

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A
Dependencia	Aprobado		Pág.	
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADÉMICO		1(118)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	JHON ALEXANDER ORTIZ
FACULTAD	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PLAN DE ESTUDIOS	CONTADURÍA PÚBLICA
DIRECTOR	ANETH MAGRETH MUÑOZ VILLEGAS
TÍTULO DE LA TESIS	EVALUACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE ABREGO, NORTE DE SANTANDER

RESUMEN

(70 PALABRAS APROXIMADAMENTE)

LA EVALUACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE ABREGO, NORTE DE SANTANDER, COMO RESPUESTA A UNA NECESIDAD REAL Y ACTUAL, EL IDENTIFICAR RESPONSABILIDADES Y ACCIONES EN TORNO A UN CONCEPTO LLAMADO “SOSTENIBILIDAD” Y QUE DENTRO DE SU MULTIPLICIDAD DE DEFINICIONES SE SINTETIZA EN LA BÚSQUEDA DEL EQUILIBRIO DE TODOS LOS COMPONENTES, QUE PERMITAN IDENTIFICAR ESA SUTIL DIFERENCIA ENTRE EJECUTAR PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL – RSE Y SER UNA EMPRESA.

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS: 118	PLANOS: 0	ILUSTRACIONES: 21	CD-ROM: 1
--------------	-----------	-------------------	-----------



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



EVALUACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE
ABREGO, NORTE DE SANTANDER

AUTOR:

JHON ALEXANDER ORTIZ

Trabajo de grado para Optar el Título de Contador Público.

Directora:

ANETH MAGRETH MUÑOZ VILLEGAS

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CONTADURÍA PÚBLICA

Ocaña, Colombia

Agosto de 2016

Agradecimientos

El autor expresa los agradecimientos a la directora del trabajo de grado contadora pública ANETH MAGRET MUÑOZ VILLEGAS, por su apoyo incondicional y guía para el logro de los objetivos propuestos.

A todos los docentes de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, por brindarme sus conocimientos y formarme profesionalmente para servirle a la sociedad.

Índice

	Pág.
Capítulo 1: Evaluación de la Responsabilidad Social de la Alcaldía Municipal de Abrego, Norte de Santander	1
1.1 Planteamiento del problema.	1
1.2 Formulación del problema.	2
1.3 Objetivos.	2
1.3.1 General.	2
1.3.2 Específicos.	2
1.4 Justificación.	3
1.5 Delimitación.	5
1.5.1 Conceptual.	5
1.5.2 Operativa.	5
1.5.3 Temporal.	5
1.5.4 Geográfica.	5
 Capítulo 2: Marco referencial	 7
2.1 Marco histórico.	7
2.1.1 Antecedentes históricos de la responsabilidad social empresarial a nivel internacional.	7
2.1.2 Antecedentes históricos de la responsabilidad social empresarial a nivel nacional.	10
2.1.3 Antecedentes históricos de la responsabilidad social empresarial a nivel local.	13
2.2 Marco conceptual	15
2.2.1 Activo Fijo o Permanente.	15
2.2.2 Contabilidad.	15
2.2.3 Alcaldía.	15
2.2.4 Empresas públicas.	16
2.2.5 Responsabilidad Social corporativa.	16
2.2.6 Ventajas de la responsabilidad social para la empresa.	16
2.2.7 Responsabilidad económica.	17
2.2.8 Objetivos estratégicos.	17
2.2.9 Políticas.	17
2.2.10 Manuales.	18
2.2.11 Protocolos.	18
2.2.12 Beneficios de la responsabilidad social empresarial.	19
2.2.13 Matriz DOFA.	19
2.3 Marco teórico	21
2.4 Marco legal	25
2.4.1 Constitución Política de Colombia.	25
2.4.2 Ley 70 de 2010.	25
2.4.3 Norma ISO 26000 de 2010. Guía de responsabilidad social.	28

2.5 Marco contextual	31
Capítulo 3: Diseño metodológico	38
3.1 Tipo de investigación.	38
3.2 Población.	38
3.3 Muestra.	39
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de la información.	40
3.5 Procesamiento y análisis de la información.	41
Capítulo 4: Presentación de resultados	42
4.1 Diagnóstico situacional del municipio de Abrego, Norte de Santander, por medio de la matriz DOFA y teniendo en cuenta la Norma Técnica Colombiana ISO 26000, con el fin de conocer su responsabilidad social y económica en la población.	42
4.1.1 Encuesta aplicada a los funcionarios de la alcaldía municipal de Abrego, Norte de Santander.	42
4.1.2 Encuesta aplicada a los habitantes del municipio de Abrego, Norte de Santander	61
4.1.3 Diagnostico a través de la matriz DOFA.	69
4.1.4 Diagnóstico situacional.	72
4.2 Identificar los beneficios que ha traído la responsabilidad empresarial a las comunidades en el país.	73
4.3 Programa de Responsabilidad Social con el fin de proponer estrategias para el buen funcionamiento y así mejorar su aspecto económico y social.	80
4.4 Elaborar un plan de acción con el fin de proponer estrategias para el buen funcionamiento de la entidad especialmente en el área contable y financiera.	86
Capítulo 5: Conclusiones	93
Capítulo 6: Recomendaciones	95
Referencias	96
Apéndices	99

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1. Nociones del significado de responsabilidad social empresarial (RSE)	42
Tabla 2. Importancia de la responsabilidad social para la alcaldía	43
Tabla 3. Conocimiento de la jerarquía institucional de la alcaldía	44
Tabla 4. Conocimientos de la misión, visión, objetivos, estrategias, políticas, organigrama y manual de la Alcaldía.	45
Tabla 5. Beneficios sociales que existen en la Alcaldía	46
Tabla 6. Inversión en responsabilidad social	47
Tabla 7. Retos sociales y económicos	48
Tabla 8. Beneficios sociales y económicos otorgados a la comunidad	49
Tabla 9. Estrategias administrativas y económicas	50
Tabla 10. Estrategias de mejoramiento económico	52
Tabla 11. Principios de la responsabilidad social	53
Tabla 12. Aspectos con los que la alcaldía tiene mayor relación	55
Tabla 13. Prácticas de responsabilidad social	56
Tabla 14. Forma en que se contribuye con el aumento del bienestar social	57
Tabla 15. Inversiones hechas para aumentar la cultura en la región	58
Tabla 16. Conciencia ambiental	59
Tabla 17. Principios de responsabilidad social que se identifican en la alcaldía.	61
Tabla 18. Aspectos con los que se tiene mayor relación	62
Tabla 19. Prácticas de responsabilidad social aplicadas en la alcaldía	63
Tabla 20. Forma en que se contribuye al aumento del bienestar social	64
Tabla 21. Inversiones hechas para aumentar la cultura en la región	65
Tabla 22. Forma de demostrar la conciencia ambiental	66
Tabla 23. Reflejo de los ingresos en el balance social y exposición a los habitantes	67
Tabla 24. Conciencia de la responsabilidad social	68
Tabla 25. Matriz DOFA	70
Tabla 26. Plan de acción	88

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1. Nociones del significado de responsabilidad social empresarial (RSE)	43
Figura 2. Importancia de la responsabilidad social para la alcaldía	44
Figura 3. Conocimiento de la jerarquía institucional de la alcaldía	45
Figura 4. Conocimientos de la misión, visión, objetivos, estrategias, políticas, organigrama y manual de la Alcaldía.	46
Figura 5. Beneficios sociales que existen en la Alcaldía	47
Figura 6. Inversión en responsabilidad social	48
Figura 7. Retos sociales y económicos	49
Figura 8. Beneficios sociales y económicos otorgados a la comunidad	50
Figura 9. Estrategias administrativas y económicas	51
Figura 10. Estrategias de mejoramiento económico	52
Figura 11. Principios de la responsabilidad social	54
Figura 12. Aspectos con los que la alcaldía tiene mayor relación	55
Figura 13. Prácticas de responsabilidad social	56
Figura 14. Forma en que se contribuye con el aumento del bienestar social	57
Figura 15. Inversiones hechas para aumentar la cultura en la región	58
Figura 16. Conciencia ambiental	60
Figura 17. Principios de responsabilidad social que se identifican en la alcaldía.	61
Figura 18. Aspectos con los que se tiene mayor relación	62
Figura 19. Prácticas de responsabilidad social aplicadas en la alcaldía	63
Figura 20. Forma en que se contribuye al aumento del bienestar social	64
Figura 21. Inversiones hechas para aumentar la cultura en la región	65
Figura 22. Forma de demostrar la conciencia ambiental	66
Figura 23. Reflejo de los ingresos en el balance social y exposición a los habitantes	67
Figura 24. Conciencia de la responsabilidad social	68

Lista de apéndices

	Pág.
Apéndice 1. Encuesta dirigida a los funcionarios de la alcaldía del Municipio de Abrego, Norte de Santander.	100
Apéndice 2. Encuesta dirigida a los habitantes del Municipio de Abrego, Norte de Santander.	103
Apéndice 3. Número de funcionario de la alcaldía municipal de Abrego, Norte de Santander.	105

Resumen

El trabajo de grado tuvo como fin, la evaluación de la responsabilidad social de la alcaldía municipal de Abrego, Norte de Santander, como respuesta a una necesidad real y actual, el identificar responsabilidades y acciones en torno a un concepto llamado “sostenibilidad” y que dentro de su multiplicidad de definiciones se sintetiza en la búsqueda del equilibrio de todos los componentes, que permitan identificar esa sutil diferencia entre ejecutar prácticas de Responsabilidad Social Empresarial – RSE y ser una empresa socialmente responsable.

Para el desarrollo de la investigación, se tomaron como referentes los grupos de interés constituidos por funcionarios de la alcaldía y los habitantes de la población de Abrego, Norte de Santander, de otra parte los objetivos que se desarrollaron fueron, la realizar de un diagnóstico situacional del municipio, la identificación de los beneficios que ha traído la responsabilidad empresarial a las comunidades en el país, la elaboración de un programa de Responsabilidad Social con el fin de proponer estrategias para el buen funcionamiento y la elaboración de un plan de acción con el fin de proponer estrategias para el buen funcionamiento de la entidad especialmente en el área contable y financiera.

Introducción

Existen diferentes maneras de definir la responsabilidad social empresarial, pero realmente es un compromiso social con el medio que rodea a la empresa; la teoría dice que son esos compromisos legales o éticos por el impacto que la empresa ha dado en el mundo; en la práctica son las cosas buenas que se pueden hacer por la sociedad para resarcir el daño que pueda ocasionar nuestro negocio.

Muchas personas ya conocen el significado de responsabilidad social y éste repercute en la competitividad porque la productividad de una empresa no solo depende de sus ventajas técnicas, ahora son fundamentales el manejo ambiental, la identificación de los empleados con su organización, la estabilidad social de la comunidad en que se desarrolla y el respeto de los derechos del trabajador.

Esos factores que hacen que cada vez más las empresas apliquen criterios de responsabilidad social corporativa es que cada vez hay más inquietud de la ciudadanía por problemas ambientales, las inquietudes también son globalizadas y esas inquietudes cada vez afectan más a los criterios de compra y de inversión en los productos de las empresas. Además las actividades de las empresas se ven expuestas a la sociedad con mucho más fuerza que en otros momentos gracias a los nuevos medios de comunicación, la información fluye más en un entorno globalizado.

Entendiéndose la Responsabilidad Social como el interés propio de lograr una relación con actores sociales como la comunidad, con el fin de entregar un beneficio que contribuya a un desarrollo sustentable, éste estudio de modalidad trabajo de grado, titulado análisis de la Responsabilidad Social en la Administración Municipal de Abrego, Norte de Santander, nace de la necesidad de conocer de qué manera se desarrolla el concepto de Responsabilidad Social Empresarial - RSE en las instituciones de gobierno, debido a que éstas como agentes generadoras de progreso propenden por el bienestar de la sociedad.

El trabajo investigativo estuvo enmarcado en el desarrollo de unos objetivos específicos, cuyo cumplimiento permitió obtener la información necesaria para analizar la responsabilidad social en la administración de este municipio, lo cual concluyó en la formulación de un plan de acción, que una vez puesto en marcha permitirá mejorar la relación de la organización con su público de interés.

Capítulo 1. Evaluación de la Responsabilidad Social de la Alcaldía Municipal de Abrego, Norte de Santander

1.1 Planteamiento del problema.

Las alcaldías municipales en el país, deben visionarse desde el concepto de empresa ya que no pueden ser ajenas a este concepto, sino por el contrario debe convertirse en protagonistas de esta realidad. (Merinero Rodríguez, 2015)

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. A su vez, es una herramienta que aparece en respuesta a los cambios económicos y sociales observados dentro del proceso de globalización, en que se visualiza un nuevo concepto de negocio, que viene a responder las exigencias que la sociedad y el mercado hacen a la empresa. (Dussert, 2015)

Frente a todo lo anterior es preciso resaltar las debilidades que se han venido presentando en la alcaldía municipal de Abrego, esto debido a que no dispone de un programa de responsabilidad social especialmente en el área contable y financiera que le permita el desarrollo y el crecimiento de la entidad y a su vez una adecuada toma de decisiones las cuales mejorarían los ingresos y el servicio a la comunidad.

De otra parte la falta de un análisis detallado de sus indicadores de gestión, ocasionará incertidumbre en cuanto al manejo de la imagen corporativa e impacto social de esta alcaldía en su municipio, ocasionando el alejamiento de oportunidades que el medio puede llegar a ofrecer para su crecimiento y desarrollo, especialmente cuando la responsabilidad social empresarial (RSE) es un asunto que le atañe a todas las empresas y/o instituciones en la actualidad. De igual forma la falta de esta evaluación trae perjuicios a la comunidad, redundando en un bajo desarrollo y crecimiento económico de su entorno social.

1.2 Formulación del problema.

¿Están enmarcadas las acciones de la alcaldía municipal de Abrego, Norte de Santander dentro del marco de la Responsabilidad Social Empresarial?

1.3 Objetivos.

1.3.1 General. Realizar un análisis de la responsabilidad social empresarial en la alcaldía Municipal de Abrego, Norte de Santander, con el fin de proponer estrategias que ayuden a un adecuado funcionamiento de la entidad.

1.3.2 Específicos. Realizar un diagnóstico situacional del municipio de Abrego, Norte de Santander, por medio de la matriz DOFA y teniendo en cuenta la Norma Técnica Colombiana ISO 26000, con el fin de conocer su responsabilidad social y económica en la población.

Identificar los beneficios que ha traído la responsabilidad empresarial a las comunidades en el país.

Elaborar un programa de Responsabilidad Social con el fin de proponer estrategias para el buen funcionamiento y así mejorar su aspecto económico y social.

Elaborar un plan de acción con el fin de proponer estrategias para el buen funcionamiento de la entidad especialmente en el área contable y financiera.

1.4 Justificación.

Lo primero que debe tener en cuenta una empresa o institución es que la RSE no es un gasto, sino una inversión y proporciona los siguientes beneficios: Disminuye los costos por paralización de operaciones o seguridad, al reducir la posibilidad de conflictos con la población, mejora la productividad, al contar con trabajadores motivados o con mejores condiciones de salud, lo cual contribuye a incrementar su fidelidad con la empresa, mejora el ambiente interno y la seguridad de los trabajadores, al considerar sus necesidades, mejora el ambiente externo, al identificar y mitigar los impactos que sus actividades pueden generar en el entorno, brinda una imagen de responsabilidad en la empresa. (Solano, 2005)

La responsabilidad social empresarial debe ser entendida desde varios aspectos. En primer lugar, permite que las empresas desarrollen una visión integral del futuro que incluya la comunidad donde actúa y la sociedad en general. En segundo lugar, implica nuevas formas de

organización con mecanismos reales de eficiencia y productividad para sus trabajadores, todo lo cual redundará en ganancias y utilidades presentes y futuras. En tercer lugar, implica que su proyección interna y externa promueva la participación activa de sus trabajadores en las actividades que desarrolla la sociedad. (Vives, 2011)

Hoy en día 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 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. Todo esto contribuye a la disminución de los gastos, el aumento de la productividad y el logro de las metas de la organización.

