

	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(73)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	EDGARDO JULIÁN BAYONA VERJEL
FACULTAD	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PLAN DE ESTUDIOS	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
DIRECTOR	HENRY EMIL TORRES PARADA
TÍTULO DE LA TESIS	MEDICIÓN DEL GRADO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA LA VETERINARIA CEBÚ DEL MUNICIPIO DE ABREGO, MEDIANTE LA PROPUESTA DE UN MODELO DE BALANCE SOCIAL Y ANÁLISIS DE SUS INDICADORES DE GESTIÓN

RESUMEN

(70 palabras aproximadamente)

La Responsabilidad Social Empresarial se ha convertido en un tema importante para las empresas, pues en los últimos años ha resultado rentable ser socialmente responsable. De ahí la necesidad de medir el grado de responsabilidad social empresarial para la Veterinaria Cebú, proponiendo un modelo de balance social, analizando sus indicadores de gestión, proponiendo finalmente un plan de manejo ambiental, donde se identifiquen los aspectos de impacto ambiental existentes en la empresa.

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS: 73	PLANOS:	ILUSTRACIONES: 15	CD-ROM: 1
-------------	---------	-------------------	-----------



VÍA ACOLSURE, SEDE EL ALGODONAL. OCAÑA N. DE S.
 Línea Gratuita Nacional 018000 121022 / PBX: 097-5690088
www.ufpso.edu.co



**MEDICIÓN DEL GRADO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
PARA LA VETERINARIA CEBÚ DEL MUNICIPIO DE ABREGO, MEDIANTE
LA PROPUESTA DE UN MODELO DE BALANCE SOCIAL Y ANÁLISIS DE SUS
INDICADORES DE GESTIÓN**

EDGARDO JULIÁN BAYONA VERJEL

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

**MEDICIÓN DEL GRADO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
PARA LA VETERINARIA CEBÚ DEL MUNICIPIO DE ABREGO, MEDIANTE
LA PROPUESTA DE UN MODELO DE BALANCE SOCIAL Y ANÁLISIS DE SUS
INDICADORES DE GESTIÓN**

EDGARDO JULIÁN BAYONA VERJEL

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título
de Administrador de Empresas**

**Director
HENRY EMIL TORRES PARADA
Administrador de Empresas**

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

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	12
1. MEDICIÓN DEL GRADO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA LA VETERINARIA CEBÚ DEL MUNICIPIO DE ABREGO, MEDIANTE LA PROPUESTA DE UN MODELO DE BALANCE SOCIAL Y ANÁLISIS DE SUS INDICADORES DE GESTIÓN	13
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1.1 Formulación de problema.	13
1.2 OBJETIVOS	13
1.2.1 General.	13
1.2.2 Objetivos Específicos.	14
1.3 JUSTIFICACIÓN	14
1.4 DELIMITACIÓN	15
1.4.1 Conceptual.	15
1.4.2 Operativa.	15
1.4.3 Temporal	15
1.4.4 Geográfica.	15
2. MARCO REFERENCIAL	16
2.1 MARCO HISTORICO	16
2.1.1 Historia de la responsabilidad social empresarial a nivel mundial.	16
2.1.2 Historia de la responsabilidad social empresarial en Colombia.	18
2.1.3 Historia de las veterinarias en Abrego.	23
2.2 MARCO CONCEPTUAL	23
2.2.1 Temática sobre Responsabilidad Social Empresarial.	23
2.2.2 Conceptualización sobre Modelo del balance Social.	28
2.2.3 Temática sobre indicadores de gestión.	31
2.3 MARCO TEÓRICO	32
2.4 MARCO LEGAL	33
2.4.1 Constitución política de Colombia	33
2.4.2 ISO 26000 (RSE)	35
3. DISEÑO METODOLÓGICO	37
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	37
3.2 POBLACIÓN	37
3.3 MUESTRA	37
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	38
3.5 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	38
3.5.1 Análisis de la encuesta realizada a los clientes de la Veterinaria Cebú.	38
3.5.2 Análisis de encuesta realizada a los trabajadores de la Veterinaria Cebú.	45

4. RESULTADOS	52
4.1 MARCO NORMATIVO EN RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE), QUE REGULA EL FUNCIONAMIENTO DE LA VETERINARIA CEBÚ	52
4.1.1 Entorno Interno	52
4.1.1.1 Comunidad Interna	52
4.1.1.2 Conducta Empresarial	52
4.1.1.3 Relación con los recursos naturales	52
4.1.2 Entorno Externo	53
4.1.2.1 Relación con los Proveedores	53
4.1.2.2 Relación con los Clientes	53
4.2 INDICADORES DE GESTIÓN PARA LA VETERINARIA CEBÚ DEL MUNICIPIO DE ÁBREGO	54
4.2.1 Indicador de calidad del servicio	54
4.2.2 Indicador de efectividad.	54
4.2.3 Indicador de rentabilidad	54
4.2.4 Indicador de entrada	54
4.2.5 Indicadores de gestión	55
4.2.6 Indicador de sociabilidad	55
4.3 PROPUESTA DE UN ESQUEMA DE APOORTE AL DESARROLLO SOCIAL, REFERENTE AL CONJUNTO DE FACTORES QUE VINCULAN EL QUEHACER DE LA VETERINARIA CEBÚ CON EL MEDIO POBLACIONAL EN EL QUE ACTÚA.	55
4.3.1 Etapa 1: Reconocimiento situacional	55
4.3.2 Etapa 2: Reconocimiento de valores éticos y sociales	55
4.3.3 Etapa 3: Reconocimiento de valores económicos y políticos	55
4.3.4 Etapa 4: Reconocimiento de las debilidades de la Veterinaria Cebú	56
4.4 PROPUESTA AMBIENTAL, DONDE SE IDENTIFIQUEN LOS ASPECTOS DE IMPACTO AMBIENTAL EXISTENTES EN LA VETERINARIA CEBÚ.	57
4.4.1 Propuesta ambiental.	58
5. CONCLUSIONES	63
6. RECOMENDACIONES	64
BIBLIOGRAFÍA	65
REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRÓNICAS	66
ANEXOS	67

LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 1. ¿Cómo se siente respecto a los servicios ofrecidos por la Veterinaria Cebú?	38
Tabla 2. ¿Cómo considera la calidad de los servicios ofrecidos por esta empresa?	39
Tabla 3. ¿Cuáles considera son las fortalezas de la Veterinaria Cebú?	40
Tabla 4. ¿Cuáles considera son las debilidades de la Veterinaria Cebú?	41
Tabla 5. ¿Cuáles considera son las oportunidades de la Veterinaria Cebú?	42
Tabla 6. ¿Cuáles considera son las amenazas de esta empresa?	43
Tabla 7. ¿En qué aspectos considera debe mejorar esta empresa?	44
Tabla 8. ¿Cuál es su antigüedad como trabajador de la Veterinaria Cebú?	45
Tabla 9. ¿Cómo se siente respecto a esta oportunidad laboral en la Veterinaria Cebú?	45
Tabla 10. ¿Ha alcanzado logros a través de esta oportunidad laboral?	46
Tabla 11. ¿Dichos logros han permitido su desarrollo personal?	47
Tabla 12. ¿Qué beneficios personales ha obtenido a través de esta oportunidad laboral?	47
Tabla 13. ¿Qué beneficios comunitarios ha ofrecido la Veterinaria Cebú?	48
Tabla 14. ¿De qué forma apoya la Veterinaria Cebú la promoción ecológica de la zona de Abrego?	49
Tabla 15. ¿Considera que la Veterinaria Cebú aporta al desarrollo empresarial del municipio de Abrego?	50

LISTA DE GRÁFICAS

	pág.
Gráfica 1. ¿Cómo se siente respecto a los servicios ofrecidos por la Veterinaria Cebú?	38
Gráfica 2. ¿Cómo considera la calidad de los servicios ofrecidos por esta empresa?	39
Gráfica 3. ¿Cuáles considera son las fortalezas de la Veterinaria Cebú?	40
Gráfica 4. ¿Cuáles considera son las debilidades de la Veterinaria Cebú?	41
Gráfica 5. ¿Cuáles considera son las oportunidades de la Veterinaria Cebú?	42
Gráfica 6. ¿Cuáles considera son las amenazas de esta empresa?	43
Gráfica 7. ¿En qué aspectos considera debe mejorar esta empresa?	44
Gráfica 8. ¿Cuál es su antigüedad como trabajador de la Veterinaria Cebú?	45
Gráfica 9. ¿Cómo se siente respecto a esta oportunidad laboral en la Veterinaria Cebú?	46
Gráfica 10. ¿Ha alcanzado logros a través de esta oportunidad laboral?	46
Gráfica 11. ¿Dichos logros han permitido su desarrollo personal?	47
Gráfica 12. ¿Qué beneficios personales ha obtenido a través de esta oportunidad laboral?	48
Gráfica 13. ¿Qué beneficios comunitarios ha ofrecido la Veterinaria Cebú?	49
Gráfica 14. ¿De qué forma apoya la Veterinaria Cebú la promoción ecológica de la zona de Abrego?	50
Gráfica 15. ¿Considera que la Veterinaria Cebú aporta al desarrollo empresarial del municipio de Abrego?	51

LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo A. Formato de encuesta dirigido a los clientes de la Veterinaria Cebú del municipio de Abrego.	68
Anexo B. Formato de encuesta dirigido a los trabajadores de la Veterinaria Cebú del municipio de Abrego.	70
Anexo C. Formato de entrevista dirigida al gerente de la Veterinaria Cebú.	72

RESUMEN

La presente investigación tiene por objeto medir el grado de responsabilidad social empresarial para la Veterinaria Cebú del municipio de Abrego. Para ello se plantearon unos objetivos los cuales se desarrollaron de la siguiente manera: Relacionar el marco normativo en responsabilidad social empresarial (RSE), que regula el funcionamiento de la Veterinaria Cebú, mediante el marco legal referente al funcionamiento de estas organizaciones, los mercados y la competencia; establecer los indicadores de gestión para la Veterinaria Cebú del municipio de Abrego; proponer el esquema de aporte al desarrollo social, referente al conjunto de factores que vinculan el quehacer de la Veterinaria Cebú con el medio poblacional en el que actúa, permitiendo contribuir a la calidad de vida y el bienestar de la sociedad; y, finalmente, formular una propuesta ambiental, donde se identifiquen los aspectos de impacto ambiental existentes en la Veterinaria Cebú.

En cuanto a la metodología empleada fue de tipo descriptiva, ésta con el fin de conocer la situación actual de la Veterinaria Cebú.

Con la realización del trabajo de grado, se obtuvieron resultados satisfactorios ya que con ello se realiza un aporte a la empresa Veterinaria Cebú, en cuanto a Responsabilidad Social Empresarial, tema éste poco conocido por parte de las empresas del municipio de Abrego, atendiendo a una necesidad como es la medición de la misma, analizando y proponiendo los indicadores de gestión.

INTRODUCCIÓN

La Veterinaria Cebú, es una empresa dedicada a la atención de animales, venta de insumos y todo lo relacionado con esta línea, ubicada en el municipio de Abrego, Norte de Santander, de propiedad del señor Eder Roperó Lesmes; empresa ésta que en la actualidad aún no ha aplicado ni medido el grado de responsabilidad social empresarial, teniendo en cuenta su importancia para el municipio de Abrego en lo relacionado con la oferta de un servicio necesario, así como en lo relacionado con la generación de empleo y demás beneficios de una empresa legalmente establecida, lo cual implica que no haya identificado su incidencia social entre la comunidad del municipio, especialmente si se tiene en cuenta la clase de servicios ofrecidos, que en todo sentido pretenden el bienestar de los usuarios de los mismos.

El presente trabajo es el punto de partida para proponer un modelo de balance social e indicadores de gestión para la Veterinaria Cebú del municipio de Abrego, el cual traerá claros beneficios para esta empresa, debido a que con la responsabilidad social empresarial que se hace ejecutable a través del balance social y los indicadores de gestión, conllevando a la creencia en valores éticos, que guiarán la conducta empresarial de ésta y la relación que ella desarrolla con su entorno. Entre estos valores están el bien común, respeto a derechos humanos, la solidaridad, la transparencia, la honestidad y el desarrollo, que no solo se ejecutan cumpliendo las leyes vigentes, sino que debe implicar el desarrollo de iniciativas por parte de quienes pretenden asumir esta responsabilidad, actuando de forma propositiva y proactiva.

Los objetivos desarrollados, fueron los planteados, así: Relacionar el marco normativo en responsabilidad social empresarial (RSE), que regula el funcionamiento de la Veterinaria Cebú, mediante el marco legal referente al funcionamiento de estas organizaciones, los mercados y la competencia; establecer los indicadores de gestión para la Veterinaria Cebú del municipio de Abrego; proponer el esquema de aporte al desarrollo social, referente al conjunto de factores que vinculan el quehacer de la Veterinaria Cebú con el medio poblacional en el que actúa, permitiendo contribuir a la calidad de vida y el bienestar de la sociedad; y, finalmente, formular una propuesta ambiental, donde se identifiquen los aspectos de impacto ambiental existentes en la Veterinaria Cebú.

El trabajo desarrollado es un aporte y orientación a la Veterinaria Cebú, al considerar la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), como un compromiso continuo de actuar éticamente y contribuir al crecimiento económico. Para el proponente, la realización del estudio es una oportunidad para aplicar un importante compendio de conocimientos adquiridos durante la formación como Administrador de Empresas y así ponerlos al servicio de la comunidad.

1. MEDICIÓN DEL GRADO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA LA VETERINARIA CEBÚ DEL MUNICIPIO DE ABREGO, MEDIANTE LA PROPUESTA DE UN MODELO DE BALANCE SOCIAL Y ANÁLISIS DE SUS INDICADORES DE GESTIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Responsabilidad Social Empresarial puede ser definida como una visión de negocios en la cual se incorporan valores éticos, políticas y programas diseñados para sustentar la toma de decisiones, ampliando la visión empresarial de lo estrictamente económico a la preocupación por el impacto de estas en su entorno social y natural. La RSE no es una cultura de la filantropía, no se busca que las empresas se conviertan en obras de beneficencia, ya que las empresas están hechas para ser rentables. Esto implica que las empresas adopten una postura activa y responsable en torno al impacto de sus operaciones. Esta cultura es una forma de hacer negocios que le garantiza mayor sostenibilidad a lo largo del tiempo a la empresa y crecimiento económico.

Veterinaria Cebú, es una empresa dedicada a la atención de animales, venta de insumos y todo lo relacionado con esta línea, ubicada en el municipio de Abrego, Norte de Santander, de propiedad del señor Eder Roperó Lesmes; empresa ésta que en la actualidad aún no ha aplicado ni medido el grado de responsabilidad social empresarial, teniendo en cuenta su importancia para el municipio de Abrego en lo relacionado con la oferta de un servicio necesario, así como en lo relacionado con la generación de empleo y demás beneficios de una empresa legalmente establecida, lo cual implica que no haya identificado su incidencia social entre la comunidad del municipio, especialmente si se tiene en cuenta la clase de servicios ofrecidos, que en todo sentido pretenden el bienestar de los usuarios de los mismos.

La falta de la medición del grado de responsabilidad social mediante un modelo de balance social e indicadores de gestión para la Veterinaria Cebú, ocasionará incertidumbre en cuanto al manejo de la imagen corporativa e impacto social de esta empresa, ocasionando el alejamiento de oportunidades que el medio puede llegar a ofrecer a esta empresa.

1.1.1 Formulación de problema. ¿Qué efecto tendrá la medición del grado de responsabilidad social empresarial mediante la propuesta de un modelo de balance social e indicadores de gestión para la Veterinaria Cebú del municipio de Abrego?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 General. Medir el grado de responsabilidad social empresarial de la Veterinaria Cebú del municipio de Abrego, mediante la propuesta de un modelo de balance social y análisis de sus indicadores de gestión.

1.2.2 Objetivos Específicos. Relacionar el marco normativo en responsabilidad social empresarial (RSE), que regula el funcionamiento de la Veterinaria Cebú, mediante el marco legal referente al funcionamiento de estas organizaciones, los mercados y la competencia.

Establecer los indicadores de gestión para la Veterinaria Cebú del municipio de Abrego.

Proponer el esquema de aporte al desarrollo social, referente al conjunto de factores que vinculan el quehacer de la Veterinaria Cebú con el medio poblacional en el que actúa, permitiendo contribuir a la calidad de vida y el bienestar de la sociedad.

Formular una propuesta ambiental, donde se identifiquen los aspectos de impacto ambiental existentes en la Veterinaria Cebú.

