la empresa., Contribución desde el comportamiento empresarial al cambio responsable, Objetivos de la responsabilidad social empresarial (RSE).

³MERCADO VERDE. Mercadotecnia con responsabilidad social (online). 1 ed. [México]: Mercado verde, 2012. [citado 15 nov., 2013]. Disponible en: <http://espacioverde02.blogspot.com/2012/09/mercadotecnia-con-responsabilidad-social.html>

1.4.2 Operativa.El trabajo se desarrollará de acuerdo a lo estipulado en el anteproyecto, de surgir en el desarrollo del mismo cambios significativos éstos serán consultados y realizados en acción conjunta con el director del proyecto y comunicados mediante oficios al Comité Curricular.

1.4.3 Temporal. La realización del estudio tendrá una duración de 8 semanas a partir de la presentación del anteproyecto por parte del Comité Curricular del Programa de Administración de Empresas (Ver cronograma)

1.4.4 Geográfica. El estudio se llevará a cabo en la Unidad de Servicios Públicos de la Administración municipal de Abrego, ya que se tendrán en cuenta los usuarios y empleados de la empresa de servicios públicos de esta municipalidad.

2. MARCO REFERENCIAL

2.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS

2.1.1 Antecedentes de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), a nivel internacional.⁴ Desde su surgimiento, la especie humana ha transformado el medio ambiente para lograr la satisfacción de sus necesidades. Aunque los primeros Homo Sapiens vivieron en relativa armonía con el entorno, debido al paulatino desarrollo socio económico de la civilizaciones humanas, a la actividad agrícola, ganadera, al control y uso del fuego en un inicio; a la Revolución Industrial, al descubrimiento, uso y explotación de los combustibles fósiles y la explotación intensiva de los recursos minerales de la Tierra, así como a la revolución científico – tecnológica posteriormente; se ha incrementado considerablemente la capacidad de impacto de los seres humanos sobre el medio ambiente, disminuyendo ostensiblemente y de manera acelerada la calidad de éste, y su capacidad para sustentar la vida, lo cual ha provocado la actual crisis ambiental.

Esta crisis ambiental se manifiesta en la existencia y agravamiento de diversos problemas ambientales que afectan el planeta a nivel global; entre los que se encuentran, el calentamiento global de la atmósfera, el agotamiento de la capa de ozono, la contaminación del agua, el aire y los suelos, el agotamiento de la cubierta forestal, la degradación del suelo, y la pérdida de especies, en el ámbito natural; así como la acentuación de las inequidades y contradicciones entre diversos grupos humanos, el menosprecio de múltiples identidades culturales, religiosas y étnicas de minorías, el incremento del desempleo, de la exclusión y marginalidad social, la discriminación por concepto de género o raza, la pobreza, el analfabetismo, así como las dificultades en la alimentación, la educación y la salud pública, en el ámbito social.

A partir de la década del 60', se aprecia un proceso de concienciación acerca de esta problemática, que paulatinamente ha incorporado a científicos, académicos, políticos, organizaciones, empresas, gobiernos, la sociedad civil, comunidades, etnias, culturas y diversos grupos sociales; que de una manera o otra declaran la urgente necesidad de movilizar la actuación humana en función de lograr la solución estos problemas ambientales. Como resultado de este debate ambiental, y del cuestionamiento de modelos de desarrollo imperantes que se orientan predominantemente hacia el crecimiento económico, industrial y tecnológico, y que implican altos costos sociales, económicos, culturales y ambientales vinculados al consumo y manejo irracional e indiscriminado de los recursos del medio; surge como alternativa la teoría del desarrollo sostenible o sustentable. Se definió el Desarrollo Sostenible como aquel que satisface las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer las suyas propias.

⁴ REVISTA FUTUROS. RSE (online). 5 ed. [Medellín]: Rev. Futuros, may., 2011 [citado 12 mar., 2013]. Disponible en: http://www.revistafuturos.info/futuros17/resp_soc_emp.htm

Este concepto adquirió verdadera relevancia en 1987, en Nuestro Futuro Común, Informe de la Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo, conocido también como informe de la Comisión Brundtland, en la cual se definió el Desarrollo Sostenible como "aquel que satisface las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer las suyas propias".

El desarrollo sostenible no es una concepción del todo novedosa. En la historia de la humanidad, numerosas culturas y civilizaciones han reconocido la necesidad de establecer estilos de vida y de relaciones armónicas entre la sociedad, la economía y la naturaleza. En la actualidad este proyecto se articula en el marco de la globalización y del vertiginoso avance industrial, tecnológico e informativo, enfatizando la necesidad de lograr en este contexto la justicia, la satisfacción de las necesidades de todos los seres humanos, la equidad en el acceso a los recursos, y a las oportunidades de desarrollo y el incremento de la calidad de vida, sin usar los recursos naturales más allá de las capacidades del medio ambiente. En sentido general, "...este paradigma supone el logro de una armonía entre las diversas líneas que incluyen el desarrollo humano, tales como la economía, la sociedad, la naturaleza, la cultura y la tecnología, donde la dimensión ambiental atraviese este proceso".

El proceso de construcción y fundamentación teórica de este modelo puesto en aceptación a todas las culturas y sociedades contemporáneas, con la intención de constituir un nuevo paradigma de desarrollo para la humanidad; ha sido muy polémico y controvertido, pero independientemente de las discrepancias entre las diferentes tendencias, estas coinciden, en su orientación hacia el logro de un crecimiento con eficiencia económica, que no deteriore ni utilice de manera irracional los recursos naturales, que garantice el progreso y la justicia y equidad social, que respete y estimule la diversidad y riqueza de las identidades culturales, así como el precepto de la eficiencia ecológica de los sistemas biofísicos.

Para abordar la complejidad del reto del proyecto de desarrollo que incluya al medio ambiente en su más amplia acepción, resulta imprescindible modificar modos tradicionales de pensamiento y afrontamiento de los problemas y conflictos de la realidad. El nuevo estilo de pensamiento debe caracterizarse por el establecimiento de una concepción sistémica y holística del conocimiento que conlleve a la consideración del ambiente como totalidad dinámica en permanente cambio, que contemple y analice las relaciones dialécticas entre los elementos causales y explicativos de los diversos fenómenos de la realidad y los diversos subsistemas que la conforman.⁵

Adoptando entonces, una perspectiva sistémica del ambiente en sus dimensiones natural, social y económica, resulta indudable que apremia la incorporación de argumentos ecológicos y sociales a la planificación económica del desarrollo. Es decir, "enfrentar probablemente el más complejo reto que los negocios han enfrentado, que consiste en organizarse de manera armónica con los sistemas naturales y sociales, y asegurar prosperidad a corto y a largo plazo".

⁵Ibid., p.2.

Por todos estos argumentos, es evidente que la sociedad actual demanda que las organizaciones y compañías, reconozcan su capacidad de ocasionar serios impactos negativos sobre el medio, en sus dimensiones social, natural y económica; por lo cual deben ser totalmente responsables en la gestión de la actividad empresarial. "Los entornos naturales sanos que tienen capacidad de renovarse, y los recursos humanos mejor educados, sanos, y motivados, son la base que asegura la continuidad de la producción y el éxito de la empresa moderna".

La responsabilidad en este sentido, no reclama sólo la ética individual de las personas que componen las empresas, sino que ven en la organización en sí misma un ente con responsabilidad propia económica, social y medioambiental a la que debe exigírsele comportamientos acordes con dicha responsabilidad.

Desde una perspectiva puramente macroeconómica, la gestión con criterios de responsabilidad social empresarial contribuye sin duda al desarrollo sostenible y equilibrado del planeta. Si lo que perseguimos es generar riqueza de forma sostenible sin agotar los recursos naturales y minimizando la huella medioambiental de nuestra generación, pensando en las generaciones venideras, está claro que todos tenemos que mejorar los procesos para que así sea.

La idea de "la responsabilidad social empresarial", desde finales de los años noventa, comenzó a ser asumida por numerosos actores del contexto político y económico mundial, incluidos instituciones financieras, empresas, organizaciones, agencias de desarrollo, escuelas de negocio, inversores y algunos gobiernos.

A partir de ese momento, han ido apareciendo en el contexto internacional diversas experiencias e iniciativas que promueven el establecimiento e implementación de nuevos códigos y normas, orientados al logro de un comportamiento empresarial ético y respetuoso con la sociedad y el medioambiente, que contribuya por tanto, al desarrollo sostenible. "La mayoría de estas recomendaciones, pretenden animar al desarrollo de políticas y estrategias empresariales que incorporen estos criterios argumentando su necesidad desde diferentes puntos de vista: morales, económicos y sociales".

La responsabilidad social empresarial es un concepto que implica la necesidad y obligación de las empresas e instituciones que desarrollan algún tipo de actividad económica, de mantener una conducta respetuosa de la legalidad, la ética, la moral y el medio ambiente. Es el compromiso de la empresa en la contribución al desarrollo sostenible; lo cual implica la adopción de una nueva ética en su actuación en relación a la naturaleza y la sociedad, un motivo de solidaridad, el sentido de responsabilidad por salvar las condiciones que sustentan la vida en el planeta, el tributo a la calidad de vida de los grupos de interés (o stakeholders), sus familias y la comunidad.⁶

⁶Ibid., p.3.

Las empresas por tanto, no solo desempeñan una función económica, sino además una función social y ambiental, que se valora en diversos aspectos tales como la calidad de vida laboral, el respeto y protección a los recursos ambientales, el beneficio a la comunidad, la comercialización y marketing responsables y la ética empresarial.

Bajo este concepto de administración y management se engloban un conjunto de prácticas y sistemas de gestión empresariales voluntarios que, con el objetivo último de la sostenibilidad, persiguen la atención de las demandas de los colectivos con los que se relaciona, (grupos de interés -o stakeholders), generando un nuevo equilibrio entre sus dimensiones económica, social y ambiental. Además, dentro del concepto de RSC caben también las prácticas relacionadas con el buen gobierno de las compañías, como es el compromiso de transparencia que adquieren las empresas con la sociedad y que hacen efectivo a través de la rendición de cuentas en forma, normalmente, de informes o memorias anuales verificables por organismos externos.

La responsabilidad social empresarial supone por consiguiente, que la empresa se oriente no solo hacia la maximización de los beneficios económicos, sino también al bienestar social y protección ambiental. Los indicadores de comportamiento responsable de la empresa, se analizan tanto en cuanto a las actividades externas como internas; se consideran en este sentido, categorías de elevada relevancia tales como la calidad de los productos y servicios que se ofertan, la creación de empleos, la capacitación ambiental, salud y seguridad laboral, y los programas de promoción a través de los medios, en los cuales no se debe manipular las emociones, ni distraer al público de las fuentes reales de satisfacción de sus necesidades.

La responsabilidad social empresarial es probablemente uno de los más complejos retos que la gestión empresarial ha de enfrentar, el éxito en este caso radica en la habilidad para prosperar, de una manera responsable, y en trabajar con otros actores sociales y económicos para lograr modificaciones en el sistema económico.

Teniendo en cuenta que las organizaciones no son solamente centros económicos, productores de bienes y servicios, sino también agentes socializadores, en los cuales se crean valores, patrones morales y éticos, se construyen y desarrollan procesos sociales y culturales; resulta imprescindible, en la implementación de estrategias, experiencias e iniciativas de responsabilidad social empresarial, el desarrollo y la promoción de una cultura y valores organizacionales coherentes con el modelo de la sostenibilidad, tales como apertura, participación, trabajo en equipos, colaboración, responsabilidad y procesos democráticos, solidaridad, compromiso, justicia, contribución, consenso, persistencia, equidad, sensibilidad, y honestidad.⁷

"Los valores son los creadores de la integridad y la responsabilidad, son los forjadores del optimismo y la autoestima, y de las definiciones de quiénes somos. Se vuelven manifiestos y vivos mediante la acción, incluso la acción de la declaración sincera. Un compromiso con

⁷Ibid., p.3.

la línea de fondo de la ética, los valores y la integridad, contribuye al desarrollo de poderosas fuerzas relacionales, tales como comprensión, libertad, igualdad, justicia, imparcialidad, respeto, responsabilidad, moral y cohesión social, que son superiores en su propio derecho, y cuando no se cumplen, obstruyen la capacidad de alcanzar, incluso, las líneas de fondo financieras de la empresa. Para las organizaciones, es por tanto esencial, reconocer que los valores representan un "capital ético" que apalanca la capacidad de crecimiento financiero al aumentar la unidad interna, moral, coherencia, orgullo, y la honestidad".

La responsabilidad social de la empresa supone, en sentido general, además del logro de los objetivos económicos; la aportación de beneficios al individuo, a los colaboradores y a la comunidad; el cumplimiento cabal de los principios éticos, cívicos y la normatividad legal; la capacitación de los empleados, no solo en asuntos relacionados con su desempeño laboral, sino también en aspectos relacionados con el mejoramiento personal, familiar y social; el aseguramiento de las condiciones laborales y de salud de las personas; así como la consideración de las decisiones en función de cuestiones éticas y ambientales.

Las acciones que se pueden realizar en una empresa u organización, en los esfuerzos por desarrollar una verdadera responsabilidad social empresarial y contribuir con ello al desarrollo sostenible, deben orientarse hacia:

Tener una política de uso racional de los recursos que evite el derroche, minimiza los problemas de basura e impacto ambiental por esta causa.

Participar con la junta de vecinos o la acción comunal en los temas y acciones de interés del sector o comunidad a la que se pertenece.

Servir a las entidades educativas, policiales y diferentes grupos comunitarios en la medida que sea posible.

El manejo ético de la imagen de los productos en los diferentes medios publicitarios.
Crear sistemas de aislamiento de la contaminación, del ruido, de la generación de olores que creen molestia y similares a los vecinos del sector.

Encargarse de algunas zonas verdes de la comunidad.

Apoyar actividades de servicio comunitario del sector, escuelas, parques, deportes y otros, en la medida de sus capacidades. Mejorar procesos productivos no contaminantes.⁸

Crear sistemas de tratamiento de aguas residuales y de otras formas para la protección del medio ambiente por la contaminación de chimeneas u otras formas que afectan el suelo, el aire y las aguas.

⁸Ibid., p.4.

Patrocinar, promover e involucrarse directamente en campañas cívicas, sociales, ambientales, educativas y de beneficio a la comunidad.

Patrocinar eventos comunales, de organismos cívicos, de voluntariados y similares.
Invertir en investigaciones sociales, en la capacitación integral de los empleados.

En procesos de retiro o desvinculación, invertir en la preparación del grupo de personas afectadas, para que se preparen en un nuevo estilo de vida, ayudando a abrir la visión y enseñando a manejar el poco capital con que cuentan.

Indudablemente son muchas las acciones que pueden realizar las empresas como parte de sus estrategias y programas de responsabilidad social empresarial; dirigidas hacia el respeto por los derechos humanos, la libertad de asociación, el derecho a un sitio de trabajo seguro y sano, la compensación adecuada, la no discriminación, el respeto a la dignidad de las personas, el apoyo programas de salud pública y el control de los impactos ambientales.

Permitir la cooperación entre diferentes grupos de interés de la empresa; facilitar la identificación de soluciones prácticas a los problemas a través de diálogos, proyectos de aprendizaje y de alianzas; Informar, motivar e incentivar la participación de otras empresas en los programas de responsabilidad empresarial; capacitar acerca de esta temática; contribuir a la creación de una cultura de responsabilidad social empresarial; promover el diálogo y el aprendizaje mediante el intercambio de las experiencias concretas y buenas prácticas de las empresas; son algunos de los elementos centrales que se señalan en el Pacto Global, que además contiene nueve principios relacionados con los derechos humanos, los estándares laborales y el medio ambiente; que establecen pautas de comportamiento responsable de la empresa.

2.1.2 Responsabilidad Social Empresarial en Colombia.⁹ En los años 60 se crean las primeras fundaciones en el país:

1960: Codesarrollo, en Medellín
1962: Fundación Carvajal, en Cali
1963: Fundación Corona, en Medellín
1964: Fundación FES, en Cali

Programa de Maestría en la Universidad del Valle con conferencistas de talla internacional como Peter Drucker Primer espacio donde se debate el concepto de RSE entre la academia y los empresarios.

En los años 70: 1977: Fabricato y Enka, dos empresas antioqueñas, toman la iniciativa de medir su gestión social a través del primer Balance Social.

⁹ ROPERO A. Responsabilidad empresarial (online). 2 ed. [Buenos Aires]: C.N.M., mar., 2010 [citado 20 mar., 2013]. Disponible en: <http://www.e-ciudadano.org/icomovincularse/empresas/26-ique-es-responsabilidad-social-empresarial.html>

Incolta y FES patrocinan la realización del estudio “Hacia un nuevo compromiso del empresario en Colombia” donde se hizo evidente la necesidad de unificar criterio de clase dirigente sobre su papel en el desarrollo del país.

1979: Incolta dicta seminarios sobre el tema y realiza estudio sobre la función social del empresario.¹⁰

Años 80: 1981: La ANDI elabora el primer modelo de Balance Social, basado en el modelo francés.

Centro Colombiano de Relaciones Públicas (Cecorp) realiza congreso en Medellín donde se llama la atención sobre necesidad de:

Incorporar concepto de RSE en el proceso de toma de decisiones.
Alcanzar objetivos económicos en términos éticos y sociales.

Efectuar inversiones sociales y proceder por el interés público
1986: Cámara Junior inicia programa de proclamación de la empresa con mejor proyección social.

Algunos autores afirmaban que la RSE era usada como estrategia de “maquillaje” para vender la buena imagen de la empresa.

Años 90: Constitución de 1991 introduce principio de función social de la propiedad:

Se garantiza a los individuos el derecho a propiedad privada.

La resalta la importancia de que la propiedad privada esté al servicio de la sociedad.

Evoluciona el concepto de RSE:

La ANDI lo define así: “Es el compromiso que tiene la empresa de contribuir con el desarrollo, el bienestar y el mejoramiento de la calidad de vida de los empleados, sus familias y la comunidad en general”

Características. Bajo perfil: “que tu mano izquierda no sepa lo que hace la derecha.”

Alta influencia de las esposas de dirigentes cívicos y empresariales, en las Fundaciones y entidades de beneficencia.

Asistencialismo y paternalismo.

Compromisos más personales que empresariales.

¹⁰ RRPP. Responsabilidad social empresarial (online). 3 rev. [Santiago de Cali – Colombia]: Portal de Relaciones Públicas, sep., 2011 [citado 23 mar., 2013]. Disponible en: <http://www.rppnet.com.ar/responsabilidad%20social.htm>

Más altruismo y “auditoria” social que RSE.
Impera la lógica de la caridad, no la de la planeación.

El Balance Social se centra más en lo que se hace por los empleados (pago de parafiscales , capacitación y préstamos).

La relación con la comunidad se concentra en el tema de “donaciones”.

La RSE o en otros términos, la relación de la empresa con la sociedad, es uno de los temas más candentes de este siglo. No es posible pensar en un cambio social a favor del desarrollo humano si no se tiene en cuenta la potencialidad existente en el campo de las empresas para aportar a este cambio. El Estado, reducido a su mínima expresión en los países llamados en vías de desarrollo, y la sociedad civil, más o menos organizada pero también heterogénea, no pueden por sí solos desviar el rumbo de una historia que tiene a las empresas como protagonistas principales.

Una empresa socialmente responsable es aquella que, además de ofrecer productos y servicios de calidad, genera utilidades y empleos y paga impuestos, desafía su creatividad para identificar los problemas que aquejan a su comunidad y propone alternativas para su solución.