La responsabilidad social es muy importante en el éxito de las entidades y se ha convertido en un proceso ampliamente reconocido para los negocios en el siglo XXI. Los empresarios señalan que la responsabilidad social empresarial es una evolución de la ética empresarial ya que involucra balancear las expectativas sociales de todos. De esta manera, se evidencia la necesidad de analizar la responsabilidad social empresarial con el fin de contribuir a mejorar el servicio, crecimiento y desarrollo de las empresas sin ánimo de lucro.

1.5 Delimitación.

1.5.1 Conceptual. La presente investigación está enmarcada en los siguientes conceptos: Activo Fijo o Permanente, contabilidad, Alcaldía, empresas públicas, responsabilidad Social corporativa, ventajas de la responsabilidad social para la empresa, responsabilidad económica, objetivos estratégicos, políticas, manuales, protocolos, beneficios de la responsabilidad social empresarial, Matriz DOFA, fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades.

1.5.2 Operativa. Las dificultades que se pueden llegar a presentar en el desarrollo del trabajo de grado serán informadas a la directora y al Comité Curricular de Contaduría pública.

1.5.3 Temporal. Para la realización del trabajo de grado se estipula un tiempo de ocho (8) semanas, contados desde el momento de aprobación del anteproyecto.

1.5.4 Geográfica. La realización del trabajo de grado será llevado a cabo en la población de Abrego, Norte de Santander. Dicho municipio se encuentra ubicado en el occidente de Norte de Santander y su área total es de 141.341 km². Tiene pisos cálidos, templados, fríos así como páramo. Su precipitación media anual es de 1100 mm. Su cabecera municipal se encuentra ubicada en las coordenadas 08°0'00" norte y 73°14'00" oeste. Su altura es de 1398 m sobre el nivel del mar. Un gran parte del municipio (casi 3 mil hectáreas) forma parte del Páramo de Santurbán, fuente hídrica para Santander y Norte de Santander.

Su temperatura promedio es de 21 °C y dista 26 km de Ocaña. La zona más poblada de Ábrego se localiza sobre un valle prácticamente plano. La temperatura promedio de día es de unos 21°C. Se podría decir que Ábrego tiene un clima mediterráneo seco, cálido de día, fresco de noche. Ábrego es también un territorio donde abundan las tormentas eléctricas. De hecho, el municipio es mencionado frecuentemente en las noticias regionales y nacionales por los constantes accidentes que los rayos producen, incluyendo numerosas muertes durante los últimos años.

Capítulo 2. Marco referencial

2.1 Marco histórico.

2.1.1 Antecedentes históricos de la responsabilidad social empresarial a nivel internacional. El ámbito empresarial y de los negocios ha sufrido grandes cambios gracias al fenómeno de la globalización, hoy en día los mercados se comportan de una manera más competitiva y dinámica, y exigen una mayor participación en los procesos de toma de decisiones a nivel empresarial. De igual forma ha surgido un aumento de las demandas ciudadanas que exigen la devolución a la sociedad de parte de los beneficios que obtienen las organizaciones.

La Responsabilidad Social Empresarial es un concepto ha cobrado bastante fuerza en los últimos años, evolucionando con la llegada de la globalización, el aceleramiento de la actividad económica, el desarrollo de las nuevas tecnologías y la conciencia ecológica. La RSE supone una reflexión ética en torno a la actividad empresarial, este modelo de gestión incluye un conjunto de responsabilidades de carácter social, económico, y ambiental que tienen las organizaciones con su entorno, manteniendo la sostenibilidad como principal criterio de desempeño, con requerimientos de una mayor transparencia, sin dejar de lado los intereses de los actores involucrados con la empresa.

El desarrollo sostenible, implica el equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar social y el aprovechamiento de los recursos naturales y el medio ambiente, dicho equilibrio es vital para la operación de los negocios, y es el principal criterio de la RSE.

Algunos de los beneficios de la Responsabilidad Social Empresarial son:

El incremento del rendimiento financiero y económico.

Mejoría en la calidad de productos y condiciones favorables en el proceso de manufacturación.

Estimula la innovación y la competitividad hacia la creación y diseño de nuevos productos, servicios y procesos ambientalmente conscientes.

Reducción de costos de producción a través de control de desechos y eficiencia en el uso de la energía.

Aumenta la reputación e imagen de la organización.

La RSE va más allá del cumplimiento de las leyes y las normas básicas de las organizaciones, se refiere a las obligaciones que cualquier empresa debe cumplir simplemente por el hecho de realizar su actividad, el conjunto de acciones que deben tomarse en consideración para que las actividades de la organización tengan repercusiones positivas sobre la sociedad, que afirmen los principios y los valores según los que se rigen. (Latinoamerica., 2014)

Desde finales del siglo XIX se vienen desarrollando actividades de responsabilidad social, en todos los países europeos, inclusive en Estados Unidos, No obstante, es en estos últimos años cuando aparecen significativas directrices y pautas de actuación en esta materia de manos de organismos internacionales tales como Naciones Unidas y en particular de la Organización Internacional del Trabajo, OIT, que ha tenido un relevante papel en esta materia desde su fundación en 1914. Así su declaración de principios fundamentales y derechos humanos es un punto básico de referencia. La nueva concepción de la Responsabilidad Social en las

empresas viene como consecuencia de la desigualdad entre países que se genera a través de la globalización y el deterioro del ambiente. (Bentin, 2015)

El concepto de Responsabilidad Social Empresarial o Responsabilidad Social Corporativa (RSE o RSC respectivamente), surge en Estados Unidos a finales de los años 50 y principios de los 60. Contrario a que lo se piensa comúnmente, la Responsabilidad Social Empresarial va más allá de prácticas puntuales, iniciativas ocasionales o motivadas por el marketing, las relaciones públicas u otros beneficios empresariales. La RSE es una filosofía corporativa adoptada por la alta dirección de una empresa para actuar en beneficio de sus propios trabajadores, sus familias y el entorno social en las zonas de su influencia. Se le considera como un conjunto integral de políticas, prácticas y programas que se instrumentan en toda la gama de operaciones corporativas y en los procesos de toma de decisiones, y que significa poner en marcha un sistema de administración con procedimientos, controles y documentos.

De otra parte los comportamientos de negocio basados en valores éticos y principios de transparencia que incluyen una estrategia de mejoramiento continuo en la relación entre la empresa y sus partes", relación que incluye clientes, proveedores, socios, consumidores, medio ambiente, comunidades, el gobierno y la sociedad en general. "Corresponde a una estrategia de negocios enfocada a incrementar la rentabilidad, competitividad y la sostenibilidad, sirviendo como parte de un nuevo modelo de desarrollo sostenible. El concepto de RSE puede incorporar derechos humanos, medidas de anticorrupción, el medio ambiente, condiciones laborales y actividades dentro de comunidades por medio de alianzas con organizaciones de sociedad civil. (Ibarra, 2009)

Muchas empresas del mundo reconocen hoy los beneficios de incorporar prácticas y políticas socialmente responsables. Igualmente, existen estudios empíricos que demuestran los impactos positivos de la Responsabilidad Social Empresarial en aspectos como el desempeño financiero, los costos operativos, la imagen de marca y la reputación de las empresas. Sin embargo, la incorporación de políticas y prácticas en Latinoamérica, es aún incipiente y la mayor parte del interés se presenta en las grandes empresas. No obstante, existe una creciente presión sobre las empresas para que incorporen los conceptos, no sólo con el fin de competir eficientemente, sino incluso, de garantizar acceso a los mercados internacionales, donde gobiernos y consumidores exigen cada vez más este tipo de prácticas.

2.1.2 Antecedentes históricos de la responsabilidad social empresarial a nivel nacional. En Colombia los últimos años del siglo XIX y los primeros del siglo XX (hasta 1902), estuvieron marcados por la agitación política e incluso por guerras civiles que afectaron a la sociedad y retrasaron el desarrollo económico. A pesar de esas arduas circunstancias, se emprendieron en esos años importantes iniciativas empresariales tendientes, por ejemplo, a la electrificación de distintas regiones, a la producción tecnificada de alimentos (como el azúcar), a la elaboración de textiles, vestuario, productos químicos y nuevos materiales de construcción. Al tiempo que se avanzaba en el proceso de industrialización, se iban conformando el sector empresarial y la clase obrera, con lo cual apareció el tema de las relaciones obrero-patronales y la necesidad de ir capacitando a las gentes de origen campesino que iban llegando progresivamente a los incipientes centros fabriles, para que pudiesen integrarse a ellos. (Mario, 2015)

Algunos de los primeros capitanes de industria, asumieron incluso el rol de líderes cívicos, al considerar que el progreso de sus empresas estaba ligado al bienestar de sus trabajadores e incluso, viendo aún más allá, al bienestar de la sociedad en general. No existían prácticamente referentes ni una literatura al respecto, pues se trataba de unas actividades novedosas en el mundo, de modo que, un poco a tientas, cada uno de ellos fue buscando caminos hacia el propósito de que el desarrollo industrial redundase también en el mejoramiento de las condiciones sociales de sus áreas de influencia y del país en general.

Con base en datos de la publicación Portafolio, se definen algunos aspectos de RSE que serán tenidos en cuenta para el desarrollo de este trabajo. Igualmente, en la medida que se desarrolle todo el proyecto, se complementará este marco teórico:

“Según el Centro Colombiano de Responsabilidad Social Empresarial (CCRE, 2008), las compañías que más han aportado a este hecho son las del Estado, 20%; de servicios públicos, 12%, y de papel y cartón, 11%. Estas empresas generan empleo, promueven la educación, apoyan a las poblaciones vulnerables, protegen el medio ambiente y siembran el bienestar de la comunidad.

Las agendas empresariales y los Departamentos de Gestión Social o de comunicaciones analizan, en primer lugar, su objeto comercial o el servicio que prestan, para decidir si a partir de ello, pueden generar programas o planes sociales que les sirvan como 'caballito de Batalla' de su función de responsabilidad con la comunidad. Igualmente, se desprenden otras consideraciones que pueden enfocar acciones hacia ámbitos de índole educativa, de fomento y prevención en

salud, nutrición, buenas prácticas, medio ambiente, cultura, recreación, empresa y crecimiento profesional y tecnológico.

En el tema de medio ambiente, se ubican todos los programas al interior y exterior de las empresas que promulgan por procesos limpios, el cuidado de los recursos naturales y el hábitat que rodea a sus respectivas comunidades de impacto. Es tan importante este tema, que las empresas destinan altos rubros de sus ponen al servicio de la sociedad y a los cuales, hacen un estricto registro cualitativo y cuantitativo.

Colombia tiene una guía para ejercer la RSE. Para las empresas que ven en sus programas de responsabilidad social una ventaja competitiva, el ICONTEC ha ratificado la Guía Técnica Colombiana (GTC180) de Responsabilidad Social. Así lo piensan los colombianos porque, a su juicio, generan empleo, promueven la educación, apoyan a las poblaciones vulnerables, protegen el medio ambiente y promueven el bienestar de la comunidad.

Las agendas empresariales y los departamentos de gestión social o de comunicaciones analizan, en primer lugar, su objeto comercial o el servicio que prestan, para decidir si a partir de ello, pueden generar programas o planes sociales que les sirvan como 'caballito de Batalla' de su función de responsabilidad con la comunidad.

Así las cosas, podríamos contemplar una serie de categorías en materia de Responsabilidad Social Empresarial, las cuales responden a lineamientos claros en tres vertientes

primordiales: la humana, de formación y desarrollo, y la de conservación del medio ambiente.

(tiempo, 2015)

2.1.3 Antecedentes históricos de la responsabilidad social empresarial a nivel local.

De acuerdo a la investigación realizada se encontró antecedentes históricos sobre la responsabilidad social empresarial en su área de influencia.

Hoy en día 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 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. Todo esto contribuye a la disminución de los gastos, el aumento de la productividad y el logro de las metas de la organización.

En la investigación realizada en la ciudad de Ocaña se tuvo en cuenta un diagnóstico situacional de las empresas sin ánimo de lucro, utilizando la matriz DOFA, con el fin de conocer su responsabilidad social, se determinó el impacto positivo que genera la responsabilidad social empresarial en las empresas del sector solidario, contribuyendo a la sostenibilidad de la misma, proponiendo un modelo de procedimientos contables y financieros, con el fin de que se empiecen a aplicar y así mejorar la rentabilidad de la empresa del sector solidario.

Se establecieron los estados financieros de las empresas del sector solidario no se refleja la responsabilidad social y se elaboró un plan de acción con el fin de proponer estrategias para el buen funcionamiento de las empresas del sector solidario en el área contable y financiera.

Para lograr lo anterior se tuvo en cuenta la investigación descriptiva, utilizando una población de 69 empresas sin ánimo de lucro y legalmente constituidas en la Cámara de Comercio, de otra parte se debe decir que se utilizó como instrumento de recolección de la información la encuesta.

Con lo cual se puede concluir que las empresas que tienen por política la responsabilidad social poseen importantes fortalezas y oportunidades, lo cual la hace ser fuerte, aunque no se puede desconocer que también poseen debilidades y amenazas las cuales se deben contrarrestar con estrategias que ayuden a superar dichas dificultades.

La manera de abordar este desafío es, en primer lugar, conociendo a fondo todos los aspectos que rodean al concepto de Responsabilidad Social Empresarial, punto no menor si se trata de elaborar una estrategia de desarrollo consistente que permita a las empresas abordar de manera efectiva las distintas áreas del concepto, teniendo en cuenta lo anterior se puede determinar que el sector solidario, contribuyendo a la sostenibilidad de economía regional. (Quintero Quintero, 2015)

2.2 Marco conceptual.

2.2.1 Activo Fijo o Permanente. Es un activo tangible de naturaleza relativamente permanente que normalmente no está disponible para la venta. Generalmente incluye las propiedades, plantas, equipos y recursos naturales. Los Activos se dividen en dos grandes grupos: los sujetos a depreciación (edificio, maquinarias, herramientas y equipos); y los no sujetos a depreciación como los terrenos.).

2.2.2 Contabilidad. Es el nombre genérico de todas las anotaciones, cálculos y estados numéricos que se llevan a cabo en una empresa con objeto de proporcionar una imagen numérica una base de cifras y una justificación en cifras para orientar las actuaciones de gerencia.

2.2.3 Alcaldía. Es un cargo público que se encuentra al frente de la administración política de una ciudad, municipio o pueblo. Existe una amplia variedad de regulaciones jurídicas de esta figura, tanto en lo relativo a sus competencias y responsabilidades como a la forma en que el alcalde es elegido.

El alcalde tiene un mandato que dura, habitualmente, entre cuatro y seis años, y puede ser reelegido en la mayoría de los países. Su obligación consiste en defender los intereses de sus conciudadanos mediante la ejecución de las políticas locales que tengan por objetivo la mejora de su calidad de vida. (Manrique, 2000)

2.2.4 Empresas públicas. Se entiende por empresa pública, empresa estatal o sociedad estatal a toda aquella que es propiedad del Estado, sea éste nacional, municipal o de cualquier otro estrato administrativo, ya sea de un modo total o parcial.