1.3 JUSTIFICACIÓN

La responsabilidad empresarial no es algo nuevo; la mayoría de empresas, sobre todo las más pequeñas, siempre han estado cerca de su comunidad y han intentado ser buenos miembros de ésta desde que nació el comercio. De hecho, muchos empresarios saben de forma instintiva e intuitiva que actuar de forma correcta es decir: satisfacer a los clientes, motivar a los trabajadores, preocuparse por los proveedores, ser un buen miembro de la comunidad y proteger el medio ambiente, influye en el aspecto económico. La conciencia de una Responsabilidad Social Empresarial parte del reconocimiento que la empresa no es solamente una institución que se dedica a vender servicios para obtener ganancias, sino que dependiendo y nutriéndose de su entorno, ella influye necesariamente sobre este. La empresa debe ser un ente de naturaleza social con una misión de servicio a la comunidad y con gran espíritu de solidaridad y preocupación por el bienestar colectivo. Esto significa que debe ocuparse no solo de su crecimiento económico, sino también del bienestar comunitario. En la ética empresarial que se origina en esta concepción, las utilidades constituyen una justa retribución al capital, contribuyendo así al desarrollo de la sociedad a través de la justa remuneración del trabajo.

Por todo lo anterior se puede decir que el presente trabajo es el punto de partida para proponer un modelo de balance social e indicadores de gestión para la Veterinaria Cebú del municipio de Abrego, el cual traerá claros beneficios para esta empresa, debido a que con la responsabilidad social empresarial que se hace ejecutable a través del balance social y los indicadores de gestión, conllevando a la creencia en valores éticos, que guiarán la conducta empresarial de ésta y la relación que ella desarrolla con su entorno. Entre estos valores están el bien común, respeto a derechos humanos, la solidaridad, la transparencia, la honestidad y el desarrollo, que no solo se ejecutan cumpliendo las leyes vigentes, sino que debe implicar el desarrollo de iniciativas por parte de quienes pretenden asumir esta responsabilidad, actuando de forma propositiva y proactiva.

Por ello, esta investigación se fundamenta en el análisis cualitativo y cuantitativo de los escenarios de esta práctica; la cual conducirá a proponer estrategias para mejorar la responsabilidad social, como factor de competitividad de las empresas abreguenses.

1.4 DELIMITACIÓN

1.4.1 Conceptual. El presente proyecto tendrá un enfoque temático acorde con el problema de investigación, para lo cual abarcará las siguientes categorías conceptuales: Balance social, Indicadores de gestión Responsabilidad social empresarial Diagnóstico situacional Marco normativo en RSE. Propuesta de operacional global. Plan económico. Esquema de aporte al desarrollo social. Propuesta ambiental, identificando los aspectos de impacto ambiental, la protección del medio ambiente y el desarrollo sostenible.

1.4.2 Operativa. El punto de referencia para la realización de este estudio será el presente proyecto, sin embargo, existe la posibilidad de que se presenten dificultades para el cabal cumplimiento de los objetivos del trabajo de grado, especialmente en lo relacionado con la búsqueda de información, por lo cual se hará la respectiva consulta al Director del trabajo de grado.

1.4.3 Temporal. La realización del trabajo tendrá una duración de ocho (8) semanas, tal como se da a conocer en el cronograma de actividades.

1.4.4 Geográfica. La cobertura del proyecto será en la Veterinaria Cebú del municipio de Abrego.

2. MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO HISTORICO

2.1.1 Historia de la responsabilidad social empresarial a nivel mundial. La Responsabilidad Social Empresarial, nace en los años 20 del siglo XX y se fortalece en 50's y 60's y se inicia por la idea de que si las empresas usan recursos que posee una sociedad, el solo hecho de su uso genera un deber ético y por consiguiente de alguna manera este uso se devolver a la sociedad dichos beneficios. Las empresas creen riqueza o no, en el uso o no de un factor productivo, por lo tanto deben ser responsables de ello, por consiguiente deben ir más allá de la generación de trabajo, riqueza para los dueños del recurso financiero, deben velar por el bienestar de la comunidad donde se encuentra enclavada.

La importancia y el interés por la RSE no es nuevo, desde mediados del siglo XX se consideraba que “las empresas debían tomar en cuenta las consecuencias sociales de sus decisiones” Howard Bowen en “Social Responsibilities of the Businessman”. Harper New York. 1953.

De tal forma que la Responsabilidad Social Empresarial ya no es discurso filosófico - en la década de los 60's – sino que es parte de la gestión empresarial en la década de 70, por consiguiente en los 80's lleva a la conformación de un contexto socialmente responsable y a la dirección estratégica por medio de la teoría de los stakeholders o grupos de interés que rodean a la organización en su devenir comercial. ¹

Uno de los orígenes de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) vino de manera objetiva de la iniciativa del “Pacto Global” (Global Compact) entre las Naciones Unidas y el mundo del libre mercado que propuso el Secretario General de Naciones Unidas, el Señor Kofi Annan, en el FORO ECONOMICO MUNDIAL, celebrado en Davos, Suiza, el 31 de enero de 1999.

La perspectiva teleológica del Pacto Global es promover el diálogo social para la constitución de una ciudadanía corporativa global, que posibilite conciliar intereses de empresas, con demandas y valores de la sociedad civil, los proyectos de la ONU, sindicatos y Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), sobre la base de principios que transversalizan el conjunto de actividades que materializan las empresas y que están relacionados con los valores fundamentales en materia de:

Derechos Humanos
Normas Laborales
Medio Ambiente
Lucha contra la corrupción

¹ CAJIGA CALDERÓN, Juan Felipe. El concepto de responsabilidad social empresarial. México: Cemefi, 2007. p.7.

En su fase operacional su finalidad es posibilitar a todos los pueblos del mundo compartir y acceder a los beneficios de la globalización de la economía e inyectar en el libre mercado mundial valores y prácticas fundamentales para resolver las necesidades socioeconómicas de los humanos.

En tal sentido, éste se constituye en un instrumento de libre adhesión para empresas, Sindicatos y organizaciones de la sociedad civil, que aplican los Diez Principios que lo integran en sus estrategias y operaciones.

Los diez principios universales del Pacto Global se derivaron, básicamente, 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.

Las iniciativas relacionadas con la Lucha Contra la Corrupción se originó en el Mensaje en la ceremonia inaugural de la Conferencia Política de Alto Nivel para la firma de la Convención de la Naciones Unidas Contra la Corrupción Mérida, México, 9 de diciembre de 2003 Pronunciado por el Sr. Hans Corell, Secretario General Adjunto para Asuntos Legales²

Pacto Global se fundamenta en la búsqueda de manejo y solución de los problemas mundiales identificados en la Cumbre Mundial del Pacto de Naciones Unidas en Ginebra, Suiza, dichos problemas, entre otros, son:

La pobreza y el analfabetismo;

La crisis poblacional;

El conflicto global; y,

Los problemas del medio ambiente.

Para estos problemas es impostergable y esencial el compromiso real de implementarse la Responsabilidad Social Empresarial.

² ROJAS MUÑOZ, Alfonso Lucas. Responsabilidad Social Empresarial (online). 1 ed. [Universidad Santiago de Cali]: Cali, 2012. [citado 23 nov., 2013}. Disponible en: <http://redunirse.org/nuevo/sites/default/files/pdf/Responsabilidad%20Social%20Empresarial%20su%20origen,%20evoluci%C3%B3n%20y%20desarrollo%20en%20Colombia.pdf>

En la actualidad es menester ahondar en el debate recurrente e importantísimo sobre la mentalidad y comportamiento ético de las personas jurídicas y naturales involucradas en proceso económicos: Estado, Empresarios, Gerentes, Sindicatos, Empleados, Consumidores y Grupos de Interés.

La Responsabilidad Social Empresarial debe tener como referente el liderazgo estratégico, la cultura organizacional y el mercado, pero haciendo evidente su sensibilidad social y humana como parte de su esencia. Si el comportamiento empresarial es socialmente responsable es porque se incide, se permeabiliza y se evidencia en la sociedad una mayor equidad, una distribución de riqueza más justa y un mejoramiento de la calidad de vida de todos los humanos presentes en su entorno social.

La Responsabilidad Social y la Ética Empresarial deben mirarse, desde una perspectiva operacional, como la relación que debe existir entre empresas y gobierno en cuanto al cumplimiento de la normatividad internacional sobre los valores fundamentales que se desprenden de los cuatro ejes fundamentales y que posibilitaron que se erigieran los diez principios universales del Pacto Global.

El fundamento ético de una buena gestión empresarial debe atravesar, como mínimo y desde una perspectiva operacional, los siguientes escenarios de actuación de toda empresa socialmente responsable, estos escenarios son:

El Normativo; el Operativo; el Económico; el Social, y el Medio Ambiente.

2.1.2 Historia de la responsabilidad social empresarial en Colombia. El hablar de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), es hablar de un tema que se está trabajando en el ámbito público y privado, como eje estratégico que con lleva competitividad, sostenimiento continuo y desarrollo en las organizaciones sin importar el sector productivo ni la actividad comercial a la que se dedique, y en la actualidad es una necesidad en la gestión empresarial como mecanismo de reconocimiento y posicionamiento.³

Partiendo de esto, el ANDI en 1981, 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.

³ Ibid., p.8.

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.

Más altruismo y “auditoría” 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).

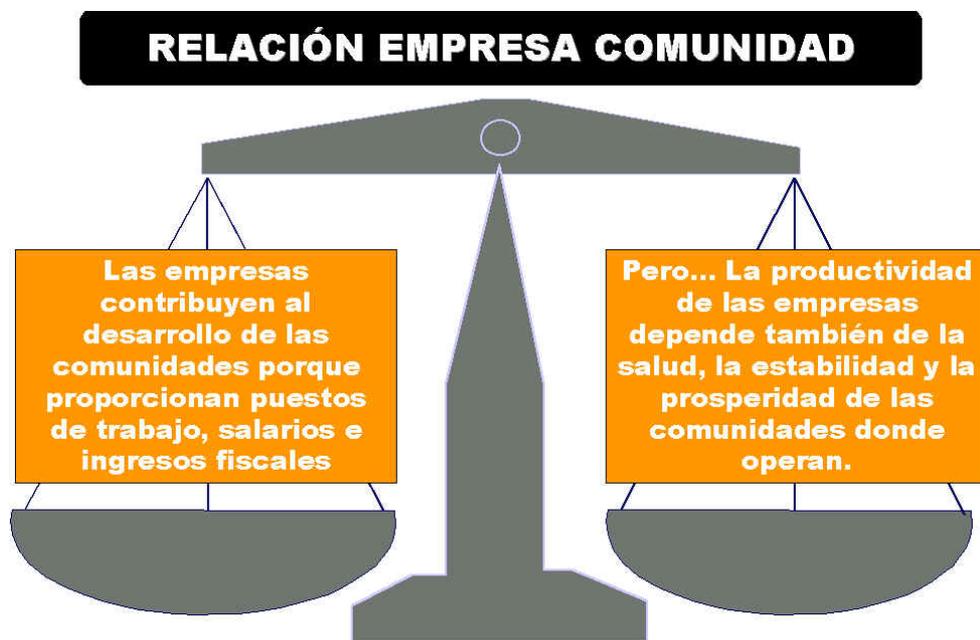
La relación con la comunidad se concentra en el tema de “donaciones”.

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.⁴

Las empresas tienen que evolucionar en el concepto de responsabilidad social y migrar hacia nuevos tipos de relaciones que van mucho más allá de la pura filantropía y que más bien se centran en interacciones y alianzas entre diferentes sectores de la sociedad”

⁴ Ibid., p.23

Figura 1. Relación empresa-comunidad en la responsabilidad social empresarial (rse).



Fuente: 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>

La empresa en el contexto actual adquiere una nueva tarea. No solamente es generadora de riqueza sino también una constructora de sentidos y realidades.

La empresa puede aportar a la solución de una sociedad distinta.

La nueva empresa moldea la forma en que vivimos.



Fuente: 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>

Es una conducta ética y responsable adoptada por una empresa en toda su red de relaciones incluyendo a los consumidores, proveedores, empleados, accionistas, gobierno, medio ambiente y comunidad.

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.⁵

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.

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.

Dichas empresas destinaron en promedio el 2,8% de sus ventas para programas sociales, según la citada encuesta. Las partes interesadas (stakeholders) con las cuales desarrollaron acciones de RSE en orden de participación fueron: trabajadores (90%), clientes (71,2%), comunidad (71,2%), accionistas (57,5%), proveedores (49,3%), gobierno (42%), competencia. (20%).

⁵ 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>

Para llevar a cabo estas acciones se valieron principalmente de donaciones en especie (57,7%) inversión social (53,7%), alianzas estratégicas (49,6%), donaciones a fundaciones (45,5%), patrocinios (42,5%), voluntariado (35,2%) y mercadeo social (17,9%).

Las áreas hacia las que se dirigió la inversión en RSE fueron: formación y capacitación de recursos humanos (82,8%), educación (77,6%), salud (71,6%), recreación (68, 1%), protección del medio ambiente (59,5%), vivienda (44,8%), nutrición (43,1%), cultura (39,7%), apoyo a poblaciones vulnerables (37,1%), formación en valores (35,3%), reconstrucción del tejido social (21,6%).

En 2008 se elevó a 80,9% la participación de las empresas en fundaciones con fines sociales, mientras que en 2006 fue del 74,6. También se elevaron los aportes totales de las empresas. Mientras que en 2006 los aportes empresariales a la RSE fueron de un billón 279.764 pesos a través de servicios sociales con los trabajadores, con la comunidad y de fundaciones sociales, en la última encuesta, que tiene datos de 2007, esa suma ascendió a un billón 637 mil 61 millones.⁶

En materia de percepción y opinión, la primera encuesta de Responsabilidad Social Empresarial realizada en 2006 por IPSOS Napoleón Franco y el Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial; realizada en las cuatro principales ciudades del país, entre ciudadanos (790) y empresas (737) tanto grandes como pequeñas y medianas encontró que: El 45% de los ciudadanos está de acuerdo con que "la responsabilidad social debe ser totalmente voluntaria, sin que existan leyes que la gobiernen", mientras que el 56% de las empresas está de acuerdo con esta afirmación.

El 65% de los ciudadanos está de acuerdo con que "las personas tienen derecho a esperar responsabilidad social por parte de las empresas", mientras que el 81% de las empresas está de acuerdo con esta afirmación. El 67% de los ciudadanos considera que "la responsabilidad social debe ser un tema prioritario para las empresas", mientras que el 79% de las empresas está de acuerdo con esta afirmación.

El 23% de las empresas afirma haber realizado acciones para apoyar la salud en el país, el 27% para apoyar la educación en el país, el 23% para promover proyectos productivos durante el año anterior.

Al menos 5 de cada 10 empresas aseguran hablar frecuentemente sobre el impacto de sus acciones en empleados, clientes y consumidores.

Dos son los grupos de interés que las empresas consultan en mayor medida frente a temas que los involucran: los accionistas, consultados por el 62% de las empresas, y los empleados, consultados por el 47% de ellas.

⁶ MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Responsabilidad Social Empresarial. [online]. 2 ed. [Bogotá]: Mincomercio, 2009 [citado 23 sep., 2013]. Disponible en: http://www.kpmg.com.co/files/documen_corp_gov/release/cm_c5_01.htm>

El 23% de las empresas afirma elaborar informes de responsabilidad entre sus directivos y accionistas.

Sólo 4 de cada 10 empresas afirma tener un conocimiento alto en RSE y al menos 5 de cada 10 desconocen las prácticas de responsabilidad social de otras empresas.

Los dos principales temas señalados por las empresas a la hora de definir la RSE son: responsabilidad con los empleados (61%) y responsabilidad con la sociedad y la comunidad (41%).⁷

2.1.3 Historia de las veterinarias en Abrego. Hasta el año 2005 se contó con la primera veterinaria en el municipio de Abrego, la cual fue registrada como Veterinaria Profesional, la cual aún funciona. En el año 2012, inició la Veterinaria Cebú, con excelentes expectativas en la prestación del servicio. Dichas veterinarias cuentan con los requerimientos de ley, además de contar con una contabilidad actualizada, pero no sistematizada.

2.2 MARCO CONCEPTUAL

2.2.1 Temática sobre Responsabilidad Social Empresarial. Las sociedades deben generar confianza dentro de la comunidad donde operan y establecer propósitos que sirvan al bien común, sin descuidar el fin de maximizar el retorno económico para sus asociados.