Se entiende como una empresa socialmente responsable aquella:

Cuyos productos y servicios contribuyen al bienestar de la sociedad.

Que su comportamiento va más allá del estricto cumplimiento de la normativa vigente y las prácticas de libre mercado.

Su equipo directivo tiene un comportamiento ético, realiza actividades respetuosas con el medio ambiente.¹¹

El desarrollo contempla el apoyo a las personas más desfavorecidas de las comunidades en las que opera.

Una primera responsabilidad de las empresas con la sociedad es la de crear riqueza, empleo, desarrollo, servir a la sociedad y hacerlo en el marco de la Constitución y la ley. El sector privado colombiano, según datos del primer semestre de 2008, generó el 68,5% de la producción nacional y en ese periodo el 65% del PIB correspondió al consumo que hacen los hogares de bienes y servicios que genera dicho sector, lo que lo constituye en impulsador clave para el crecimiento económico del país.

¹¹ RRPP. Responsabilidad social empresarial (online). 3 rev. [Santiago de Cali – Colombia]: Portal de Relaciones Públicas, sep., 2011 [citado 23 mar., 2013]. Disponible en: <http://www.rrppnet.com.ar/responsabilidad%20social.htm>

Además, las empresas colombianas han comenzado a valorar el tema de la responsabilidad social como una actividad central de su accionar. La encuesta de Responsabilidad Social Empresarial realizada por la ANDI en 2008 con datos de 2007 (a 158 empresas con ingresos por \$57.7 billones de pesos en el mismo periodo), arroja que el 98,5% de ellas respondió que sí debe asumir responsabilidades sociales con la comunidad.¹²

2.1.3 Responsabilidad social empresarial a nivel local. De acuerdo a la investigación realizada se encontraron antecedentes históricos sobre la responsabilidad social empresarial en algunas empresas como:

Crediservir. Concibe la Responsabilidad Social como el grado de relación y respuesta que tiene la entidad frente a los efectos e implicaciones de sus acciones sobre los diferentes grupos con los que se relaciona y la desarrolla desde diferentes ángulos como normativo, operacional, económico, social y ambiental, de la mano del ejercicio del objeto social: ahorro y crédito con sus asociados.¹³

Esta responsabilidad ha sido ejecutada en lo normativo, referente al cumplimiento que efectúa la cooperativa sobre el conjunto de leyes y normas generales que las diferentes instancias del estado dictan para regular el funcionamiento de las empresas, por lo tanto se retoma las normas específicas que atañen a las cooperativas de ahorro y crédito. En cuanto a lo operacional, relaciona los diferentes factores que permiten que la cooperativa ejecute la prestación de servicios de acuerdo a sus objetivos corporativos. En lo económico, se refiere a los recursos que la cooperativa asigna con destino a la creación de valor y rentabilidad, capital e inversiones, costos, precios, tarifas y prácticas de mercado. Desde esta óptica CREDISERVIR realiza esfuerzos para asumir costos financieros que de una u otra forma contribuyan al mejoramiento económico de sus asociados, generando así mayor poder adquisitivo. Socialmente, la cooperativa trabaja de la mano con la Fundación CREDISERVIR en varios aspectos que vinculan el quehacer de la entidad con el entorno social en el que actúa, de modo que permita alcanzar un equilibrio entre la actividad financiera y el desarrollo de los asociados, su grupo familiar y la comunidad en general, contribuyendo a mejorar la calidad de vida y el bienestar de nuestra base social. Además, la cooperativa se ha caracterizado por mantener esfuerzos que permitan contribuir al mejoramiento del medio ambiente, por lo tanto para dar cumplimiento a éste compromiso con la comunidad, la administración de CREDISERVIR a través de la Fundación CREDISERVIR promueve el desarrollo de proyectos de tipo ambiental que se proponen a la misma.

Bancolombia. Hemos avanzado en la consolidación de la educación como eje central de nuestra Responsabilidad Corporativa y en este año implementamos nuestro programa de Educación Financiera dirigido a niños y a jóvenes, que se ampliará y llegará a más públicos con diferentes estrategias de pedagogía.

¹²Ibid., p.2.

¹³CREDISERVIR. Historia de la cooperativa Crediservir (on line). 2 rev. [Ocaña, Colombia]: Crediservir, mar., 2007 [citado 23 ene., 2013]. Disponible en: www.crediservir.com p.1.

Durante 2010 también apoyamos el arte y la cultura, nos vinculamos a causas sociales, fortalecimos la identidad de país, buscamos incluir en el ámbito financiero a más personas, generamos empleo a más de 20.000 colaboradores en Colombia y en la región, acompañamos a nuestros empleados y a sus familias a vivir con mayor bienestar, mejoramos nuestra atención y servicio a los clientes, realizamos una gestión ambiental con colaboradores, clientes y proveedores, y contamos con el trabajo de la Fundación Bancolombia, entre otras acciones.¹⁴

Centrales Eléctricas (EPM). La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es el vehículo que nos conduce hacia esa meta y se materializa en los programas y actividades que adelantamos a lo largo del año como parte de la estrategia de EPM, inseparable de la dinámica de sus negocios y parte fundamental del lenguaje, de la cultura, del modo de ser de esta organización.

Banco de Bogotá. La responsabilidad del Banco de Bogotá ante la sociedad nace de reconocer el impacto que tienen nuestras operaciones sobre la vida de las personas y el entorno, es por lo anterior que identificamos unos ejes estratégicos que procuran reducir su impacto negativo al mínimo y potenciar el beneficio que podamos generar para la sociedad en general.

Continuamos avanzando en el diseño de la estrategia de responsabilidad social, la cual hemos comenzado a fortalecer gracias a la integración de buenas prácticas y la experiencia de BAC Credomatic en asuntos estratégicos como la inclusión y la educación financiera, la responsabilidad con el medio ambiente y la inversión social.¹⁵

2.2 MARCO CONCEPTUAL

2.2.1 Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Comprender de qué se trata y qué abarca la responsabilidad social empresarial (RSE) implica comprender, de alguna manera, la estructura de la sociedad. Cada uno de los ciudadanos, llámese personas, academia, gobierno, empresas, tiene un rol que jugar dentro de la construcción, transformación y desarrollo de la sociedad.¹⁶

Este papel está relacionado con la actividad propia que adelanta cada uno y con los derechos y responsabilidades que todo ciudadano debe tener y realizar en una sociedad, tales como el respeto al otro y a su entorno social, cultural y natural, el cumplimiento a la ley y a los demás deberes civiles.

¹⁴ BANCOLOMBIA. Bancolombia (on line). 1 ed. [Bogotá]: Bancolombia, abr., 2008 [citado 20 Nov., 2012]. Disponible en: <http://www.grupobancolombia.com/home/index.asp>

¹⁵ BANCO DE BOGOTÁ. Banco de Bogotá (online). 1 ed. [Bogotá]: Banco de Bogotá, nov., 2005 [citado 20 Nov., 2012]. Disponible en: www.bancodebogota.com/portal/page?_pageid=1773,163299075&_dad=portal&_schema=PORTAL

¹⁶ <http://www.colombiaincluyente.org/contenido/contenido.aspx?catID=444&conID=693>

La supervivencia y sostenibilidad de la sociedad depende en buena parte de potenciar el adecuado ejercicio de los roles ciudadanos.

Es en este marco donde la RSE aparece como la responsabilidad que tienen las empresas frente al funcionamiento de la sociedad y ésta es, en principio, desarrollar la actividad empresarial siempre desde una perspectiva ética que reconozca la dignidad del ser humano, pues una buena ética empresarial juega un papel sustancial en el éxito económico y social.

Bajo este marco, distintas corrientes han planteado diversas definiciones y posturas frente a cuál debe ser, en concreto, la responsabilidad de las empresas con la sociedad.

La responsabilidad Social Corporativa es el compromiso permanente de los negocios de comportarse éticamente y de contribuir al desarrollo económico al tiempo que se mejora la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, de la comunidad local y de la familia en general.

Esta definición fue construida de manera participativa en 1998 por el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), que se dio a la tarea de obtener un significado de Responsabilidad Social Empresarial a partir de definiciones y propuestas de diferentes países que representan diversas culturas.

Clientes, proveedores, trabajadores, Estado y sociedades (las partes interesadas o stakeholders) esperan, e incluso exigen que las empresas desempeñen un papel importante en el cuidado y desarrollo de sus entornos naturales, comunitarios, sociales y laborales.

El desarrollo de proyectos de RSE en las empresas y negocios se orienta a lograr la sostenibilidad de la misma: una empresa socialmente responsable construye fidelidad, enriquece la imagen institucional, fortalece sus marcas y contribuye de manera sensible a la rentabilidad del negocio en el largo plazo.

Para el Centro Colombiano de Responsabilidad Social (CCRE) la RSE es la forma de gestionar una organización mediante la interacción y relación armónica con sus diferentes grupos de interés (stakeholders), dando respuesta a sus expectativas financieras, sociales y ambientales de manera que se contribuya al desarrollo sostenible y a la creación de valor en todo el sistema.

Señalan que una buena práctica en RSE es una acción, proyecto, programa o proceso, que ha generado la resolución de un problema, la superación de una deficiencia o el mejoramiento de un proceso y, además, contribuye a establecer la RSE en la sociedad colombiana. La buena práctica puede ser desarrollada en el ámbito de la gestión interna o externa de la organización y sus resultados deben ser tangibles, innovadores, sostenibles y replicables².

La Organización Corona entiende la RSE como la manifestación y el compromiso que tiene de orientarse por el mejoramiento de la calidad de vida de sus colaboradores y familias,

comunidades vecinas, clientes, proveedores (stakeholders) y del medio ambiente a través de iniciativas que propendan por el desarrollo sostenible como elemento fundamental de su planteamiento estratégico.

El proyecto de Guía Técnica Colombiana de Responsabilidad Social, preparada por Icontec, la define como "el compromiso voluntario que las organizaciones asumen frente a las expectativas concertadas que en materia de desarrollo humano integral se generan con las partes interesadas (stakeholders), y que, partiendo del cumplimiento de las disposiciones legales, le permite a las organizaciones asegurar el crecimiento económico, el desarrollo social y el equilibrio ecológico".

2.2.2 Ámbitos de la R.S.E. La Responsabilidad Social Empresarial sólo se comprende reconociendo cuatro líneas o ámbitos básicos y estratégicos que explican su presencia en toda actividad de la empresa.

Éstos a su vez incluyen sus respectivos subtemas, que pueden variar de un país, de un sector o de una empresa a otra. Estos son:

Ética y gobernabilidad empresarial.

Calidad de vida en la empresa (dimensión social del trabajo).

Vinculación y compromiso con la comunidad y su desarrollo.

Cuidado y preservación del medioambiente.

Los ámbitos de la Responsabilidad Social Empresarial responden a principios empresariales universales, y es el conocimiento y la profundización continua de esos principios lo que asegura su implementación exitosa:

Respeto a la dignidad de la persona

Empleo digno.

Solidaridad

Subsidiariedad

Contribución al bien común.

Corresponsabilidad.

Confianza.

Ética en los negocios.

Prevención de negocios ilícitos.

Vinculación con la comunidad.

Transparencia.

Honestidad y legalidad

Justicia y equidad.

Empresarialidad

Desarrollo social

En base a lo anterior, una empresa socialmente responsable es aquella que asume la ciudadanía como parte de sus propósitos, fundamentando su visión y su compromiso

social en principios y acciones que benefician a su negocio e impactando positivamente a las comunidades en las que opera. Estableciendo, también, a partir de estos principios, compromisos para minimizar los impactos negativos de sus actividades, basados en una abierta y constante comunicación con sus grupos de interés.¹⁷

La responsabilidad social y sus actividades tienen que ser voluntarias e ir más allá de las obligaciones legales, pero en armonía con la ley. En conclusión, la responsabilidad social exige el respeto de los valores universalmente reconocidos y del marco legal existente.

Con lo que, además, la empresa puede contribuir al desarrollo del país al maximizar los beneficios económicos, sociales y ambientales de sus actividades principales; realizar inversiones sociales y filantropía estratégica e involucrarse en el debate de políticas públicas a nivel local, nacional e internacional, entre otras muchas acciones.

La responsabilidad social no debe confundirse con prácticas de filantropía, éticas o ambientales exclusivamente, ni con cualquier otra actividad adicional al propósito de la empresa. Su implementación conlleva actividades de medición y reporte de sus impactos y su relación con el desempeño de la organización, por lo que exige de la empresa rendición de cuentas y transparencia.

Podemos decir, entonces, que la Responsabilidad Social Empresarial se refiere también a la actitud y al conocimiento de una empresa encaminada a mantener el equilibrio entre el desarrollo de la sociedad, un entorno sustentable, y la viabilidad comercial y económica de ella misma.

La aspiración de una empresa por la responsabilidad social se fundamenta en el reconocimiento de la mutua interdependencia de todos los actores sociales, económicos y ambientales afectados positiva o negativamente por la actividad de la organización, y por lo tanto en el reconocimiento de que todos ellos cuentan con intereses legítimos sobre estas actividades.¹⁸

2.2.3 Áreas de la R.S.E. Las acciones que las empresas realizan y se enmarcan en la Responsabilidad Social Empresarial, comprenden lo relativo a “los valores éticos, las personas, la comunidad y el medio ambiente”.

Las siguientes cinco áreas de RSE, son evaluadas como indicadores del grado de desarrollo de la RSE de una empresa. Estas son:

Valores y Principios Éticos.
Condiciones de Ambiente de Trabajo y Empleo.
Apoyo a la Comunidad.

¹⁷ CAJIGA CALDERÓN, Juan Felipe. El concepto de responsabilidad social empresarial. México: Cemefi, 2007. p.7.

¹⁸Ibid, p.8.

Protección del Medio Ambiente.
Marketing Responsable.¹⁹

Valores y Principios Éticos. Se refiere a cómo una empresa integra un conjunto de principios en la toma de decisiones en sus procesos y objetivos estratégicos. Estos principios básicos se refieren a los ideales y creencias que sirven como marco de referencia para la toma de decisiones organizacionales. Esto se conoce como “enfoque de los negocios basados en los valores” y se refleja en general en la Misión y Visión de la empresa.

Condiciones de Ambiente de Trabajo y Empleo. Se refiere a las políticas de recursos humanos que afectan a los empleados, tales como compensaciones y beneficios, carrera administrativa, capacitación, el ambiente en donde trabajan, diversidad, balance trabajo-tiempo libre, trabajo y familia, salud, seguridad laboral, etc.

Apoyo a la Comunidad. Es el amplio rango de acciones que la empresa realiza para maximizar el impacto de sus contribuciones, ya sean en dinero, tiempo, productos, servicios, conocimientos u otros recursos que están dirigidas hacia las comunidades en las cuales opera. Incluye el apoyo al espíritu emprendedor apuntando a un mayor crecimiento económico de toda la sociedad. La empresa hoy tiene que comprometerse en áreas de la sociedad, tales como educación, salud, empleo.

Protección del Medio Ambiente. Es el compromiso de la organización empresarial con el Medio Ambiente y el desarrollo sustentable. Abarca temas tales como la optimización de los recursos naturales, su preocupación por el manejo de residuos, la capacitación y concientización de su personal.

Esto, que hoy inclusive se encuentra normatizado, implica una inclinación permanente y consciente del empresario para evaluar el impacto medio ambiental que tienen sus acciones.

Marketing Responsable. Se refiere a una política que involucra un conjunto de decisiones de la empresa relacionadas fundamentalmente con sus consumidores y se vincula con la integridad del producto/servicio, las prácticas comerciales, los precios, la distribución, la divulgación de las características del producto, el marketing y la publicidad.²⁰

2.2.4 Beneficios de la R.S.E. Los siguientes son los beneficios de practicar la R.S.E.

Gobierno Corporativo: Socios, Familia y Directivos. Disminuyen los riesgos de malos manejos.

Se asegura la transparencia y veracidad de la información.

Se crea un mecanismo para evitar los conflictos de interés.

Se crean los espacios para la resolución de controversias.

¹⁹ FUNDACIÓN CORDÓN DEL PLATA. Manual de primeros pasos en RSE. Disponible en: <http://www.cp.org.ar/pdfs/manualprimerospasos.pdf>

²⁰ Ibid, <http://www.cp.org.ar/pdfs/manualprimerospasos.pdf>

Se mejora la reputación de la empresa frente la comunidad porque se genera confianza.
Se asegura la inversión de los socios.
Atracción de otros inversionistas que ven interesante la organización.
Creación de reglas para las empresas de familia.

Derechos Humanos y Laborales – Colaboradores. Se optimizan las competencias laborales.

Se reduce el ausentismo laboral.
Eleva la calidad de vida de los trabajadores y sus familias.
Se disminuye la rotación de personal.
Se reduce el estrés.
Se fortalece la cultura y se mejora el clima organizacional.
Se reducen costos y se incrementan los ingresos.
Se mejora la eficiencia.

Bienes y Servicios – Clientes y Consumidores. Se mejora la calidad de los bienes y servicios.

Se mejora los niveles de satisfacción de clientes.
Genera lealtad y fidelidad de usuarios.
Se mejora el entendimiento del mercado.
Se incentiva el desarrollo de nuevos productos.
Se incrementa la rentabilidad.

Relaciones Comerciales – Proveedores, Distribuidores y Competencia. Se exigen mejoras en las prácticas de RSE en proveedores.

Se genera la cultura de RSE en la cadena de valor.
Se impulsa hacia las buenas prácticas y hacia el aprendizaje de experiencias exitosas.
Mejor entendimiento de la competencia y posibles alianzas.

Medio Ambiente: Generaciones actuales y futuras (sostenibilidad). Se toma conciencia de los impactos ambientales.

Se reduce los niveles de contaminación de la empresa.
Se promueve la producción limpia.
Se aminora los impactos ambientales.
Se disminuye la intensidad en el consumo de recursos.
Se favorece que el medio ambiente global se mantenga sostenible.

Comunidad – Comunidad, Sector Público y sociedad en general. Se mejora la concepción del mercado en un aspecto más amplio y complejo.

Añade diferenciación a las marcas y productos.

Se Promueve el desarrollo de la innovación.
Se Genera ventajas competitivas.
Se reduce la burocracia estatal.
Se fomenta la eficiencia y probidad del Estado.

2.2.5 Escenarios de desarrollo de la política de responsabilidad social empresarial y su movilidad. Para que una organización sea socialmente responsable, sus prácticas responsables deben atravesar todos los escenarios implicados, los cuales son los siguientes:

Económico: Entendido como los recursos económicos dispuestos, planificados y orientados para fortalecer la generación de valor, la inversión financiera, la rentabilidad sociocultural y el capital simbólico, político y social.

Operacional: Entendido como la medición del buen y eficiente uso de los bienes y servicios que necesita la organización para su operación, las consideraciones de optimización y racionalización de los recursos operativos.

Normativo: Entendido como la ponderación en el cumplimiento de las reglas del juego corporativo a nivel global y local mediante el respeto y la transparencia en el conjunto de leyes, normas e instancias del Estado a las que recurre la organización para su operación.

Medio Ambiental: Entendido como el escenario de impacto ambiental de la organización, su accionar para con el medio ambiente, su enfoque ecológico y su postura frente al desarrollo sostenible del mismo.