2.2.5 Responsabilidad Social corporativa. Es el compromiso permanente de los negocios de comportarse éticamente y de contribuir al desarrollo económico al tiempo que se mejora la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, de la comunidad local y de la familia en general. (Prado, 2004)

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

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

de los gastos, el aumento de la productividad y el logro de las metas de la organización. 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". (Emilia, 2004)

2.2.7 Responsabilidad económica. De la Empresa es generar riqueza en la sociedad. Para ello la empresa debe ser exitosa en un entorno competitivo, si bien la política equilibrada de distribución de beneficios y su reinversión en la propia empresa y en la sociedad son también partes de la responsabilidad económica. (Empresarial, 2015)

2.2.8 Objetivos estratégicos. Se denomina objetivos estratégicos a las metas y estrategias planteadas por una organización para lograr determinadas metas y a largo plazo la posición de la organización en un mercado específico, es decir, son los resultados que la empresa espera alcanzar en un tiempo mayor a un año, realizando acciones que le permitan cumplir con su misión, inspirados en la visión. (David, 1997)

2.2.9 Políticas. La política empresarial es una de las vías para hacer operativa la estrategia. Suponen un compromiso de la empresa; al desplegarla a través de los niveles jerárquicos de la empresa, se refuerza el compromiso y la participación del personal.

La política empresarial suele afectar a más de un área funcional, contribuyendo a cohesionar verticalmente la organización para el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Al igual que la estrategia, la política empresarial proporciona la orientación precisa para que los ejecutivos y mandos intermedios elaboren planes concretos de acción que permitan alcanzar los objetivos. (Empresamania., 2015)

2.2.10 Manuales. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa. En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente. También el manual de procedimientos contiene una descripción precisa de cómo deben desarrollarse las actividades de cada empresa. (Sánchez Olaya, 2011)

2.2.11 Protocolos. El protocolo es una materia que abarca todos los campos de la actividad humana, y aun cuando el sector más conocido de aplicación es el referente a los asuntos de Estado, su práctica en la actualidad es ampliamente requerida en instituciones privadas sin importar la índole de las mismas. Las tendencias globalizadoras imperantes y el auge del sector empresarial dominan el ámbito de las relaciones humanas, presentando características especiales que les imprimen un ritmo acelerado, y exigen comportamientos adecuados que respondan a las nuevas condiciones. Así, al emerger las empresas como actores

principales de la vida cotidiana, se requiere cada vez más de personal altamente calificado en todas sus facetas de actividad. (Recursos, 2015)

2.2.12 Beneficios de la responsabilidad social empresarial. La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) conlleva a que las empresas incorporen en sus objetivos corporativos todas aquellas prácticas organizacionales por medio de las cuales no solo beneficien a la sociedad sino que también le retribuyan a ella de alguna forma por ayudarles a aumentar sus ganancias.

De esta manera, no solo el Estado/Gobierno será el único interesado en mejorar el bienestar de la sociedad, sino que las empresas también asumirán el papel que les corresponde en este tema al ser parte activa de una comunidad, siendo responsables por su accionar y dejando de asumir la RSE como meras prácticas filantrópicas desarrolladas en el corto plazo, para abordar un tema que está de moda a nivel empresarial y obtener una imagen positiva ante los diferentes grupos de interés. (Álvarez Osorio, 2011)

2.2.13 Matriz DOFA. El Análisis DAFO, también conocido como Matriz ó Análisis "DOFA" o también llamado en algunos países "FODA", o en inglés SWOT, es una metodología de estudio de la situación competitiva de una empresa en su mercado (situación externa) y de las características internas (situación interna) de la misma, a efectos de determinar sus Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas. La situación interna se compone de dos factores controlables: fortalezas y debilidades, mientras que la situación externa se compone de dos factores no controlables: oportunidades y amenazas.

Las letras F.O.D y A representan Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas:

Las estrategias FO se basan en el uso de las fortalezas internas de una empresa con objeto de aprovechar las oportunidades externas. Sería ideal para una empresa poder usar sus fortalezas y así mismo explotar sus oportunidades externas. Generalmente las organizaciones usan estrategias D.O.F.A, o DA para llegar a una situación en la cual puedan aplicar una estrategia FO.

Las estrategias DO tienen como objetivo la mejora de las debilidades internas valiéndose de las oportunidades externas. A veces una empresa disfruta de oportunidades externas decisivas, pero presenta debilidades internas que le impiden explotar dichas oportunidades.

Las estrategias FA se basan en la utilización de las fortalezas de una empresa para evitar o reducir el impacto de las amenazas externas. Este objetivo consiste en aprovechar las fortalezas de la empresa reduciendo a un mínimo las amenazas.

Las estrategias DA tienen como objetivo denotar las debilidades internas y eludir las amenazas ambientales. Se intenta minimizar debilidades y amenazas, mediante estrategias de carácter defensivo, pues un gran número de amenazas externas y debilidades internas pueden llevar a la empresa a una posición muy inestable.

Fortalezas. Todas aquellas actividades que realiza con un alto grado de eficiencia

Debilidades. Todas aquellas actividades que realiza con bajo grado de eficiencia.

Amenazas. Todos aquellos del medio ambiente externo que de representarse, complicarían o evitarían el logro de los objetivos.

Oportunidades. Todos aquellos eventos del medio ambiente externo que de presentarse, facilitarían el logro de los objetivos. (David F. , 2008)

2.3 Marco teórico.

La información necesaria para comprender lo que es la RSE y como puede ser llevada a las bases estratégicas de las organizaciones. Según lo visto en el transcurso de la carrera, la RSE se refiere al cumplimiento de los deberes que la organización tiene hacia la comunidad en la que opera. La RSE se origina de una concepción de organización que sustenta sus ideas, decisiones, acciones y resultados en valores, los cuales permiten la construcción de una sociedad con mayor riqueza pero de igual forma más justa, equitativa y sustentable. (Manuel, 2006)

Las organizaciones deben realizar prácticas sociales, siendo esta una herramienta para que las grandes empresas la utilicen en función de crear una ventaja competitiva. Dichas prácticas de RSE deben integrarse a la estrategia de las organizaciones como una herramienta adicional creadora de ventajas competitivas. La actividad económica de las empresas hace que estas se sientan comprometidas con el bien común de la sociedad donde están presentes, dicha obligación no termina con el cumplimiento de las leyes que impone el gobierno, esto también incluye buscar los diferentes intereses de la sociedad y la solidaridad humana.

De otra parte la estrategia competitiva se refiere a la dirección y el alcance de una organización a largo plazo, que permite lograr una ventaja en un ámbito cambiante mediante la configuración de sus recursos y competencias con el fin de satisfacer las expectativas de las partes interesadas. En la actualidad la visión adecuada sobre estrategia organizacional o manejo y desarrollo relativamente único de una organización, según aportes recibidos durante el transcurso de la carrera, es el conjunto de decisiones y acciones de largo plazo que se fundamentan en valores éticos e impactan a toda la empresa, configuran su alcance, los recursos y competencias, que permiten lograr una ventaja, agregar valor económico y social, continuos a sus diferentes stakeholders mientras protege el medio ambiente con el fin de competir con éxito en el mercado y lograr legitimidad en el entorno particular y cambiante en el que opera. (Scholes & Whittington, 2006)

Según Porter la estrategia competitiva son las acciones ofensivas o defensivas que realiza una organización con el objetivo de crear una posición defendible dentro de una industria, para enfrentarse con éxito a las cinco fuerzas competitivas (amenaza de entrada de nuevos competidores, rivalidad entre los competidores, poder de negociación de los proveedores, poder de negociación de los compradores y amenaza de ingreso de productos sustitutos) y obtener un mejor rendimiento sobre la inversión para la compañía. (Porter, 1998)

En la responsabilidad social empresarial (RSE). Es necesario tener en cuenta que:
Las empresas no funcionan de manera aislada con la sociedad.
Cuando se tiene relación directa con el negocio, se debe procurar una mejora social, ya que esta conduce a generar beneficios económicos.

A largo plazo los objetivos sociales y económicos, no son conflictivos entre sí, sino que están íntegramente conectados. En el punto donde la RSE influye en el contexto competitivo de una organización.

El contexto competitivo de las empresas es sumamente importante para la estrategia, y éste consta de cuatro elementos que se relacionan entre sí con el entorno empresarial local que configuran la posible productividad estos son:

1. Condiciones de los factores: llegar a conseguir altos niveles de productividad depende de que existan: instituciones, mano de obra calificada, infraestructura física adecuada, procesos administrativos eficientes, y la disponibilidad de recursos naturales. En estos campos influye la RSE, mejorando la calidad de vida de los ciudadanos etc.

2. Condiciones de la demanda: Estas incluyen el tamaño del mercado local, la adecuación de los criterios del producto, la sofisticación de los clientes locales, donde la presencia de la RSE influye en los aspectos mencionados.

3. Contexto de la estrategia y la competencia: la RSE puede ejercer una fuerte influencia en la creación de un entorno más productivo y transparente para la competencia.

4. Sectores relacionados y complementarios: Donde la presencia de la RSE puede fomentar el desarrollo de conglomerados y fortalecer los sectores complementarios.

Estas cuatro condiciones resultan cruciales para la competitividad, y su mejora a través de la RSE puede llevar a enormes beneficios sociales para el mundo. La RSE puede ser en la mayoría de ocasiones el instrumento más rentable y en ocasiones el único para mejorar el contexto competitivo.

Los beneficios competitivos que ofrece aplicar la RSE son sustanciales por motivos como: la mejora del contexto beneficia principalmente a las organizaciones que se encuentran en un lugar específico, y no todos los competidores estarán ubicados en la misma zona por tanto la empresa seguirá teniendo ventaja sobre la competencia general; al compartir los costes con otras empresas del conglomerado, una empresa puede reducir el problema de “parásitos”; no todas las ventajas tienen el mismo valor para todos los competidores y las empresas que hacen RSE en una zona concreta consiguen mayores beneficios debido a la reputación y a las relaciones superiores que desarrollan.

Comprender la relación entre RSE y el contexto competitivo ayuda a las empresas a identificar hacia donde deben orientar sus donaciones, las organizaciones pueden crear valor social, seleccionando a los mejores beneficiarios, a selección de un beneficiario o de una organización asociada más eficaces dará lugar a un mayor impacto social.

Tener acceso a canales de comunicación y conocimientos que pueden utilizarse para difundir información de manera amplia, ágil y persuasiva a otros donantes.

Desarrollar conocimientos y práctica, la manera más potente de crear valor social es desarrollar nuevos medios para afrontar problemas sociales y generalizar su práctica. (Viloria, 2015)

La prueba decisiva de una buena RSE es:

Cambio social deseado es tan beneficioso para la empresa que la organización buscaría ese cambio aunque nadie llegara a enterarse de su existencia. Cuanto más relacionada esta la RSE con el contexto competitivo de la organización, mayor será la contribución de la empresa a la sociedad. Si se persigue sistemáticamente, de una forma que maximice el valor creado, la RSE orientada al contexto puede ofrecer a las empresas un nuevo conjunto de herramientas competitivas que justifique con creces la inversión de los recursos; al mismo tiempo puede desbloquear una manera mucho más potente de hacer del mundo un lugar mejor. (Catalina, 2009)

2.4 Marco legal.

2.4.1 Constitución Política de Colombia. Artículo 209. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del estado. La administración pública, en todas sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley. (Colombia, 2014)

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

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

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

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

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

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

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

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

Artículo 9. Protección del trabajo infantil. El Gobierno Nacional, en cabeza del Ministerio de la Protección Social, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, con el apoyo de la Unicef, las Organizaciones No Gubernamentales y el Consejo de Responsabilidad Social Empresarial (CRSE) desarrollarán como parte de su política pública un programa Nacional de

Responsabilidad Social Empresarial sin explotación laboral infantil, desarrollando mecanismos que permitan el seguimiento y control del mismo. (Colombia C. d., 2010)

2.4.3 Norma ISO 26000 de 2010. Guía de responsabilidad social. Objeto y campo de aplicación.

Esta Norma Internacional proporciona orientación a todo tipo de organizaciones, independientemente de su tamaño o localización, sobre:

- a) Conceptos, términos y definiciones relacionados con la responsabilidad social;
- b) Antecedentes, tendencias y características de la responsabilidad social;
- c) Principios y prácticas relacionadas con la responsabilidad social;
- d) Materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social;
- e) Integración, implementación y promoción de un comportamiento socialmente responsable en toda la organización y, a través de sus políticas y prácticas relacionadas, dentro de su esfera de influencia;
- f) Identificación e involucramiento con las partes interesadas, y
- g) Comunicación de compromisos, desempeño y otra información relacionados con la responsabilidad social.

Esta Norma Internacional pretende ayudar a las organizaciones a contribuir al desarrollo sostenible. Tiene como propósito fomentar que las organizaciones vayan más allá del cumplimiento legal, reconociendo que el cumplimiento de la ley es una obligación fundamental

para cualquier organización y una parte esencial de su responsabilidad social. Se pretende promover un entendimiento común en el campo de la responsabilidad social y complementar otros instrumentos e iniciativas relacionados con la responsabilidad social, sin reemplazarlos.

Responsabilidad social responsabilidad de una organización. Ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que:

Contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad; tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas; cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.

NOTA 1 Las actividades incluyen productos, servicios y procesos.

NOTA 2 Las relaciones se refieren a las actividades de una organización dentro de su esfera de influencia.

NOTA 1 La capacidad de influir no implica, en sí misma, que exista la responsabilidad de ejercer influencia.

NOTA 2 Cuando aparezca este término en esta Norma Internacional, se pretende que siempre se comprenda en el contexto de la orientación proporcionada y partes interesadas individuo o grupo que tiene interés en cualquier decisión o actividad de la organización involucramiento con las partes interesadas actividad llevada a cabo para crear oportunidades de diálogo entre una organización y una o más de sus partes interesadas, con el objetivo de

proporcionar una base fundamentada para las decisiones de la organización cadena de suministro secuencia de actividades o partes que proporcionan productos o servicios a la organización.

NOTA En algunos casos, el término cadena de suministro tiene el mismo significado que cadena de valor.

Sin embargo, para los propósitos de esta Norma Internacional, cadena de suministro se utiliza como se ha definido.

Tendencias actuales en responsabilidad social. Por una serie de razones, la toma de conciencia acerca de la responsabilidad social de las organizaciones está creciendo. La globalización, las mayores facilidades de movilidad y accesibilidad y la creciente disponibilidad de comunicación instantánea, hacen que los individuos y organizaciones alrededor del mundo encuentren cada vez más fácil conocer las decisiones y actividades de otras organizaciones, tanto cercanas como lejanas.

Estos factores ofrecen la posibilidad a las organizaciones de beneficiarse del hecho de poder aprender nuevas formas de hacer las cosas y de resolver problemas. Esto significa que las decisiones y las actividades de una organización están sometidas a mayor escrutinio por parte de una amplia variedad de grupos e individuos. Las políticas o prácticas aplicadas por las organizaciones en diferentes localizaciones, pueden compararse rápidamente. (ISO, 2010)

2.5 Marco contextual.

Ábrego, llamado inicialmente La Cruz, fue fundado el 12 de marzo de 1810 en terrenos donados por las hermanas Doña Ana María y Josefa de la Encarnación Maldonado Quintero, quienes donaron los primeros 25 solares para construir casa, cocina y huerta.