Las sociedades adoptarán mecanismos que les permitan responder a las exigencias de los procesos de globalización, las políticas para-arancelarias y las convenciones internacionales con miras a lograr mayor competitividad y promover la inversión extranjera.⁸

Las sociedades adoptarán políticas como la Política Ambiental, mediante la sociedad debe generar las estrategias para prevenir y minimizar los impactos y riesgos a los seres humanos y al ambiente, garantizando la protección ambiental de la localidad en la que se encuentra ubicada mediante la optimización en el uso de los recursos naturales, materias primas y energía, prevenir y minimizar la contaminación, los residuos y los impactos ambientales, adoptar tecnologías limpias y prácticas de mejoramiento continuo, apoyándose en estructuras como promoción de la producción más limpia y promoción de la autogestión y autorregulación ambiental empresarial.⁹

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

⁷ Ibid., p.2.

⁸ MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO, DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN. Responsabilidad Social Empresarial. [online]., 2009[cited 19 de marzo 2011]. [Bogotá, Colombia]. Available from internet:<URL: http://www.kpmg.com.co/files/documen_corp_gov/release/cm_c5_01.htm>

⁹ Ibid., p.3.

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 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".¹⁰

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.

¹⁰ Ibid., p.2.

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.¹¹

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.¹²

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.

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.

¹¹ Ibid., p.3.

¹² CAJIGA CALDERÓN, Juan Felipe. El concepto de responsabilidad social empresarial. México: Cemefi, 2007. p.7.

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.¹³

Ventajas de desarrollar la responsabilidad social empresarial. Según la O.I.T (organización internacional del trabajo) “el balance social por si solo no podrá conseguir transformar una empresa, pero si es aplicado en un ambiente favorable será un elemento de enorme utilidad. Su práctica facilita el desarrollo de una política social voluntaria y no impositiva, ya que es una herramienta fundamental para la toma de decisiones relacionadas con la responsabilidad social libremente asumida”.

Brinda información detallada a la alta dirección para la toma de decisiones en la fijación de políticas y estrategias sociales.

Permite racionalizar los recursos con que cuenta la empresa evaluando la efectividad de los mismos.

Brinda un mayor conocimiento de las características socio-laborales del personal y la contribución de la empresa al desarrollo integral del hombre.

El balance social es un instrumento que facilita la fijación de políticas sociales a nivel de la empresa y sectorial.

Se constituye en un aporte valioso para las negociaciones colectivas.

El balance social muestra la contribución de la empresa al desarrollo humano del país.

Las sociedades colombianas, sean o no industriales, propiciarán una administración ambiental sana y ayudarán a controlar el impacto de sus actividades, productos y servicios sobre el medio ambiente de acuerdo con las siguientes directrices:

Trabajo de planeación. Las sociedades deberán conocer la normatividad ambiental que les sea aplicable e incorporarán dentro de su plan estratégico o ejercicio de planeación, programas de evaluación y mejoramiento ambiental que permitan dar cumplimiento a las disposiciones legales y cuando los costos resulten razonables frente a los beneficios obtenidos, desarrollar proyectos que vayan más allá de la exigencia normativa.

Trabajo de prevención. Las sociedades asumirán políticas que enfatizan la prevención de la contaminación, a través del uso de tecnologías limpias y un manejo adecuado de los desechos industriales.

¹³ YEPES Gustavo, PEÑA Wilmer & SANCHEZ Luis.. Responsabilidad Social Empresarial. Fundamentos y Aplicación en las organizaciones de hoy. Universidad Externado de Colombia: Bogotá, 2007. P.23..

Tecnologías limpias. Las sociedades desarrollarán sistemas de administración ambiental en los procesos de producción diarios y propenderán por el manejo de tecnologías limpias en las diferentes etapas productivas con participación activa de los empleados, los proveedores y demás terceros.

Desechos industriales. Las sociedades desarrollarán sistemas eficientes de recolección, eliminación, almacenamiento y recirculación segura de desechos industriales. Uso eficiente de los recursos. Las sociedades deberán desarrollar, diseñar, operar instalaciones, realizar actividades y proveer productos y servicios considerando el aprovechamiento eficiente de la energía y otros insumos, el uso sostenible de los recursos renovables, y la minimización de los impactos ambientales adversos.

Educación y promoción. Las sociedades adoptarán mecanismos para educar y promover la gestión ambiental, el uso adecuado de los desechos industriales, el desarrollo sostenible, y las tecnologías limpias entre los empleados, proveedores, contratistas y en la comunidad en donde opera la empresa.

Política de cumplimiento de la ley. Las sociedades deben establecer mecanismos que aseguren el cumplimiento de las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias sobre materias laborales, tributarias y de libre competencia.

Retomando el concepto, es preciso indicar que la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es la capacidad de respuesta que tiene una empresa o una entidad, frente a los efectos e implicaciones de sus acciones sobre los diferentes grupos con los que se relaciona (stakeholders o grupos de interés). De esta forma las empresas son socialmente responsables cuando las actividades que realiza se orientan a la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus miembros, de la sociedad y de quienes se benefician de su actividad comercial, así como también, al cuidado y preservación del entorno.¹⁴

Al hablar de la capacidad nos referimos principalmente a la habilidad para el buen ejercicio de una gestión empresarial que atraviesa los diferentes escenarios de actuación de las empresas, éstos son:

Normativo, que hace referencia al conjunto de leyes y normas generales que las diferentes instancias del estado dictan para regular el funcionamiento de las empresas, los mercados y la competencia.

Operacional, que hace referencia a los factores que permiten que las empresas produzcan bienes y presten servicios de acuerdo a sus objetivos corporativos.

Económico, que hace referencia a los recursos relacionados con la creación de valor y rentabilidad, capital e inversiones, costos, precios, tarifas y prácticas de mercado.

¹⁴ Ibid., p.25.

Social, que hace referencia a los aspectos que vinculan el quehacer de la organización con el contexto social en el que actúa, de modo que le permita contribuir a la calidad de vida y el bienestar de la sociedad.

Ambiental, que hace referencia a los aspectos para la identificación del impacto ambiental, la protección del medio ambiente y el desarrollo sostenible.¹⁵

En general, el concepto de Responsabilidad Social Empresarial se corresponde con una visión integral de la sociedad y del desarrollo que entiende que el crecimiento económico y la productividad, están asociados con las mejoras en la calidad de vida de la gente y la vigencia de instituciones políticas democráticas y garantes de las libertades y los derechos de las personas. Igualmente, asume que el fin general de la economía es proporcionar bienestar a la sociedad y que dichas demandas sociales se expresan insuficientemente en las normas legales, lo que implicaría un compromiso más profundo y exigente de los actores económicos con el resto de la sociedad.

2.2.2 Conceptualización sobre Modelo del balance Social. El uso de la expresión Balance Social ha ganado espacio en las últimas décadas, es indudable que la misma tiene una fuerte resonancia de las técnicas contables.¹² En un sentido comercial se define al "balance" según el Diccionario de la Lengua Castellana como "confrontación del activo y el pasivo con objeto de saber el estado de los negocios o del capital". Otra acepción del concepto, según la misma fuente, es el "Estado demostrativo del resultado de dicha confrontación". En sentido figurado decimos que hacemos "balance" cuando comparamos lo planificado con lo efectivamente realizado respecto a una acción concreta. Para el Dr. Santiago García Echevarría, el balance social es un instrumento "contable", que sirve para el "cierre de cuentas de la contabilidad social" de la empresa en un enfoque patrimonialista. De forma general se considera Balance Social al informe que emite una organización, cuya finalidad es brindar información metódica y sistemática referida a la responsabilidad social asumida y ejercida por ella. Constituye una herramienta para informar, planificar, evaluar y controlar el ejercicio de dicha responsabilidad. Su conocimiento es de utilidad para directivos, trabajadores, sindicatos, estado, universidades y público en general. En él se encuentran temas concretos que permiten reflexionar y elaborar propuestas para ayudar a concebir y perfeccionar cualquier organización. El Balance Social o Reporte Social Empresarial (conocido también como Reporte de Sustentabilidad) es un complemento al balance financiero publicado anualmente por la empresa, en el cual se da cuenta de los proyectos, beneficios y acciones sociales dirigidas a los empleados, inversionistas, analistas de mercado, accionistas y a la comunidad en su conjunto. Es también un instrumento estratégico para avalar, difundir y multiplicar el ejercicio de la Responsabilidad Social Empresaria (RSE).

En el Balance Social, la empresa muestra lo que hace por sus profesionales, dependientes, colaboradores y por la comunidad, dando transparencia a las actividades que buscan mejorar la calidad de vida de quienes la rodean. Es decir, su función principal es hacer

¹⁵ ARGANDOÑA, Antonio. Teoría de Stakeholder. Universidad de Navarra: Bogotá, 2008. p.4.

pública la responsabilidad social empresarial, construyendo mayores vínculos entre la empresa, su personal y propietarios, la sociedad y el medioambiente. El Balance Social es una herramienta que, al ser elaborada por varios profesionales que forman parte de la empresa (ingenieros, contadores, analistas y otros), tiene la capacidad de reflejar y medir la preocupación de la misma por las personas, el medio ambiente y en términos generales, cómo interactúa la empresa vista como una unidad funcional con el resto del mundo.

Importancia del balance social. Se presenta a continuación las principales razones por las cuales se considera que las empresas uruguayas debieran preparar y presentar su Balance Social: La presentación de un Balance Social tiene beneficios para el negocio de la empresa. Satisface una demanda creciente de la sociedad en su conjunto en cuanto a conocer las acciones de la empresa en relación a la Responsabilidad Social. Consolida una intención o tendencia. Desarrollamos a continuación cada una de las razones: Beneficios para el negocio de la Empresa Un balance social crea una diferencia en la imagen de la empresa: es un instrumento cada vez más valorado por los inversionistas y consumidores en el mundo. Aumenta el atractivo de cara a los Inversionistas: Respaldo a proyectos de inversión. El balance social es un instrumento de validación que los analistas de mercado, inversionistas y organismos financieros incluyen en su lista de documentos necesarios para respaldar la sustentabilidad de los proyectos de una empresa. Mejora las relaciones con los grupos de interés: Confianza. La empresa que realiza este esfuerzo por publicar y hacer transparentes sus acciones y decisiones está más capacitada para construir lazos de confianza con sus grupos de interés (stakeholders¹⁶). El balance social actúa como complemento del balance financiero-contable, demostrando la apertura de la empresa al diálogo y a sus esfuerzos por responder a los intereses de todos sus públicos objetivos.

Reduce costos producto de crisis: Minimiza Riesgos. En un mundo globalizado, en el cual las informaciones sobre las empresas circulan permanentemente en los mercados internacionales, una conducta ética y transparente debe incorporarse a la estrategia de cualquier organización moderna. Además, la comunicación fortalece los puentes de confianza entre las empresas y sus stakeholders, reduciendo paralelamente los riesgos de un conflicto. Disminuye el riesgo de publicidad adversa: Percepción. Las empresas que dan cuenta de sus acciones, están mejor preparadas para guiar los intereses de sus consumidores y de otros stakeholders, de esta forma se evitan percepciones negativas de la empresa. Identificación de potenciales conflictos: Autoprotección. El esfuerzo por compilar toda la información requerida en un reporte social puede ayudar a identificar prácticas o situaciones que pudiesen comprometer a la compañía. Esta pronta detección de conflictos latentes, da la oportunidad a la empresa de resolver el problema antes de que éstos terminen en costosas demandas legales o en una negativa exposición pública. Mejora la efectividad organizacional: Herramienta. El balance social es un instrumento moderno de gestión y una valiosa herramienta para estructurar, medir y divulgar el ejercicio de la responsabilidad social en sus diversos escenarios. Respuesta a la creciente demanda de transparencia: Mostrar más. Más allá de los accionistas, en el mundo de hoy existe una amplia variedad de grupos (activistas, medios de comunicación, organizaciones sin fines de lucro, etc.)

¹⁶ Ibid., p.5.

nacionales e internacionales, que están presionando a las empresas para dar a conocer su desempeño en temas sociales y medioambientales.

Elementos del balance social:

Área interna. Se refiere a las respuestas y acciones de la empresa hacia sus trabajadores en tres campos:

Características socio-laborales
Servicios sociales
Integración y desarrollo

Área externa. Se refiere al cumplimiento de la responsabilidad social con los demás públicos con que se tiene relación, clasificándolos en tres campos.

Relaciones primarias.
Relaciones con la comunidad.
Relaciones con otras instituciones. Para caso se definen las variables y los indicadores.

Campo variable indicador. Características socio demografía estado civil laborales. En esta medida, las empresas deben definir indicadores que le aporten información para controlar su gestión en términos de eficiencia, eficacia, efectividad e impacto y eliminar aquellos que no aporten información.

Eficiencia. Grado de aprovechamiento de los recursos. Hacer las cosas correctamente.

Eficacia. Grado de satisfacción del cliente (interno y externo) a través del producto o servicio (proyectos, programas) . hacer lo correcto.

Efectividad. Satisfacción del cliente con la optima utilización de los recursos. Hacer lo correcto, correctamente.¹⁷

Impacto. Evaluar el costo beneficio generado de acuerdo con los objetivos de cada programa, proyecto actividad. Para cada indicador se debe definir un rango de gestión para el control y evaluación y diseñar su mediación haciendo los ajustes que sean necesarios de forma que brinden información oportuna y válida para la toma de decisiones. Se debe tener en cuenta que hay indicadores a nivel operativo y que estratégico y que no todos se publican en el balance social, pues hacen parte de la actividad misma de la empresa y no del cumplimiento de la responsabilidad social. De igual forma la empresa puede crear indicadores cuando el entorno en el que se desarrollan afecten de una forma u otra su actividad, la de sus trabajadores o la de su comunidad en general. Un indicador debe dar valor agregado a la información, en consecuencia, a la hora de definirlo se debe tener en cuenta por lo menos: Que la información que se recoge sea útil, suficiente y real. Que las

¹⁷ Ibid., p.8.

fuentes sean confiables. Que la información se recoja oportunamente para tomar decisiones de control o evaluación. La información para facilitar su proceso se debe sistematizar y definir si se presenta cualitativa o cuantitativamente. Hoy en día, más del 80% de la información está sistematizada. Finalmente se trata de presentar resultados, sino analizar los mismos en el marco de una política social y unos objetivos sociales.

El balance social definido en los párrafos anteriores implica: Definir los públicos con los cuales se tiene relación y los cuales “esperan” acciones de la empresa en cumplimiento de la responsabilidad social. Definir los campos de actividad relacionada con estos públicos que se van a controlar y evaluar durante el periodo, lo cual conduce a definir las variables e indicadores para su control.

2.2.3 Temática sobre indicadores de gestión. El instrumento a utilizar para el diseño de un balance social debería basarse en un sistema de indicadores que registre periódicamente los elementos que integran dicho balance. Entendemos por indicador "La imagen cifrada de una situación o fenómeno que corresponde a un sistema". Analicemos las dimensiones de esta definición:

Se trata de una imagen a la que se le supone un grado de validez suficiente del concepto representado. Así, por ejemplo, los días de trabajo perdidos por causas no justificadas no ofrece la cifra exacta de absentismo, ya que se producen otros tipos de ausencias que no quedan reflejadas en las estadísticas, sin embargo, dicha cifra puede ser considerada útil y significativa. Un indicador se desarrolla a través de algún tipo matemático de escala (ratio, intervalo, ordinal, discontinua, ...).

Describe una situación o fenómeno. En el primer caso se trata de la evaluación de un nivel final, en el segundo de un movimiento o flujo. El número total de trabajadores/as en una empresa en un momento dado es un indicador de situación, mientras que el aumento o disminución de ese número es un fenómeno.

Forma parte de un sistema, es decir, aislado del contexto de la totalidad no tiene significación válida. Debe tratarse de un conjunto de indicadores interrelacionados de eficacia cuyo tratamiento global permita disponer de información suficiente para medir la eficacia del sistema y, en especial, evaluar la bondad de las correcciones que se irán introduciendo en el programa a través de su desarrollo.¹⁸

Deben responder a la totalidad de medios utilizados y fines conseguidos.

Deben registrar, no solo hechos objetivos, sino también las opiniones de los individuos, cuando se considere oportuno.

Deben estar estandarizados, de forma que, pese a su heterogeneidad natural, resulten directamente integrables.

¹⁸ CAJIGA CALDERÓN, Op cit. p.12.

Para que un indicador de gestión sea útil y efectivo, tiene que cumplir con una serie de características, entre las que destacan: Relevante (que tenga que ver con los objetivos estratégicos de la organización), Claramente Definido (que asegure su correcta recopilación y justa comparación), Fácil de Comprender y Usar, Comparable (se pueda comparar sus valores entre organizaciones, y en la misma organización a lo largo del tiempo), Verificable y Costo-Efectivo (que no haya que incurrir en costos excesivos para obtenerlo).