Social: Entendido como la respuesta de las comunidades circundantes que pueden ser afectadas por las decisiones de la organización o pueden beneficiarse de esas decisiones por medio de acciones de bienestar social y el desarrollo sostenible que la organización les brinda, acuerda y propone.²¹

Pacto mundial. El Pacto Mundial es una iniciativa que convoca a múltiples sectores - empresas, organismos de las Naciones Unidas, trabajadores y representantes de la sociedad civil- con el fin de promover la responsabilidad social de las empresas. Con las Naciones Unidas, se busca que las empresas hagan parte de las soluciones a los graves problemas que aquejan al mundo actual.

Así, ante una sociedad, donde los derechos de las mayorías no se evidencian, se pide a las empresas un compromiso decidido y transparente con los derechos humanos; frente a la

²¹ VERGARA, María Paula; VICARIA, Laura. Ser o aparentar la responsabilidad social empresarial en Colombia: Análisis organizacional basado en los lineamientos de la Responsabilidad Social Empresarial. Trabajo de Grado para optar por el título de Comunicador Social con énfasis en Comunicación Organizacional. Bogotá, 2009

creciente inequidad se busca que las empresas hagan efectiva la inclusión social; frente a la degradación del ambiente se buscan compromisos de sostenibilidad.

El Pacto Mundial es un instrumento de libre adscripción, pues no regula, vigila, impone ni evalúa a las empresas. Por el contrario, busca el compromiso voluntario de éstas con los principios del Pacto. En el Pacto Mundial confluyen cuatro organismos de las Naciones Unidas: la Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos, la Organización Internacional del Trabajo, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo y el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente.

El Pacto Mundial es la iniciativa ética de las Naciones Unidas para que las empresas de todos los países asuman, como parte esencial de su estrategia, diez principios universales en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Estos principios se derivan de la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Declaración de Principios de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los derechos fundamentales en el trabajo, la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo y la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción. Estos principios son:

1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
2. Las empresas tienen que asegurarse que ellas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.
3. Las empresas deben alentar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
5. Las empresas tienen que respaldar la erradicación del trabajo infantil.²²
6. Las empresas deben abogar por la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
8. Las empresas tienen que fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

²²www.onu.org

10. Las empresas están obligadas a trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

2.2.6 Ventajas de la responsabilidad social para la empresa. Además de contribuir a la sociedad, a la conservación y protección de los recursos naturales y al medio ambiente en general; la responsabilidad social empresarial resulta con frecuencia también favorable para la empresa en términos económicos; representando una inversión que repercute en beneficios financieros, produciendo retornos en utilidades a largo y mediano plazo.

La responsabilidad social empresarial favorece la confianza, el sentido de pertenencia de los empleados, lo cual permite que aumente la disposición hacia el trabajo, que disminuya la rotación de personal y por consiguiente los costos de reclutamiento; se beneficia la calidad y con ella la satisfacción de clientes. Además, se mejora la imagen de la empresa, lo que contribuye a mantener la clientela y el acceso a nuevos mercados; se incrementa el apoyo de la comunidad y de autoridades locales, lo cual facilita el flujo de procedimientos y la seguridad; se reduce, recicla y reutilizan muchos recursos, permitiéndose así el ahorro de grandes sumas, la recuperación de inversiones y la optimización de recursos. Todo esto contribuye a la disminución de los gastos, el aumento de la productividad y el logro de las metas de la organización.

"En pocas palabras la responsabilidad social produce reducción de costos operativos, mejora la imagen de la marca en el mercado y logra mayor identidad y sentido de pertenencia de sus colaboradores, lo que se convierte en el mejor negocio, no con visión cortoplacista, sino también con miras al futuro. La aplicación de programas de RSE, mejora el desempeño financiero, aumenta la lealtad de los consumidores e incrementa las ventas, aumenta la productividad y calidad, mejora la capacidad para retener y contratar a los mejores empleados y favorece el acceso a capitales de las empresas".

2.2.7 Contribución desde el comportamiento empresarial al cambio responsable. Las organizaciones son sistemas sociales dotados de un conjunto de características, tales como la interrelación con el ambiente, a través de los insumos de energía y salidas de energía; y la manifestación de procesos internos de transformación de la energía, información de retorno, diferenciación y coordinación, equifinalidad y entropía negativa. Cada una de estas propiedades o características constituyen una condición de cambio o transformación. Por tanto, en la propia particularidad de las empresas y organizaciones están dadas las condiciones, tanto para la conservación del carácter esencial, como para la consecución de cambios.

Existen ciertos requisitos fundamentales a tener en cuenta para lograr el cambio organizacional:

Una motivación fuerte de querer cambiar una situación que se percibe como indeseable o al menos, mejorarla.

La participación de personas claves en la organización, equipo directivo y mandos intermedios. Personas con capacidad de liderazgo aunque no estén en posiciones de autoridad.

La formación de una red de relaciones entre personas que se sientan comprometidas con el proceso iniciado y movilizan los recursos necesarios en momentos de duda desánimo.

Pequeñas experiencias de éxito ya desde el principio para dar confianza de que las cosas van por buen camino.

Un marco conceptual científico que avale el proceso de cambio tal como se ha planteado. Dentro de esto reiterar tres factores:

Objetivos claros

Agentes de cambio internos y externos bien adiestrados y compenetrados entre sí.

Un plan flexible

Un proceso de ejecución con un ritmo debidamente acompasado según la complejidad de la situación. Demasiada rapidez en una situación muy compleja puede aumentar la confusión y crear desconcierto. Asimismo, una lentitud excesiva puede sembrar desinterés y apatía.

Resumiendo, podemos afirmar que para lograr el cambio organizacional en función de lograr un comportamiento empresarial verdaderamente responsable, debe existir una fuerte motivación para el cambio, la percepción de la necesidad del cambio, el planteamiento de objetivos claros y precisos en este sentido, la existencia de liderazgo y agentes de cambio internos y externos, de planes y programas de acción, así como de mecanismos de control del proceso y sus resultados.²³

2.2.8 Objetivos de la responsabilidad social empresarial (RSE). Los objetivos del balance social son:

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 lograr la efectividad de las inversiones sociales, con miras a la promoción de sus trabajadores y de la sociedad.

Como herramienta de gestión empresarial el balance social le permite a la gerencia la planificación de acciones tendientes a aumentar la productividad y la eficiencia de sus trabajadores. Además le permite evaluar las acciones en términos de costo-beneficio.

²³ <http://html.rincondelvago.com/balance-e-informe-social.html>

Dispones de la información que se refiere a los recursos humanos de la empresa y a los sectores con los cuales ella tiene relación, para poder informar adecuadamente a la opinión pública acerca de su desempeño social como empresa.

Como instrumento de gestión le permite a la empresa actualizar políticas y programas relacionados con su responsabilidad social, ya que crea instrumentos más efectivos para medir y controlar las consecuencias, los costos y los beneficios que se desprenden de sus acciones.

2.3 MARCO TEÓRICO

La palabra “stakeholders”²⁴ se ha hecho popular desde que *Freeman* la propuso definiéndola como: “un grupo o individuo que puede afectar o es afectado por la realización de los objetivos de la organización”, pues ha venido creciendo la conciencia de esos efectos, los cuales siempre son, en algún sentido, al menos de doble vía. Aunque se suele citar a Freeman como el punto de referencia de la teoría de los stakeholders, el mismo Freeman se refirió a un memorando interno del Instituto de investigaciones de Standford de 1963 como un uso temprano del término; Otros autores encontraron usos del término incluso antes de los años 30 del siglo XX.

Stakeholders es una palabra que tiene diversos usos tanto para la gestión estratégica, la ética de los negocios, la contabilidad social y la medición del desempeño; por lo general ha estado asociada a la gestión estratégica de la responsabilidad social de las empresas entendida como proceso de desarrollo y cambio organizacional. En realidad, se trata de una concepción que puede articular la gestión de la Responsabilidad Social desde la planeación hasta la contabilidad social, que podría considerarse como una contabilidad integral de todos los procesos, a través de los cuales la empresa rinde cuentas a la sociedad; en esta perspectiva, la contabilidad financiera sería tan sólo un proceso dentro de la contabilidad social, referido al stakeholder propio de los dueños, socios o inversionistas de la empresa.

A través de la contabilidad social se busca hacer transparentes los procesos de una organización, para que la sociedad esté mejor informada sobre sus operaciones, de manera que se puedan potenciar sus efectos positivos y tomar acciones correctivas cuando se trate de acciones que no benefician a la sociedad. Se trata entonces, de una forma novedosa de mejorar las interacciones entre las empresas y la sociedad, en el sentido de permitir a la sociedad incidir en la transformación pacífica de las empresas en la línea de construcción de procesos de beneficio social.

Pero el hecho de la persistencia de los grandes problemas sociales y ambientales de nuestra sociedad, nos lleva a pensar que una de las múltiples causas de esos problemas es la manera en que están organizadas nuestras empresas. Estos grandes problemas pueden sintetizarse en una inmensa inequidad, pobreza y violencia, con una degradación ambiental catastrófica

²⁴ ARGANDOÑA, Antonio. Teoría de Stakeholder según Freeman. Barcelona: Universidad de Navarra, 2008. p.5.

y con efectos desiguales: desempleo, inequidad, miseria y conflicto. Para promover la rectitud ética de las empresas, en procesos de cambio social hacia un bienestar de las mayorías y en la búsqueda de sociedades sin exclusiones, se podría asumir una posición que reconozca la complejidad y aborde las transformaciones sociales de modo plural y complementario. La promoción de la responsabilidad social de las empresas es un aspecto del conjunto de cambios que se podría suscitar, en la cual la postura más coherente sería considerar el proceso de reducción de las exclusiones que se generan con los diversos stakeholder, normalmente a favor tan sólo de los dueños o accionistas.²⁵

La concepción de orientar la ética de las empresas hacia una gestión de responsabilidad con los stakeholders no sólo es coherente con la comprensión de los sistemas sociales como complejos y autoconstituidos, sino también con la comprensión de las empresas como sistemas de interacciones complejas. La pregunta ética de fondo es si se trata de transformar este sistema a través de la violencia, o de si es posible construir otro orden social renunciando a la violencia, pero de manera que ese orden social busque operar sin exclusiones, o al menos, sin las exclusiones que identificamos en el actual orden mundial.

Cuando se trata de la gestión de la responsabilidad social, se debate el asunto de la priorización de los stakeholders, si existen unos primarios y otros secundarios, si hay unos que no importan y otros que tienen derechos efectivos que las empresas reconocen; por ejemplo, el profesor Mitchel en 1997 propone medir la prominencia de cada stakeholder, que consiste en su poder, urgencia y legitimidad, para proceder a decidir como priorizar las necesidades de ese stakeholders; si un grupo presenta estas características, requiere una gran atención y debe ser priorizado en el manejo estratégico de la empresa.

También es posible que se trabaje la responsabilidad social en la perspectiva de la justicia social, buscando establecer reglas para preservar las libertades, la igualdad y equidad de oportunidades de los miembros de la sociedad. Estos estándares acentúan el respeto a la autonomía de las personas – igual que en el caso de Kant - y el derecho a buscar su propio bien, como lo propuso Rawls en 1971 con la teoría de la justicia.

La teoría de la justicia propicia una comprensión de la Responsabilidad Social dentro del modelo de fundamentación conocido como contrato social; como marco de comprensión de la relación entre la empresa y la sociedad, se muestra que de las condiciones que justifican que la sociedad legitime a las organizaciones, se siguen las obligaciones morales de éstas; en particular, como la sociedad espera que las empresas sigan las pautas de justicia social especificadas en los derechos individuales, de este criterio se deducen las obligaciones de la empresa con sus stakeholders.

Los empresarios del mundo han llegado a ciertos consensos básicos, encuadrados dentro de este principio fundamental de convivencia y colaboración ordenada al bien común, como aporte al desarrollo humano a través de una competencia sana y honrada. Se trata de una

²⁵YEPES Gustavo, PEÑA Wilmer & SANCHEZ Luis.. Responsabilidad Social Empresarial. Fundamentos y Aplicación en las organizaciones de hoy. Bogotá D.C. Universidad Externado de Colombia. 2007. p.123.

posición ética que subordina los fines de las empresas a objetivos humanos y sociales. Así, frente a la visión del individuo egoísta, se recuerda que el ser humano se constituye en una existencia social; frente a la valoración exclusivamente económica del beneficio, se pide reconocer que en la vida todos buscamos múltiples y complejos objetivos, y que no todos ellos son compensables. Finalmente, para proponer una ética global es importante asumir que la búsqueda del propio interés no revierte en beneficio de todos, y que la vida buena realizada en común pide mucho más que reglas económicas.²⁶

Hans Küng propone comprender la actuación empresarial dentro de un contrato social justo para todos, fundada en un consenso básico sobre derechos y deberes humanos universales. Aunque la empresa está al servicio de las necesidades humanas, no es lícito moralmente someter de manera implacable a las personas a las leyes del mercado. Las empresas no pueden ocupar los espacios de los Estados, ni deformar las democracias, pues no son un sustituto de la sociedad civil, sino un subsistema suyo, con una racionalidad limitada.

Cuando el poder de las empresas y de las instituciones que las representan se vuelve dominante en la sociedad, se hace urgente un control social que limite las pretensiones de este poder, de manera que se replantee la pregunta por el Bien Común más allá del mercado. Esta prioridad ética implica, contra la ideología de la supervivencia del más fuerte, que todos los seres humanos deben ser tratados de manera humana. Así, contra una vida cotidiana interpretada sólo desde los parámetros de maximización de utilidades propios de las empresas, se propone recuperar a la ética como una reflexión crítica sobre los fines y criterios de decisión de las empresas. Esos fines deben estar claramente orientados hacia un proyecto de desarrollo humano sin exclusiones.

Küng sostiene que se necesita una ética con perspectiva global para afrontar las necesidades y riesgos presentes y futuros ligados a las empresas. Pero la ética no se limita a seguir un ordenamiento jurídico, sino que supone un modelo de compromiso ético de las empresas, que sea vinculante para sus miembros y que pueda ser evaluado por observadores imparciales de la sociedad civil. Este compromiso basado en principios éticos debe referirse a todas las relaciones que constituyen a la empresa, tanto a las internas como son los dueños, accionistas, directivos y empleados, como los externos: los consumidores, la competencia, la sociedad y el ambiente.

2.4 MARCO LEGAL

2.4.1 Constitución Política de Colombia. En el artículo 365 hace saber que “los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar suprestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional.

Los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares. En todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control, la vigilancia de dichos servicios. Si por razones por la mayoría de los miembros de una y otra cámara, por

²⁶Ibid., p.123.

iniciativa del Gobierno decide reservarse determinadas actividades estratégicas o servicios públicos, deberá indemnizar previa y plenamente a las personas que en virtud de dicha ley, queden privadas del ejercicio de una actividad lícita.

Mediante el artículo 366 se determina que “El bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población son finalidades sociales del Estado. Será objetivo fundamental de su actividad la solución de las necesidades insatisfechas de salud, educación, de saneamiento ambiental y de agua potable.

Para tales efectos, en los planes y presupuestos de la Nación y de las entidades territoriales, el gasto público social tendrá prioridad sobre cualquier otra asignación.”²⁷

El artículo 369 define que “La Ley determinará los deberes y derechos de los usuarios, el régimen de su protección y sus formas de participación en la gestión y fiscalización de las empresas estatales que presten el servicio.

Igualmente definirá la participación de los municipios o de sus representantes, en las entidades y empresas que les presten servicios públicos domiciliarios.

2.4.2 Ley 142 de 199, Por la cual se establece el Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios y se dictan otras disposiciones. En el artículo 1º define el ámbito de aplicación de la Ley, la cual delimita como servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, distribución de gas combustible, telefonía fija pública básica conmutada y la telefonía local móvil en el sector rural; a las actividades que realicen las personas prestadoras de servicios públicos de que trata el artículo 15 de la presente Ley, y a las actividades complementarias definidas en el Capítulo II del presente título y a los otros servicios previstos en normas especiales de esta Ley.²⁸

En el artículo 2º define la Intervención del Estado en los servicios públicos “El Estado intervendrá en los servicios públicos, conforme a las reglas de competencia de que trata esta Ley, en el marco de lo dispuesto en los artículos 334, 336, y 365 a 370 de la Constitución Política, para los siguientes fines:

2.1. Garantizar la calidad del bien objeto del servicio público y su disposición final para asegurar el mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios.

2.2. Ampliación permanente de la cobertura mediante sistemas que compensen la insuficiencia de la capacidad de pago de los usuarios.

²⁷ COLOMBIA. ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE. Constitución Política de Colombia. (6, julio, 1991) Diario Oficial. Bogotá D.C., 1991. p. 234-238.

²⁸ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 142 (11, julio, 1994). Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.

2.3. Atención prioritaria de las necesidades básicas insatisfechas en materia de agua potable y saneamiento básico.

2.4. Prestación continua e ininterrumpida, sin excepción alguna, salvo cuando existan razones de fuerza mayor o caso fortuito o de orden técnico o económico que así lo exijan.

2.5. Prestación eficiente.

2.6. Libertad de competencia y no utilización abusiva de la posición dominante.

2.7. Obtención de economías de escala comprobables.

2.8. Mecanismos que garanticen a los usuarios el acceso a los servicios y su participación en la gestión y fiscalización de su prestación.

2.9. Establecer un régimen tarifario proporcional para los sectores de bajos ingresos de acuerdo con los preceptos de equidad y solidaridad.”²⁹

En el artículo 4º indica delimita los servicios públicos esenciales, indicando que para los efectos de la correcta aplicación del inciso primero del artículo 56 de la Constitución Política de Colombia, todos los servicios públicos, de que trata la presente Ley, se considerarán servicios públicos esenciales.

En cuanto a la función social de la propiedad en las entidades prestadoras de servicios públicos, el artículo 11º establece que para cumplir con la función social de la propiedad, pública o privada, las entidades que presten servicios públicos tienen las siguientes obligaciones:

11.1. Asegurar que el servicio se preste en forma continua y eficiente, y sin abuso de la posición dominante que la entidad pueda tener frente al usuario o a terceros.

11.2. Abstenerse de prácticas monopolísticas o restrictivas de la competencia, cuando exista, de hecho, la posibilidad de la competencia.

11.3. Facilitar a los usuarios de menores ingresos el acceso a los subsidios que otorguen las autoridades.

11.4. Informar a los usuarios acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad el servicio público respectivo.

11.5. Cumplir con su función ecológica, para lo cual, y en tanto su actividad los afecte, protegerán la diversidad e integridad del ambiente, y conservarán las áreas de especial

²⁹Ibid., p. 3

importancia ecológica, conciliando estos objetivos con la necesidad de aumentar la cobertura y la costeabilidad de los servicios por la comunidad.

11.6. Facilitar el acceso e interconexión de otras empresas o entidades que prestan servicios públicos, o que sean grandes usuarios de ellos, a los bienes empleados para la organización y prestación de los servicios.

11.7. Colaborar con las autoridades en casos de emergencia o de calamidad pública, para impedir perjuicios graves a los usuarios de servicios públicos.

11.8. Informar el inicio de sus actividades a la respectiva Comisión de Regulación, y a la Superintendencia de Servicios Públicos, para que esas autoridades puedan cumplir sus funciones.

Las empresas que a la expedición de esta Ley estén funcionando deben informar de su existencia a estos organismos en un plazo máximo de sesenta (60) días.