Los primeros forjadores de Ábrego fueron: Juan Quintero Príncipe encomendero del río de los Carates, Juan de Ortega encomendero de los indios Unarama o Turmeros, Francisco Fernández de Rojas encomenderos de los indios Bucuramas, Gómez Álvarez de Aguilera encomendero de los indios del río Borra. El poblamiento viene a partir de la hacienda de los Guayabitos, emporio económico en la producción de harina y azúcar, cuyos terrenos comprendían toda la llanura.

Las tropas de Ambrosio Alfínger lo llamaron Llanos de los Orejones. Con motivo de la primera eucaristía celebrada el 26 de julio de 1580, el madero levantado para este acto religioso le dio el nombre de Llanos de la Cruz, hasta llegar a llamarlo simplemente La Cruz. Con motivo de la expedición de la ley 5 de 1920, que ordenó el cambio de nombres homónimos en algunos municipios colombianos, la asamblea de Norte de Santander expidió la ordenanza Número 32 del 14 de abril de 1930 por medio de la cual le dio el nombre de Ábrego, en honor de la heroína nortesantandereana sacrificada en 1813.

En el año 1530, trepado sobre el cerro de Jurisdicciones el Alemán Ambrosio Alfínger avistó el valle, dándole el nombre de Llano de los Orejones.

Entre cerros y cañadas habitaron nómadas tribus de diferente familia lingüística que los españoles bautizaron a la una como lengua pale, por el cercado en troncos que hacían de sus viviendas y a la otra lengua carate por la despigmentación de la piel que presentaban estos aborígenes y por estar llenos de sarna y lepra. Su alimentación básica: ahuyamas, frijol, batatas, maíz, yuca y hojas y ramas silvestres, las cuales no solo los alimentaban sino que los mantenían sanos.

Su característica social predominante era emborracharse, desenterrar sus muertos y con ellos auestas danzar, en medio de este jolgorio la muerte era una constante se mataban a flechazos el padre contra el hijo y el hijo contra el padre. Respetaban a las tribus contrarias y tenían intérpretes para comunicarse entre ellos. No tenían ni adoraban figuras de dioses o divinidad alguna, el valle era el sitio sagrado donde aposentaba su Dios, por ello, nunca lo habitaron, su gran fuente el río, al que llamaban Ixira. Las tribus tomaban su remoquete de la composición de nombres de los árboles y plantas. (Abrego, 2015)

En 1575 los aborígenes sometidos estaban bajo el yugo de los capitanes encomenderos: Juan de Ortega (indios Unaramas o Turmeros) Francisco Fernández de Rojas (indios del cacique Bucurama) Gómez Álvarez de Aguilera (indios del río Borra) Luis Téllez Blanco (indios Carasicas) y Juan Quintero Príncipe (indios del río de los carate). El 26 de julio de 1580, se realizó el primer oficio religioso a cargo del padre Ambrosio Fernández Mederos, para la ocasión los encomenderos mandaron levantar una gran cruz en este santo lugar como testimonio de la doctrina cristiana que recibían los aborígenes, desde ese día gracias a ese gran madero se le

llamó a este Valle, Llanos de la Cruz. En 1.765 se construyó la primera ermita financiada por Don Juan Quintero Príncipe y Don Cristóbal Vergel.

El 12 de septiembre de 1778 son elevados los llanos de la Cruz a la figura eclesiástica de Economía Perpetua siendo su Cura ecónomo el samario Manuel Fernández. Contaba la región con 74 familias 59 nobles y 15 plebeyos. En 1795, se nombra el primer alcalde pedáneo partidario, llamados así porque despachaban de pie. Siendo el titular Don José Salvador Sánchez de la Mota.

El 5 de septiembre de 1807, luego de un escabroso camino, son erigidos los Llanos de la Cruz como parroquia, bajo la advocación de Santa Bárbara y la Santísima Cruz. Fallado el proceso entre vecinos, obispo y gobernador de Santa Marta, por el derecho a nombrar el primer párroco, tomo posesión del cargo el clérigo José María Fernández Carvajalino el 30 de octubre de 1.808.

El 7 de marzo de 1810 este benemérito sacerdote envía una comunicación al señor alcalde de primera elección de Ocaña, Don ramón de Trillo, para que se procediera a la demarcación, amojonamiento y límites de la parroquia, igualmente solicita la presencia de Doña Salvadora Lobo de Rivera, Don José Gregorio Quintero y las hermanas Doña Ana María y Josefa de la Encarnación Maldonado, dueños unos y otros de la inmensa llanura, para que cedieran a título gratuito lo suficiente para construir casa, cocina y huerta.

Los argumentos expuestos por el sacerdote, eran la enorme distancia que mediaba entre el sitio donde estaba plantificada la iglesia y las pocas casas de habitación de haciendas y fincas y el deseo que los vecinos construyeran sus casas en el centro junto al templo, ya que se sentía muy solo.

El 10 de marzo de 1810 el Alcalde Don Ramón de Trillo, dio la orden de Demarcación e instó a las autoridades correspondientes para este acto. El 12 de marzo de 1810 las hermanas Doña Ana María y Josefa de la Encarnación Maldonado, Dueñas de la Hacienda los Guayabitos, donan los terrenos para levantar la población, lo suficiente para que los vecinos construyeran casa cocina y huerta, dándoles un año de plazo para ello.

Se nombró Alarife público a Miguel Navarro, quien con una clineja de fique humedecida de 120 varas trazó y cuadró plazas, calles principales y colaterales. Fue con 25 vecinos, 17 nobles y 8 plebeyos que se consolidó el poblamiento.

Alcaldía Municipal de Abrego. La Alcaldía Municipal de Abrego tiene como misión, garantizar la satisfacción plena de las necesidades básicas en la población, brindando adecuados niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos, la salud, educación y demás componentes del desarrollo integral del ser humano. La población de bajos ingresos, en niveles de pobreza, vulnerables y en estado de indefensión, serán los principales beneficiarios de las diferentes acciones que se emprendan para el mejoramiento de la calidad de vida de los abreguenses. La participación ciudadana y el apoyo a todo tipo de emprendimiento empresarial, será la base para la construcción del futuro que Abrego se merece.

De igual forma la visión de la alcaldía es lograr que las personas oriundas del municipio de Abrego, serán reconocidas a nivel nacional por su gran capacidad de creación y transformación del entorno, capaz de construir procesos de desarrollo ambiental, económico, político, social, cultural, deportivo y religioso. El municipio de Abrego, será considerado como el principal escenario del desarrollo económico en el oriente colombiano, sus pobladores ostentaran niveles altos de formación académica y el municipio será reconocido como un importante destino turístico en Latinoamérica. (Alcaldía de Abrego, 2016)

De otra parte se debe mencionar que las funciones que posee la alcaldía son:

1. Administrar los asuntos municipales y prestar los servicios públicos que determine la Ley
2. Ordenar el desarrollo de su territorio y construir las obras que demande el progreso municipal
3. Promover la participación comunitaria y el mejoramiento social y cultural de sus habitantes.
4. Planificar el desarrollo económico, social y ambiental de su territorio, de conformidad con la Ley y en coordinación con otras entidades
5. Solucionar las necesidades insatisfechas de salud, educación, saneamiento ambiental, agua potable, servicios públicos domiciliarios vivienda, recreación y deporte, con especial énfasis en la niñez, la mujer, la tercera edad y los sectores discapacitados, directamente y en concurrencia, complementariedad y coordinación con las demás entidades territoriales y la Nación, en los términos que defina la Ley.

6. Velar por el adecuado manejo de los recursos naturales y del medio ambiente, de conformidad con la Ley.

7. Promover el mejoramiento económico y social de los habitantes del respectivo municipio.

8. Hacer cuanto pueda adelantar por sí mismo, en subsidio de otras entidades territoriales, mientras éstas proveen lo necesario.

9. Las demás que le señalen la Constitución y las Leyes.

Y por último dentro de los objetivos de la alcaldía esta:

Abrego organizando su casa: Fortalecer las capacidades del recurso humano que compone la administración para brindar al resto de la población una atención oportuna, eficiente y eficaz.

Abreguenses unidos y veeduría ciudadana genera transparencia: Que cada persona tenga presencia en nuestra administración, haciendo posible una relación de doble vía, en donde la retroalimentación en la gestión es parte fundamental del buen gobernar.

Infraestructura, educación y tecnología, eje de desarrollo del pueblo abreguense: Generar posibilidades de mejorar la formación académica de todos los abreguenses, como parte del desarrollo integral de nuestros habitantes.

Salud para un Abrego sano: Es parte importante del desarrollo humano enfrentar los problemas de salud que ponen en riesgo la supervivencia de cada persona.

El bello valle con bella infraestructura: La calidad de vida de un municipio depende, en buena medida, de la facilidad para movilizarse, por ello los esfuerzos de la administración se centraran en mejorar la infraestructura y equipamiento municipal.

Tecnificación y apoyo financiero, de vuelta al campo abreguense: Fortalecer la actividad agropecuaria del Municipio con miras a recuperar este importante sector económico de la región y fortalecer la generación de empleo.

Abrego caminando hacia un desarrollo sostenible: Proteger el medio ambiente y los recursos naturales como parte del desarrollo integral de todos los individuos del Municipio.

La cara amable del bello valle de Abrego: Impulsar el turismo en el Municipio, aprovechando al máximo los escenarios naturales existentes y promoviendo la recreación y cuidado del medio ambiente. (Abrego, 2015)

Capítulo 3. Diseño metodológico

3.1 Tipo de investigación.

En el trabajo de grado se utilizó la investigación descriptiva, debido a que esta permite la descripción de los datos teniendo un impacto en la vida de la gente que le rodea, de otra parte el objetivo de la investigación descriptiva consistió en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. El objetivo principal es saber el por qué y para qué se está realizando, siendo una herramienta fundamental de este tipo de investigación, las gráficas y descripción de cada uno de los interrogantes propuestos en el instrumento de recolección de la información.

El tipo de investigación que se empleó fue la descriptiva, que consistió en la exposición de los beneficios que ha traído la responsabilidad social, diagnóstico del municipio de Abrego, y se elaboró un programa de responsabilidad social con el fin de proponer estrategias para el buen funcionamiento y mejorar su aspecto económico y social de igual forma se identificaron los diferentes elementos, componentes y su interrelación respecto a la problemática del proyecto. (Balestrini, 2003)

3.2 Población.

La población objeto de estudio estuvo conformada por 4 secretarías de despacho, 1 jefe de control interno, 1 jefe de almacén y archivo, 1 director de tránsito y transporte, 1 comisaría de

familia, 1 coordinador de programas sociales, 1 técnico operativo en obras civiles, 4 auxiliares administrativos, 6 auxiliares de servicios generales, para un total de 20 funcionarios, según la información suministrada por la secretaria de gobierno del municipio de Abrego, Norte de Santander (Ver apéndice 3).

Del mismo modo se tuvo en cuenta la población del municipio de Abrego, Norte de Santander, siendo estos los clientes de la Alcaldía, es decir 37.997 habitantes.

3.3 Muestra.

Para la definición de un grupo representativo del total de la población delimitada para la presente investigación se fundamentó en un cálculo estadístico, basado en la siguiente fórmula:

La fórmula a aplicar es:

$$n = \frac{N * (Z_n)^2 * p * q}{N - 1 * (E)^2 + (Z_c)^2 * p * q}$$

$$N = 37.997$$

$$Z_c = 96\% = 1.96$$

$$p = 50\% = 0.5$$

$$q = 50\% = 0.5$$

$$E = 5\% = 0.05$$

$$n = \frac{37.997 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{37.997 - 1 * (0.05)^2 + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{36.492}{96}$$

n = 390 personas a encuestar

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de la información.

Para la elaboración del estudio se tuvo en cuenta, como instrumento para la recolección de la información la encuesta, elaborada con un cuestionario de preguntas cerradas, facilitando la recolección de datos primarios los cuales conllevó al desarrollo de la investigación.

Fuentes primarias. Para la recolección de datos se aplicó la encuesta debidamente orientada, con la cual se obtuvo información para el adecuado desarrollo del estudio dando paso a la planeación y ejecución de las acciones.

Fuentes secundarias. Hace referencia a las informaciones complementarias, la cual es obtenida a través de la normatividad legal, económica y datos aplicables a la entidad donde se puede ubicar este trabajo de grado.

3.5 Procesamiento y análisis de la información.

Los datos obtenidos mediante la aplicación del instrumento de recolección de la información fueron analizados y consignados en el informe final de forma cuantitativa y cualitativamente, a través de cuadros y gráficas, mediante la interpretación de los datos numéricos y el análisis de cada respuesta para la forma cualitativa.

Capítulo 4. Presentación de resultados

4.1 Diagnóstico situacional del municipio de Abrego, Norte de Santander, por medio de la matriz DOFA y teniendo en cuenta la Norma Técnica Colombiana ISO 26000, con el fin de conocer su responsabilidad social y económica en la población.

4.1.1 Encuesta aplicada a los funcionarios de la alcaldía municipal de Abrego, Norte de Santander. A los funcionarios de la alcaldía del Municipio de Abrego, Norte de Santander, se les aplicó una encuesta con el objetivo de realizar una evaluación de la responsabilidad social, con la comunidad.

Tabla 1.

Nociones del significado de responsabilidad social empresarial (RSE)

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	17	85
NO	3	15
TOTAL	20	100

Nota. La tabla muestra las nociones del significado de responsabilidad social empresarial. Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Abrego (2016).

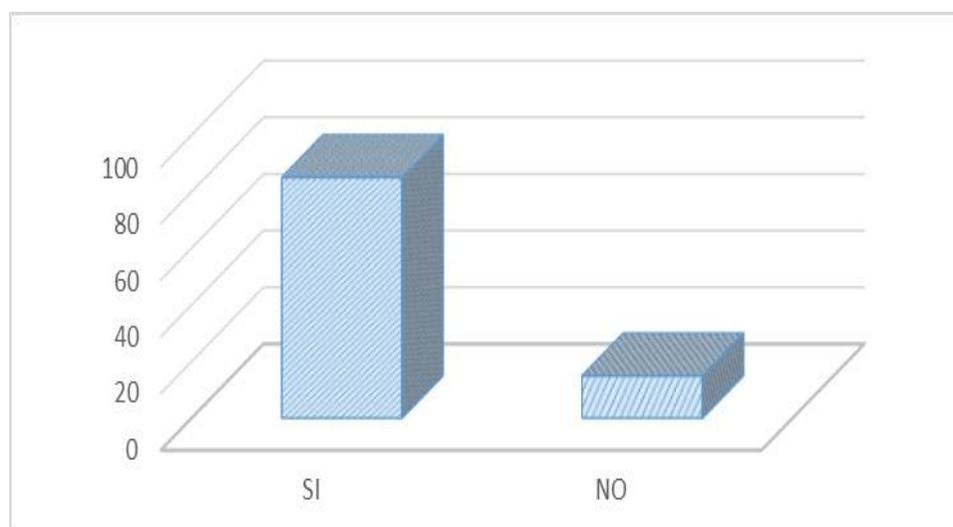


Figura 1. Nociones del significado de responsabilidad social empresarial (RSE)

Fuente. Autor del proyecto

Según los 20 funcionarios de la alcaldía municipal de Abrego, Norte de Santander, afirman en un 85% que tienen nociones sobre la responsabilidad social, esto porque al ingresar al cargo público se les dio una capacitación sobre el tema, tan solo el 15% manifiestan no conocer sobre el tema.

Tabla 2.

Importancia de la responsabilidad social para la alcaldía

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	20	100
NO	0	0
TOTAL	20	100

Nota. La tabla muestra la Importancia de la responsabilidad social para la alcaldía. Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Abrego (2016).