El desempeño de una empresa debe medirse en términos de resultados, los resultados se expresan en índices de gestión, a su vez los índices de gestión son una unidad de medida gerencial que permite evaluar el desempeño de una organización frente a sus metas, objetivos y responsabilidades con los grupos de referencia. En otras palabras es la relación entre las metas u objetivos y los resultados.¹⁹

2.3 MARCO TEÓRICO

Se definió mediante conceptos que tienen que ver con la responsabilidad social empresarial (RSE), indicadores de gestión y balance social, su importancia y características para la aplicación del mismo.

OSPINA GIRALDO, Alexandra. Indicadores de gestión desarrollados mediante la RSE. En éste se consideran unas directrices amplias a tener en cuenta a la hora de la elaboración de un set de indicadores sobre todo en un país en vías de desarrollo, lo anterior es clave tenerlo en cuenta por que de ninguna manera la RSE es igual en una región donde ya se han cubierto las demandas sociales básicas y empresas a las que se le han impuesto unas responsabilidades por normativa gubernamental, a países que tienen que enfrentar con una debilidad de Estado patente, una gobernabilidad cuestionable y la tentación de una contratación flexible por las grandes demandas de empleo que suelen tener estos países. Además, en éste procuraremos mostrar lo que algunas organizaciones en el ámbito latinoamericano han logrado sobre investigación en ésta área. Mostrando algunos indicadores que las mismas empresas aplican ya, para medir su gestión.

CARRIZO, Gabriela Cristina. Informes contables de RSE. Se refiere a las características de los informes contables microsociales externos e internos y sus beneficios. Su función es de suma importancia ya que permite mostrar a los distintos interesados, la gestión social del ente y a partir de allí tomar sus decisiones.

Mientras que el informe contable social externo permite a los usuarios diagnosticar y analizar la situación organizacional actual y producir los cambios necesarios que garanticen el éxito organizacional, el informe contable social interno constituye un instrumento eficaz para el control del comportamiento social cuando se orienta a la medición de las variables de la responsabilidad social.

¹⁹ BURT, Victor. Responsabilidad social empresarial: guía de implementación para pymes (online). 1 ed. [Asunción]: Proyectarse, 2011 [citado 20 sep., 2013]. Disponible en: www.pymes.com/doc/1882374

GONZÁLEZ GARCÍA, Ignacio. El Balance Social como herramienta de medición en la RSE. El Balance Social es una buena herramienta, y su uso no debe dar lugar a la utilización subalterna de sus contenidos. La buena fe, la transparencia, el pacto de sana incorporación de la información, son requisitos absolutamente indispensables y definitivos. Al igual que el bisturí, tiene una enorme contribución al bien común, pero, similarmente, su buen uso, impregnado del objetivo de transparentar e informar a la sociedad, no puede ser distorsionado por razones de ningún tipo.

CANCINO DEL CASTILLO, Christian. Modelo piramidal de inversión en RSE. Este modelo pretende orientar tanto a personas del mundo empresarial como espectadores del mismo en temas de RSE. Los beneficios para quienes son parte de una empresa están dados por entender cuáles son los niveles de compromiso social que se deben gestionar y que potencia la creación de valor empresarial. Mientras que los beneficios para quienes están fuera de la empresa son conocer y evaluar mejor las acciones responsables que señalizan las empresas, con lo cual podrán distinguir mejor entre aquellas que más valor aportan a la sociedad.²⁰

2.4 MARCO LEGAL

Los temas de RSE, en particular los relacionados con la protección del medioambiente, las mejores prácticas laborales, la salud y la seguridad, así como las relaciones con la partes interesadas, no solo ha sido una iniciativa de las organizaciones; los Estados han encontrado necesario regular algunas de estas materias y en todo caso con la visión de desarrollo sostenible de la sociedad y especialmente de su economía.

En este sentido a continuación se presentan algunas de las normas y proyectos de ley colombianos que han desarrollado estos temas y se constituyen, al menos en el caso de la constitución política, en imperativos. En otros casos como el proyecto de ley 70 de 2010 son normas que tienen un fin similar a la norma técnica, el cual es servir de guía para las organizaciones y por lo tanto son voluntarios. No obstante, es de resaltar que con esta Ley se pretende conformar organizaciones de carácter estatal que midan la evolución de los programas y las tendencias en la materia, para que recojan, suministren información y promuevan la adopción de programas de RSE.

2.4.1 Constitución política de Colombia. Los siguientes artículos de la Constitución política determinan cursos de acción y/o principios de comportamiento relativos a los temas de la RSE, los cuales se explican a continuación.

Los artículos 53, 54, 55, 56 y 57, determinan las relaciones con los trabajadores bajo el amparo de un estatuto del trabajo que considere, en concordancia con lo que la ISO 26000 define como prácticas laborales, la igualdad de oportunidades para los trabajadores, remuneración, estabilidad, irrenunciabilidad (sic) a los derechos adquiridos, facultad de transigir y conciliar, garantía de seguridad social, capacitación, entrenamiento y descanso.

²⁰ CANCILO DEL CASTILLO, Cristian. Modelo piramidal de inversión. Madrid: s.l., 2007. p.23.

ARTÍCULOS RELACIONADOS, CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA.

ARTICULO 53. El Congreso expedirá el estatuto del trabajo. La ley correspondiente tendrá en cuenta por lo menos los siguientes principios mínimos fundamentales: Igualdad de oportunidades para los trabajadores; remuneración mínima vital y móvil, proporcional a la cantidad y calidad de trabajo; estabilidad en el empleo; irrenunciabilidad a los beneficios mínimos establecidos en normas laborales; facultades para transigir y conciliar sobre derechos inciertos y discutibles; situación más favorable al trabajador en caso de duda en la aplicación e interpretación de las fuentes formales de derecho; primacía de la realidad sobre formalidades establecidas por los sujetos de las relaciones laborales; garantía a la seguridad social, la capacitación, el adiestramiento y el descanso necesario; protección especial a la mujer, a la maternidad y al trabajador menor de edad. El estado garantiza el derecho al pago oportuno y al reajuste periódico de las pensiones legales. Los convenios internacionales del trabajo debidamente ratificados, hacen parte de la legislación interna. La ley, los contratos, los acuerdos y convenios de trabajo, no pueden menoscabar la libertad, la dignidad humana ni los derechos de los trabajadores.

ARTICULO 54. Es obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran. El Estado debe propiciar la ubicación laboral de las personas en edad de trabajar y garantizar a los Minusválidos el derecho a un trabajo acorde con sus condiciones de salud.

ARTICULO 55. Se garantiza el derecho de negociación colectiva para regular las relaciones laborales, con las excepciones que señale la ley. Es deber del Estado promover la concertación y los demás medios para la solución pacífica de los conflictos colectivos de trabajo.

ARTICULO 56. Se garantiza el derecho de huelga, salvo en los servicios públicos esenciales definidos por el legislador. La ley reglamentará este derecho. Una comisión permanente integrada por el Gobierno, por representantes de los empleadores y de los trabajadores, fomentará las buenas relaciones laborales, contribuirá a la solución de los conflictos

Colectivos de trabajo y concertará las políticas salariales y laborales. La ley reglamentará su composición y funcionamiento.

ARTICULO 57. La ley podrá establecer los estímulos y los medios para que los trabajadores participen en la gestión de las empresas.

ARTICULO 58. Modificado por el artículo 1 del Acto Legislativo 1 de 1999. Se garantizan la propiedad privada y los demás derechos adquiridos con arreglo a las leyes civiles, los cuales no pueden ser desconocidos ni vulnerados por leyes posteriores. Cuando de la aplicación de una ley expedida por motivos de utilidad pública o interés social, resultaren en conflicto los derechos de los particulares con la necesidad por ella reconocida, el interés privado deberá ceder al interés público o social. La propiedad es una función social que

implica obligaciones. Como tal, le es inherente una función ecológica. El Estado protegerá y promoverá las formas asociativas y solidarias de propiedad. Por motivos de utilidad pública o de interés social definidos por el legislador, podrá haber expropiación mediante sentencia judicial e indemnización previa. Esta se fijará consultando los intereses de la comunidad y del afectado. En los casos que determine el legislador, dicha expropiación podrá adelantarse por vía administrativa, sujeta a posterior acción contenciosa administrativa, incluso respecto del precio.

ARTICULO 79. Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo. Es deber del Estado proteger la diversidad e integridad del ambiente, conservar las áreas de especial importancia ecológica y fomentar la educación para el logro de estos fines

ARTICULO 80. El Estado planificará el manejo y aprovechamiento de los recursos naturales, para garantizar su desarrollo sostenible, su conservación, restauración o sustitución.

Además, deberá prevenir y controlar los factores de deterioro ambiental, imponer las sanciones legales y exigir la reparación de los daños causados.

Así mismo, cooperará con otras naciones en la protección de los ecosistemas situados en las zonas fronterizas.

2.4.2 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 IRAM²¹.

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.

²¹ 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.

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.

3. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación descriptiva consiste 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. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento. El proyecto a desarrollar se realizará teniendo en cuenta este tipo de investigación, pues se va a realizar una medición sobre la RSE de la Veterinaria Cebú del municipio de Abrego, mediante una propuesta de un modelo de balance social y análisis de sus indicadores de gestión.

3.2 POBLACIÓN

Teniendo en cuenta los objetivos del estudio, la población objeto del mismo está integrada por el propietario, quien es el administrador, y un auxiliar; además de los clientes de la misma, que en su total son 83 entre personas naturales y jurídicas.

3.3 MUESTRA

Teniendo en cuenta los requerimientos del trabajo y la población dada por la empresa, se acudió al muestreo probabilístico aleatorio simple (al azar), dando equilibrada participación a los clientes de la misma, para lo cual se acudió a una fórmula estadística.

La fórmula a utilizar es:

$$n = \frac{(Zc)^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{e^2(N-1) + (Zc)^2 p \cdot q}$$

Donde:

n = Muestra (?)
N = Población (83 usuarios)
e = Error de muestreo (5%)
Zc = Constante de muestreo (1,96)
P= Porcentaje de aceptación (50%)
Q= Porcentaje de rechazo (50%)

$$n = \frac{(1,96)^2 * 83 * 0,50 * 0,50}{(0,05)^2 (83-1) + (1,96)^2 * 0,50 * 0,50}$$

n = 68,39 ≈ 68 usuarios de la Veterinaria Cebú.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para la recolección de la información se utilizará la encuesta como técnica y como instrumento el cuestionario con el fin de conocer aspectos relacionados con el diseño de la investigación sobre la responsabilidad social empresarial y el modelo de balance social e indicadores de gestión de la Veterinaria Cebú del municipio de Abrego. (anexo A)

3.5 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

Los datos serán tomados mediante la encuesta, los cuales serán valorados cuantitativamente mediante el conteo de respuestas frente a cada variable y la ponderación de cada grupo de respuestas y cualitativamente a través de la interpretación de cada respuesta en forma individual.

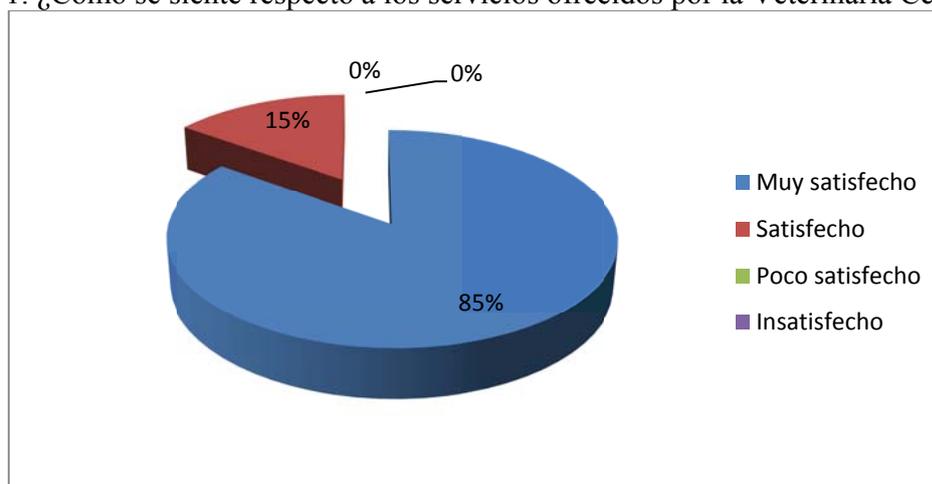
3.5.1 Análisis de la encuesta realizada a los clientes de la Veterinaria Cebú.

Tabla 1. ¿Cómo se siente respecto a los servicios ofrecidos por la Veterinaria Cebú?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	58	85%
Satisfecho	10	15%
Poco satisfecho	0	0%
Insatisfecho	0	0%
Total	68	100%

Fuente: Pasante.

Gráfica 1. ¿Cómo se siente respecto a los servicios ofrecidos por la Veterinaria Cebú?



Fuente: Pasante.

Los servicios que ofrece la Veterinaria Cebú, son los que necesitamos, dice el 85% de los encuestados, quienes se encuentran muy satisfechos con el servicio que allí se les presta.

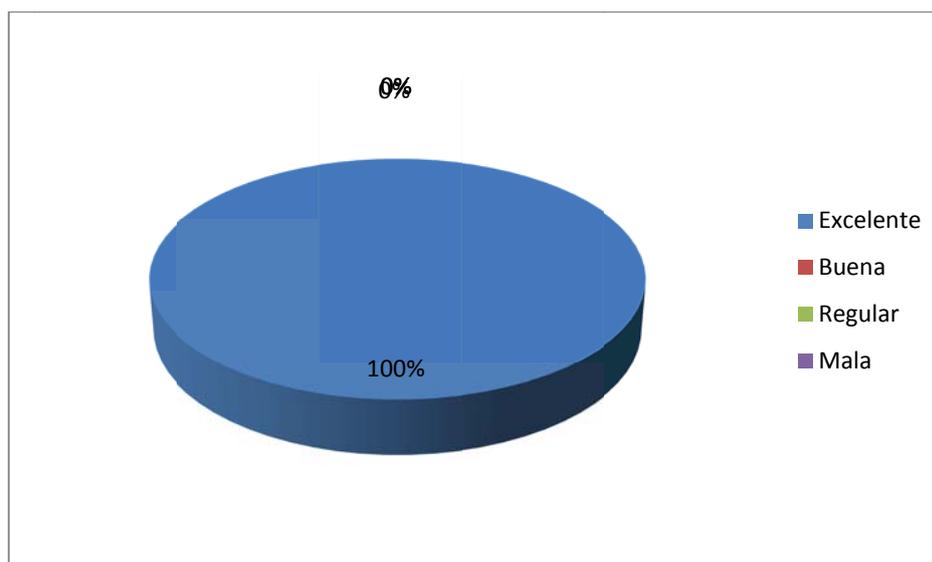
El 15% restante, dicen estar satisfechos por el servicio que reciben, algunos aducen que les falta un poco más, pero aún así les gusta.

Tabla 2. ¿Cómo considera la calidad de los servicios ofrecidos por esta empresa?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	68	100%
Buena	0	0%
Regular	0	0%
Mala	0	0%
Total	68	100%

Fuente: Pasante.

Gráfica 2. ¿Cómo considera la calidad de los servicios ofrecidos por esta empresa?



Fuente: Pasante.

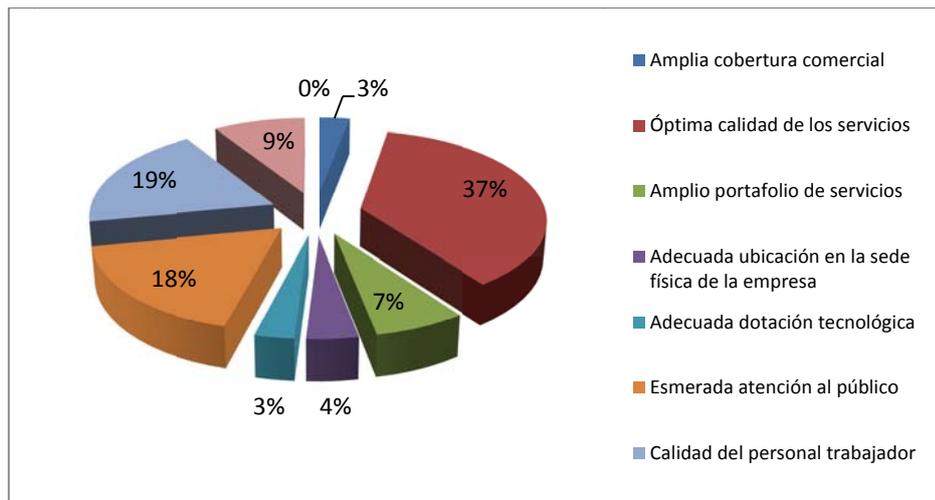
Excelente, es la respuesta dada por el 100% de clientes encuestados, en cuanto a la calidad de los servicios ofrecidos por la Veterinaria Cebú. La atención y carisma de los que componen laboralmente la empresa, hace que se sientan muy bien a la hora de adquirir un servicio.