11.9. Las empresas de servicios serán civilmente responsables por los perjuicios ocasionados a los usuarios y están en la obligación de repetir contra los administradores, funcionarios y contratistas que sean responsables por dolo o culpa sin perjuicio de las sanciones penales a que haya lugar.

11.10. Las demás previstas en esta Ley y las normas concordantes y complementarias.

El inciso 14.18 establece la regulación de los servicios públicos domiciliarios, indicando la facultad de dictar normas de carácter general o particular en los términos de la Constitución y de esta Ley, para someter la conducta de las personas que prestan los servicios públicos domiciliarios a las reglas, normas, principios y deberes establecidos por la Ley y los reglamentos.

El punto 14.21 delimita los Servicios públicos, definiéndolos como los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, telefonía pública básica conmutada, telefonía móvil rural, y distribución de gas combustible, tal como se definen en este Capítulo.

La definición de Usuario se da con el punto 14.33 como la persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.

La naturaleza de las empresas radica en ser sociedades por acciones cuyo objeto es la prestación de los servicios públicos de que trata esta Ley. (Artículo 17).

El régimen de funcionamiento es establecido en el artículo 22 y dice que “Las empresas de servicios públicos debidamente constituidas y organizadas no requieren permiso para desarrollar su objeto social, pero para poder operar deberán obtener de las autoridades

competentes, según sea el caso, las concesiones, permisos y licencias de que tratan los artículos 25 y 26 de esta Ley, según la naturaleza de sus actividades.”

Referente a los principios y reglas de reorganización administrativa el artículo 105 indica que de conformidad con lo dispuesto en los numerales 14 y 16 del artículo 189 y el Art. 370 de la Constitución Política, y para los efectos de la debida organización y funcionamiento de la estructura administrativa relacionada con el régimen de servicios públicos domiciliarios de que trata esta Ley, el Presidente de la República podrá modificar la estructura de los Ministerios de Desarrollo Económico, Minas y Energía, de Comunicaciones, de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de las Comisiones de Regulación y de las demás dependencias y entidades de la administración, así como crear, fusionar o suprimir los empleos a que haya lugar, señalarles sus funciones y fijarles sus dotaciones y emolumentos, de acuerdo con las normas generales adoptadas con fundamento en el literal e) del numeral 19 del artículo 150 de la Carta, con sujeción a los siguientes principios y reglas generales:

105.1. Debe garantizarse que no existan entidades, organismos o dependencias que ejerzan funciones iguales o incompatibles con lo dispuesto en esta Ley.

105.2. Las modificaciones se harán sobre la base de una evaluación de los costos y gastos de operación, del funcionamiento de sus componentes y de su comparación frente a la ejecución de funciones a través de contrato.

105.3. Se mantendrá una estricta separación entre las funciones de regulación, que se ejercerán a través de las comisiones, y las de control y vigilancia, que se ejercerán por el superintendente y sus delegados.

105.4. Se podrán establecer oficinas delegadas de la Superintendencia en las ciudades capitales de departamento que se considere conveniente, o autorizar la delegación de algunas funciones en otras autoridades administrativas del orden departamental o municipal, o la celebración de contratos con otras entidades públicas o privadas para el mejor cumplimiento de ellas.

105.5. Al establecer las funciones del superintendente se distinguirán las relativas a las entidades prestadoras de los servicios públicos de las dirigidas a apoyar y garantizar la participación de los usuarios.

105.6. Lo anterior sin perjuicio de las funciones de control disciplinario y de gestión de la Procuraduría General de la Nación.

Visto como un aspecto importante el derecho a los servicios públicos domiciliarios, el artículo 134 indica que cualquier persona capaz de contratar que habite o utilice de modo permanente un inmueble, a cualquier título, tendrá derecho a recibir los servicios públicos domiciliarios al hacerse parte de un contrato de servicios públicos.

En cuanto al concepto de falla en la prestación del servicio el artículo 136 dice que la prestación continua de un servicio de buena calidad, es la obligación principal de la empresa en el contrato de servicios públicos.

El incumplimiento de la empresa en la prestación continua del servicio se denomina, por los efectos de esta Ley, falla en la prestación del servicio.

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

Artículo 2°. Campo de aplicación. La presente ley se aplica a todas las empresas medianas y grandes a que se refiere el artículo 2° de la Ley 590 de 2000. Así como a las filiales, sucursales y subsidiarias tanto de capital nacional como extranjero; a las sociedades de economía mixta; y las empresas industriales y comerciales del Estado, que cumplan los requisitos mencionados en el presente artículo.

Artículo 3°. Empresas micro y pequeñas. Las micro y pequeñas empresas que se acojan a lo dispuesto en la presente ley, tendrán los siguientes incentivos:

Puntajes adicionales en licitaciones públicas,
Facilidades de acceso a créditos superiores a determinado monto,
Acceso a programas de fomento micro y pequeñas empresas,
Fomento de Innovación Tecnológica,
Otros que se incorporen en el futuro por el Gobierno Nacional.

Parágrafo. Las empresas a que se refiere el artículo 2° podrán apadrinar a las micro y pequeñas empresas, con el fin de acompañarlas durante el proceso de incorporación de la Responsabilidad Social Empresarial, esto será acompañado por el Consejo de Responsabilidad Social Empresarial.

Las empresas a que se refiere el artículo 2° podrán desarrollar planes dentro de su actividad de negocio y programas socialmente responsables beneficiando a la población vulnerable colombiana en especial a la niñez, la familia, la pobreza extrema y el medio ambiente.

Artículo 4°. La interpretación. Las normas contenidas en la presente ley deberán interpretarse teniendo en cuenta su impacto social y ambiental, y sin gravar, el giro económico de las empresas en sus actividades.

Artículo 5°. Informe anual. Será obligación de cada empresa que se acoja a la presente ley en el mes de diciembre de cada año, preparar y publicar un informe anual en el cual se especifique lo siguiente:

1. Cualquier impacto significativo de índole medio ambiental, social, económico o financiero de sus actividades durante el año que termina.

2. Una valoración de los impactos significativos en materia medioambiental, social, económica y financiera de cualquier actividad que tenga programada para el año inmediatamente siguiente.
3. Las políticas de empleo y las prácticas laborales particulares de la empresa, en lo que debe incluirse una medición de sus efectos y la participación de los trabajadores, entre otras.
4. Las políticas, planes, programas, proyectos y operaciones adelantados por la empresa para cumplir la Responsabilidad Social Empresarial.

Este informe no deberá contener información que al ser puesta a disposición del público perjudique seriamente a la empresa o viole la intimidad personal de directivos, trabajadores o accionistas.

Parágrafo transitorio. Plazo de gracia. El 31 de diciembre del año siguiente a la vigencia de la presente ley, las empresas a que se refiere el artículo 2° de esta ley, presentarán un informe provisional del año inmediatamente anterior de manera voluntaria. De allí en adelante, cada año, se presentará para el mes indicado el informe a que se refiere este artículo.

Artículo 6°. Actividad empresarial. Las empresas deberán tener en cuenta en el giro de sus negocios una valoración del impacto ambiental, social, económico y financiero en cada una de sus actividades.

La opinión de los accionistas será consultada y deberá responderse cualquier opinión expresada por estos sobre un proyecto en particular.

Artículo 7°. Consejo de Responsabilidad Social Empresarial (CRSE). Será potestativo del Gobierno la expedición de un reglamento para la puesta en marcha de un Consejo de Responsabilidad Social Empresarial que expida normas y evalúe el Estado actual de la responsabilidad empresarial y medio ambiental en Colombia, integrado por:

El Ministro de Comercio, Industria y Turismo o su delegado.

El Ministro del Medio Ambiente, Vivienda y Desarrollo Rural o su delegado.

El Ministro de la Protección Social o su delegado.

El Director del Departamento Nacional de Planeación o su delegado.

El Director del Sena.

Dos representantes de universidades del país.

El Presidente de la Confederación Colombiana de Consumidores.

Dos representantes de los gremios de la industria y de la producción.

Tres representantes de las ONG.

El Consejo de Responsabilidad Social Empresarial podrá:

1. Expedir directrices en cumplimiento de la presente ley, directrices que determinará teniendo en cuenta las características propias de cada sector productivo.

2. Proyectar los reglamentos necesarios para determinar el cumplimiento de los contenidos de la ley.
3. Fomentar la adopción de la Responsabilidad Social Empresarial en las empresas a que se refiere el artículo 2° de la presente ley.
4. Realizar un plan de acompañamiento para las micro y pequeñas empresas en la incorporación de la Responsabilidad Social Empresarial.
5. Publicar las acciones de las empresas socialmente responsables.
6. Citar a los representantes legales de las empresas y pedir a las mismas, las informaciones necesarias.
7. Divulgar, ante la comunidad las buenas y malas acciones de las compañías en materias sociales y medioambientales mediante anuncios publicitarios en medios masivos.
8. Hacer auditorías aleatorias a las empresas sujetas a esta ley.
9. Recibir las quejas que le formulen los afectados por la violación de la presente ley.

Parágrafo 1°. Para garantizar el cumplimiento de los mencionados requisitos, el Consejo de Responsabilidad Social Empresarial se basará en indicadores de gestión diseñados de modo tal que permitan la objetiva valoración y evaluación de la sustentabilidad social, ambiental, económica y financiera de las organizaciones.

Parágrafo 2°. Reglamentación. El Gobierno Nacional contará con un término de seis (6) meses, contados a partir de la entrada en vigencia de la presente ley, para reglamentar la puesta en marcha y funcionamiento del CRSE.

Artículo 8°. El Gobierno Nacional promoverá entre las empresas que se acojan de manera voluntaria al presente proyecto de ley la certificación socialmente responsable, que será un medio de promoción, difusión y calidad sobre la gestión en la materia de cada empresa.

2.4.4 ISO 26000 (RSE). Será una guía que emitirá lineamientos en materia de Responsabilidad Social establecidas por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO por sus siglas en inglés).

Se designó a un Grupo de Trabajo ISO en Responsabilidad Social (WG SR) liderado por el Instituto Sueco de Normalización (SIS por sus siglas en inglés) y por la Asociación Brasileña de Normalización Técnica (ABNT) que publicará la certificación en el 2010.

No tiene propósito de ser certificatoria, regulatoria o de uso contractual.

Propósito de la Norma ISO 26000 – RSE. El objetivo que se plantea es el de: Asistir o ayudar a las organizaciones a establecer, implementar, mantener y mejorar los marcos o estructuras de RS., refiere Boletín IRAM³⁰.

³⁰ BOLETÍN IRAM. Norma ISO 26000 – RSE. [online]. Actualizado en el 2006. Citado el 18 de Enero de 2010. Disponible en Internet En: <http://www.rlc.fao.org/iniciativa/pdf/iso26000.pdf> p. 1 de 8.

Apoyar a las organizaciones a demostrar su RS mediante una buena respuesta y un efectivo cumplimiento de compromisos de todos los stakeholders incluyendo los empleadores, a quienes quizás recalcará su confianza y satisfacción; facilitar la comunicación confiable de los compromisos y actividades relacionadas a RS.

Promover y potenciar una máxima transparencia. El estándar será una herramienta para el desarrollo de la sustentabilidad de las organizaciones mientras se respetan variadas condiciones relacionadas a leyes de aguas, costumbre y cultura, ambiente psicológico y económico.

Hacer también un ligero análisis de la factibilidad de la actividad, refiriéndose a los asuntos que pueden afectar la viabilidad de la actividad y que requieren de consideraciones adicionales por parte de ISO.

De esta manera se plantean como beneficios esperados de la implementación del estándar, los siguientes:

Facilitar el establecimiento, implementación y mantenimiento y mejora de la estructura o marcos de RS en organizaciones que contribuyan al desarrollo sustentable.

Contribuir a incrementar la confianza y satisfacción en las organizaciones entre los stakeholders (incluyendo los empleadores);

Incrementar las garantías en materia de RS a través de la creación de un estándar único aceptado por un amplio rango de stakeholders;

Fortalecer las garantías de una observancia de conjuntos de principios universales, como se expresa en las convenciones de las Naciones Unidas, y en la declaración incluida en los principios del Pacto Global y particularmente en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, las declaraciones y convenciones de OIT, la declaración de Río sobre el medioambiente y desarrollo, y la Convención de las Naciones Unidas contra la corrupción. Facilitar las liberaciones del mercado y remover las barreras del comercio (implementación de un mercado abierto y libre), complementar y evitar conflictos con otros estándares y requerimientos de RS ya existentes.

2.4.5 Norma SA-8000³¹. SA8000 es una norma internacional para evaluar la responsabilidad social de proveedores y vendedores. 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.

³¹ SOCIAL ACCOUNTABILITY INTERNATIONAL. Norma SA-8000. (on line) Publicado en 2001 (citado el 6 de Diciembre de 2012). Disponible en: <http://www.oei.es/salactsi/rtsc8000.pdf> p.3.

La norma SA8000 fue creada en 1998 por un grupo internacional encabezado por el Consejo de Prioridades Económicas (CEP) y acreditado por la Agencia de Acreditación del Consejo de Prioridades Económicas (CEPAA). La SA8000 es vista como la norma referente a lugares de trabajo más aplicable y auditable globalmente y puede ser auditada en instalaciones de cualquier tamaño, en cualquier ubicación geográfica y sector industrial. La CEPAA ha creado requisitos muy rigurosos para la certificación de terceros, a fin de asegurar que los auditores estén perfectamente calificados y que se implementen y estén en vigencia los procedimientos de certificación, manteniéndose la confianza pública.

La norma fue creada por Responsabilidad Social Internacional (Social Accountability International - SAI). SAI es una organización sin fines de lucro dedicada al desarrollo, la implementación y el control de normas de responsabilidad social verificables y voluntarias. El sistema de la norma SA 8000 ha sido diseñado según el modelo de las normas ya establecidas ISO 9001 e ISO 14001 aplicables a Sistemas de Gestión de Calidad y de Gestión Ambiental. La norma fue desarrollada y probada en campo por el Consejo de Prioridades Económicas (Council on Economic Priorities - CEP), entidad sin fines de lucro, con la ayuda de un Consejo Asesor internacional entre cuyos miembros se cuentan representantes de importantes corporaciones, organizaciones de derechos humanos, profesionales de certificación, académicos y del trabajo.³²

³²Ibid., p.5.

3. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación que se utilizó fue la descriptiva, la cual consiste, según Van Dalen y Meyer³³ en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

La investigación descriptiva permitió desarrollar elementos que sirven como punto de referencia para generar el diagnóstico y determinar la Responsabilidad Social Empresarial por parte de la empresa de servicios públicos del Municipio de Abrego, Norte de Santander; cuyas características llevó a deducir que la investigación descriptiva es el esquema más ajustable al problema de investigación, que es precisamente la carencia de un plan de responsabilidad social empresarial.

3.2 POBLACION

La población objetivo estuvo integrada por 2.903 usuarios de la Empresa de Servicios Públicos del municipio de Abrego, según base de datos de los suscriptores de la misma empresa, teniendo en cuenta que es la población de la empresa la que debe medir el grado de responsabilidad social empresarial de la misma.

De igual manera se tuvo en cuenta una población base formada por el personal Administrativo y operativo de la organización, dando un total de 19 empleados, datos obtenidos por la dirección de la Unidad de Servicios Públicos de Abrego.

3.3 MUESTRA

La población interna conformada por los 19 trabajadores de la empresa, se trabajó con el 100% de ella, ya que no se amerita la utilización de una fórmula estadística. Para la población conformada por los usuarios de la empresa, se estimó necesario realizar una fórmula estadística finita menor a 30.000 unidades, así:

$$n = \frac{N(Zc)^2 x P x Q}{N - 1 \epsilon^2 + (Zc)^2 x P x Q}$$

³³VAN DALEN, Deobold B. y MEYER, William J. Manual de técnica para la investigación educacional . (En línea) España. Septiembre 13 de 2006 (citado 8 de octubre de 2012). Desde internet <http://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigacion-descriptiva.php>

P= Proporción de aceptación	50%
Q= Proporción de rechazo	50%
E= Error de muestreo	5%
n= Muestra	
Zc= Nivel de confianza	1.96
N= Población	2.903

$$n = \frac{2.903(1.96)^2 \times 0.50 \times 0.50}{2.903 - 1 + (0.05)^2 + (1.96)^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = \frac{11037.8772}{29.6904}$$

$$n = 336,29$$

n=336,29 usuarios

La muestra estuvo conformada por 336 usuarios que, según la base de datos, cancelan en una misma factura, los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo del municipio de Abrego del municipio de Abrego ubicados en el sector urbano.

3.4 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACION

La recopilación de la información necesaria para elaborar el diagnóstico sobre los aspectos externos que influyen en el funcionamiento de la empresa de servicios públicos de Abrego, tuvo como técnica una encuesta, aplicada por medio de un cuestionario, dirigido a los usuarios de la misma (véase Anexo A).

La obtención de la información sobre aspectos internos de la misma, se realizó a través de una entrevista aplicada de igual manera al gerente y empleados de planta y contratados de la unidad de servicios públicos. (Véase Anexo B y C).

3.5 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACION

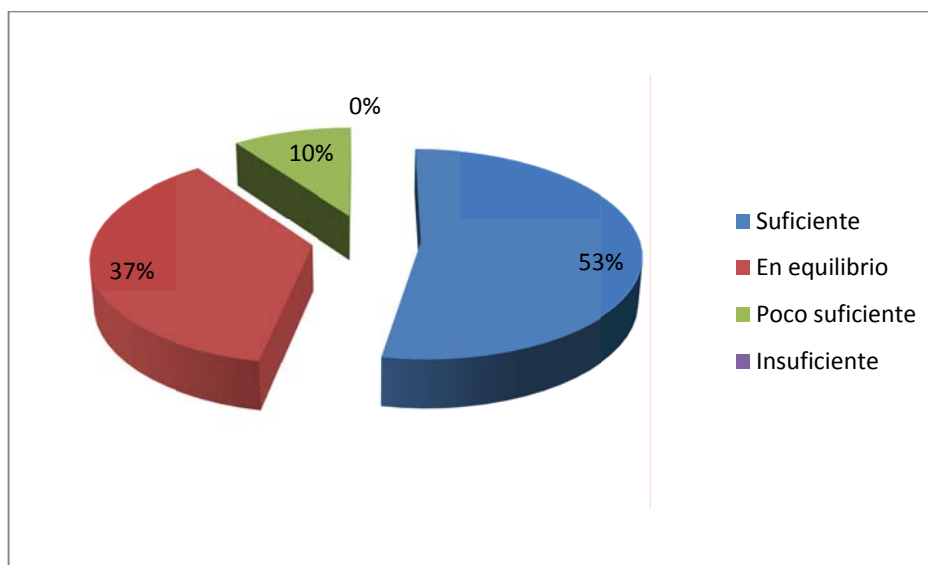
3.5.1 Análisis de la encuesta dirigida a empleados de la Unidad de Servicios Públicos del Municipio de Abrego Norte de Santander.

Tabla 1. Capacidad operativa

Ítem	Frecuencia	Total
Suficiente	10	53%
En equilibrio	7	37%
Poco suficiente	2	10%
Insuficiente	0	0%
Total	19	100%

Fuente: RIZO LEÓN, Laura Cristina y GUERRERO GÓMEZ, Yessika Alexandra.

Gráfica 1. Capacidad operativa



Fuente: RIZO LEÓN, Laura Cristina y GUERRERO GÓMEZ, Yessika Alexandra.