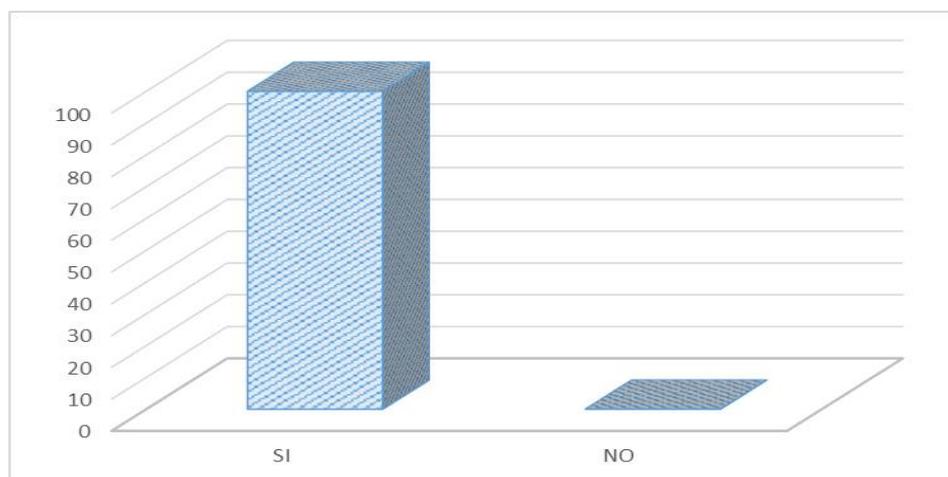


Figura 2. Importancia de la responsabilidad social para la alcaldía

Fuente. Autor del proyecto

La responsabilidad social es un compromiso con el medio que rodea a la entidad, son compromisos legales o éticos por el impacto que la empresa a dado en el mundo; en la práctica son las cosas buenas que se pueden hacer por la sociedad para resarcir el daño que pueda ocasionar en algún momento. De acuerdo a lo anterior se debe decir que 100% de los funcionarios dicen que para la alcaldía es muy importante la responsabilidad social y ha esto se le da mucha importancia.

Tabla 3.

Conocimiento de la jerarquía institucional de la alcaldía

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	13	65
NO	7	35
TOTAL	20	100

Nota. La tabla muestra el conocimiento de la jerarquía institucional de la alcaldía. Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Abrego (2016).

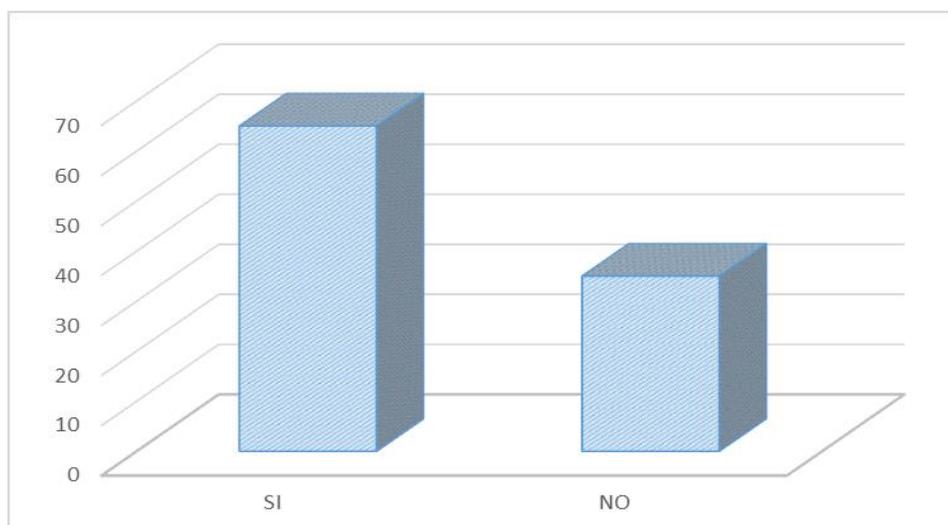


Figura 3. Conocimiento de la jerarquía institucional de la alcaldía

Fuente. Autor del proyecto

El 65% de los funcionarios encuestados afirman que conocen la jerarquía que posee la alcaldía municipal de Abrego, esto porque al ser contratados se les brinda una inducción, como también se les explica la misión, visión, organigramas y manual de funciones, para que puedan conocer quién es el jefe directo y a quien le den recibir órdenes logrando de esta forma realizar las actividades de forma óptima.

Tabla 4.

Conocimientos de la misión, visión, objetivos, estrategias, políticas, organigrama y manual de la Alcaldía.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	13	65
NO	7	35
TOTAL	20	100

Nota. La tabla muestra el Conocimientos de la misión, visión, objetivos, estrategias, políticas, organigrama y manual de la Alcaldía. Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Abrego (2016).

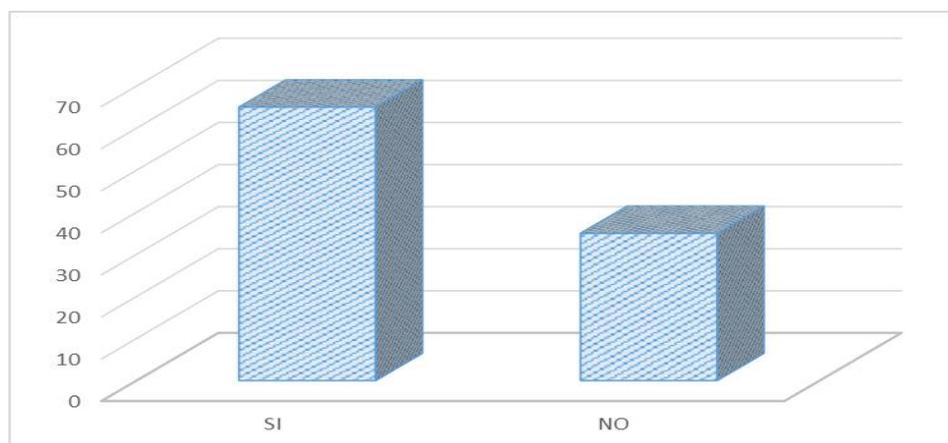


Figura 4. Conocimientos de la misión, visión, objetivos, estrategias, políticas, organigrama y manual de la Alcaldía.

Fuente. Autor del proyecto

Al igual que la pregunta anterior el 65% de los funcionarios manifiestan que conocen las herramientas administrativas como la misión, visión, objetivos, estrategias, políticas, organigrama y manuales que poseen la alcaldía, siendo esto necesario para el buen funcionamiento administrativo de la misma.

Tabla 5.

Beneficios sociales que existen en la Alcaldía

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Proyectos de vivienda de interés social	4	20
Mantenimiento de vías urbanas y rurales.	6	30
Fortalecimiento de espacios de participación ciudadana.	0	0
Educación universitaria subsidiada	3	15
Atención integral en salud.	4	20
Planes de mitigación del impacto ambiental.	2	10
Caracterización de víctimas	0	0
Rendición de cuentas	1	5
TOTAL	20	100

Nota. La tabla muestra los Beneficios sociales que existen en la Alcaldía. Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Abrego (2016).

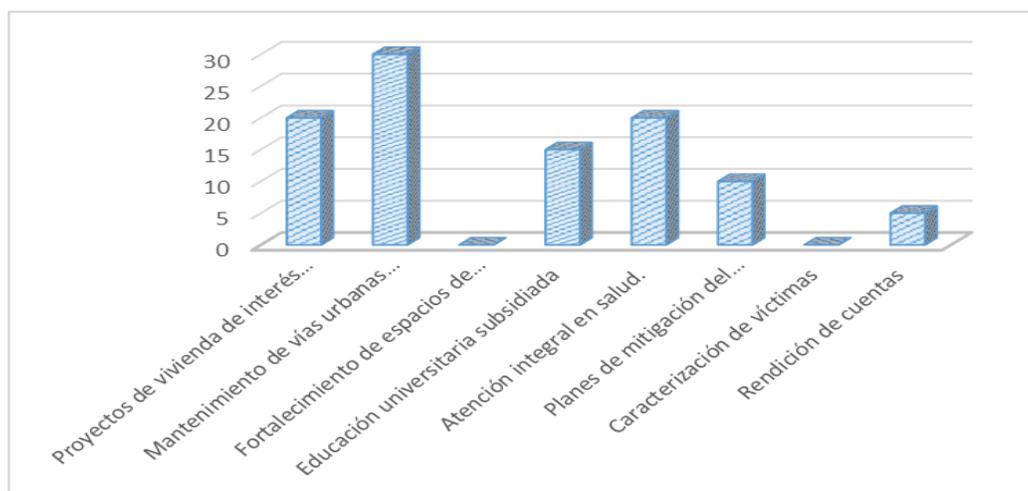


Figura 5. Beneficios sociales que existen en la Alcaldía

Fuente. Autor del proyecto

En cuanto a los beneficios sociales existentes en la alcaldía municipal de Abrego, se debe decir que en un 30% se realiza inversión en el mantenimiento de las vías urbanas y rurales, de otra parte el 20% en proyectos de vivienda de interés social y Atención integral en salud, siendo estos los beneficios sociales más visibles e importantes en la población.

Tabla 6.

Inversión en responsabilidad social

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	75
NO	5	25
TOTAL	20	100

Nota. La tabla muestra la Inversión en responsabilidad social. Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Abrego (2016).

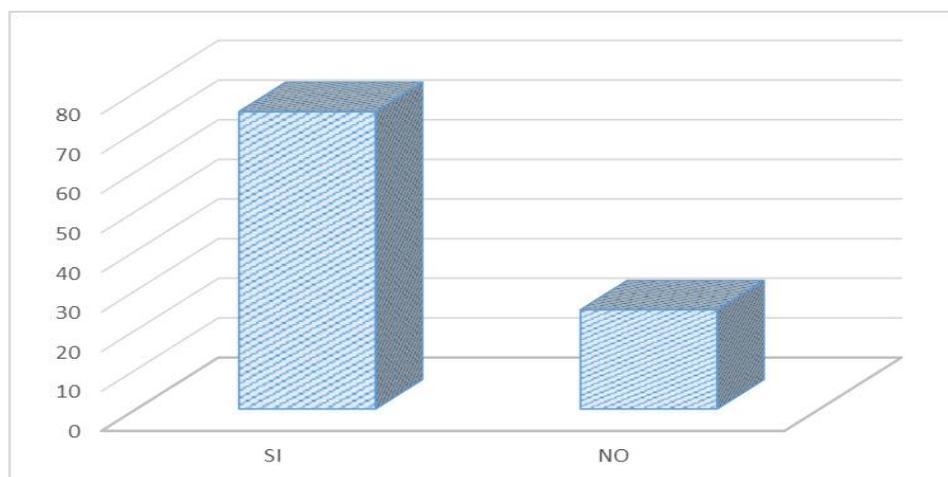


Figura 6. Inversión en responsabilidad social

Fuente. Autor del proyecto

La mayoría de los funcionarios de la alcaldía municipal de Abrego, manifiestan que la inversión es responsabilidad social y esta se ve reflejada en obras de infraestructura vial, lo cual en los últimos años ha ido creciendo.

Tabla 7.

Retos sociales y económicos

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Generación de fuentes de trabajo	1	5
Optimización de los servicios ofrecidos	3	15
Mejorar el medio ambiente	5	25
Aumentar el recaudo de impuestos	8	40
Gestionar recursos para la educación y salud	3	15
TOTAL	20	100

Nota. La tabla muestra los Retos sociales y económicos. Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Abrego (2016).

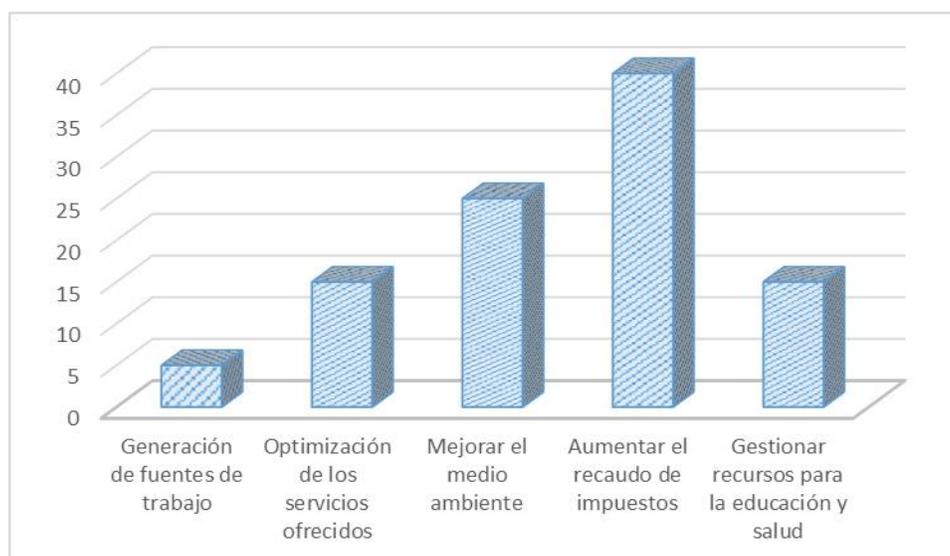


Figura 7. Retos sociales y económicos

Fuente. Autor del proyecto

En cuanto a los retos sociales y económicos, se afirmó que los principales desafíos para esta administración es aumentar el recaudo de impuestos, mejorar el medio ambiente, optimización de los servicios y gestionar recursos para la educación, siendo esto lo más importante y a lo que se le está dando una mayor trascendencia.

Tabla 8.

Beneficios sociales y económicos otorgados a la comunidad

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Generación de fuentes de trabajo	2	10
Gestión comunitaria	8	40
Servicios de calidad	3	15
Buena atención al cliente	7	35
TOTAL	20	100

Nota. La tabla muestra los Beneficios sociales y económicos otorgados a la comunidad. Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Abrego (2016).

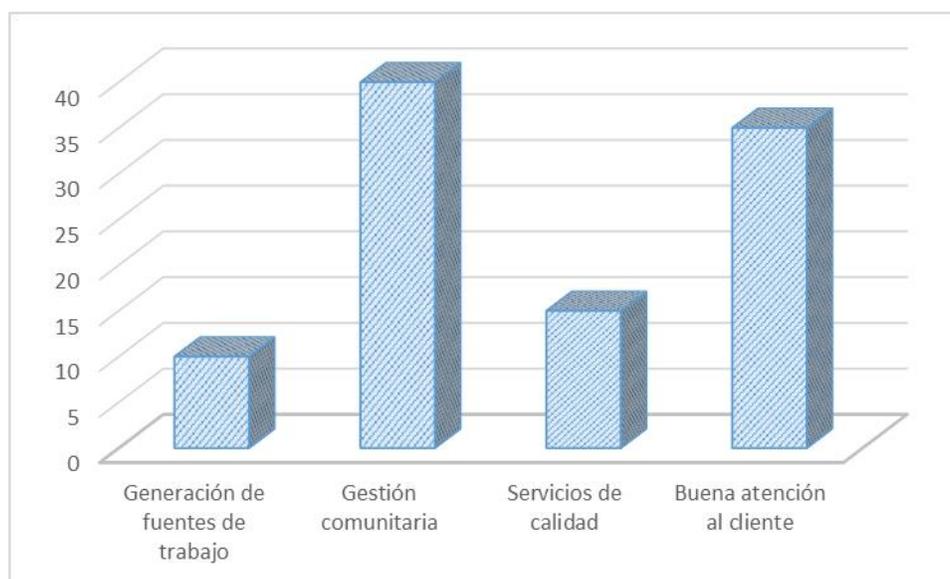


Figura 8. Beneficios sociales y económicos otorgados a la comunidad

Fuente. Autor del proyecto

El 40% de los funcionarios encuestados afirman que los beneficios sociales y económicos otorgados a la comunidad se ven reflejados en la gestión comunitaria realizada en la actual administración, de otra parte también hay beneficios en la buena atención al cliente, esto lo dice el 35%, siendo los aspectos más relevantes para la investigación.