Tabla 3. ¿Cuáles considera son las fortalezas de la Veterinaria Cebú?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Amplia cobertura comercial	2	3%
Óptima calidad de los servicios	25	37%
Amplio portafolio de servicios	5	7%
Adecuada ubicación en la sede física de la empresa	3	4%
Adecuada dotación tecnológica	2	3%
Esmerada atención al público	12	18%
Calidad del personal trabajador	13	19%
Alto sentido de pertenencia del personal trabajador	6	9%
Otras	0	0%
Total	68	100%

Fuente: Pasante.

Gráfica 3. ¿Cuáles considera son las fortalezas de la Veterinaria Cebú?



Fuente: Pasante.

La fortaleza que más llama la atención en los clientes de la Veterinaria Cebú, es la óptima calidad de los servicios, es algo muy importante para ellos. Un 19% dice que la calidad del personal trabajador, ya que se sienten atraídos por la excelencia en la atención. El 18% piensa que la esmerada atención al público es también una fortaleza que va de la mano con la calidad del personal trabajador, pues de éstos depende su atención.

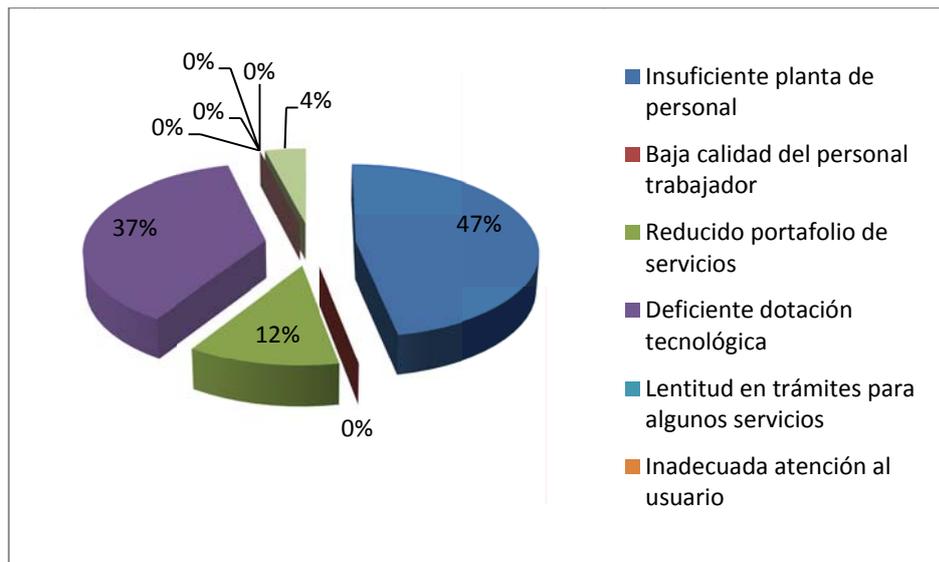
El 9% de clientes encuestados comenta que el alto sentido de pertenencia del personal trabajador es también una fortaleza de la empresa, ya que se siente el amor por la misma. Seguido de un 7% quienes opinan que el portafolio de servicios que tienen, les ayuda a conseguir lo que necesitan, aunque falte implementarle algo más.

Tabla 4. ¿Cuáles considera son las debilidades de la Veterinaria Cebú?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Insuficiente planta de personal	32	47%
Baja calidad del personal trabajador	0	0%
Reducido portafolio de servicios	8	12%
Deficiente dotación tecnológica	25	37%
Lentitud en trámites para algunos servicios	0	0%
Inadecuada atención al usuario	0	0%
Todas	0	0%
Otras	0	0%
Ninguna	3	4%
Total	68	100%

Fuente: Pasante.

Gráfica 4. ¿Cuáles considera son las debilidades de la Veterinaria Cebú?



Fuente: Pasante.

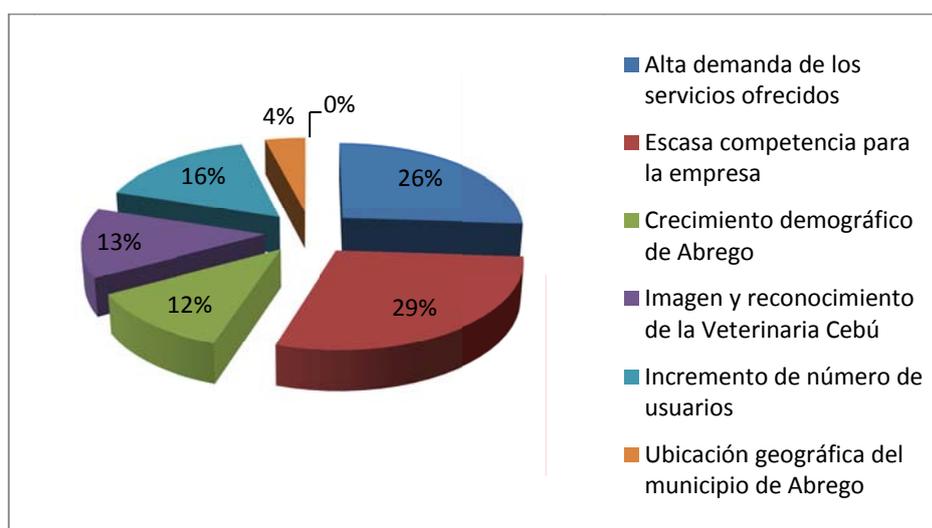
En cuanto a las debilidades de la Veterinaria Cebú, los clientes encuestados dicen que su mayor debilidad es la insuficiente planta de personal, ya que esta empresa cuenta con tan solo un empleado, lo que hace que en momentos se haga esperar al cliente. Un 37% dice que la deficiente dotación tecnológica debilita la empresa, ya que día a día la tecnología avanza a pasos agigantados. También se habla por parte del 12% de encuestados, sobre el reducido portafolio de servicios, que como se vio en la tabla 3, es una fortaleza poco llamativa en la empresa.

Tabla 5. ¿Cuáles considera son las oportunidades de la Veterinaria Cebú?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Alta demanda de los servicios ofrecidos	18	26%
Escasa competencia para la empresa	20	29%
Crecimiento demográfico de Abrego	8	12%
Imagen y reconocimiento de la Veterinaria Cebú	9	13%
Incremento de número de usuarios	10	16%
Ubicación geográfica del municipio de Abrego	3	4%
Otras	0	0%
Total	68	100%

Fuente: Pasante.

Gráfica 5. ¿Cuáles considera son las oportunidades de la Veterinaria Cebú?



Fuente: Pasante.

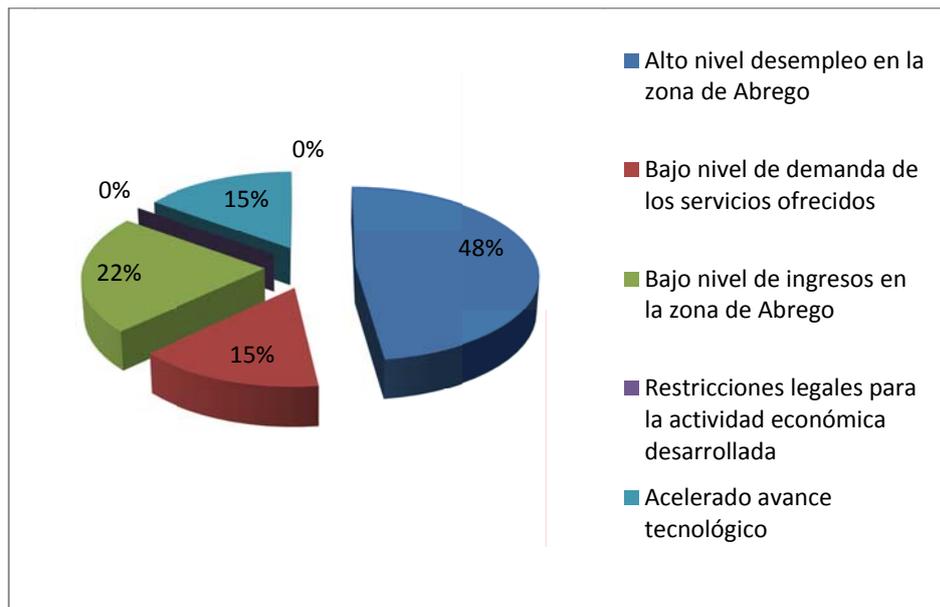
Las oportunidades de la Veterinaria Cebú son diversas, entre ellas comenta el 29% de encuestados, según su opinión, se encuentra la escasa competencia para la empresa, siendo esta región estratégica en lo que tiene que ver con el agro. Es por ello que la alta demanda de los servicios es otra de las oportunidades mayores que tiene la misma (26%), el incremento del número de usuarios (16%), la imagen y reconocimiento de la Veterinaria Cebú y el crecimiento demográfico (12%); son factores que le convienen comercialmente a la empresa, dado que si se aprovechan todos ellos, la empresa en poco tiempo podrá alcanzar un nivel de liquidez bastante alto.

Tabla 6. ¿Cuáles considera son las amenazas de esta empresa?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Alto nivel desempleo en la zona de Abrego	33	48%
Bajo nivel de demanda de los servicios ofrecidos	10	15%
Bajo nivel de ingresos en la zona de Abrego	15	22%
Restricciones legales para la actividad económica desarrollada	0	0%
Acelerado avance tecnológico	10	15%
Otras	0	0%
Total	68	100%

Fuente: Pasante.

Gráfica 6. ¿Cuáles considera son las amenazas de esta empresa?



Fuente: Pasante.

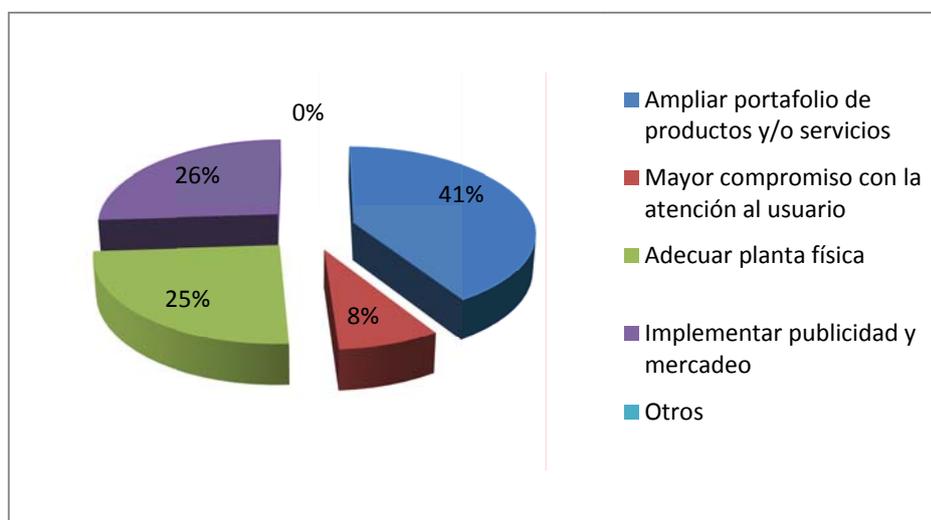
Una factor que amenaza en avanzada proporción a la zona de Abrego, es el alto nivel de desempleo, opina el 48%, caso preocupante en la región, lo cual se suma al bajo nivel de ingresos (22%), lo cual tiende a ser una cadena que deja pérdidas en una empresa. El acelerado avance tecnológico y el bajo nivel de demanda de los servicios ofrecidos, son también aspectos amenazantes para la empresa.

Tabla 7. ¿En qué aspectos considera debe mejorar esta empresa?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Ampliar portafolio de productos y/o servicios	28	41%
Mayor compromiso con la atención al usuario	5	8%
Adecuar planta física	17	25%
Implementar publicidad y mercadeo	18	26%
Otros	0	0
Total	68	100%

Fuente: Pasante.

Gráfica 7. ¿En qué aspectos considera debe mejorar esta empresa?



Fuente: Pasante.

En cuanto a los aspectos que debe mejorar la Veterinaria Cebú, los clientes encuestados piensan en un 41% que se deba ampliar el portafolio de productos y/o servicios, ya que con ello los clientes no tendrían que recurrir a otros establecimientos y, en algunos casos, ir a la ciudad de Ocaña por ser la más cercana, a adquirir los productos que allí no se consiguen.

Un 26% opina que la Veterinaria Cebú debería implementar publicidad y mercadeo para así darse a conocer a muchas personas de Abrego y la región que aún no conocen de su existencia. El 25% dice que la empresa debe adecuar su planta física, ya que es bastante reducida, encontrándose en ocasiones sin espacio para poder divisar los productos.

En un mínimo porcentaje (8%) se aduce acerca del mayor compromiso con la atención al usuario, pues éstos dicen que se sienten satisfechos con el servicio y la atención, pero si se suman personas a la planta de personal, éste podría mejorar mucho más.

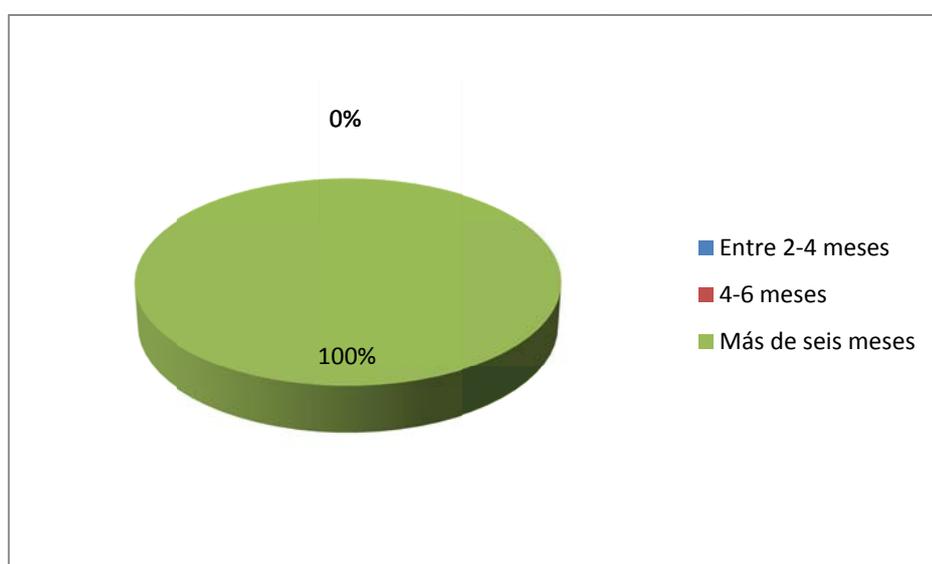
3.5.2 Análisis de encuesta realizada a los trabajadores de la Veterinaria Cebú.

Tabla 8. ¿Cuál es su antigüedad como trabajador de la Veterinaria Cebú?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Entre 2-4 meses	0	0
4-6 meses	0	0
Más de seis meses	1	100%
Total	1	100%

Fuente: Pasante.

Gráfica 8. ¿Cuál es su antigüedad como trabajador de la Veterinaria Cebú?



Fuente: Pasante.

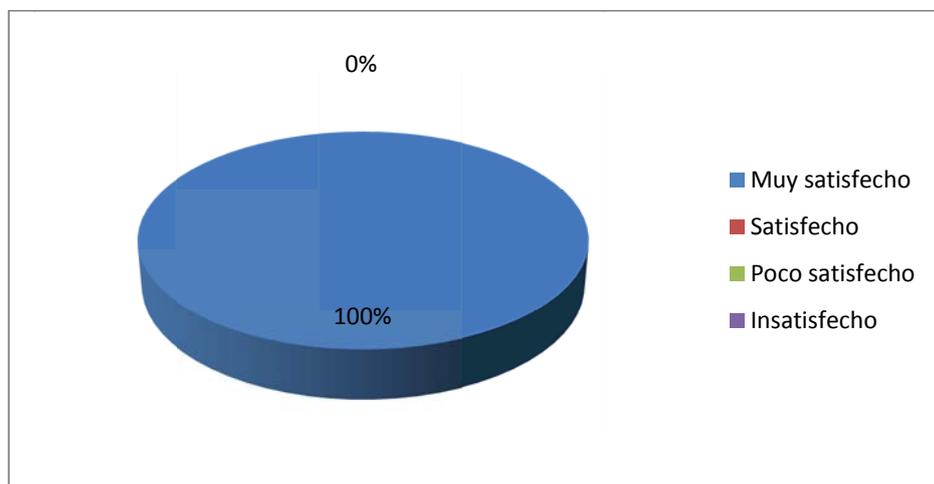
El único trabajador con el que cuenta la Veterinaria Cebú, dice tener más de seis meses de estar laborando en esta empresa, más exactamente cuenta con 4 años de ejercer sus actividades para la misma.