La capacidad operativa con la que cuenta la Unidad de Servicios Públicos de Abrego, según comenta el 53% de empleados encuestados, es suficiente, ya que cubre los cargos y tiempos respectivos y necesarios para el cumplimiento de las labores.

Otro 37% opina que esta capacidad operativa se encuentra en equilibrio, pues opinan que no hacen falta más empleados, pero que si se contrataran otras personas más, se podría prestar un mejor servicio.

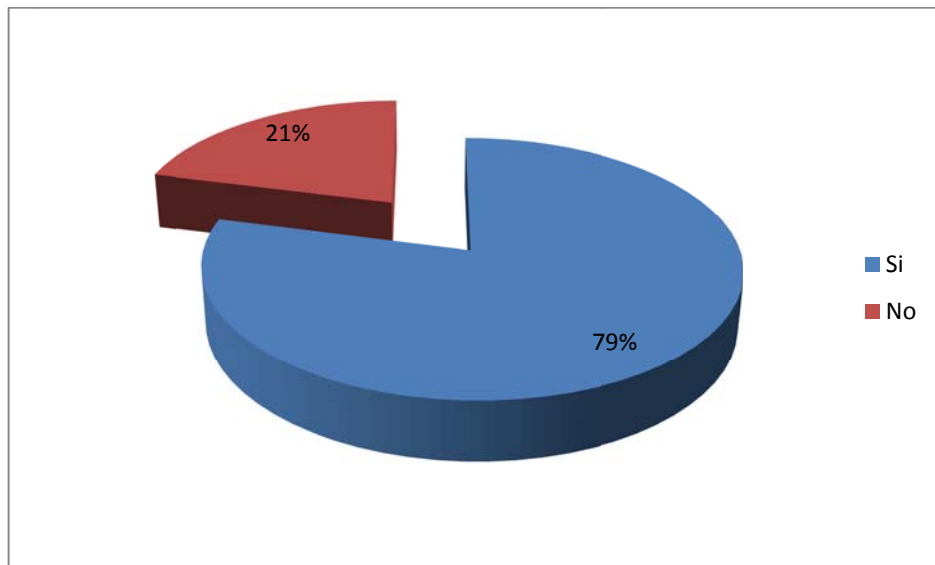
Al 10% restante les parece poco suficiente, demostrándose en la lentitud del servicio, ante todo en el mantenimiento de las válvulas las cuales se encuentran dañadas en el momento.

Tabla 2. Nociones del significado de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

Ítem	Frecuencia	Total
Si	15	79%
No	4	21%
Total	19	100%

Fuente: RIZO LEÓN, Laura Cristina y GUERRERO GÓMEZ, Yessika Alexandra.

Gráfica 2. Nociones del significado de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)



Fuente: RIZO LEÓN, Laura Cristina y GUERRERO GÓMEZ, Yessika Alexandra.

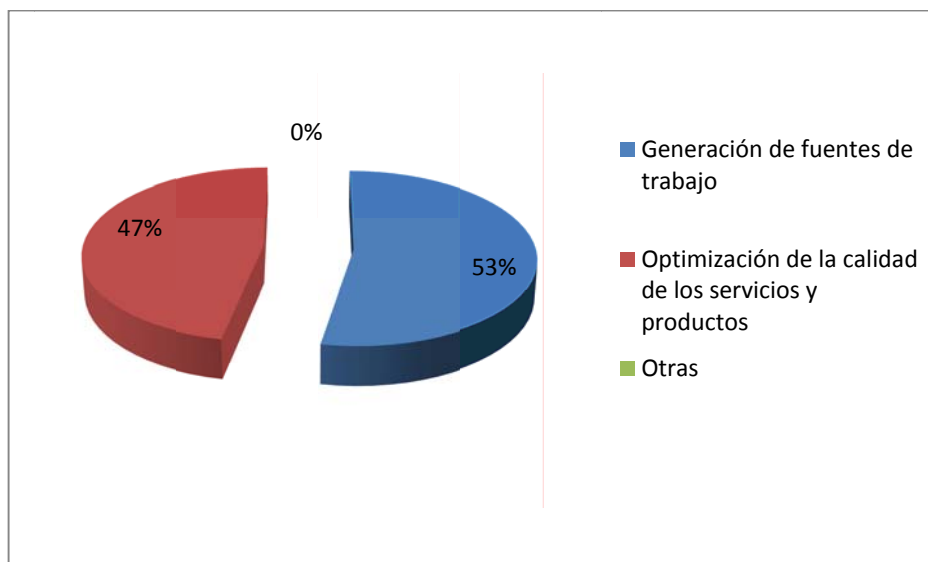
La Responsabilidad Social Empresarial (RSE), es un tema que desde un tiempo para acá ha prestado bastante atención en las empresas, ya que hace parte importante en la relación empresa, usuarios, proveedores, comunidad en general. El 79% de los empleados dicen conocer lo que ello significa y la responsabilidad que como tal se tiene al no cumplir con la misma en la empresa. El 21% restante dice no conocer del tema, quedando a la expectativa del mismo para su cumplimiento.

Tabla 3. Retos sociales y económicos

Ítem	Frecuencia	Total
Generación de fuentes de trabajo	10	53%
Optimización de la calidad de los servicios y productos	9	47%
Otras	0	0%
Total	19	100%

Fuente: RIZO LEÓN, Laura Cristina y GUERRERO GÓMEZ, Yessika Alexandra.

Gráfica 3. Retos sociales y económicos.



Fuente: RIZO LEÓN, Laura Cristina y GUERRERO GÓMEZ, Yessika Alexandra.

Los empleados de la unidad de Servicios Públicos de Abrego opinan que uno de los retos más importantes para la empresa es la generación de fuentes de trabajo, considerando que Abrego es un municipio con pocas expectativas de empleo, dado a su reducido comercio y entes contratistas. Por tanto, esta empresa es generadora de empleo, o que indirectamente a las familias en la consecución de ingresos.

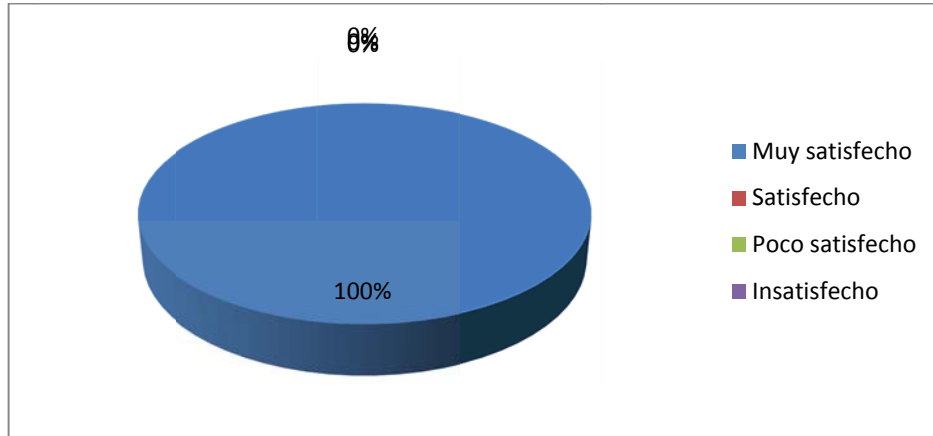
Otros, en menor proporción opinan que, la optimización de la calidad de los servicios y productos, es otro reto importante para la empresa, teniendo en cuenta que es generadora del líquido máspreciado en la tierra, el agua.

Tabla 4. Satisfacción por la oportunidad laboral

Ítem	Frecuencia	Total
Muy satisfecho	19	100%
Satisfecho	0	0%
Poco satisfecho	0	0%
Insatisfecho	0	0%
Total	19	100%

Fuente: RIZO LEÓN, Laura Cristina y GUERRERO GÓMEZ, Yessika Alexandra.

Gráfica 4. Satisfacción por la oportunidad laboral



Fuente: RIZO LEÓN, Laura Cristina y GUERRERO GÓMEZ, Yessika Alexandra.

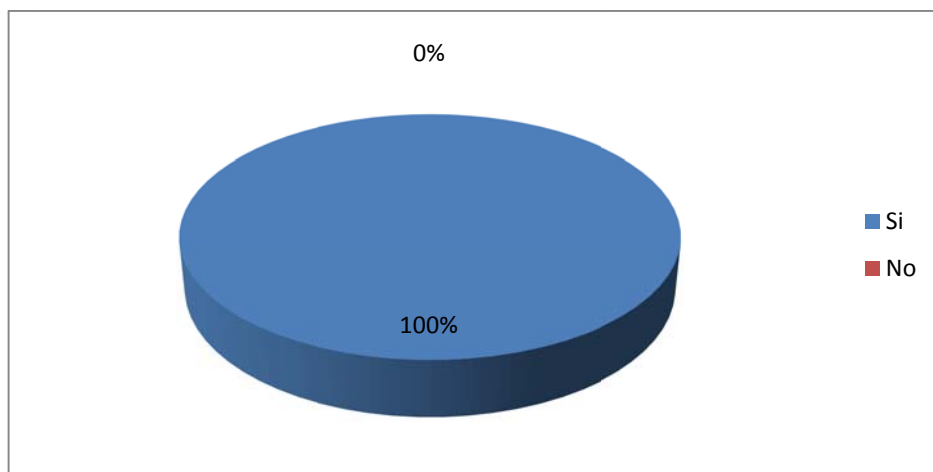
En la actualidad la consecución de un empleo es bastante difícil. De ahí que el 100% de los empleados de la Unidad de Servicios Públicos de Abrego, se encuentran muy satisfechos con la oportunidad laboral que esta empresa les ha brindado.

Tabla 5. Logros a través de esta oportunidad laboral

Ítem	Frecuencia	Total
Si	19	100%
No	0	0%
Total	19	100%

Fuente: RIZO LEÓN, Laura Cristina y GUERRERO GÓMEZ, Yessika Alexandra.

Gráfica 5. Logros a través de esta oportunidad laboral



Fuente: RIZO LEÓN, Laura Cristina y GUERRERO GÓMEZ, Yessika Alexandra.

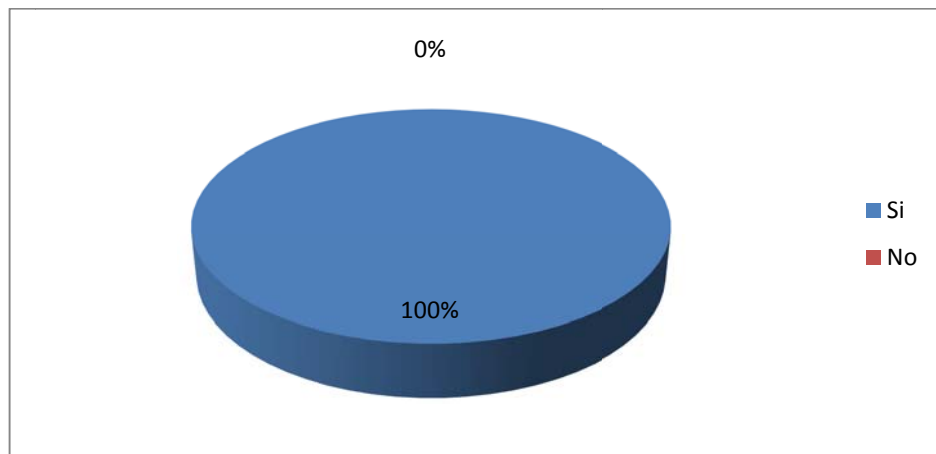
Como se dijo en la tabla 4, donde se habla de la gran satisfacción que sienten los empleados con su oportunidad laboral, es acá donde la reflejan, ya que ellos comentan que han tenido logros con ésta, puesto que les ha abierto puertas cuando en algunos casos lo han necesitado, algunos han alcanzado metas profesionales, otros familiares.

Tabla 6. Dichos logros han permitido su desarrollo personal

Ítem	Frecuencia	Total
Si	19	100%
No	0	0%
Total	19	100%

Fuente: RIZO LEÓN, Laura Cristina y GUERRERO GÓMEZ, Yessika Alexandra.

Gráfica 6. Dichos logros han permitido su desarrollo personal



Fuente: RIZO LEÓN, Laura Cristina y GUERRERO GÓMEZ, Yessika Alexandra.

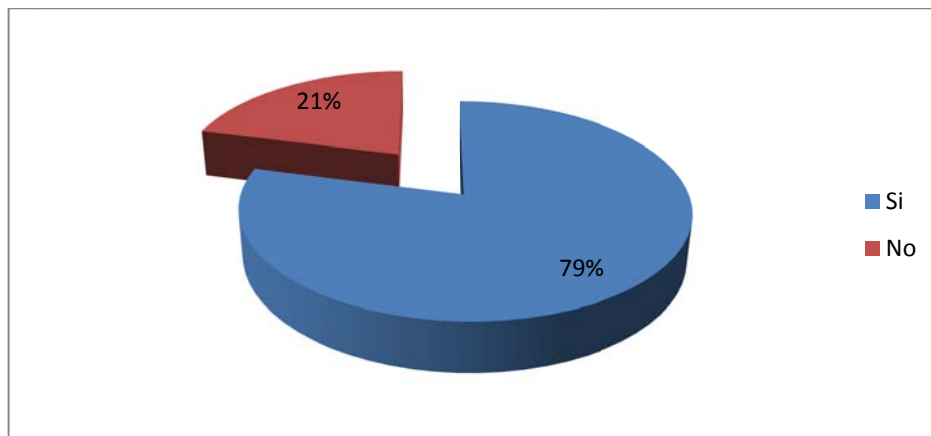
Sí, dicen en su totalidad los empleados de la Unidad de Servicios Públicos de Abrego, con respecto a que si los logros que han tenido de acuerdo a la oportunidad laboral brindada, han permitido su desarrollo personal, ya que con esto, como se anotó en la tabla 5, muchos de ellos han podido realizar carreras técnicas y profesionales, lo que los ayuda a ascender en sus cargos o a obtener mejores ingresos y experiencia laboral.

Tabla 7. Aportes de la Unidad de Servicios Públicos del Municipio de Abrego al desarrollo empresarial del municipio

Ítem	Frecuencia	Total
Si	15	79%
No	4	21%
Total	19	100%

Fuente: RIZO LEÓN, Laura Cristina y GUERRERO GÓMEZ, Yessika Alexandra.

Gráfica 7. Aportes de la Unidad de Servicios Públicos del Municipio de Abrego al desarrollo empresarial del municipio



Fuente: RIZO LEÓN, Laura Cristina y GUERRERO GÓMEZ, Yessika Alexandra.

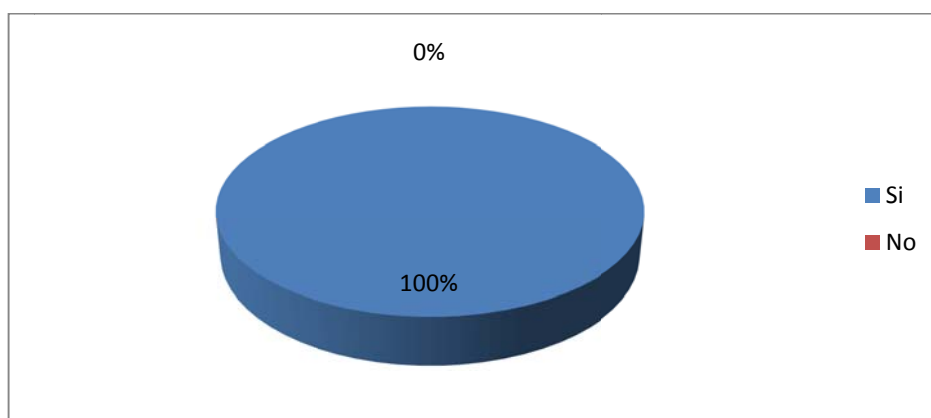
El 79% de los empleados de la Unidad de Servicios Públicos de Abrego opinan que la empresa sí aporta al desarrollo empresarial del municipio, directa o indirectamente, con la prestación del servicio, ya que el preciado líquido es vital en cualquier sitio, empresa o industria que se ubique en la región.

Tabla 8. Cancelación de salarios y prestaciones sociales, con base en la ley

Ítem	Frecuencia	Total
Si	19	100%
No	0	0%
Total	19	100%

Fuente: Autoras del proyecto.

Gráfica 8. Cancelación de salarios y prestaciones sociales, con base en la ley



Fuente: RIZO LEÓN, Laura Cristina y GUERRERO GÓMEZ, Yessika Alexandra.

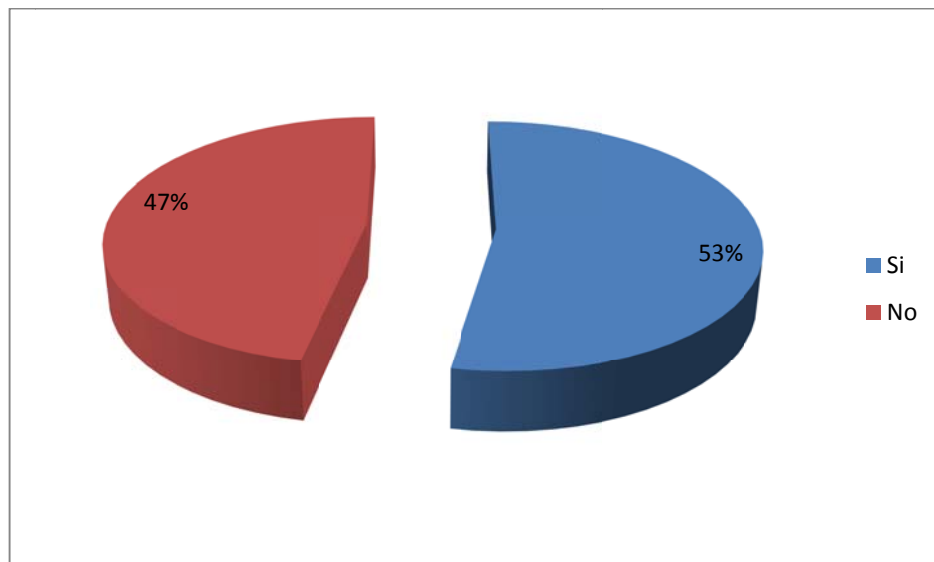
Como toda empresa prestadora de servicios, más aún cuando esté ligada al Gobierno, deberá cumplir con la cancelación de salarios y prestaciones sociales con base en la ley. Es así como la Unidad de Servicios Públicos del municipio de Abrego, cancela a sus empleados sus salarios como lo exige la ley, encontrándose satisfacción en las personas que laboran para ella.

Tabla 9. Capacitación relacionada con la conservación del medio ambiente

Ítem	Frecuencia	Total
Si	10	53%
No	9	47%
Total	19	100%

Fuente: RIZO LEÓN, Laura Cristina y GUERRERO GÓMEZ, Yessika Alexandra.

Gráfica 9. Capacitación relacionada con la conservación del medio ambiente.



Fuente: RIZO LEÓN, Laura Cristina y GUERRERO GÓMEZ, Yessika Alexandra.

El medio ambiente es primordial en la vida, más aún cuando en empresas como la Unidad de Servicios Públicos del Municipio de Abrego, se trate con el preciado líquido.

Para poder dar cumplimiento a la responsabilidad social empresarial, se debe tener conocimiento acerca de cómo minimizar el impacto ambiental, para lo cual el 53% de empleados dicen si tener capacitación relacionada con el mismo, dadas las labores que ejecutan dentro de la planta de agua.