Tabla 9.

Estrategias administrativas y económicas

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	14	70
NO	6	30
TOTAL	20	100

Nota. La tabla muestra las Estrategias administrativas y económicas. Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Abrego (2016).

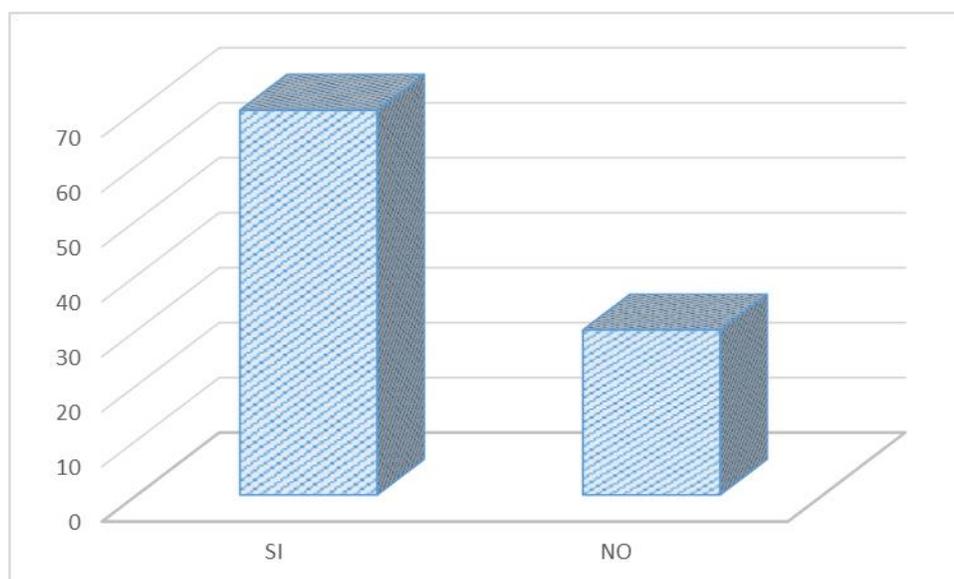


Figura 9. Estrategias administrativas y económicas

Fuente. Autor del proyecto

Una estrategia es el patrón o plan que integra las principales metas y políticas de una organización, y a la vez, establece la secuencia coherente de las acciones a realizar. Una estrategia adecuadamente formulada ayuda a poner en orden y asignar, con base tanto en sus atributos como en sus deficiencias internas, los recursos de una organización, con el fin de lograr una situación viable y original, así como anticipar los posibles cambios en el entorno y las acciones imprevistas de los oponentes inteligentes.

Teniendo en cuenta lo anterior se deben decir que en la alcaldía municipal de Abrego Norte de Santander, existen estrategias administrativas y económicas como son las capacitaciones ofrecidas a los funcionarios para lograr el mejoramiento de la calidad de vida, al igual que la atención al usuario.

Tabla 10.*Estrategias de mejoramiento económico*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Mejoramiento de la calidad de vida	2	10
Desarrollo laboral	1	5
Generación de fuentes de empleo	3	15
Mejorar la cultura de pago en impuestos	5	25
Proyectos educativos, ambientales, culturales, agropecuarios	9	45
TOTAL	20	100

Nota. La tabla muestra las Estrategias de mejoramiento económico. Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Abrego (2016).

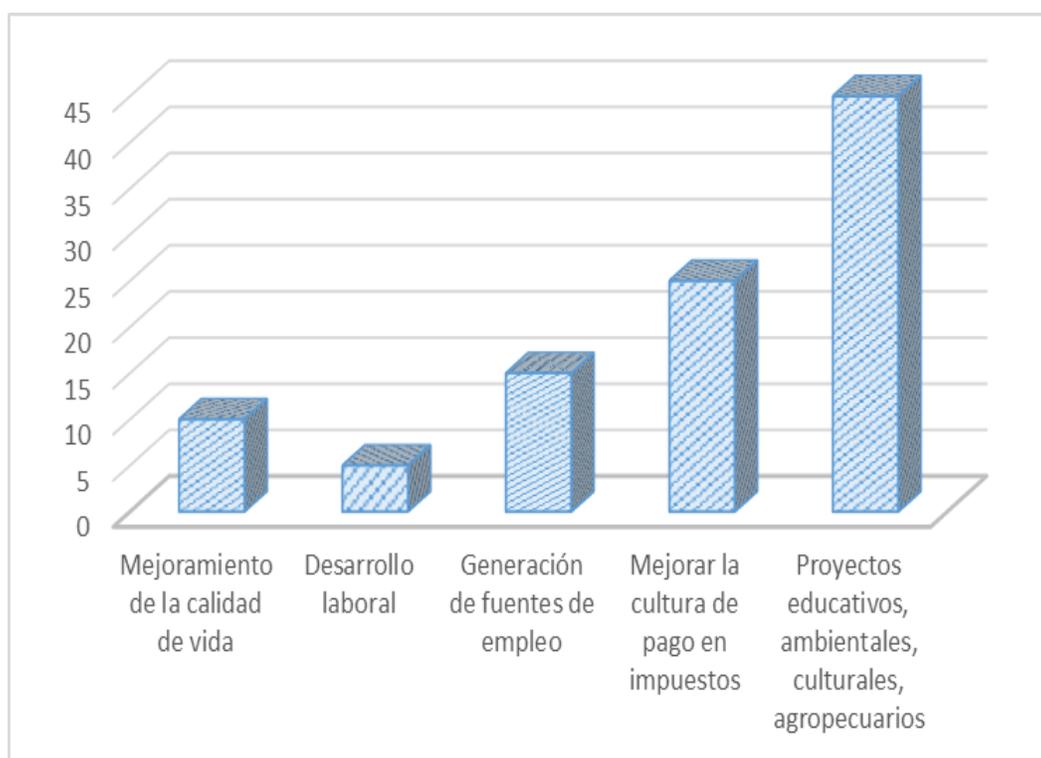


Figura 10. Estrategias de mejoramiento económico

Fuente. Autor del proyecto

Según la encuesta aplicada a los 20 funcionarios de la alcaldía municipal de Abrego, el 45% afirman que las estrategias de mejoramientos económico, que más se ha evidenciado en la población son los proyectos educativos, ambientales, culturales, agropecuarios, teniendo en cuenta que la agricultura es lo que se desarrolla la economía al municipio y la educación es el futuro del país.

Tabla 11.

Principios de la responsabilidad social

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Rendición de cuentas	0	0
Transparencia	0	0
Comportamiento ético	0	0
Respeto a los intereses de las parte interesadas	0	0
Respeto al principio de legalidad	0	0
Respeto a la norma internacional de comportamiento	0	0
Respeto a los derechos humanos	0	0
Todas las anteriores	20	100
TOTAL	20	100

Nota. La tabla muestra los Principios de la responsabilidad social. Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Abrego (2016).

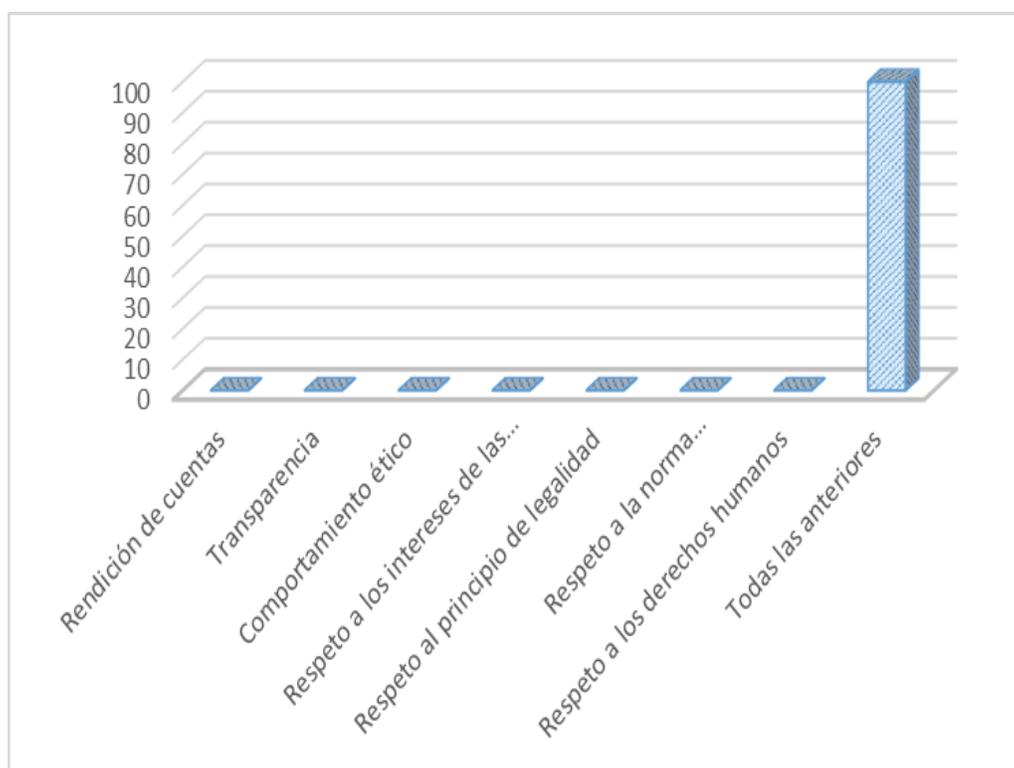


Figura 11. Principios de la responsabilidad social

Fuente. Autor del proyecto

Según la encuesta aplicada a 20 funcionarios de la alcaldía municipal, se debe decir que la mayoría de estos afirman que la rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las parte interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la norma internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos, son principios de la responsabilidad social, que más se aplica en la entidad, ya que son de vital importancia para el buen funcionamiento de la administración municipal.

Tabla 12.

Aspectos con los que la alcaldía tiene mayor relación

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Derechos humanos	7	35
Organización	2	10
Asuntos del consumidor	2	10
Prácticas laborales	2	10
Prácticas justas de operación	2	10
Medio ambiente	5	25
TOTAL	20	100

Nota. La tabla muestra los Aspectos con los que la alcaldía tiene mayor relación. Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Abrego (2016).

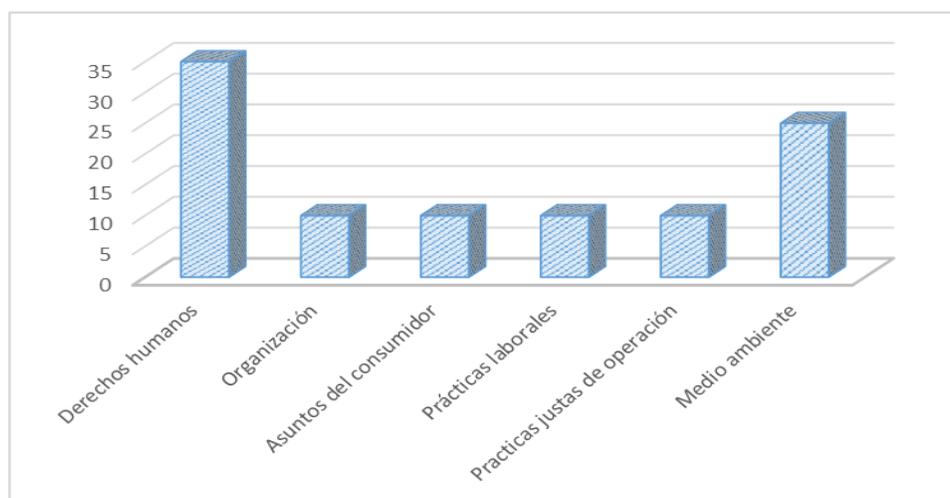


Figura 12. Aspectos con los que la alcaldía tiene mayor relación

Fuente. Autor del proyecto

En cuanto a los aspectos con los que la entidad tiene una mayor relación se debe decir que los derechos humanos y el medio ambiente, siendo estos parte fundamental de las entidades

públicas, ya que estos son inherentes al ser humano y merecen todo el respeto, de igual forma la organización, asuntos del consumidor, prácticas laborales y prácticas justas de operación, también son fundamentales ya que estas ayudan a tener un mejor clima organizacional en la alcaldía y así las labores se realizan con una mayor motivación y sentido de pertenecía a la entidad.

Tabla 13.

Prácticas de responsabilidad social

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Aporte a la comunidad	0	0
Calidad de vida laboral	0	0
Protección al medio ambiente	0	0
Marketin responsable	0	0
Todas las anteriores	20	100
TOTAL	20	100

Nota. La tabla muestra las Prácticas de responsabilidad social. Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Abrego (2016).

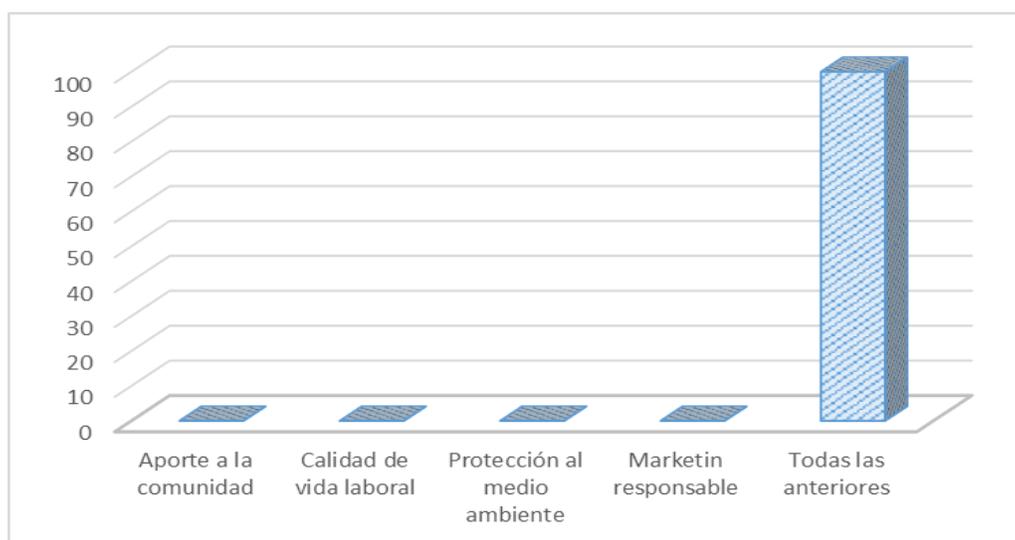


Figura 13. Prácticas de responsabilidad social

Fuente. Autor del proyecto

La alcaldía municipal de Abrego, Norte de Santander aporta a la comunidad en la calidad de vida laboral, protección al medio ambiente y marketin responsable, porque cuando hay campeonatos de futbol, la alcaldía patrocinan dichos eventos, de igual forma también aportan al medio ambiente en campañas de limpieza y cuidado del ambiente sano donando canecas o recipientes para la basuras, las cuales son ubicadas en sitios estratégicos de la población.

Tabla 14.

Forma en que se contribuye con el aumento del bienestar social

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Contribuye al desarrollo integral del empleado	0	0
Eleva los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia y efectividad	0	0
Identificación del empleado con la entidad en la cual labora	0	0
Programas de bienestar e incentivos	0	0
Todas la anteriores	20	100
TOTAL	20	100

Nota. La tabla muestra la Forma en que se contribuye con el aumento del bienestar social. Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Abrego (2016).