Tabla 9. ¿Cómo se siente respecto a esta oportunidad laboral en la Veterinaria Cebú?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	1	100%
Satisfecho	0	0
Poco satisfecho	0	0
Insatisfecho	0	0
Total	1	100%

Fuente: Pasante.

Gráfica 9. ¿Cómo se siente respecto a esta oportunidad laboral en la Veterinaria Cebú?



Fuente: Pasante.

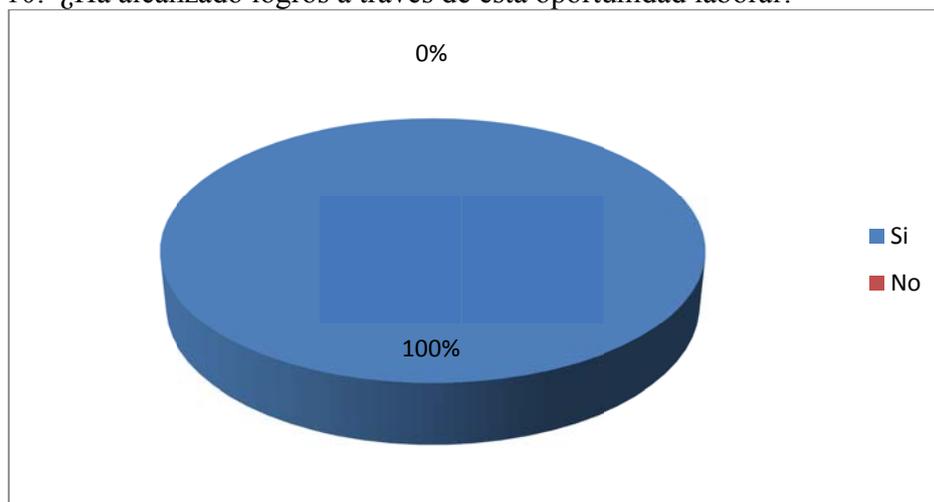
Es muy satisfactoria para el trabajador, la oportunidad laboral dada en la Veterinaria Cebú, ya que con ello ha obtenido muchos logros en su vida personal.

Tabla 10. ¿Ha alcanzado logros a través de esta oportunidad laboral?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	100%
No	0	0
Total	1	100%

Fuente: Pasante.

Gráfica 10. ¿Ha alcanzado logros a través de esta oportunidad laboral?



Fuente: Pasante.

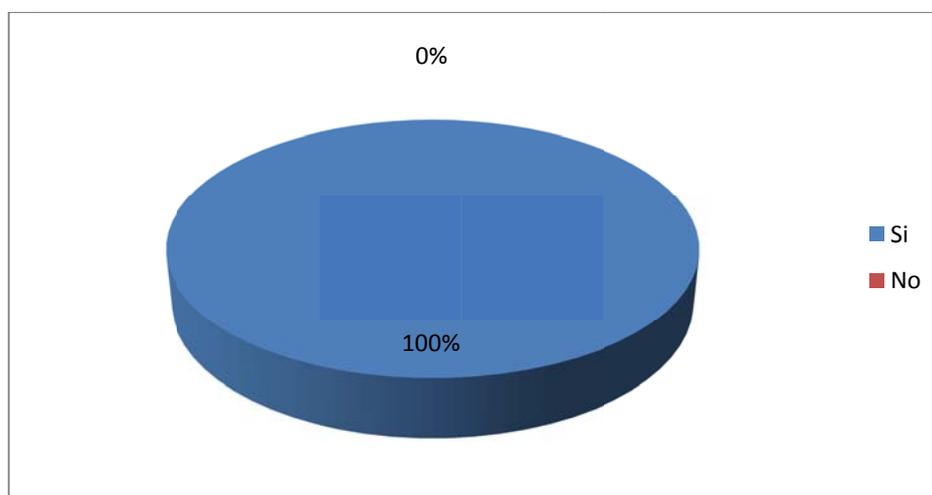
Como se dijo en el análisis anterior, se han alcanzado logros a través de esta oportunidad laboral, lo que hace que sea amañadora la actividad que se realiza, ya que va detrás de obtener satisfacciones personales.

Tabla 11. ¿Dichos logros han permitido su desarrollo personal?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	100%
No	0	0
Total	1	100%

Fuente: Pasante.

Gráfica 11. ¿Dichos logros han permitido su desarrollo personal?



Fuente: Pasante.

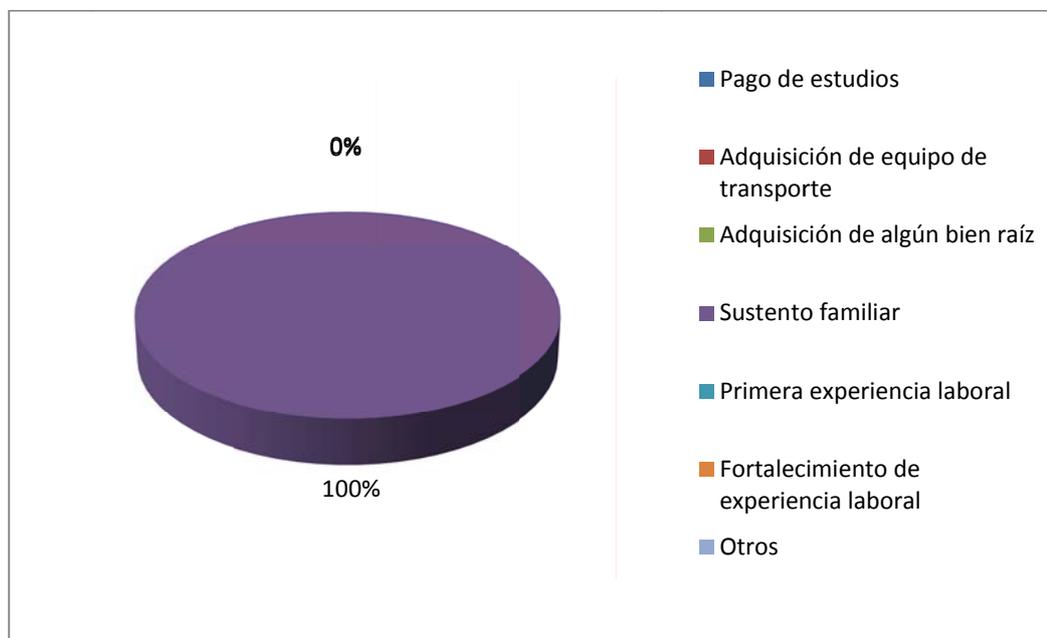
Si, los logros obtenidos mediante la oportunidad laboral brindada por la Veterinaria Cebú, han permitido su desarrollo personal.

Tabla 12. ¿Qué beneficios personales ha obtenido a través de esta oportunidad laboral?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Pago de estudios	0	0
Adquisición de equipo de transporte	0	0
Adquisición de algún bien raíz	0	0
Sustento familiar	1	100%
Primera experiencia laboral	0	0
Fortalecimiento de experiencia laboral	0	0
Otros	0	0
Total	1	100%

Fuente: Pasante.

Gráfica 12. ¿Qué beneficios personales ha obtenido a través de esta oportunidad laboral?



Fuente: Pasante.

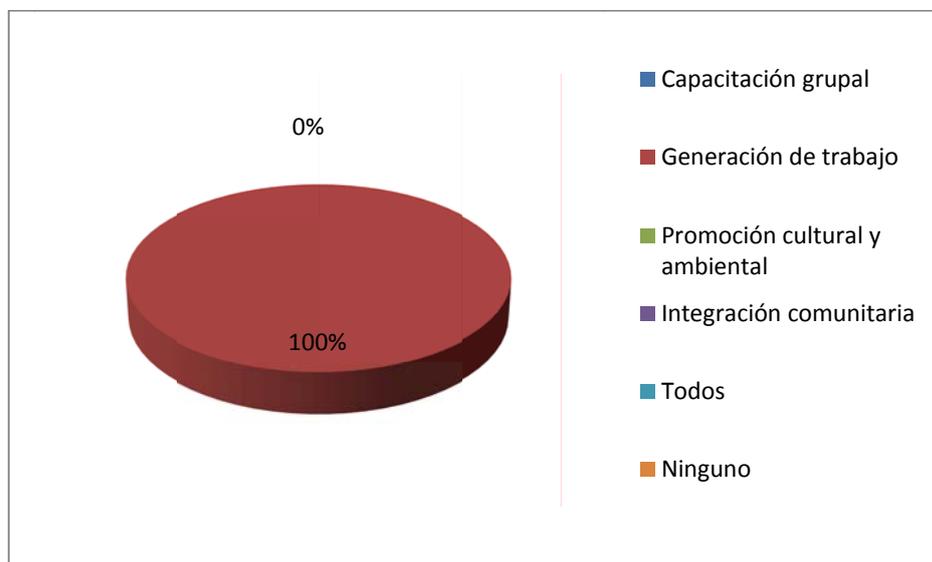
El trabajador encuestado dice que los beneficios personales obtenidos a través de esta oportunidad laboral son muchos, pero que el mayor ha sido poder recibir un sustento para su familia, de ahí se pueden desprender otros beneficios que han permitido su desarrollo personal.

Tabla 13. ¿Qué beneficios comunitarios ha ofrecido la Veterinaria Cebú?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Capacitación grupal	0	0
Generación de trabajo	1	100%
Promoción cultural y ambiental	0	0
Integración comunitaria	0	0
Todos	0	0
Ninguno	0	0
Otros	0	0
Total	1	100%

Fuente: Pasante.

Gráfica 13. ¿Qué beneficios comunitarios ha ofrecido la Veterinaria Cebú?



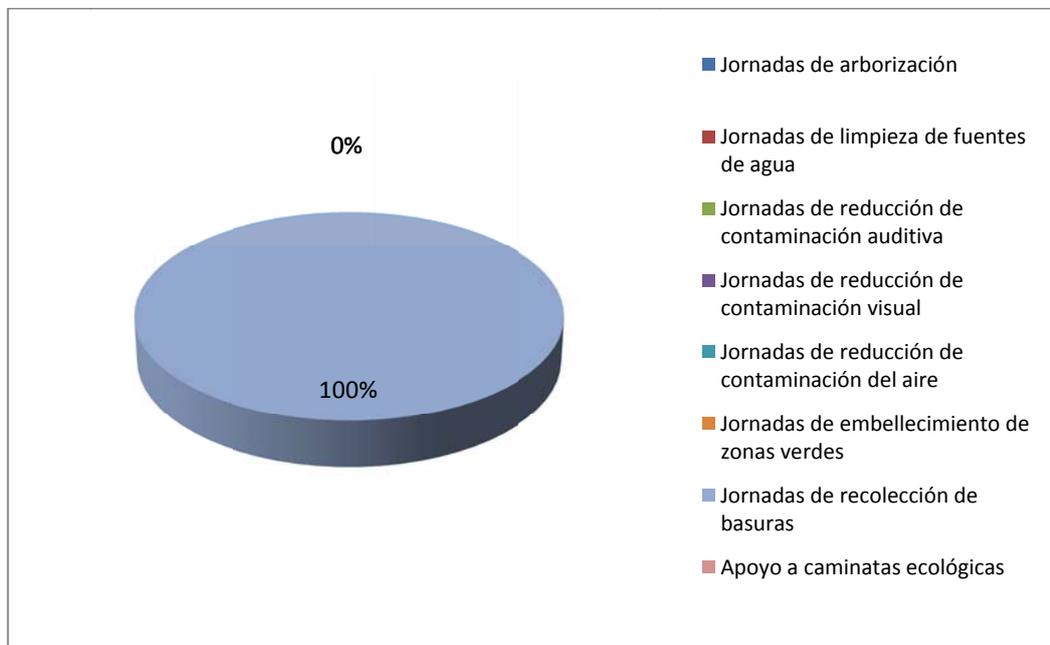
El beneficio comunitario que ha ofrecido la Veterinaria Cebú, según comenta el trabajador encuestado, es la generación de trabajo. Aunque aduce que sumado a ello se puede enunciar la promoción cultural y ambiental, ya que su actividad económica conlleva a que se manejen de alguna manera estos aspectos con las personas que solicitan servicios en la empresa.

Tabla 14. ¿De qué forma apoya la Veterinaria Cebú la promoción ecológica de la zona de Abrego?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Jornadas de arborización	0	0
Jornadas de limpieza de fuentes de agua	0	0
Jornadas de reducción de contaminación auditiva	0	0
Jornadas de reducción de contaminación visual	0	0
Jornadas de reducción de contaminación del aire	0	0
Jornadas de embellecimiento de zonas verdes	0	0
Jornadas de recolección de basuras	1	100%
Apoyo a caminatas ecológicas	0	0
Otras	0	0
Total	1	100%

Fuente: Pasante.

Gráfica 14. ¿De qué forma apoya la Veterinaria Cebú la promoción ecológica de la zona de Abrego?



Fuente: Pasante.

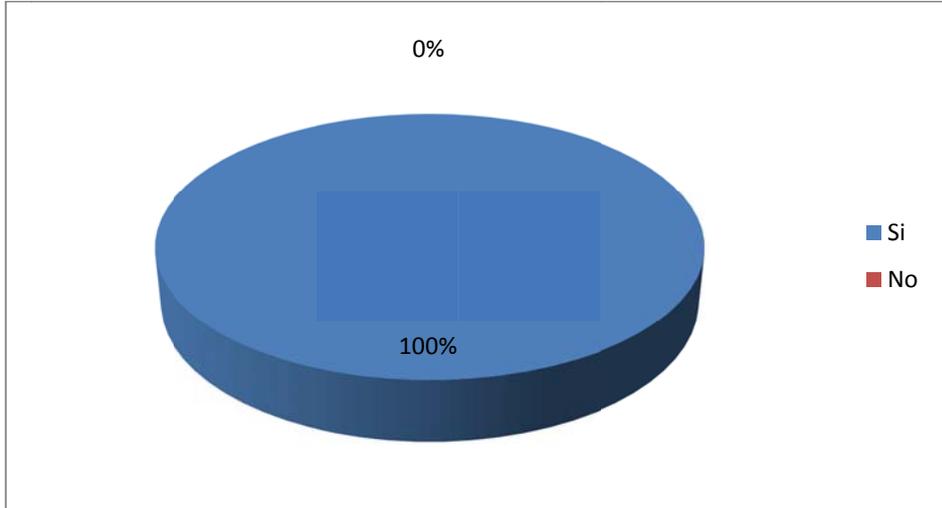
La Veterinaria Cebú, apoya la promoción ecológica de la zona de Abrego, en lo que concierne a jornadas de recolección de basuras, ayudando con ello a concientizar a la comunidad evitando la contaminación del medio ambiente.

Tabla 15. ¿Considera que la Veterinaria Cebú aporta al desarrollo empresarial del municipio de Abrego?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	100%
No	0	0
Total	1	100%

Fuente: Autor del proyecto.

Gráfica 15. ¿Considera que la Veterinaria Cebú aporta al desarrollo empresarial del municipio de Abrego?



Fuente: Autor del proyecto.

Si, la Veterinaria Cebú si aporta al desarrollo empresarial del municipio de Abrego, ya que su actividad económica es la venta de productos y servicios, ayudando a que el municipio avance comercialmente, aportando ingresos al mismo en el pago de impuestos.

4. RESULTADOS

4.1 MARCO NORMATIVO EN RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE), QUE REGULA EL FUNCIONAMIENTO DE LA VETERINARIA CEBÚ

Hoy por hoy la Responsabilidad Social Empresarial, en su marco normativo para su funcionamiento, mercados y competencia debe optar por la creencia en valores éticos, que guíen la conducta de cada empresa y la relación que ella desarrolla con su entorno.