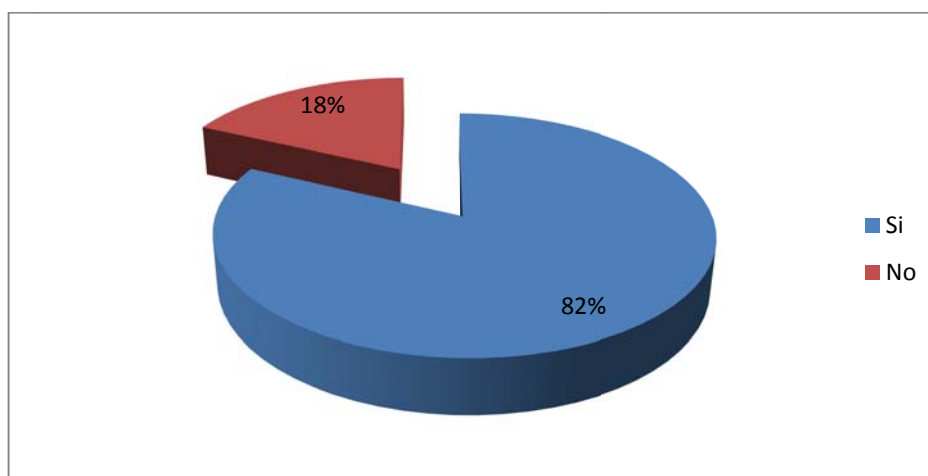
3.5.2 Análisis de la encuesta dirigida a los usuarios de la Unidad de Servicios Públicos del Municipio de Abrego Norte de Santander

Tabla 10. Responsabilidad Social Empresarial en la Unidad de Servicios Públicos del Municipio de Abrego

Ítem	Frecuencia	Total
Si	275	82%
No	61	18%
Total	336	100%

Fuente: RIZO LEÓN, Laura Cristina y GUERRERO GÓMEZ, Yessika Alexandra.

Gráfica 10. Responsabilidad Social Empresarial en la Unidad de Servicios Públicos del Municipio de Abrego



Fuente: RIZO LEÓN, Laura Cristina y GUERRERO GÓMEZ, Yessika Alexandra.

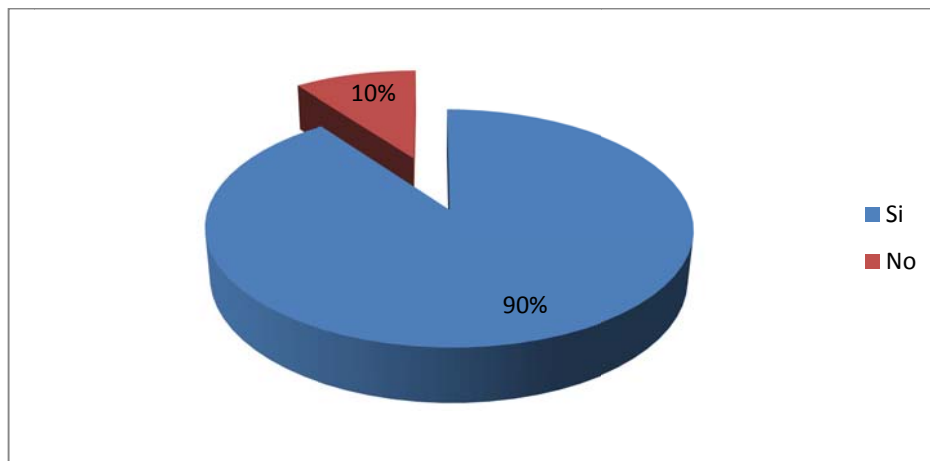
Los usuarios encuestados opinan en un 82% que la Unidad de Servicios Públicos de Abrego, si realiza responsabilidad social empresarial, teniendo en cuenta la atención al usuario y el servicio que presta con responsabilidad. El 18% dice que no sabe y otros que no se aplica, pues no ven aspectos alusivos a la misma.

Tabla 12. Motivación hacia los usuarios en el cumplimiento de deberes y derechos

Ítem	Frecuencia	Total
Si	301	90%
No	35	10%
Total	336	100%

Fuente: RIZO LEÓN, Laura Cristina y GUERRERO GÓMEZ, Yessika Alexandra.

Gráfica 12. Motivación hacia los usuarios en el cumplimiento de deberes y derechos



Fuente: RIZO LEÓN, Laura Cristina y GUERRERO GÓMEZ, Yessika Alexandra.

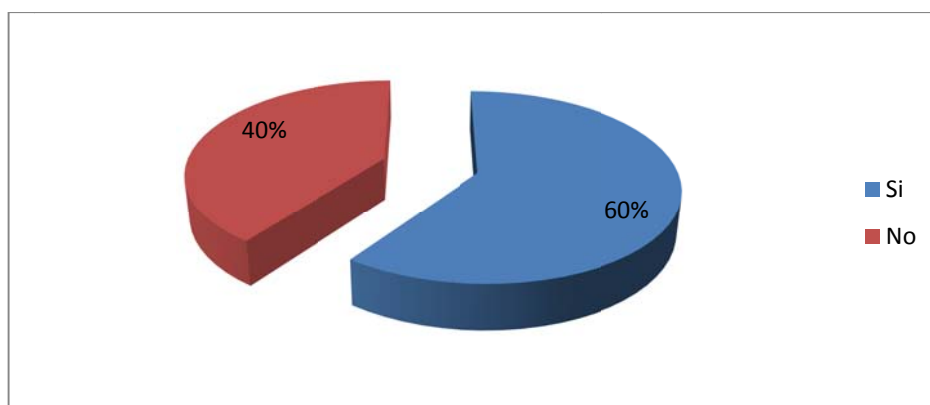
El 90% dice que la Unidad de Servicios Públicos del municipio de Abrego, sí los incentiva a participar en el cumplimiento de deberes y derechos. El 10% restante dice que no, por no haber recibido de la empresa nada alusivo, solo las facturas de cobro mensuales.

Tabla 13. Personal idóneo para prestar el servicio a los usuarios

Ítem	Frecuencia	Total
Si	200	60%
No	136	40%
Total	336	100%

Fuente: RIZO LEÓN, Laura Cristina y GUERRERO GÓMEZ, Yessika Alexandra.

Gráfica 13. Personal idóneo para prestar el servicio a los usuarios



Fuente: RIZO LEÓN, Laura Cristina y GUERRERO GÓMEZ, Yessika Alexandra.

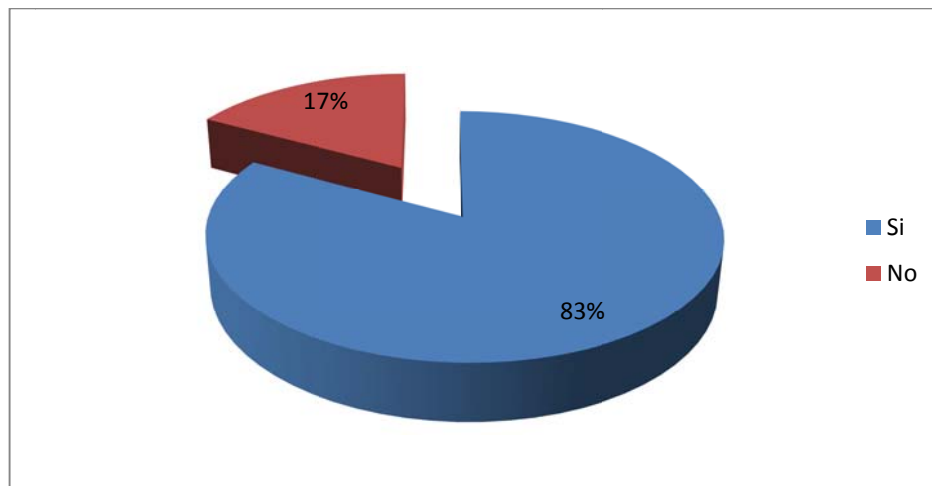
La respuesta a esta pregunta es un poco dividida, ya que el 60% piensa que sí y el otro 40% dice que no. Los primeros que dicen si, piensan que la empresa cuenta con personal idóneo que los atiende a la hora que ellos necesitan de sus servicios. El otro 40% que dice no, opinan de esta forma por encontrarse en algunos momentos con situaciones que el personal no les ha ayudado o no les da la solución, aduciendo los encuestados que es por la falta de trabajadores idóneos.

Tabla 14. Ambiente de respeto entre usuario, trabajadores y administrativos.

Ítem	Frecuencia	Total
Si	280	83%
No	56	17%
Total	336	100%

Fuente: RIZO LEÓN, Laura Cristina y GUERRERO GÓMEZ, Yessika Alexandra.

Gráfica 14. Ambiente de respeto entre usuario, trabajadores y administrativos.



Fuente: RIZO LEÓN, Laura Cristina y GUERRERO GÓMEZ, Yessika Alexandra.

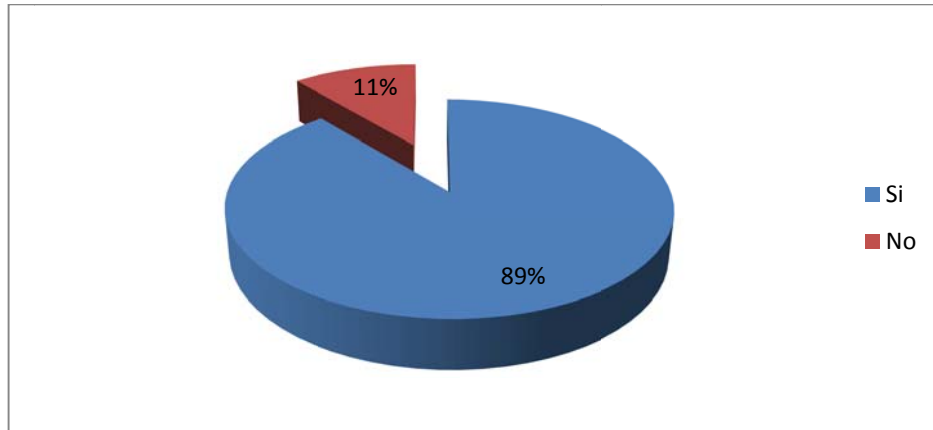
El 83% de usuarios encuestados dice que si se vive un ambiente de respeto dentro de la asociación. El 17% restante dice que no, pues se han visto escenas de agresiones verbales entre usuarios, trabajadores y administrativos, muchas de estas veces por falta de tolerancia.

Tabla 15. Respuestas favorables a las necesidades para prestar un servicio eficaz y oportuno a los usuarios

Ítem	Frecuencia	Total
Si	298	89%
No	38	11%
Total	336	100%

Fuente: RIZO LEÓN, Laura Cristina y GUERRERO GÓMEZ, Yessika Alexandra.

Gráfica 15. Respuestas favorables a las necesidades para prestar un servicio eficaz y oportuno a los usuarios



Fuente: RIZO LEÓN, Laura Cristina y GUERRERO GÓMEZ, Yessika Alexandra.

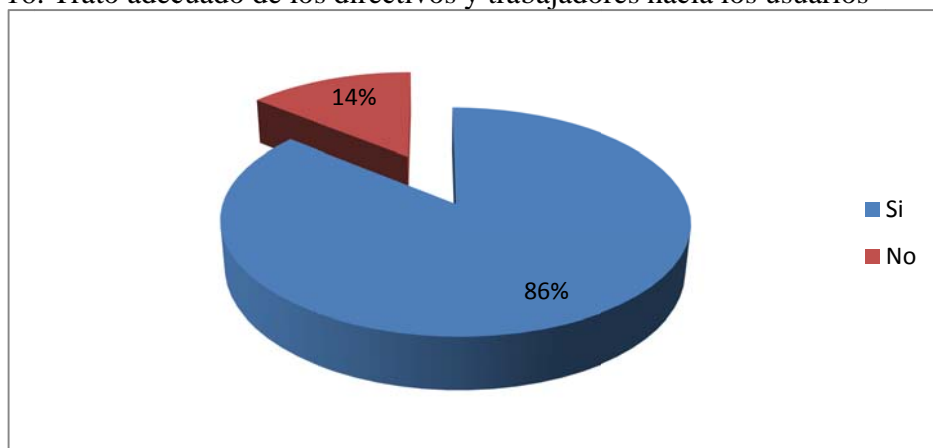
El 89% de usuarios encuestados opina que sus necesidades y quejas les han sido resueltas de manera eficaz y oportuna, siendo éstas acatadas a tiempo. El 11% restante dice que, debido a la ineficiencia de sus empleados, el servicio no se atiende como debe ser y, por ende, las necesidades, quejas o reclamos dejan de ser atendidas.

Tabla 16. Trato adecuado de los directivos y trabajadores hacia los usuarios

Ítem	Frecuencia	Total
Si	290	86%
No	46	14%
Total	336	100%

Fuente: RIZO LEÓN, Laura Cristina y GUERRERO GÓMEZ, Yessika Alexandra.

Gráfica 16. Trato adecuado de los directivos y trabajadores hacia los usuarios



Fuente: RIZO LEÓN, Laura Cristina y GUERRERO GÓMEZ, Yessika Alexandra.

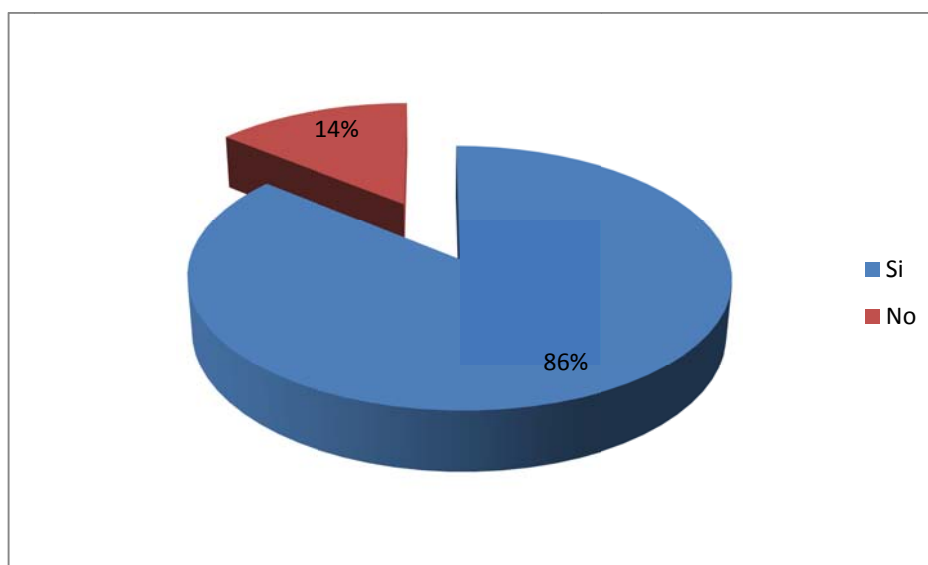
En cuanto al trato que los usuarios han recibido de parte de los directivos y trabajadores de la Unidad de Servicios Públicos de Abrego, se tiene que el 86% opina que es el adecuado, por cuanto se sienten satisfechos por ello. Un 14% aduce no adecuarse al trato de los directivos y trabajadores de la empresa, ya que han presentado problemas con ellos, muchas veces por falta de atención a tiempo y adecuada.

Tabla 17. Seguridad en las instalaciones de la Unidad de Servicios Públicos del Municipio de Abrego

Ítem	Frecuencia	Total
Si	290	86%
No	46	14%
Total	336	100%

Fuente: RIZO LEÓN, Laura Cristina y GUERRERO GÓMEZ, Yessika Alexandra.

Gráfica 17. Seguridad en las instalaciones de la Unidad de Servicios Públicos del Municipio de Abrego



Fuente: RIZO LEÓN, Laura Cristina y GUERRERO GÓMEZ, Yessika Alexandra.

Teniendo en cuenta que las plantas de tratamiento de la Unidad de Servicios Públicos de Abrego, se encuentran a las afueras del municipio, muchos de los usuarios no tienen conocimiento real de cómo es su seguridad, pero aun así el 86% opina que si son seguras, dados los resultados que se tienen, pues no se han visto accidentes que se presenten en ella. El 14% restante opina que no, algunos dicen que por la falta de vigilancia y poca seguridad en la planta.

4. RESULTADOS

4.1 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

La Unidad de Servicios Públicos del municipio de Abrego, es una empresa que actualmente presta los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Abrego, razón por la que juega un papel fundamental al momento de propender por un desarrollo social, ambiental y económico de los habitantes del municipio, que contribuya con el mejoramiento de su calidad de vida.

MATRIZ DOFA

	FORTALEZAS 1. Cobertura total de los niveles de acueducto, aseo y alcantarillado. 2. Atención al usuario 3. Relación entre trabajadores y superiores	DEBILIDADES 1. Planta de personal 2. Participación en el mercado 3. Escasa capacitación para el personal. 4. Falta de relleno sanitario
OPORTUNIDADES 1. Adquisición del carro recolector 2. Masiva demanda 3. Alianzas estratégicas	ESTRATEGIAS FO 1. Aumentar la calidad y cobertura del servicio, adquiriendo el carro recolector para la empresa, teniendo en cuenta que el carro fue incinerado, para lo cual se deben crear alianzas estratégicas con empresas prestadoras de servicios públicos, las cuales faciliten los carros a la espera de la entrega del nuevo carro para la empresa, cubriendo de esta manera con la demanda del municipio. (F1+F2+O1+O3+O2)	ESTRATEGIAS DO 1. Capacitación al personal, con el fin de brindar un excelente servicio (D3+O2) 2. Ampliar la planta de personal para cubrir la demanda que se genere en la recolección de basuras. (D1+O1+O2)
AMENAZAS 1. Condiciones climáticas. 2. Cartera morosa 3. Falta de conciencia por parte de usuarios.	ESTRATEGIAS FA 1. Aprovechar la atención al usuario con el fin de explicarles la necesidad de disminuir la cartera morosa, la cual se cobrará mediante el corte del servicio. (F2+A2) 2. Crear conciencia ambiental a los usuarios aduciendo que para prestar un servicio de calidad, se deberá realizar ahorro en el gasto de agua potable, debido al verano que se presenta. (F1+A1+A3)	ESTRATEGIAS DA 1. Capacitar al personal y usuarios, para crear conciencia acerca del derroche de agua en lavaderos y riegos. (D3+A3) 2. El verano atenta con los ríos y quebradas, por tanto se deberá realizar capacitaciones y campañas en el ahorro de agua. (A1+A3) 3. Gestionar un terreno para ubicar un relleno sanitario y evitar tener que trasladarse a otros municipios, ya que los municipios aledaños se han

		negado a cubrir la demanda de basuras, para cubrir dicha necesidad(D4)
--	--	--

Fuente: RIZO LEÓN, Laura Cristina y GUERRERO GÓMEZ, Yessika Alexandra.

4.2 VARIABLES SOCIALES, POLÍTICAS Y ECONÓMICAS

Al hablar de variables, nos estamos refiriendo a aquello que varía o está sujeto a algún tipo de cambio. En la responsabilidad social, se deben tener en cuenta tres tipos de variables, como son: social, política y económica. Una variable política económica, es el conjunto de directrices y lineamientos mediante los cuales el Estado regula y orienta el proceso económico del país, define los criterios generales que sustentan, de acuerdo a la estrategia general de desarrollo, los ámbitos fundamentales e instrumentos correspondientes al sistema financiero nacional, al gasto público, a las empresas públicas, a la vinculación con la economía mundial y a la capacitación y la productividad. Todo ello pretende crear las condiciones adecuadas y el marco global para el desenvolvimiento de la política social, la política sectorial y la política regional.