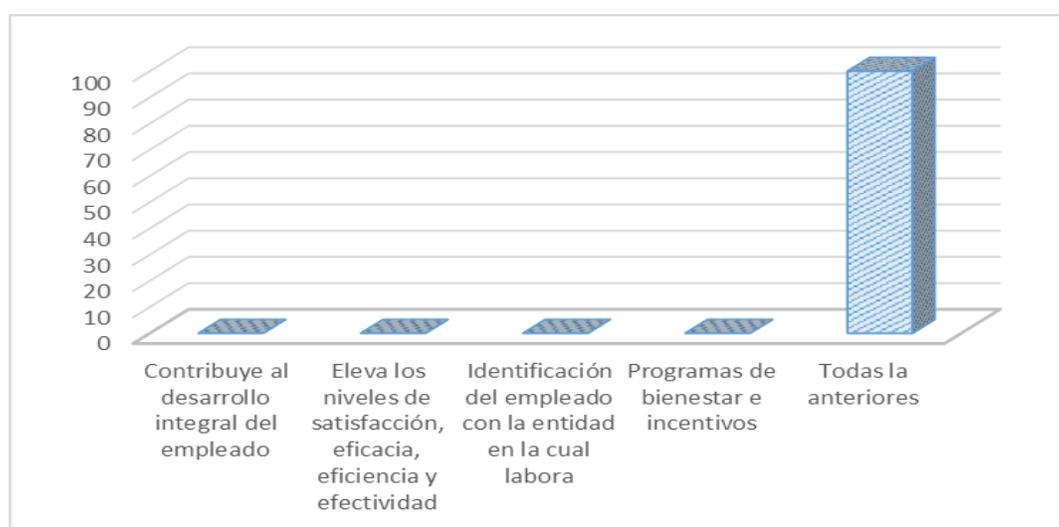


Figura 14. Forma en que se contribuye con el aumento del bienestar social

Fuente. Autor del proyecto

Teniendo en cuenta lo anterior se debe decir que el 100% de las personas encuestadas afirman que la alcaldía municipal contribuye al desarrollo integral del empleado, eleva los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia y efectividad, identificación del empleado con la entidad en la cual labora y programas de bienestar e incentivos, siendo estos aspectos muy importantes para este tipo de entidades.

Tabla 15.

Inversiones hechas para aumentar la cultura en la región

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Participación en festivales de teatro	6	30
Participación en eventos deportivos	7	35
Participación en festival de danzas regional	7	35
TOTAL	20	100

Nota. La tabla muestra la Inversiones hechas para aumentar la cultura en la región. Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Abrego (2016).

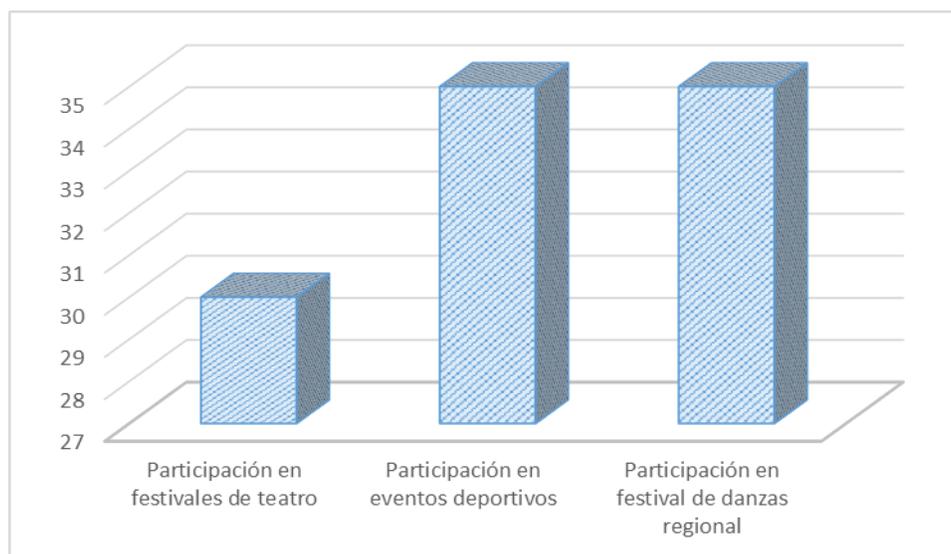


Figura 15. Inversiones hechas para aumentar la cultura en la región

Fuente. Autor del proyecto

La cultura es todo aquello, material o inmaterial, que identifica a un determinado grupo de personas, y surgen de sus vivencias en una determinada realidad. Dicho de otro modo, cultura es la manera como los seres humanos desarrollamos nuestra vida y construimos el mundo o la parte donde habitamos; por tanto, cultura es el desarrollo, intelectual o artístico.

En la alcaldía de Abrego Norte de Santander, la mayoría de los encuestados afirman que se realizan las inversiones en participaciones en eventos deportivos y festivales regionales de danzas y en menor porcentaje en festivales de teatro, con lo que se demuestra en un alto porcentaje que se tiene conciencia de la obligación que se tiene con la cultura y comunidad en general.

Tabla 16.

Conciencia ambiental

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
En la alcaldía se realiza la clasificación de residuos sólidos	3	15
Los servicios públicos son utilizados de forma adecuada	5	25
Implementación de capacitación sobre cuidado del medio ambiente	6	30
Existencia de proyectos y planes ambientales	6	30
TOTAL	20	100

Nota. La tabla muestra la Conciencia ambiental. Fuente: Encuesta aplicada a los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Abrego (2016).

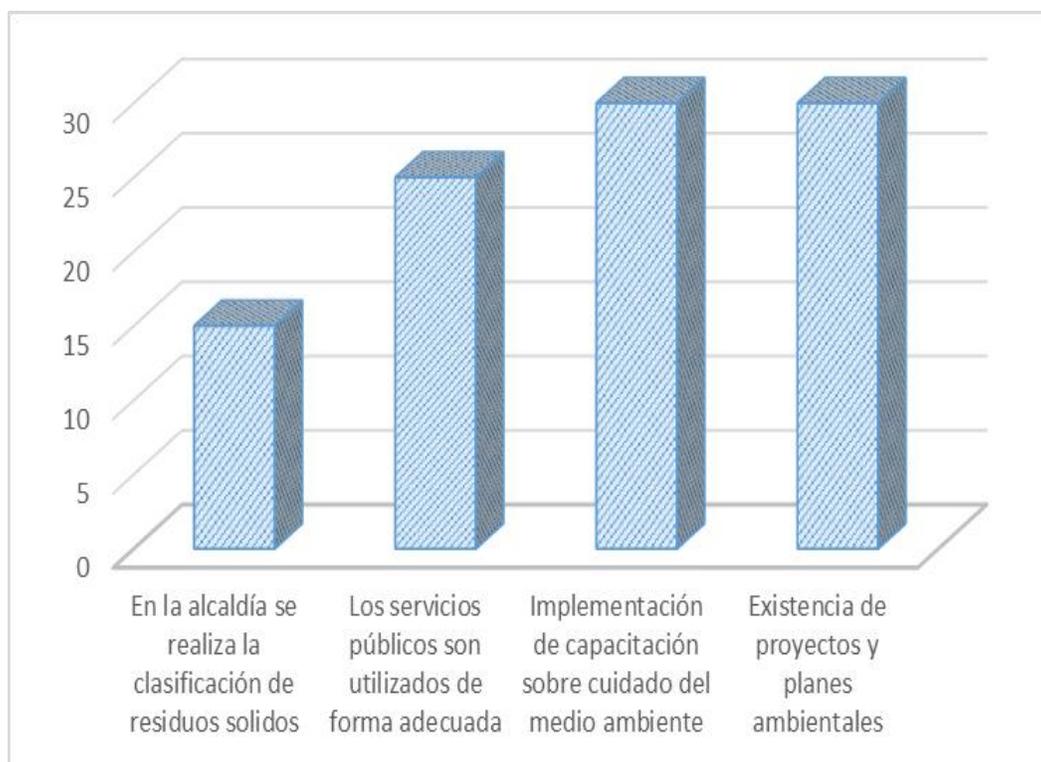


Figura 16. Conciencia ambiental

Fuente. Autor del proyecto

Teniendo en cuenta las respuestas dadas por los encuestados es necesario afirmar que el 30% de los funcionarios afirman que en la alcaldía se demuestra la conciencia ambiental por medio de la implementación de capacitación sobre cuidado del medio ambiente y la existencia de proyectos y planes ambientales, en un 30%, de otra parte en un 25% los servicios públicos son utilizados de forma adecuada y en un 15% se realiza la clasificación de los residuos sólidos, demostrando gran conciencia ambiental como también cuidado del mismo, siendo esto una de las responsabilidades de la entidad y comunidad en general.

4.1.2 Encuesta aplicada a los habitantes del municipio de Abrego, Norte de Santander. Teniendo en cuenta los resultados de la formula estadística aplicada al total de la población encuestada, y con el objetivo de evaluación de la responsabilidad social de la alcaldía Municipal de Abrego, Norte de Santander, se aplicó una encuesta a los 390 habitantes.

Tabla 17.

Principios de responsabilidad social que se identifican en la alcaldía.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Rendición de cuentas	0	0
Transparencia	0	0
Comportamiento ético	0	0
Respeto a los intereses de las parte interesadas	0	0
Respeto al principio de legalidad	0	0
Respeto a la norma internacional	0	0
Respeto a los derechos humanos	0	0
Todas las anteriores	390	100
TOTAL	390	100

Nota. La tabla muestra los Principios de responsabilidad social que se identifican en la alcaldía.. Fuente: Encuesta aplicada a los habitantes del municipio de Abrego (2016).

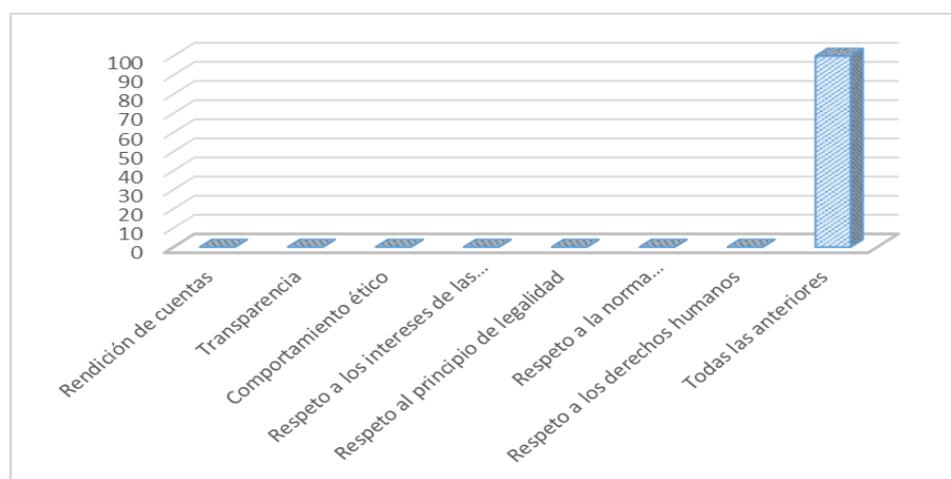


Figura 17. Principios de responsabilidad social que se identifican en la alcaldía.

Fuente. Autor del proyecto

Según los habitantes de la población de Abrego, Norte de Santander, la totalidad de los mismos afirman que la alcaldía realiza rendición de cuentas, son transparentes, poseen comportamiento ético, respeto a los intereses de las parte interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la norma internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos, siendo estos de gran importancia para el desarrollo de la comunidad en general.

Tabla 18.

Aspectos con los que se tiene mayor relación

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Participación activa y desarrollo	174	45
Derechos humanos	38	9
Organización	13	3
Asuntos del consumidor	16	5
Prácticas laborales	11	2
Practicas justas de operación	9	2
Medio ambiente	129	34
TOTAL	390	100

Nota. La tabla muestra los Aspectos con los que se tiene mayor relación. Fuente: Encuesta aplicada a los habitantes del municipio de Abrego (2016).

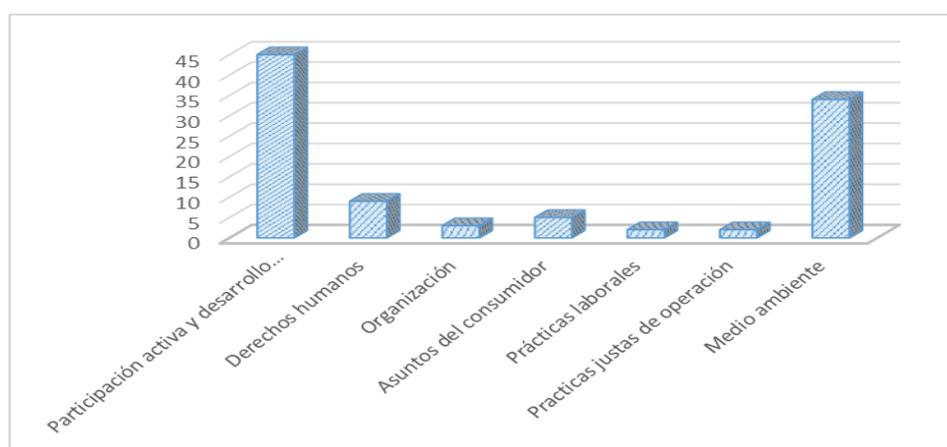


Figura 18. Aspectos con los que se tiene mayor relación

Fuente. Autor del proyecto

En cuanto a los aspectos con los que la alcaldía municipal tiene mayor relación se debe decir que el 45% dicen que hay una participación activa y desarrollo a la comunidad, de otra parte el 34% con el medio ambiente, le sigue en su orden los derechos humanos con un 9%, siendo estos factores los más importantes para la comunidad.

Tabla 19.

Prácticas de responsabilidad social aplicadas en la alcaldía

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Aporte a la comunidad	196	50
Calidad de vida laboral	35	9
Protección al medio ambiente	141	36
Marketin responsable	18	5
TOTAL	390	100

Nota. La tabla muestra las Prácticas de responsabilidad social aplicadas en la alcaldía. Fuente: Encuesta aplicada a los habitantes del municipio de Abrego (2016).

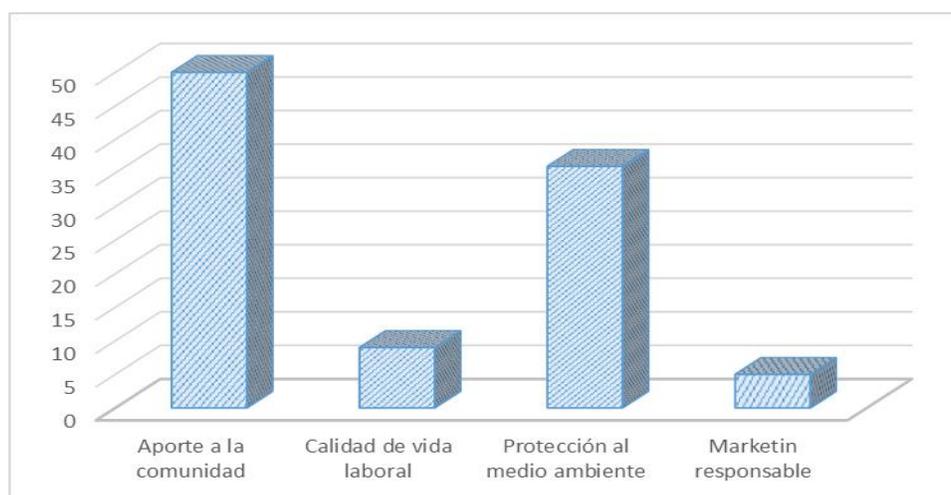


Figura 19. Prácticas de responsabilidad social aplicadas en la alcaldía

Fuente. Autor del proyecto

El aporte a la comunidad y la protección al medio ambiente, son factores en los que la alcaldía muestra su responsabilidad social, esto lo afirma el 50 y 36%, de otra parte el 9 y 5% dicen que esto se ve en la calidad de vida y el marketing responsable que se desarrolla en la comunidad.