En el contexto global de las acciones empresariales y bajo la identificación de las dimensiones de desarrollo de la responsabilidad social, las empresas fundamentan su actuación en el compromiso de mantener la coherencia de sus acciones tanto dentro como fuera de ella, entregando a la vez transparencia y certidumbre en sus relaciones. La influencia de la RSE en su entorno, en relación a la Veterinaria Cebú, se aprecia a continuación:

4.1.1 Entorno Interno. En la Veterinaria Cebú se considera en su entorno interno como grupos de interés a su propietario y su empleado o auxiliar, incluyendo a ello el escenario o instalaciones de la empresa, que es donde se las actividades de venta, atención al público y exhibición.

En las acciones que la empresa realiza dentro de este escenario interno y considerando el grupo de interés que lo conforma, se crean una serie de compromisos, como lo es el de mantener la seguridad en el trabajo o disponibilidad de información para su propietario. En este entorno se puede reconocer:

4.1.1.1 Comunidad Interna: Que comprende propietario y auxiliar, para los cuales la Responsabilidad Social va a actuar proporcionando una mejor calidad de vida, un entorno seguro y más atractivo para desarrollar sus funciones entre otros beneficios. En la Veterinaria Cebú se vive un ambiente laboral agradable; cabe destacar que a pesar que el colaborador no reciba un salario que amerite realizar sus actividades, aún así las ejecuta con agrado, sustentando que lo hace por contar con un jefe excelente y por la poca oportunidad laboral vista en el municipio.

4.1.1.2 Conducta Empresarial: Se refiere a la manifestación de los principios y valores que mueven a la empresa, bajo los cuales desarrolla sus funciones, una gestión y acción ética que es expuesta para un mejor entendimiento de los grupos de interés que conforman este entorno empresarial y un reflejo positivo hacia la comunidad externa. Esta conducta empresarial, no se manifiesta por la falta en el cumplimiento de algunos principios y valores en la empresa referentes a los pagos de ley estipulados, como lo son un salario justo, prestaciones sociales, entre otras, con las que no cuenta el empleado.

4.1.1.3 Relación con los recursos naturales: Es acá donde la Veterinaria Cebú debe desarrollar sus procesos, de manera de lograr la eficiencia en el manejo de los recursos, esto para reducir los efectos nocivos en la comunidad y el medio ambiente; haciendo así

referencia a la responsabilidad social de la empresa. Escasa responsabilidad por parte de la empresa en cuanto a la relación con los recursos naturales, todo debido a que ésta no aplica una recolección de desechos acorde a la normatividad del Estado en cuanto a la disponibilidad de los residuos sólidos, puesto que la veterinaria no dispone de canecas y/o bolsas rotuladas o con los códigos de colores que estipulen los desechos que allí deben depositarse.

4.1.2 Entorno Externo. El desarrollo de las actividades empresariales se mantiene también por grupos externos a la Veterinaria Cebú, entre los cuales se pueden mencionar: los clientes, proveedores, la comunidad local, las autoridades y organizaciones de la sociedad civil. En el ámbito ambiental la relación se fomenta en el trabajo por el cuidado y preservación de éste. Algunas de las relaciones que se pueden mencionar son:

4.1.2.1 Relación con los Proveedores: La Veterinaria Cebú incorpora en sus acciones criterios de responsabilidad social para elegir a sus proveedores, ya que considera el cumplimiento por parte de éstos, de acciones sociales y medioambientales. Todo ello teniendo en cuenta que la satisfacción del cliente es la parte más importante para la empresa, y de la seriedad del proveedor depende un excelente producto. Por lo tanto, se cumple a su vez con éstos, teniendo en cuenta que es necesario mantener una buena relación con el fin de que sea remunerada la puntualidad en los pagos.

4.1.2.2 Relación con los Clientes: La relación que la Veterinaria Cebú sostiene con los clientes, se ve reflejada en el servicio prestado, el cual tiene por objetivo satisfacer las necesidades de éstos. A la vez los clientes exigen un buen trato y el cumplimiento de sus expectativas así como el respeto por el medio ambiente. Esto llevará a mantener buenas relaciones y la confianza en la empresa. Por ello, la empresa día a día viene mejorando su portafolio de servicios, teniendo en cuenta que Abrego es un municipio intermedio al cual acuden muchos agricultores a solicitar servicios del agro, por ello se trata al máximo de entregarles excelencia en el mismo, proponiendo al máximo sus productos y servicios con eficacia.

Cabe destacar que la Veterinaria Cebú, al no contar con una normatividad dada por leyes que rijan de manera clara esta clase de empresas en Colombia, debe tener en cuenta algunos factores con el fin de dar cumplimiento a algunas normas que como empresa deben ser reguladas, para de esta manera propender por la eficiencia y eficacia de la misma.

Mejora continua. La innovación en servicios y productos, será clave para la Veterinaria Cebú, ya que ello ayuda a la pervivencia de la empresa. Para ello se espera la ampliación en su planta física y de personal, con el fin de prestar un mejor y excelente servicio.

Eficiencia y rentabilidad. Este indicador ayuda a la Veterinaria Cebú en lo que refiere a la reducción de costos, mejorando los procesos productivos, mediante programas de manejo ambiental.

Transparencia. Está basado en el acceso a la información que la Veterinaria Cebú debe proporcionar sobre su comportamiento social y que es permeable a las expectativas sociales.

Desarrollo sostenible. En cualquier empresa es importante su sostenibilidad, con el fin de ofrecer desarrollo y crecimiento. Es por esto que la Veterinaria Cebú ofrece un nivel de sostenibilidad, para lo cual deberá aumentar cada día más su productividad en servicios y ventas.

Comportamiento socialmente responsable. Se deberá obtener más conocimiento acerca del comportamiento social y responsable que debe seguir la Veterinaria Cebú, el cual deberá llevarse de manera práctica.

4.2 INDICADORES DE GESTIÓN PARA LA VETERINARIA CEBÚ DEL MUNICIPIO DE ÁBREGO

Los indicadores de gestión establecidos para la Veterinaria Cebú, son los siguientes:

4.2.1 Indicador de calidad del servicio. Muestra la capacidad de los organismos competentes para responder en forma rápida, directa y adecuada a las necesidades de los clientes, siendo precisamente la satisfacción del beneficiario el principio básico de la calidad. Este indicador se midió a través de los Ítems 1 y 2 del instrumento aplicado a la muestra objeto de estudio. (ver tablas y gráficos 1 y 2)

4.2.2 Indicador de efectividad. Evidencia el grado en el que la Veterinaria Cebú es capaz de lograr sus metas o solventar las necesidades.

El indicador “Efectividad” se midió a través de las tablas 1 y 2.

4.2.3 Indicador de rentabilidad. Mide el rendimiento que producen los capitales utilizados en un determinado período de tiempo. En esta investigación se midió este indicador de manera directa través del Ítem 2 del instrumento aplicado al gerente de la Veterinaria Cebú. Es decir, se consideraron además aspectos que influyen en la rentabilidad de la empresa. Para ello se le preguntó al gerente acerca de la situación económica de la misma, opinando que está en un nivel de rentabilidad bastante alto, ya que día a día ha ido incrementando su clientela, gracias a los productos y servicios ofrecidos, lo que ha dado credibilidad a la misma, aumentando los ingresos de una manera bastante favorable, teniendo en cuenta que la Veterinaria Cebú no tiene competencia en el municipio, factor que es aprovechable para aumentar su rentabilidad.

4.2.4 Indicador de entrada. Describe la cantidad de solicitudes de servicios que hacen los clientes internos o externos a la unidad objeto de estudio, en este caso a la Veterinaria Cebu. Para la aplicación de este indicador se tuvieron en cuenta los Ítems 3, 4, 5 y 6 del instrumento aplicado, desarrollados en las tablas 3, 4, 5 y 6

4.2.5 Indicadores de gestión. Es la relación entre variables cualitativas o cuantitativas, que permite observar la situación y las tendencias de cambio generadas en el objeto o fenómeno observado, respecto de los objetivos y metas previstas e influencias esperadas. Un indicador de gestión es la expresión del comportamiento y desempeño de un proceso, que al ser comparado con algún nivel de referencia puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso. Los indicadores de gestión deben reflejar el comportamiento de los factores claves tales como la efectividad, eficacia, productividad, los cuales fueron medidos mediante el Ítem 4 del instrumento aplicado en la Veterinaria Cebú y mostrados en la tabla 4.

4.2.6 Indicador de sociabilidad. En este indicador se relacionan los beneficios que la Veterinaria Cebú ha aportado a todos aquellos que están directa o indirectamente relacionados con la misma. Este fue medido a través de la encuesta aplicada al único trabajador que se encuentra en la Veterinaria Cebú, y el cual nos dio su punto de vista en cuanto a los beneficios que él como trabajador directo de la empresa ha recibido de la misma, como lo ha sido la satisfacción de aportar al sustento familiar, lo que hace que éstos sean beneficiados indirectamente por la empresa, ya que del salario de su colaborador, su familia recibe alimento, educación u otros gastos que se ocasionen en el hogar.

4.3 PROPUESTA DE UN ESQUEMA DE APORTE AL DESARROLLO SOCIAL, REFERENTE AL CONJUNTO DE FACTORES QUE VINCULAN EL QUEHACER DE LA VETERINARIA CEBÚ CON EL MEDIO POBLACIONAL EN EL QUE ACTÚA.

4.3.1 Etapa 1: Reconocimiento situacional. Ésta consiste en hacer un recordatorio a la historia estratégica de la Veterinaria Cebú, donde se tenga en cuenta el tiempo de funcionamiento de la misma. De éste se realizará un análisis de la situación actual y la evolución de la empresa.

4.3.2 Etapa 2: Reconocimiento de valores éticos y sociales. En esta etapa se hará una revisión y reconocimiento de los valores que mediante la práctica, se han plasmado en los servicios de la Veterinaria Cebú, ellos son:

VALORES ÉTICOS. Honestidad, responsabilidad, lealtad, justicia social, transparencia, compromiso, equidad.

VALORES SOCIALES. Cooperación, solidaridad, confianza, amistad, respeto a la dignidad humana, ayuda mutua, trabajo en equipo, integración y compromiso con la comunidad.

Luego de analizados los valores, se llevarán a la práctica desde su medio interno al externo.

4.3.3 Etapa 3: Reconocimiento de valores económicos y políticos. En cuanto a los valores económicos y políticos de la Veterinaria Cebú, se tendrán en cuenta los siguientes:

VALORES ECONÓMICOS

Servicio, trabajo, eficiencia, calidad, rentabilidad.

VALORES POLÍTICOS

Autonomía, pluralidad, participación, democracia y espíritu comunitario. Esto teniendo en cuenta que en ningún momento se mezclarán con el interés político impartido por la democracia del país.

Todos estos valores importantes en la rentabilidad de la Veterinaria Cebú.

4.3.4 Etapa 4: Reconocimiento de las debilidades de la Veterinaria Cebú. En su cuarta etapa, se sigue con el reconocimiento de las debilidades que a la presente muestra la Veterinaria Cebú.

Insuficiente planta de personal
Dotación tecnológica
Portafolio de servicios
Lentitud en la prestación de algunos servicios

Luego de ser analizadas e identificadas las debilidades que presenta la Veterinaria Cebú, se deberá propender por ubicar cada uno de ellas, buscando así la solución a las más importantes y prioritarias.

La solución que se le debe dar a cada uno de estos problemas presentados, deberá ser de manera que contribuya al mejoramiento en la calidad de vida desde su empleado hasta la comunidad en general, buscando así el bienestar de la sociedad.

Cuadro 1. Grupos de interés de la Veterinaria Cebú.

EMPRESA	GRUPOS DE INTERÉS						
	Colaboradores	Estado	Sociedad	Proveedores	Accionistas	Clientes	Medio Ambiente
VETERINARIA CEBÚ	- Salario justo (NA) - Prestaciones Sociales (NA)	Pago de tributos o impuestos.	Donación a sectores necesitados.	- Pago oportuno de servicios. - Excelente relación	(NA)	- Productos de óptima calidad. - Precios justos. - Excelente atención.	- Tratamiento adecuado de desechos. (NA)

Fuente: Autor del proyecto.

4.4 PROPUESTA AMBIENTAL, DONDE SE IDENTIFIQUEN LOS ASPECTOS DE IMPACTO AMBIENTAL EXISTENTES EN LA VETERINARIA CEBÚ.

El plan de manejo ambiental para la Veterinaria Cebú, se formulará con base en la política ambiental de la legislación ambiental Colombiana (Ley 99 de 1.993), por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA y se dictan otras disposiciones. El presente plan de manejo ambiental podrá estar sujeto a actualizaciones o modificaciones según lo determine la autoridad ambiental.

Como es de describir el medio ambiente produce influencias en la salud de las personas de muchas maneras a través de la exposición a factores de riesgo físicos, químicos y biológicos y por medio de los cambios relacionados con la conducta en respuesta a dichos factores.

El impetuoso crecimiento de la sociedad contemporánea, condicionado por el alto nivel de desarrollo científico técnico se asocia con daños cada vez mayores a las condiciones ambientales en las que el hombre se ha adaptado a vivir.

Hoy se puede asegurar que producto de la acción humana se está modificando la composición química y física de nuestra atmósfera, introduciendo transformaciones que pueden variar el clima actual, no sólo en el ámbito local sino también a escala global.

Aunque a nivel global, los directivos de las empresas incorporan cada vez más la variable ambiental al proceso de gestión para minimizar los impactos y que a su vez esta variable se convierte en un instrumento de gestión y optimización de los procesos, en Colombia esta variable se tiene en cuenta por los empresarios, pero sobre todo para evitar pérdidas a la empresa por sanciones de otras entidades relativas a daños ambientales, sin embargo el uso de esta variable integrada coherentemente a los procesos de gestión no está generalizada aún en las industrias Colombianas.

La gestión de impacto ambiental pretende reducir al mínimo nuestras intrusiones en los diversos ecosistemas, elevar al máximo las posibilidades de supervivencia de todas las formas de vida, por muy pequeñas e insignificantes que resulten desde nuestro punto de vista, y no por una especie de magnanimidad por las criaturas más débiles, sino por verdadera humildad intelectual, por reconocer que no sabemos realmente lo que la pérdida de cualquier especie viviente puede significar para el equilibrio biológico. La gestión del medio ambiente implica la interrelación con múltiples ciencias, debiendo existir una inter y transdisciplinariedad para poder abordar las problemáticas, ya que la gestión del ambiente, tiene que ver con las ciencias sociales (economía, sociología, geografía, etc.) con el ámbito de las ciencias naturales (geología, biología, química, etc.), con la gestión de empresas (management), etc.

La contribución de las empresas al Medio Ambiente es uno de los mayores desafíos de las empresas modernas. No es aceptable que las compañías actuales no tomen conciencia de los riesgos que corre la humanidad al descuidar el patrimonio de todos. Bajo el concepto de preservación del Medio Ambiente nos referimos a los varios métodos para: Contribuir al control de los cambios climáticos, sea modificando los productos o procesos de producción.

Actualmente son cada vez mayores las presiones para que las empresas mejoren su desempeño social y ambiental. Estas se manifiestan principalmente en las demandas de los mercados externos, el aumento de normas y estándares técnicos, producto de consumidores más exigentes, presiones de la sociedad civil y medios de información más poderoso; así como gobiernos con normativas internas más exigentes. La tendencia de reportar el desempeño social y ambiental por parte de las empresas se hace cada vez más fuerte, contribuyendo a aumentar los niveles de transparencia y rendición de cuentas de las empresas con sus accionistas y la sociedad en general.

Muchas de las empresas buscan producir de manera más limpia, mejorar la calidad de vida de sus trabajadores o contribuir al desarrollo de las comunidades; pero no se sabía en qué medida estos esfuerzos eran observados y valorados por la opinión pública.

En el plano ambiental es preciso tener presente que los fenómenos ambientales propios del medio se ven directamente afectados por la evolución de las empresas en un medio competitivo y cambiante como el actual, por lo que la no implementación en estas empresas de políticas adecuadas para el manejo de residuos que se producen en el diario transcurrir de sus labores acrecientan la contaminación del medio ambiente.

4.4.1 Propuesta ambiental. Objetivos. Las medidas de manejo ambiental que se presentan en este plan de manejo se prepararon con el fin de mantener las condiciones ambientales del área de influencia donde opera la Veterinaria Cebú del municipio de Abrego, Norte de Santander. 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.

Para tal efecto, se presenta una propuesta ambiental como iniciativa a la Veterinaria Cebú, a la cual se le propone un Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS), todo ello con el fin de evitar la contaminación en el medio donde opera la empresa. Para ello se propone como primera medida la estandarización del código de colores residuos sólidos ICONTEC GTC-24. (ver figura 1)

Figura 1. Código de colores.