En cuanto a la política social, se conceptualiza como el conjunto de directrices, orientaciones, criterios y lineamientos conducentes a la preservación y elevación del bienestar social, procurando que los beneficios del desarrollo alcancen a todas las capas de la sociedad con la mayor equidad.

A continuación se identifican este tipo de variables de la Unidad de Servicios Públicos de Abrego, en el medio donde opera.

4.2.1 Variable social. Variable fundamental para la prestación de servicios públicos domiciliarios como lo es la proporción de agua potable que ofrece la Unidad de Servicios Públicos de Abrego, en esta variable es fundamental tener en cuenta los siguientes factores para la eficiencia y eficacia de la asociación.

Excelente servicio prestado al usuario. La Unidad de Servicios Públicos de Abrego, debe seguir optando por prestar un eficaz y eficiente servicio para satisfacer en un 100% las necesidades de sus usuarios. A pesar de que el agua que se lleva alcanza para abastecer al

municipio, se necesita realizar mantenimiento a las máquinas y tuberías, para poder prestar un mejor servicio.

Eficacia y eficiencia en los procedimientos efectuados. Eficiencia y eficacia en cuanto a los recursos, métodos, técnicas y tratamientos efectuados. Para ello, la Unidad de Servicios Públicos de Abrego, deberá realizar mantenimientos adecuados a las válvulas, las cuales se encuentran dañadas lo que hace que el servicio sea lento y poco.

Mejora continua de la calidad del servicio. La calidad del servicio como slogan y satisfacción del usuario. Una empresa que oferte a sus usuarios calidad en el servicio prestado tendrá una excelente imagen y reconocimiento en el medio donde opera.

La Unidad de Servicios Públicos de Abrego, para mejorar la calidad del servicio, deberá optar por realizar mantenimientos, como se dijo en el punto anterior, ya que ello ha causado la desmejora del servicio, siendo éste muy poco, a pesar de abastecer al municipio, no es lo suficiente.

Respeto al usuario. El respeto de la Unidad de Servicios Públicos de Abrego con el usuario, se ve visualizado en la adecuada atención, al mismo al momento de dar respuesta ante solicitudes o sugerencias efectuadas.

Trabajo en equipo entre trabajadores, usuarios y gerente. El apoyo mutuo entre el equipo de trabajo de la Unidad de Servicios Públicos de Abrego, para el alcance de los objetivos trazados sean estos a corto, mediano o largo plazo.

Delegación y trabajo en equipo, buscando la motivación y autorrealización, el cual se debe dar desde la oficina de la Unidad de Servicios Públicos hasta las plantas desde donde se opera.

Responsabilidad social de la Unidad de Servicios Públicos de Abrego en el medio donde opera. La Unidad de Servicios Públicos de Abrego tiene compromiso social con la familia, proveedores, estado, accionistas, trabajadores, concibiendo la Responsabilidad Social como el grado de relación y respuesta que tiene la empresa frente a los efectos e implicaciones de sus acciones sobre los diferentes grupos con los que se relaciona. Para ello, es deber de la empresa realizar campañas en donde se hable de la importancia del agua en la vida diaria.

Capacitación a trabajadores. La capacitación de trabajadores como estrategia de mejoramiento continuo para el fortalecimiento del capital humano con que cuenta la empresa, ya que son ellos quienes efectúan las diferentes actividades planeadas. Además, se debe mantener en ellos personal capacitado en plomería y afines, con el fin que daños que se presenten dentro y fuera de la planta, puedan ser mejorados en el menor tiempo posible y así evitar congestión en el servicio.

Cultura de calidad y del servicio. Los directivos de la Unidad de Servicios Públicos de Abrego, deben ejercer una cultura social visualizada en la preocupación constante de

optimizar los servicios ofertados logrando así mejoras en la calidad de vida del usuario. Para ello es conveniente crear cultura ambiental, ante todo en lavaderos de carros y riegos de cultivos, los cuales son realizados en su gran mayoría con agua potable.

Comunicación de la administración con el usuario de la Unidad de Servicios Públicos de Abrego. La administración y grupo de trabajadores de la Unidad de Servicios Públicos de Abrego, deben optar por seguir implementando con sus usuarios, adecuados canales de comunicación encaminados a atender y orientar los requerimientos de éstos.

4.2.2 Variables políticas. Cambios en Leyes (Ministerio de la Protección Social). Posibles modificaciones a leyes y decretos por la que se ciñe la Unidad de Servicios Públicos de Abrego, las cuales pueden afectar el contexto organizacional y operacional de la empresa.

Dichas modificaciones se hacen sujetándose a las directrices del Gobierno Nacional y a la Superintendencia de Servicios Públicos.

Autonomía para la toma de decisiones. Los directivos de la Unidad de Servicios Públicos de Abrego, cuentan con autonomía suficiente para tomar decisiones en beneficio de la asociación y usuarios.

4.2.3 Variables económicas. Económica y administrativa. Se hace necesario identificar y priorizar los posibles problemas económicos y políticos que surgen en la empresa. Se deben realizar cortes para evitar la mora en el pago del servicio, y así generar más ingresos a la empresa.

La liquidez o rentabilidad de la empresa. Como indicador de solvencia económica para enfrentar los retos que ofrece el medio donde opera la Unidad de Servicios Públicos de Abrego.

Según información suministrada por su gerente, la Unidad de Servicios Públicos de Abregose encuentra en un estado de rentabilidad, lo cual se consigue mediante una excelente administración, y con el cobro y pago a tiempo de las facturas de los usuarios.

Desarrollo tecnológico. La tecnología en los procesos y procedimientos efectuados en la empresa, estando a la vanguardia de los cambios que ofrece el medio. La Unidad de Servicios Públicos, deberá estar más atento a la evolución tecnológica, ya que aún se encuentran equipos bastante deteriorados y poco actualizados.

Luego de conocidas las variables a las que está sujeta la Unidad de Servicios Públicos de Abrego, a continuación se muestran los grupos de interés con los que interrelaciona y cumple la empresa.

Cuadro 2. Grupos de interés de la Unidad de Servicios Públicos de Abrego.

EMPRESA	GRUPOS DE INTERÉS						
	Colaborador	Estado	Sociedad	Proveedores	Accionista	Clientes	Medio Ambiente
Unidad de Servicios Públicos de Abrego	- Salario justo - Prestaciones Sociales	Pago de tributos o impuestos.	Donación a sectores necesitados.	- Pago oportuno de servicios. - Excelente relación	Alcaldía de Abrego	- Servicio de óptima calidad. - Tarifas justas. - Excelente atención.	- Tratamiento adecuado de desechos.

Fuente: RIZO LEÓN, Laura Cristina y GUERRERO GÓMEZ, Yessika Alexandra.

4.3 DISEÑO Y PROPUESTA DE UN PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA LA UNIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE ABREGO NORTE DE SANTANDER

La responsabilidad Social Empresarial (RSE), no sólo se traduce en beneficios para la sociedad y el medio ambiente, sino que también aporta beneficios económicos a las empresas que aplican este tipo de medidas por lo que el coste inicial que pueda ocasionar su implantación, se considera realmente una inversión empresarial para obtener beneficios a corto/mediano plazo.

Los siguientes valores son compromisos éticos de la empresa y constituyen la base de la política de Responsabilidad Social Empresarial, debido a que hacen parte de la cultura de la compañía.

Solidaridad: promover la colaboración de talentos personales y experiencia profesional, para apoyar el crecimiento de la empresa y sus integrantes.

Respeto: reconocer y aceptar las diferencias para lograr un intercambio de ideas y convivencia en un ambiente de armonía.

Honestidad: lograr el ejercicio de la verdad en cada uno de nuestros actos y práctica profesional, mostrando coherencia y respeto a la comunidad.

Responsabilidad: tomar decisiones morales o racionales que respondan por el comportamiento propio.

Integridad: ser congruentes entre lo que hacemos y pensamos.

Transparencia: actuar de manera visible, clara y abierta.

Lealtad: ser fieles a los principios que nos unen como grupo.

Compromiso: ser colaboradores y tener actitud de servicio y cooperación.

La meta principal del Programa de Responsabilidad Social Empresarial para la Unidad de Servicios Públicos de Abrego, es establecer unas directrices de gestión con el fin de garantizar unos principios éticos y de respeto a las personas, a la sociedad y al medio ambiente. A continuación se muestran algunas estrategias claves para llevar una responsabilidad social empresarial:

Asegurar la motivación y la participación de los Recursos Humanos en la mejora continua de la empresa

Mantener una estrecha relación con el cliente y garantizar su satisfacción.

Extender el compromiso de responsabilidad social a proveedores y empresas subcontratadas

Participación con la comunidad y el tejido social

Fomentar y sistematizar los canales de diálogo

Relación con clientes y proveedores

Minimizar el impacto ambiental

Gráfico 18. Relación de la empresa con sus stakeholders.



Fuente: RIZO LEÓN, Laura Cristina y GUERRERO GÓMEZ, Yessika Alexandra.

4.3.1 Asegurar la motivación y la implicación de los Recursos Humanos en la mejora continua de la empresa. El objetivo de la Unidad de Servicios Públicos de Abrego para el equipo profesional que conforma la empresa, es ofrecer un centro de trabajo para el desarrollo profesional y personal. Por este motivo, se incluyen en este punto aspectos como la no discriminación; la formación continua; la gestión participativa; el equilibrio entre trabajo, familia y ocio; la salud y la seguridad en el trabajo, y la ética empresarial, entre otros.

Dar a conocer a los empleados el programa de Responsabilidad Social Empresarial y sus distintas actividades, líneas y acciones; así como promover la participación de los empleados en actividades de Responsabilidad, de forma que contribuyan a lograr el objetivo propuesto.

Impulsar iniciativas de voluntariado empresarial.

Acciones. Garantizar la igualdad de oportunidades y la no discriminación, incrementando la presencia femenina en puestos directivos en igualdad de condiciones

Asegurar la contratación de personal discapacitado

Valorar las necesidades formativas de todo el personal y elaborar un plan de formación anual que incluya aspectos de Responsabilidad Social Empresarial en las sesiones formativas.

Impartir formación a las nuevas incorporaciones en relación a los compromisos con la RSE

Desarrollar un sistema de gestión del cumplimiento de objetivos. Implicación del personal en los proyectos de mejora.

Desarrollar un sistema para incentivar la participación del trabajador con sugerencias

Adoptar medidas para la conciliación de la vida laboral y familiar

Velar por la estabilidad de la plantilla y por la retención de ‘talentos’

Evaluar el grado de satisfacción del trabajador. Incrementarla

Aplicar las medidas (ergonómicas, de espacio, de material, de equipamiento, etc.) necesarias para garantizar un buen clima de trabajo

Asegurar las medidas básicas de salud, seguridad y prevención de riesgos laborales

Fomentar las buenas prácticas ambientales en el hogar entre los trabajadores

Código de conducta

Publicar vacantes en la intranet para fomentar el desarrollo profesional y la rotación interna

Trabajar para cumplir los requisitos que establece la norma SA 8000

4.3.2 Mantener una estrecha relación con el usuario y garantizar su satisfacción.

Ofrecer excelencia en la calidad de los servicios a los usuarios como uno de los objetivos básicos y esenciales de la actividad de la empresa. Por ello, una de las líneas estratégicas en este programa de RSE, hace referencia específicamente a la relación con los usuarios, para garantizar el diálogo, la transparencia y su satisfacción.

La mejor estrategia, las ofertas y la comunicación no tienen valor si no ponemos a nuestros usuarios en el centro de todas nuestras actividades.

Acciones. Profundizar en el conocimiento del usuario.

Evaluar periódicamente el grado de satisfacción del usuario.

Comunicar de manera clara y transparente toda la información relativa al producto o servicio que se ofrece

Fomentar las buenas prácticas ambientales entre los usuarios.

Mantener y potenciar el “Compromiso con el usuario”.

4.3.3 Extender el compromiso de responsabilidad social a proveedores y empresas subcontratadas. Para que el compromiso con la responsabilidad social sea efectivo hay que involucrar a las empresas proveedoras y subcontratados, ya que desarrollan una parte importante de la actividad de la empresa. Por este motivo se plantea como objetivo extender el compromiso con la Responsabilidad Social a la cadena de suministro, logística, proveedores, etc.

Para ello, podrían establecerse unos criterios ambientales y sociales de selección de productos y servicios que permitan priorizar productos y proveedores y establecer requisitos, tanto en el ámbito de la gestión ambiental, como en la relación con el trabajador.

Acciones. Homologar los productos de compra según los criterios ambientales y sociales establecidos

Implantar requisitos, según los criterios establecidos, en las cláusulas de contratación

Establecer un sistema de evaluación de proveedores y empresas subcontratadas, según los criterios establecidos en el punto anterior

Implementar un código de compras éticas de proveedores

4.3.4 Implicarse con la comunidad y el tejido social. Esta línea incluye lo que se conoce como “acción social”, que hace referencia a una amplia gama de acciones, como pueden ser el diálogo con la comunidad, la inversión monetaria o en especies (tiempo, servicios, productos, etc.), donaciones, patrocinio y mecenazgo, entre otras muchas. La Unidad de Servicios Públicos de Abrego intensificará la acción social con acciones concretas durante el período en que se lleve a cabo este Programa de RSE.

En esta línea se incluirán todas aquellas acciones desarrolladas como “marketing social” o “marketing con causa”.

Acciones. Desarrollar un sistema de comunicación para mejorar el diálogo de la Unidad de Servicios Públicos de Abrego con la comunidad local

Ser miembro activo de las asociaciones y colectivos próximos.

Además de las asociaciones a las que ya se pueda pertenecer, podría ser interesante asociarse en algunas más

Elaborar un Plan de Acción Social específico, con acciones concretas a desarrollar durante el año (donaciones de material, alguna acción exclusiva de recogida de dinero en la que se asocia la empresa o sus productos con algún proyecto importante de ONG's, etc.)

Utilizar, desde nuestra posición de operador, el potencial de Internet y nuevos servicios, como la telefonía móvil, para ampliar la accesibilidad a éstos por parte de colectivos desfavorecidos

Se podría analizar la posibilidad de desarrollar algún producto o servicio con alto valor social para permitir el acceso a nuestros servicios a colectivos con necesidades especiales.

Desarrollar proyecto de accesibilidad social o diseño para todos (web accesible, etc.)

4.3.5 Fomentar y sistematizar los canales de diálogo. La Responsabilidad Social Empresarial, lleva inherente el concepto de implicación y diálogo con las partes interesadas (stakeholders) (ver cuadro 1).

Las líneas estratégicas anteriores tratan específicamente de las diferentes partes interesadas identificadas por la Unidad de Servicios Públicos de Abrego, como lo son: medio ambiente, trabajadores, clientes, proveedores y empresas subcontratadas, y comunidad.

Pero el diálogo con estos interlocutores se considera suficientemente importante como para definir una línea estratégica específica en el Plan que englobe todos los aspectos relativos a implicación de las partes interesadas.

Es importante destacar las connotaciones de la palabra “diálogo”, que expresa comunicación bidireccional. Por lo tanto, el objetivo final de la Unidad de Servicios

Públicos de Abrego, es establecer los canales que permitan no sólo comunicar, sino también y, esencialmente, recibir información y obtener un retorno de los diferentes interlocutores.

Acciones. La Unidad de Servicios Públicos de Abrego, deberá dar a conocer el Programa de Responsabilidad Social Empresarial a todas las partes interesadas y potencialmente interesadas a través de acciones de comunicación que contribuyan a su implantación

Garantizar que cada uno de los departamentos de la Unidad de Servicios Públicos de Abrego tenga su interlocutor de comunicación

Sistematizar las relaciones internas de comunicación

Incrementar los contenidos de información relativa a Responsabilidad Social Empresarial, en los canales de comunicación existentes en la Unidad de Servicios Públicos de Abrego, y crear nuevos canales de comunicación bidireccionales específicos con los trabajadores.

Establecer un programa de actividades extra laborales para aquéllos trabajadores de la Unidad de Servicios Públicos de Abrego que estén interesados

Crear un grupo de trabajo para fomentar el diálogo con los trabajadores.

Asegurar un sistema formalmente establecido de recogida de consultas y sugerencias de los usuarios, así como mecanismos de respuesta, seguimiento y registro de éstos

Crear incentivos para fomentar el diálogo con las partes interesadas (proveedores, clientes, etc.)

4.3.6 Minimizar el impacto ambiental. Un aspecto primordial incluido en el concepto de responsabilidad social es el respeto por el medio ambiente. De hecho, es una de las principales premisas del desarrollo sostenible.

Cualquier actividad empresarial tiene un impacto, en mayor o menor medida, sobre el medio ambiente. Para minimizar este impacto, la Unidad de Servicios Públicos de Abrego, debe realizar como primer paso, identificar y evaluar el grado del mismo, para establecer posteriormente las medidas necesarias.

Tanto la identificación y evaluación, como la posterior implantación de mejoras, son acciones que contempla esta línea estratégica.

Acciones. Identificar y evaluar los principales impactos ambientales de la actividad. Establecer objetivos de mejora para reducir los impactos ambientales de la actividad.

Disponer de un registro de legislación ambiental que afecte a la actividad y garantizar su cumplimiento y actualización.

Llevar el control sistemático del consumo de energía, papel y producción de residuos.

Gestionar los residuos adecuadamente.

Optimizar el consumo de energía.

Implantar un plan de eficiencia energética para planificar un ahorro en el consumo energético.

Propuesta ambiental. Nombre de la actividad. Plan de manejo ambiental para la Unidad de Servicios Públicos de Abrego.

Objetivo. Las medidas de manejo ambiental que se presentan en este plan, se prepararon con el fin de mantener las condiciones ambientales del área de influencia donde opera la Unidad de Servicios Públicos de Abrego.

Esta empresa se preocupará y aspira a estar a la vanguardia de la protección y conservación del medio ambiente tratando que no se lesionen los derechos de las personas y de la naturaleza, para tal caso se propone realizar un análisis para tomar medidas dentro del plan de manejo ambiental del proyecto.

Responsable de la actividad. El responsable del plan de manejo ambiental, será la Unidad de Servicios Públicos de Abrego.

Plazo para la ejecución. El plazo para llevar a cabo el diseño del plan de manejo ambiental, será de treinta días, teniendo en cuenta solo los días hábiles. Los imprevistos que se puedan presentar, podrán ocasionar el alargue del plazo de ejecución.

Costos para la elaboración de la propuesta de RSE. La propuesta de Responsabilidad Social Empresarial, para la Unidad de Servicios Públicos de Abrego, tendrá unos costos en lo que refiere a su estudio e implementación. Para ello se tendrá a la persona responsable de su ejecución, que será un Administrador de Empresas, quien se encargará de la parte administrativa, y un Ingeniero Ambiental, que será el encargado de la realización del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS).

Cuadro 3. Honorarios

Ítem	Valor Total
Administrador	1.350.000
Ingeniero Ambiental	1.700.000
Total	3.050.000

Fuente: RIZO LEÓN, Laura Cristina y GUERRERO GÓMEZ, Yessika Alexandra.

Los honorarios serán cancelados en forma global, ya que para las personas responsables de la propuesta, solo estarán vinculadas a la empresa durante el tiempo que dure la ejecución e implementación de la misma, para lo cual se ha estipulado un período de un mes.