Fuente: ORTEGÓN, Katherine. Programa de gestión integral de residuos sólidos (PGIRS) (online). 1 ed. [Cali]: Universidad ICESI, 2012 [citado 23 ene., 2014]. Disponible en: http://www.laseguridad.ws/consejo/consejo/html/memorias/memorias_complementarias_congreso_41/archivos/trabajos/1.16.pdf

Seguido, se realizará una clasificación por áreas en la empresa. Debido que la planta física de la Veterinaria Cebú es un poco reducida, se realizará una mejora en cuanto a su estructura, en la cual se ubicará un área dispuesta para enfermería, en ella se ubicará una camilla y los elementos necesarios para curaciones y demás tratamientos a que son sometidos los animales.

Cuadro 2. Clasificación por áreas.

ÁREA	TIPO DE RESIDUOS
Administrativa	No peligrosos, reciclables y ordinarios (archivo, papel y cartón)
Enfermería	Peligrosos como agujas, guantes, fármacos, químicos.
Exteriores	Residuos de barrido de zonas comunes. Son tratados como residuos biodegradables y ordinarios.

Fuente: Autor de la investigación.

Además de las áreas anteriores registradas para la ubicación de los recipientes, también se dejarán otros en puntos intermedios con mediano flujo de personas.

En cuanto a la cultura sobre el reciclaje, se tendrá en cuenta los residuos que genera a diario la Veterinaria Cebú, entre los cuales se encuentran: papel, alimentos, químicos y hospitalarios. Realizando una excelente disposición se obtendrán beneficios como:

Construcción de la cultura del reciclaje en la Veterinaria Cebú, por medio de la cual se contribuya al mejoramiento del medio ambiente y la calidad de vida de la comunidad en general.

Cuidar mejor las instalaciones de la veterinaria y mantener una buena imagen.

Prevención de enfermedades asociadas con la inadecuada disposición de residuos y disminución de situaciones inseguras dentro de la veterinaria.

Disminución del volumen de residuos en los sitios de disposición final, logrando tener un menor impacto ambiental y facilitando su manipulación.

Cumplimiento de la legislación Colombiana vigente en materia de medio ambiente, seguridad y salud.

El propietario, los colaboradores, clientes, proveedores y sociedad en general de la Veterinaria Cebú, podrán depositar sus residuos en los puntos ambientales y de reciclaje que se instalarán en los diferentes puntos de la empresa 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:



Fuente: ORTEGÓN, Katherine. Programa de gestión integral de residuos sólidos (PGIRS) (online). 1 ed. [Cali]: Universidad ICESI, 2012 [citado 23 ene., 2014]. Disponible en: http://www.laseguridad.ws/consejo/consejo/html/memorias/memorias_complementarias_congreso_41/archivos/trabajos/1.16.pdf

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 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.

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.

Se hace necesario que la Veterinaria Cebú en su aspecto ambiental opte por:

Reducir el impacto negativo sobre el medio ambiente de ciertos productos o procesos.

Utilizar fuentes de "energía verdes" o "limpias" (Producida por el sol, el viento, o el agua). Ello puede llevarse a cabo utilizando el método de tecnologías limpias y espacio más verde.

Implementar otros métodos que contribuyen a la conservación del medio ambiente, como el reciclaje.

Preservación del Medio Ambiente.

Experiencias con el Entorno Interno.

Ahorrar el uso de energía.

Proteger la selva, gracias a prácticas responsables.

La tendencia de reportar el desempeño social y ambiental por parte de las empresas se hace cada vez más fuerte, contribuyendo a aumentar los niveles de transparencia y rendición de cuentas de las empresas con sus accionistas y la sociedad en general. Esto por cuanto, un mejor desempeño social y ambiental puede traducirse en una mejora en la competitividad y en un mejor desempeño económico de las empresas y en consecuencia en un aumento de su valor.

5. CONCLUSIONES

La Responsabilidad Social Empresarial, es la búsqueda del equilibrio entre el interés económico y el interés social. De ahí la importancia en la medición de la misma en empresas como la Veterinaria Cebú del municipio de Abrego, en el cual para conocer qué acciones de responsabilidad social implementaba, se realizó un diagnóstico situacional, mediante la aplicación de la encuesta, en el cual se relacionó el marco normativo en responsabilidad social empresarial (RSE), que regula el funcionamiento de la Veterinaria Cebú, mediante el marco legal referente al funcionamiento de estas organizaciones, los mercados y la competencia. Toda vez que la Veterinaria Cebú debe fundamentar su actuación en el compromiso de mantener la coherencia de sus acciones tanto dentro como fuera de ella, entregando a la vez transparencia y certidumbre en sus relaciones, de manera interna como externa.

Se establecieron los indicadores de gestión para la Veterinaria Cebú, como fueron: Indicador de calidad del servicio, Indicador de efectividad, Indicador de rentabilidad, Indicador de entrada, Indicadores de gestión y el Indicador de sociabilidad; todos estos de acuerdo al instrumento aplicado en el trabajo de campo y teniendo en cuenta que cada uno de ellos son aplicables a la empresa en estudio.

Al proponer el esquema de aporte al desarrollo social, referente al conjunto de factores que vinculan el quehacer de la Veterinaria Cebú con el medio poblacional en el que actúa, permitiendo contribuir a la calidad de vida y el bienestar de la sociedad; se tuvieron en cuenta los diferentes valores sociales, económicos y políticos con los que debe contar la empresa, además de las debilidades, con el fin de corregirlas, ya que tanto el cliente como su gerente y empleado, igualan en creer que una de sus mayores debilidades es la insuficiencia en la planta de personal.

Finalmente, se formuló una propuesta ambiental, con el fin de identificar los aspectos de impacto ambiental existentes en la Veterinaria Cebú, en lo cual se hace referencia para que la empresa opte por reducir el impacto negativo sobre el medio ambiente de ciertos productos o procesos, preserve el Medio Ambiente, ahorre el uso de energía, entre otros aspectos con los cuales se puede cuidar el medio ambiente, proponiendo un plan de gestión integral de residuos sólidos (PGIRS), aplicable a la empresa.

6. RECOMENDACIONES

Se hace preciso diseñar e implementar mecanismos planificadores y organizacionales que logren afianzar la calidad del ambiente de trabajo, así como el aporte eficaz de los integrantes de la Veterinaria, reconociendo la necesidad de adoptar nuevos modos de trabajo y a la vez el de diseñar e implementar nuevas estrategias con miras a una mayor competitividad, solidez y desarrollo..

Se propone fortalecer la cultura organizacional de la Veterinaria desarrollando un programa de motivación e integración con actividades, seminarios, eventos deportivos, reuniones sociales, trabajos de campo entre otros, para fortalecer los principios o valores corporativos aportando de esta manera al desarrollo social de la empresa.

Se recomienda que la Veterinaria Cebú conserve su preocupación y responsabilidad hacia su talento humano proporcionándoles dignidad y respeto, para que así estos puedan estar más satisfechos y motivados a producir calidad, a dar su mayor esfuerzo y a seguir formando parte de la organización, desde su entorno interno como externo.

Finalmente se recomienda poner en práctica el programa de RSE que genere una ventaja competitiva, para así darle valor agregado a su talento humano. Además se caracterizará como una empresa que está sensibilizada y comprometida con el entorno social que la rodea, sintiendo la necesidad que estas acciones vayan de la mano con la satisfacción de las partes.

BIBLIOGRAFÍA

ANDRADE CAMPO, María Claudia. Mercadeo y ventas. Bogotá: Editorial Andina Ltda., 2009. 223p.

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

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS (AECA) Documento N° 1: Marco conceptual de la Responsabilidad Social Corporativa, Madrid, 2005. 80p.

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

CHIAVENATO, Idalberto. Iniciación a la Teoría de la Administración. Teorías Administrativas. 2 Edición. Editorial Mc-Graw-Hill. México, 2007. 242p.

CODIGO DE COMERCIO (Decreto 410 de 1971). Editorial Momo. Bogotá, D.C, 2008. 52p.

URIBE, Ángela. Ética, responsabilidad social y empresa. Bogota DC. Centro Editorial Universidad del Rosario. 2005. 138p.

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 ELECTRÓNICAS

ARTÍCULOS CCRE. ¿Qué es la responsabilidad social empresarial?. [online]. [Bogotá, Colombia]: 2009 [cited 15 noviembre 2013]. Disponible en: Available from internet: <URL: http://www.ccre.org.co/upload/2art03_g.pdf>

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

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

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

MINHACIENDA. Normativa. (online). 2 rev. [Bogotá]: Minhacienda, jul., 2008 (citado 2 de oct., 2013) Disponible en: <http://www.minhacienda.gov.co/portal/page/portal/MinHacienda/haciendapublica/normativa/presupuesto/Constpolitcolombia/CONSTITUCIONPOLITICADECOLOMBIA.pdf> 58p.

ROJAS MUÑOZ, Alfonso Lucas. Responsabilidad Social Empresarial (online). 1 ed. [Universidad Santiago de Cali]: Cali, 2012. [citado 23 nov., 2013}. Disponible en: <http://redunirse.org/nuevo/sites/default/files/pdf/Responsabilidad%20Social%20Empresarial%20su%20origen,%20evoluci%C3%B3n%20y%20desarrollo%20en%20Colombia.pdf>

SOCIAL ACCOUNTABILITY INTERNATIONAL. Norma SA-8000. (on line) 1 rev. [México]: SAI, 2001 (citado 6 oct., 2013). Disponible en: <http://www.oei.es/salactsi/rtsc8000.pdf> 8p.

VAN DALEN, Deobold B. y MEYER, William J. Manual de técnica de la investigación educacional (online). 2 rev. [México]: Noemágico, 2011 [citado 23 oct., 2013]. Disponible en: <http://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigacion-descriptiva.php>

ANEXOS

Anexo A. Formato de encuesta dirigido a los clientes de la Veterinaria Cebú del municipio de Abrego.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Objetivo: Identificar variables de responsabilidad social empresarial de la Veterinaria Cebú del municipio de Abrego.

CUESTIONARIO

1. ¿Cómo se siente respecto a los servicios ofrecidos por la Veterinaria Cebú?

Muy satisfecho ____ Satisfecho ____ Poco satisfecho ____ Insatisfecho ____

¿Porqué? _____

2. ¿Cómo considera la calidad de los servicios ofrecidos por esta empresa?

Excelente ____ Buena ____ Regular ____ Mala ____ ¿Por

qué? _____

3. ¿Cuáles considera son las fortalezas de la Veterinaria Cebú?

Amplia cobertura comercial _____

Óptima calidad de los servicios _____

Amplio portafolio de servicios _____

Adecuada ubicación en la sede física de la empresa _____

Adecuada dotación tecnológica _____

Esmerada atención al público _____

Calidad del personal trabajador _____

Alto sentido de pertenencia del personal trabajador _____

Otras ____ ¿Cuáles? _____

4. ¿Cuáles considera son las debilidades de la Veterinaria Cebú?

Insuficiente planta de personal _____

Baja calidad del personal trabajador _____

Reducido portafolio de servicios _____

Deficiente dotación tecnológica _____

Lentitud en trámites para algunos servicios _____

Inadecuada atención al usuario _____

Todas _____

Otras ____ ¿Cuáles? _____ Ninguna ____

5. ¿Cuáles considera son las oportunidades de la Veterinaria Cebú?

Alta demanda de los servicios ofrecidos _____

Escasa competencia para la empresa _____

Crecimiento demográfico de Abrego _____

Imagen y reconocimiento de la Veterinaria Cebú _____

Incremento de número de usuarios____
Ubicación geográfica del municipio de Abrego____
Otras____

6. ¿Cuáles considera son las amenazas de esta empresa?

Alto nivel desempleo en la zona de Abrego____
Bajo nivel de demanda de los servicios ofrecidos____
Bajo nivel de ingresos en la zona de Abrego____
Restricciones legales para la actividad económica desarrollada____
Acelerado avance tecnológico____
Otras____ ¿Cuáles?

7. ¿En qué aspectos considera debe mejorar esta empresa?

Ampliar portafolio de productos y/o servicios____
Mayor compromiso con la atención al usuario____
Adecuar planta física____
Implementar publicidad y mercadeo____
Otros____ ¿Cuáles?_____

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Anexo B. Formato de encuesta dirigido a los trabajadores de la Veterinaria Cebú del municipio de Abrego.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Objetivo: Identificar variables de responsabilidad social empresarial (RSE) de la Veterinaria Cebú en relación con sus trabajadores.

CUESTIONARIO

1. ¿Cuál es su antigüedad como trabajador de la Veterinaria Cebú?

Entre 2-4 meses _____

41-6 meses _____

Más de seis meses _____

2. ¿Cómo se siente respecto a esta oportunidad laboral en la Veterinaria Cebú?

Muy satisfecho _____

Satisfecho _____

Poco satisfecho _____

Insatisfecho _____

¿Porqué? _____

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

Si ___ No ___ ¿Cuáles? _____

4. ¿Dichos logros han permitido su desarrollo personal?

Si ___ No ___ ¿Por qué? _____

5. ¿Qué beneficios personales ha obtenido a través de esta oportunidad laboral?

Pago de estudios _____

Adquisición de equipo de transporte _____

Adquisición de algún bien raíz _____

Sustento familiar _____

Primera experiencia laboral _____

Fortalecimiento de experiencia laboral _____

Otros _____ ¿Cuáles? _____

6. ¿Qué beneficios comunitarios ha ofrecido la Veterinaria Cebú?

Capacitación grupal _____

Generación de trabajo _____

Promoción cultural y ambiental _____

Integración comunitaria _____

Todos _____

Ninguno _____

Otros _____ ¿Cuáles? _____

7. ¿De qué forma apoya la Veterinaria Cebú la promoción ecológica de la zona de Abrego?

Jornadas de arborización _____

Jornadas de limpieza de fuentes de agua _____

Jornadas de reducción de contaminación auditiva _____

Jornadas de reducción de contaminación visual _____

Jornadas de reducción de contaminación del aire _____

Jornadas de embellecimiento de zonas verdes _____

Jornadas de recolección de basuras _____

Apoyo a caminatas ecológicas _____

Otras _____ ¿Cuáles? _____

8. ¿Considera que la Veterinaria Cebú aporta al desarrollo empresarial del municipio de Abrego?

Si ___ No ___ ¿Cómo? _____

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Anexo C. Formato de entrevista dirigida al gerente de la Veterinaria Cebú.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Objetivo: Obtener información relacionada con la RSE de la la Veterinaria Cebú, con el fin de formular un modelo de balance social e indicadores de gestión.

CUESTIONARIO

1. ¿Cómo considera la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la Veterinaria Cebú?

2. ¿Qué opina de la situación económica de esta empresa?

3. ¿Qué opinión tiene acerca de la situación productiva (prestación de servicios) de la Veterinaria Cebú?

4. ¿Cómo es el compromiso con el desarrollo social de esta empresa en el municipio de Abrego?

5. ¿Qué opina del compromiso ecológico de la Veterinaria Cebú?

6. ¿Esta empresa tiene perfil competitivo en RSE ante otras empresas con similar actividad económica dentro o fuera del municipio de Abrego?

7. ¿Reconoce las causas para no contar con un nivel competitivo apropiado en cuanto a RSE?

8. De acuerdo con su experiencia como gerente/propietario de la Veterinaria Cebú, ¿Cuáles considera son las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de esta empresa?

Fortalezas:

Sentido de pertenencia de trabajadores _____

Calidad del servicio _____

Esmerada atención al usuario _____

Condiciones comerciales (Sistema de pago y puntualidad) _____

Variedad de servicios____
Calidad del personal trabajador____
Precios de venta competitivos____

Debilidades:

Cobertura comercial____
Dinámica publicitaria y promocional____
Capacidad planta de personal____
Dotación tecnológica____
Portafolio de servicios____
Baja calidad de servicios____
Precios no competitivos____
Condiciones comerciales (canales, sistema de pago y puntualidad)____

Oportunidades:

Alto grado de demanda de los servicios ofrecidos____
Crecimiento comercial del municipio de Abrego____
Escasa competencia comercial en el municipio de Abrego____
Existencia de recursos crediticios para apoyo a la empresa en el municipio de Abrego____
Imagen y reconocimiento de esta empresa en su zona de influencia____
Ubicación geográfica del municipio de Abrego____

Amenazas:

Efecto competencia legal____
Incidencia competencia desleal____
Marco legal para la actividad económica____
Regionalismo por parte de la comunidad____
Situación económica de la zona____
Potencial de mercado en el municipio de Abrego____

9. ¿Cómo es la dotación tecnológica de la Veterinaria Cebú?

10. ¿Qué mecanismos se deben plantear para mejorar la RSE de la Veterinaria Cebú?

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!