Para la realización del PGIRS, se deberán adquirir una serie de implementos y herramientas para poder ser implementado en la empresa.

Cuadro 4. Requerimiento físico

Ítem	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Canecas	33	3.000	99.000
Bolsas para basura	50	2.500	125.000
Señales de rutas	20	10.000	200.000
Total		17.500	424.000

Fuente: RIZO LEÓN, Laura Cristina y GUERRERO GÓMEZ, Yessika Alexandra.

Cabe aclarar, que los costos del requerimiento físico se plantean para el inicio de la propuesta.

Cuadro 5. Estimativos de costos anuales de manejo integral de residuos sólidos

Descripción	Unidad	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Servicio de aseo	Mensual	12	350.000	4.200.000
Materiales y equipos de aseo	G1	1	800.000	800.000
Servicio de recolección	Mensual	12	22.000	264.000
Total			662.000	5.264.000

Fuente: RIZO LEÓN, Laura Cristina y GUERRERO GÓMEZ, Yessika Alexandra.

El total de costos anuales con los que debe disponer la empresa para el manejo de los residuos sólidos, es de \$ 5.264.000

Otros aspectos que la empresa Unidad de Servicios Públicos de Abrego, debe gestionar, con el fin de dar cumplimiento a una excelente responsabilidad social, son:

Adquisición del carro recolector.

Acción: Se iniciará un nueva petición al Ministerio de Vivienda con todos los parámetros exigidos por la ley, para que comiencen nuevamente con el trámite del vehículo recolector.

Mantenimiento de la laguna de oxidación.

Acción: Se implementara un calendario de limpieza para la laguna de oxidación, para que de esta manera, no presente riesgos de taponamiento ni derramamiento de las aguas negras sobre el rio, la cual se sugiere que sea cada seis (6) meses.

Consecución de relleno sanitario.

Acción: Se prestará todo el apoyo y asesoramiento necesario para el proyecto que se está iniciando en cuanto al estudio de viabilidad y factibilidad que se le están realizando a varios

terrenos del municipio de Abrego, con el fin de llevar a cabo la adaptación del relleno sanitario.

Adquisición de medidores.

Acción: Se presentara una propuesta a la Alcaldía Municipal, para que participe con un porcentaje del valor de cada medidor, facilitando la adquisición por parte del usuario.

En cuanto a lo referente a la capacitación citada en las debilidades de la empresa, con la cual no se ha contado, se propone la realización de las mismas a través de las instituciones educativas del municipio, teniendo como tema a tratar: “Agua y Basuras”; título llamativo con el fin de crear conciencia en toda la comunidad en general, comenzando por los estudiantes, personal docente y administrativo de las instituciones; para luego continuar con la comunidad en general

Estructura y guía del plan de manejo ambiental. La Unidad de Servicios Públicos de Abrego, como asociación, se transformará de tal manera que liderará y operará los procesos de gestión integral de residuos sólidos en el marco de operatividad de la misma, como alternativa con sentido y responsabilidad social y ambiental generando beneficios en términos de calidad de vida sobre la comunidad y la región, el entorno ambiental dando cumplimiento a las leyes y normas que regulan el sector.

Además se debe realizar un correcto monitoreo y seguimiento encaminado a ejecutar una observación continua en el tiempo y el espacio a las variables ambientales y sus indicadores, con el fin de determinar el comportamiento y evolución de los aspectos físicos, bióticos y socioeconómicos de un sistema de disposición final de residuos sólidos y su área de influencia.

Para evitar la generación de impactos ambientales en el municipio, se hace necesario establecer algunos parámetros o acciones a desarrollar con el fin de evitar la contaminación ambiental de la región, por tal motivo se plantea una serie de sugerencias y recomendaciones para llevar a cabo el plan de manejo ambiental de la Unidad de Servicios Públicos de Abrego.

Realizar una inspección diaria del aseo general en los frentes de trabajo y zonas aledañas, tomando las acciones correctivas que correspondan. Para que el plan de manejo ambiental sea eficaz y eficiente se hace necesario realizar visitas de monitoreo y evaluación con el fin de detectar posibles problemas e inconvenientes a presentarse y de la misma manera tomarlos correctivos necesarios para el mismo, así como el identificar los impactos a manejarse, el personal requerido para la puesta en marcha del relleno sanitario, las acciones a desarrollar, las etapas de aplicación y los responsables de la ejecución del mismo.

Para la realización del plan de manejo ambiental, se debe tener en cuenta el plan de gestión integral de residuos sólidos (PGIRS), el cual brinda la base de una buena caracterización de

residuos manejados por las empresas, en este caso la Unidad de Servicios Públicos de Abrego.

Una de las acciones que permite proteger y preservar el medio ambiente es utilizar, en forma eficiente, los recursos naturales para evitar o minimizar la generación de residuos. La reducción en la fuente constituye la base fundamental del manejo integral de los residuos sólidos. Los residuos que inevitablemente se producen deben aprovecharse al máximo, mediante diferentes alternativas que permiten hacerlo, como son:

Reutilización

Reciclaje

Incineración con recuperación de energía

Compostaje

Para los residuos sólidos que no pueden aprovecharse, queda la alternativa de una disposición final adecuada. Esta separación en la fuente permite obtener una mejor calidad de los materiales con valor de recuperación, optimizar su aprovechamiento y por ende, conservar los recursos naturales y disminuir los impactos negativos sobre el medio ambiente.

Separación en la fuente de generación. La separación en la fuente se justifica cuando existen mercados para los materiales separados.

Los residuos sólidos deben separarse en la fuente de generación, mediante la utilización de por lo menos, tres (3) recipientes de diferente color, de la siguiente manera:

Residuos aprovechables. Se debe depositar en un recipiente de color blanco y con limpieza previa, los productos de cartón, vidrio, papel, plástico, metales, textiles y cueros entre otros, que la Unidad de Servicios Públicos de Abrego deseche.

Residuos de alimentos o similares. Depositar en un recipiente de color negro los residuos de alimentos tales como: cáscaras, restos vegetales y frutas, sobras de comida, residuos de jardinería o materiales similares.

Residuos peligrosos. Depositar en un recipiente de color rojo los residuos con características peligrosas, tales como:

Residuales: lodos de perforación, residuos de minerales, escoria de metales y ceniza.

Infeciosos: hospitalarios (patógenos)

Aceitosos: aceites y lubricantes, derivados del petróleo.

Orgánicos: solventes halogenados y no halogenados, pinturas y resinas

Orgánicos putrescibles: que son los curtiembres, los aceites comestibles y los residuos del matadero.

Inorgánicos: son ácidos y bases, metales pesados, cianuro y asbestos.

Explosivos: TNT, Nitroglicerina.

Corrosivos: Ácido clorhídrico, soda cáustica, ácido sulfúrico.

Líquidos inflamables: alcoholes, acetonas, isocianato de etilo, gasolina.

Tóxicos: plaguicidas y cloroanilinas.

Residuos institucionales. Las instituciones (tales como hospitales, clínicas, laboratorios de análisis o de investigación) y otras fuentes de generación de residuos sólidos, pueden utilizar para su manejo interno un mayor número de recipientes y colores debido a la diversidad de residuos que generan y al manejo que requieren dichos residuos.

Residuos industriales. A nivel industrial se debe llevar a cabo una serie de procedimientos que conduzcan a la separación de los residuos, incluyendo la separación de los no peligrosos. De acuerdo con la cantidad generada de estos residuos, las industrias diseñarán e implementarán planes o programas para la separación, el manejo y el control de éstos.

Instrumentos para facilitar la separación en la fuente. Recipientes. Para la separación en la fuente pueden utilizarse bolsas, contenedores, cajas, canecas, entre otros, de los colores establecidos por el plan integral de gestión de residuos sólidos.

Infraestructura urbanística. Comprende las instalaciones necesarias para revisar el manejo adecuado de los residuos sólidos, tales como áreas para la recolección y el almacenamiento, sistemas de evacuación y de transporte interno. Con el propósito de contar con estas instalaciones, debe exigirse su incorporación en los planos de diseño de las obras, para que se apruebe su construcción.

Se debe realizar un correcto monitoreo y seguimiento encaminado a ejecutar una observación continua en el tiempo y el espacio a las variables ambientales y sus indicadores, con el fin de determinar el comportamiento y evolución de los aspectos físicos, bióticos y socioeconómicos de un sistema de disposición final de residuos sólidos y su área de influencia.

El gerente, colaboradores, usuarios, proveedores y sociedad en general de la Unidad de Servicios Públicos de Abrego, podrán depositar sus residuos en las canecas que se instalarán en los diferentes lugares de la empresa y puntos estratégicos del pueblo (como lo es el parque principal, centro de convivencia ciudadana, estadio municipal, parque infantil, sitios turísticos) a partir de la implementación del PGIRS, en cada uno de ellos se

encontrarán las indicaciones necesarias para la disposición final de los residuos, los colores que corresponden a cada uno de los residuos son:

Gráfico 19. Clasificación de desechos por colores.



Fuente: http://www.ipsuniversitaria.com.co/documentos/Gestion_Ambiental.pdf

El entorno ambiental sobre el cual se sustentará la prestación del servicio se hará con responsabilidad, dando cumplimiento a las leyes y normas que regulan el sector, empleando instrumentos claros y óptimos que permitan asumir la recuperación sanitaria y ambiental de los sitios afectados e incorporar las variables y parámetros ambientales en cada uno de los componentes del servicio a ofrecer.

5. CONCLUSIONES

Finalizada la investigación y luego de realizado el diagnóstico situacional, se concibe que la Responsabilidad Social como el grado de relación y respuesta que tiene la empresa frente a los efectos e implicaciones de sus acciones sobre los diferentes grupos con los que se relaciona, en lo que refiere a sus empleados paga salarios justos de acuerdo a la actividad que desarrolla cada trabajador, así mismo satisface las necesidades a sus usuarios, además de cumplir con los pagos de ley, tanto a sus empleados, como el pago de sus tributos económicos en los tiempos estipulados por los entes de control.

Al identificar las variables sociales, políticas y económicas, de la Unidad de Servicios Públicos de Abrego, se tuvo en cuenta la cooperación, solidaridad, confianza, amistad, respeto a la dignidad humana, ayuda mutua, trabajo en equipo, integración y compromiso con la comunidad, en lo que refiere a la parte social. En cuanto a lo económico, se entiende que el servicio, trabajo, eficiencia, calidad y rentabilidad, son aspectos que deben predominar en una empresa. A la vez, dentro de los valores políticos a tener en cuenta en la empresa de servicios públicos, se observa la autonomía, pluralidad, participación, democracia y espíritu comunitario. Esto resaltando que en ningún momento se mezclarán con el interés político impartido por la democracia del país.

Se propuso un Plan de Responsabilidad Social Empresarial, con el fin que la Unidad de Servicios Públicos del municipio de Abrego, conozca la importancia de su aplicabilidad en conjunto con sus proveedores y usuarios, por lo tanto debe considerar aspectos como: Minimizar el impacto ambiental, asegurar la motivación y la implicación de los recursos humanos en la mejora continua de la empresa, mantener una estrecha relación con el cliente y garantizar su satisfacción, extender el compromiso de responsabilidad social a proveedores y empresas subcontratadas, implicarse con la comunidad y el tejido social, fomentar y sistematizar los canales de diálogo y la relación con clientes y proveedores.

6. RECOMENDACIONES

Se hace necesario que la Unidad de Servicios Públicos del municipio de Abrego, aplique las variables de tipo social, económico y político que fueron diseñadas, determinando de esta manera la incidencia de las mismas en su contexto empresarial.

Aplicar estrategias en busca del desarrollo de las acciones que aún no son implementadas en la Unidad de Servicios Públicos de Abrego USPA, para que se considere socialmente responsable.

Implementar el programa de Responsabilidad Social Empresarial para la Unidad de Servicios Públicos del municipio de Abrego, con el fin de minimizar el impacto ambiental asegurando la motivación y la implicación de los recursos humanos en la mejora continua de la empresa, lo que generará una ventaja competitiva, dándole valor agregado a su talento humano. Además se caracterizará como una empresa que está sensibilizada y comprometida con el entorno social, económico y ambiental que la rodea, sintiendo la necesidad que estas acciones vayan de la mano con la satisfacción de las partes.

BIBLIOGRAFIA

ARGANDOÑA, Antonio. Teoría de Stakeholder según Freeman. Barcelona: Universidad de Navarra, 2008. 15p.

CAJIGA CALDERÓN, Juan Felipe. El concepto de responsabilidad social empresarial. México: Cemefi, 2007. 120p.

COLOMBIA. ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE. Constitución Política de Colombia. (6, julio, 1991) Diario Oficial. Bogotá D.C., 1991. 265 p.

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 142 de 1994 (11, julio, 1994). Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial Bogotá D.C., 194. No. 41443.

----- . Ley 11176 de 2007 (11, julio, 1994). Por la cual se desarrollan los artículos 356 y 357 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial Bogotá D.C., 2007. No. 46854.

COLOMBIA. HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL. Acuerdo 011 (28, MAYO, 1999). Por medio del cual se crea la unidad de servicios públicos de Abrego y se conceden unas facultades al señor alcalde municipal para su reglamentación. Abrego. 1999. 3 P.

CHIAVENATO, Idalberto. Teoría, Proceso y Práctica. Mexico: McGrawHill, 2000. 273 P.

FRED R., David. La Gerencia Estratégica. Bogotá: Legis Fondo Editorial, 1994. 256 p. 1994

HILL, Charles W.L. / GARRETH R., Jones. Administración Estratégica, un enfoque integrado, Mexico: Mc-Graw Hill, 1995.

YEPES Gustavo, PEÑA Wilmer & SANCHEZ Luis.. Responsabilidad Social Empresarial. Fundamentos y Aplicación en las organizaciones de hoy. Bogotá D.C. Universidad Externado de Colombia. 2007. 220p.

REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRONICAS

AMADOR, Juan Pablo. Apuntes administración. (En línea). Feb. de 2000 (citado 20 de febrero de 2011). Desde internet: http://www.elprisma.com/apuntes_administracion_de_empresas/procesoadministrativo/default2.asp

ARIAS DE SANCHEZ, Brígida. Diagnóstico organizacional. (En línea) Bogotá. Agosto 13 de 2007 (citado 8 de octubre de 2012). Desde internet <http://www.gestiopolis.com/marketing/rppnet/diagnostico-organizacional.htm>

AYALA MANTILLA, Germán. Servicios Públicos domiciliarios en Colombia. (En línea). agosto de 2001 (citado 20 de febrero de 2011). desdeinternet:<http://www.acolgen.org.co/mod/docs/docs/12129.pdf>

CARRIZO, Gabriela. Informes contables de RSE. Disponible en Internet: carrizo_gabriela@hotmail.com

FUNDACIÓN CORDÓN DEL PLATA. Manual de primeros pasos en RSE (online). 2 rev. [Argentina]: Fundación Cordón del Plata, may., 2010 [citado 23 Nov. 2012]. Disponible en: <http://www.cp.org.ar/pdfs/manualprimerospasos.pdf>

GUTIERREZ REYES, Oscar. Algunos apuntes sobre la historia de servicios públicos en Colombia. (En línea). Medellín. 1 de julio de 2006 (citado 14 de febrero de 2011). desde internet. <http://www.diplomadospd.com/txt/M-apunteshriasSPDenColombia.pdf>.

ANEXOS

Anexo A. Formato de encuesta dirigido a empleados de la Unidad de Servicios Públicos del Municipio de Abrego Norte de Santander

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

1. ¿Cómo considera la capacidad operativa de la Unidad de Servicios Públicos del Municipio de Abrego para responder a la demanda de sus productos y/o servicios?

Suficiente____
En equilibrio____
Poco suficiente____
Insuficiente____

2 ¿Tiene nociones del significado de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?

SI__NO____
¿Por qué?_____

3. ¿Cuáles son los retos sociales y económicos para la Unidad de Servicios Públicos del Municipio de Abrego?

Generación de fuentes de trabajo____
Optimización de la calidad de los servicios y productos____
Otras ____¿Cuáles?_____

4. ¿Cómo se siente usted respecto a la oportunidad laboral en la Unidad de Servicios Públicos?

Muy satisfecho____Satisfecho____Pocosatisfecho____Insatisfecho____
¿Porqué?_____

5. ¿Ha alcanzado logros a través de esta oportunidad laboral?

Si__No__¿CUÁLES?_____

6. ¿Dichos logros han permitido su desarrollo personal?

Si__No____
¿Por qué?_____

7. ¿Considera que la Unidad de Servicios Públicos del Municipio de Abrego,aporta al desarrollo empresarial del municipio?

Si__ No__ ¿Cómo?_____

8. ¿La Unidad de Servicios Públicos le cancela los salarios y prestaciones sociales, con base en la ley?

Si___No___

¿Por qué?_____

9. ¿Recibe capacitación por parte de la empresa, relacionada con la conservación del medio ambiente?

Si___No___

¿Por qué?_____

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Anexo B. Encuesta dirigida a los usuarios de la Unidad de Servicios Públicos del Municipio de Abrego Norte de Santander

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

1. ¿Conoce usted si la Unidad de Servicios Públicos del Municipio de Abrego realiza Responsabilidad Social Empresarial?

Si ___ No ___

2. ¿La Unidad de Servicios Públicos del Municipio de Abrego, motiva e incentiva a los usuarios a participar en el cumplimiento de deberes y derechos?

Si ___ No ___

3. ¿Considera que la empresa se preocupa por tener al personal idóneo para prestar el servicio a los usuarios?

Si ___ No ___ ¿Porque? _____

4. ¿Se vive dentro de la empresa un ambiente de respeto entre usuario, trabajadores y administrativos?

Si ___ No ___ ¿Por qué? _____

5. ¿En la empresa, se resuelven las necesidades para prestar un servicio eficaz y oportuno a los usuarios?

Si ___ No ___ ¿Por qué? _____

6. ¿Cree usted que el trato que le dan los directivos y trabajadores de la empresa a los usuarios es el adecuado?

Si ___ No ___ ¿Por qué? _____

7. ¿Las instalaciones de la Unidad de Servicios Públicos del Municipio de Abrego, son seguras?

Si ___ No ___ ¿Por qué? _____

8. ¿Qué campañas ha realizado la Unidad de Servicios Públicos a sus usuarios, en materia de conservación del medio ambiente?

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Anexo C. Evidencias fotográficas

Foto 1. Instalaciones de la Alcaldía Municipal de Abrego, N.S., donde se ubica la oficina de la Unidad de Servicios Públicos del municipio de Abrego.



Fuente: RIZO LEÓN, Laura Cristina y GUERRERO GÓMEZ, Yessika Alexandra.

Foto 2. Instalaciones de la planta de la Unidad de Servicios Públicos del municipio de Abrego.



Fuente: RIZO LEÓN, Laura Cristina y GUERRERO GÓMEZ, Yessika Alexandra.

Foto 3. Tanque de agua tratada (Unidad de Servicios Públicos del municipio de Abrego).



Fuente: RIZO LEÓN, Laura Cristina y GUERRERO GÓMEZ, Yessika Alexandra.

Foto 4. Planta de tratamiento (Unidad de Servicios Públicos del municipio de Abrego)



Fuente: RIZO LEÓN, Laura Cristina y GUERRERO GÓMEZ, Yessika Alexandra.

Foto 5. Ubicación de sitios con falta de señalamiento por su inseguridad.



Fuente: RIZO LEÓN, Laura Cristina y GUERRERO GÓMEZ, Yessika Alexandra.