Tabla 20.

Forma en que se contribuye al aumento del bienestar social

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Contribuye al desarrollo integral del empleado	77	20
Eleva los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia y efectividad	93	24
Identificación del empleado con la entidad en la cual labora	105	27
Programas de bienestar e incentivos	115	29
TOTAL	390	100

Nota. La tabla muestra las forma en que se contribuye al aumento del bienestar social. Fuente: Encuesta aplicada a los habitantes del municipio de Abrego (2016).

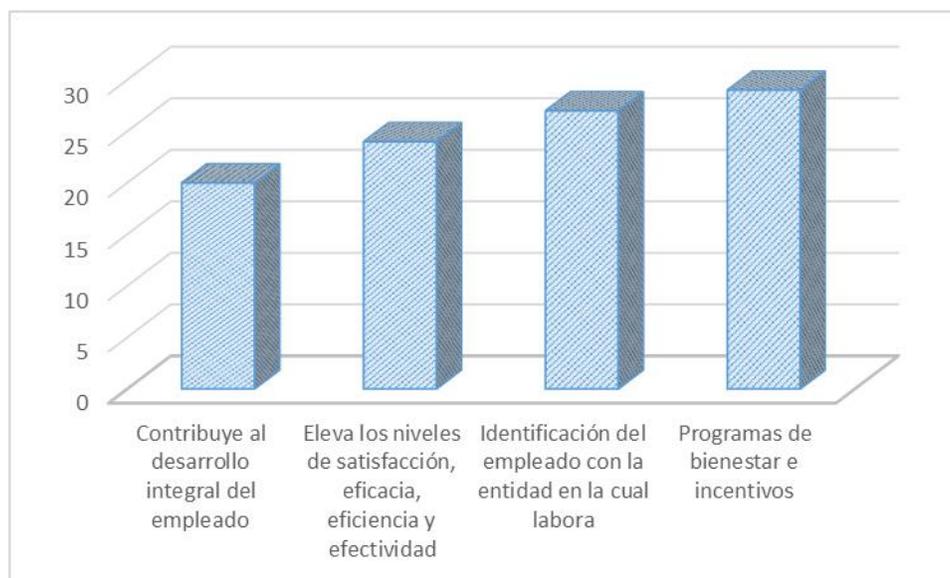


Figura 20. Forma en que se contribuye al aumento del bienestar social

Fuente. Autor del proyecto

De los 390 encuestados habitantes de la población de Abrego, el 29% afirman que la alcaldía contribuye al aumento del bienestar social, con programas de bienestar e incentivos, de otra parte el 27% lo hace a través de la identificación del empleado con la entidad en la cual labora, el 24 y 20%, eleva los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad y contribuye al desarrollo integral del empleado

Tabla 21.

Inversiones hechas para aumentar la cultura en la región

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Participación en festivales de teatro	92	23
Participación en eventos deportivos	179	46
Participación en festival de danzas regional	119	31
TOTAL	390	100

Nota. La tabla muestra la Inversiones hechas para aumentar la cultura en la región. Fuente: Encuesta aplicada a los habitantes del municipio de Abrego (2016).

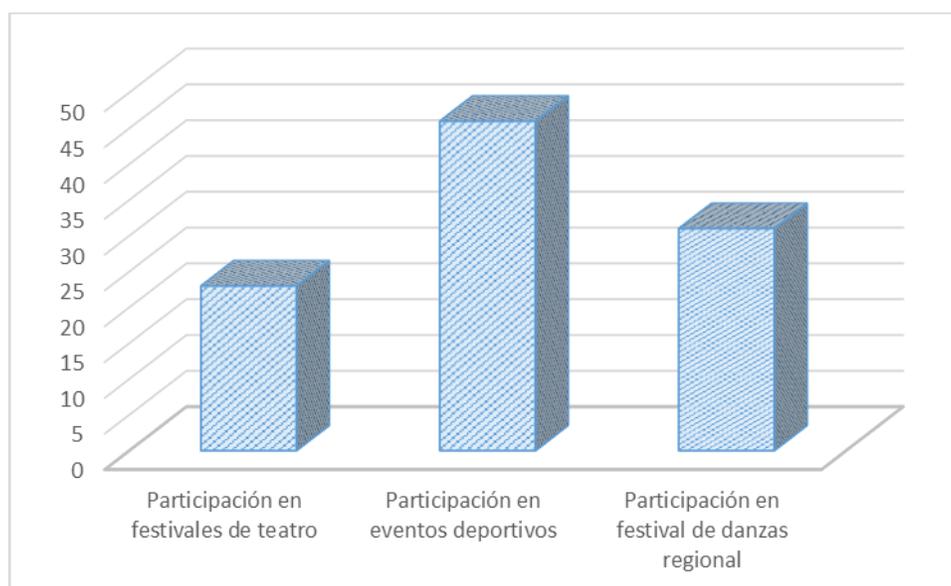


Figura 21. Inversiones hechas para aumentar la cultura en la región

Fuente. Autor del proyecto

En cuanto a las inversiones hechas por la alcaldía a la comunidad de Abrego el 46% afirma que se hacen inversión en participación de eventos deportivos, festivales de danzas en un 31% y la participación en festivales de teatro en un 23%, ayudando con esto a fomentar la cultura y logrado que jóvenes se vincules a estos programas, evitando que caigan en problemas de drogadicción que tanto aquejan a la población en estos tiempos.

Tabla 22.

Forma de demostrar la conciencia ambiental

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
En la empresa se realiza la clasificación de residuos solidos	115	29
Los servicios públicos son utilizados de forma adecuada	109	28
Implementación de capacitación sobre cuidado del medio ambiente	52	14
Existencia de proyectos y planes ambientales	114	29
TOTAL	390	100

Nota. La tabla muestra la forma de demostrar la conciencia ambiental. Fuente: Encuesta aplicada a los habitantes del municipio de Abrego (2016).

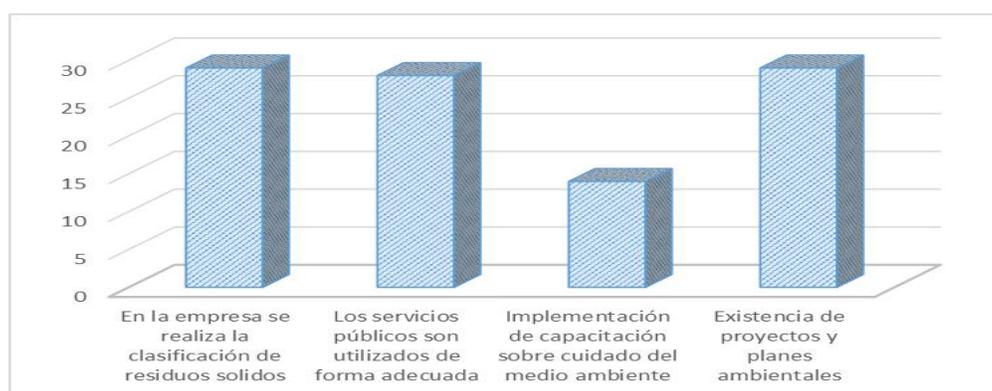


Figura 22. Forma de demostrar la conciencia ambiental

Fuente. Autor del proyecto

La comunidad demuestra su conciencia ambiental, ya que en las empresas se realiza la clasificación de los residuos sólidos, los servicios públicos son utilizados de forma adecuada y existen proyectos y programas ambientales, contribuyendo de esta forma a mejorar y conservar el medio ambiente, haciéndolo más agradable para la convivencia de la comunidad.

Tabla 23.

Reflejo de los ingresos en el balance social y exposición a los habitantes

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	272	70
NO	118	30
TOTAL	390	100

Nota. La tabla muestra la Reflejo de los ingresos en el balance social y exposición a los habitantes. Fuente: Encuesta aplicada a los habitantes del municipio de Abrego (2016).

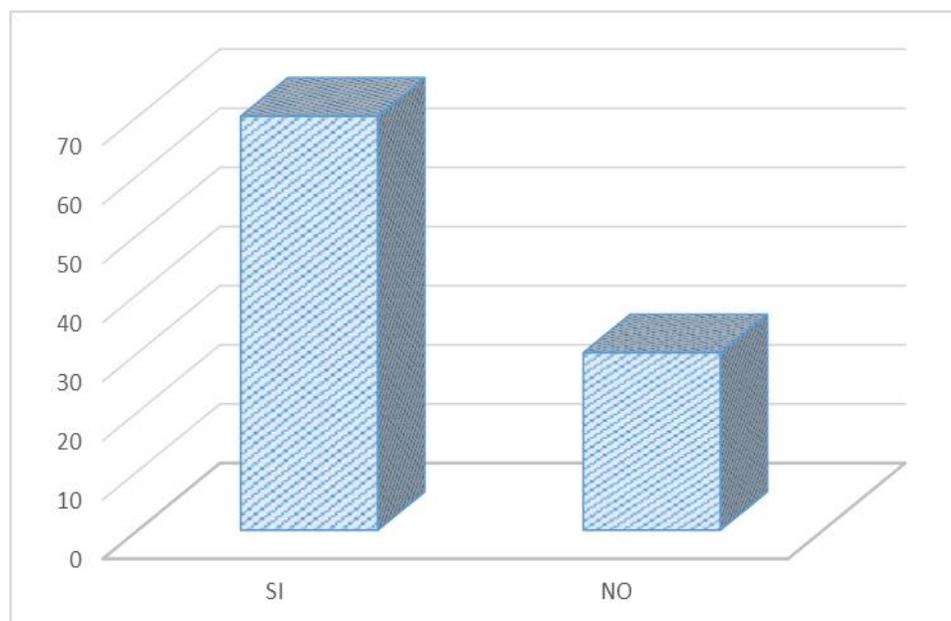


Figura 23. Reflejo de los ingresos en el balance social y exposición a los habitantes

Fuente. Autor del proyecto

El Balance Social 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 pública la responsabilidad social empresarial, construyendo mayores vínculos entre la empresa, su personal y propietarios, la sociedad y el medioambiente. Teniendo en cuenta el concepto de responsabilidad social se debe decir, que el 70% de los habitantes de Abrego, afirman que los ingresos se reflejan en dicho balance y esto es explicado a la comunidad, lo que hace que la administración sea más transparente con sus cuentas en la comunidad.

Tabla 24.

Conciencia de la responsabilidad social

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	390	100
NO	0	0
TOTAL	390	100

Nota. La tabla muestra la Conciencia de la responsabilidad social. Fuente: Encuesta aplicada a los habitantes del municipio de Abrego (2016).

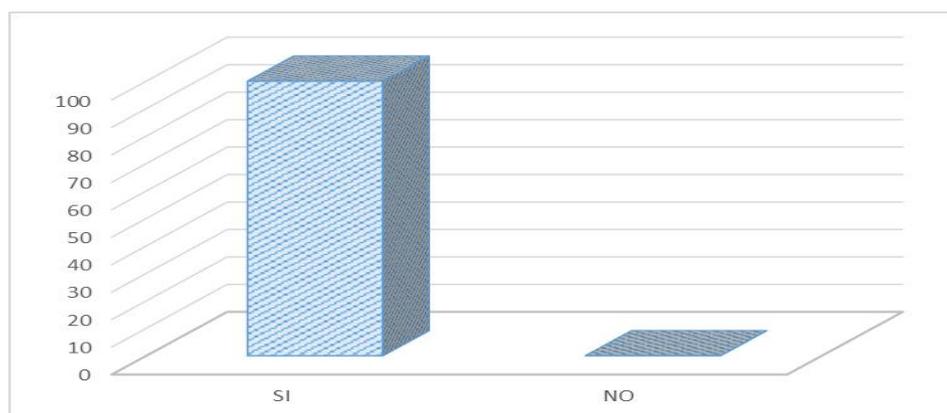


Figura 24. Conciencia de la responsabilidad social.

Fuente. Autor del proyecto

El 100% de los habitantes encuestados afirman que la alcaldía municipal de Abrego, tiene conciencia de responsabilidad social, con la población y esto se demuestra en las obras que se ha realizado y la participaciones en los diferentes eventos realizados por la comunidad.

4.1.3 Diagnostico a través de la matriz DOFA. Para alcanzar este objetivo y definir la situación real de la administración se aplicó un análisis matriz DOFA, que consistió en estudiar la organización desde una perspectiva tanto interna como externa, teniendo en cuenta la Norma Técnica Colombiana ISO 26000, con el fin de conocer su responsabilidad social y económica en la población .

El uso de ésta herramienta (Matriz DOFA) permitió realizar un análisis que a continuación se muestra y el cual contó con una fase diagnóstica que permitió conocer los aspectos más relevantes de la información recolectada, sus fortalezas y oportunidades que generaban eficiencia y valor a la gestión; así como sus amenazas y debilidades, que entorpecían un buen desempeño; y una fase estratégica de mejoramiento a emplear en cada una de las problemáticas identificadas a través del cruce de las variables mencionadas.

Fase diagnóstica de la Matriz DOFA. En esta fase, fue necesaria la claridad en la identificación de cada una de las variables en juego, elaborando un listado de los factores tanto internos como externos que se presentaron, para luego ser ponderados y escoger así aquellos que en realidad afectaron la eficiencia de la gestión. En la siguiente tabla, se muestra la matriz DOFA elaborada a partir de la información recolectada a lo largo de la investigación.

Fase estratégica de la Matriz DOFA. La fase estratégica en el análisis DOFA, se refiere a todas aquellas acciones necesarias para disminuir las problemáticas identificadas en la fase de diagnóstico, y representa el análisis pues es la planeación estratégica que llevará a la institución a integrar procesos que se anticipen o minimicen las amenazas del medio, el fortalecimiento de sus debilidades, el potenciamiento de sus fortalezas y el real aprovechamiento de sus oportunidades.

Tabla 25

Matriz DOFA

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. La administración no cuenta con la estructura organizacional completa. 2. No se presta un buen cubrimiento sobre la Cabecera Municipal del servicio público de acueducto conforme a parámetros de calidad. 3. No existe un control eficiente en la ejecución de las políticas públicas en el municipio. 4. La infraestructura tiene un inapropiado diseño presentando un difícil acceso al personal discapacitado y la correcta organización de su planta física. 5. En el proceso de toma de las decisiones por parte de la administración en beneficio del municipio, no se tiene en cuenta la ciudadanía. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se implementan estrategias para el cuidado del medio ambiente que se han pactado en las cumbres internacionales. 2. Creación de proyectos de participación activa de la comunidad en el ejercicio de control ciudadano a través de veedurías u otros grupos organizados. 3. Apoyo de Entes gubernamentales a la gestión para el desarrollo del municipio. 4. Actualización de normatividades focalizadas al control de la corrupción presentada en la administración municipal. 5. Se incentiva la cultura de responsabilidad social empresarial en el municipio.
FORTALEZAS	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Se realizan buenos aportes al proceso de mejora continua de la gestión diseñando o aplicando métodos ambientales o sociales más eficientes para la provisión de bienes, obras y servicios a la comunidad, con el fin de contribuir a la solución de problemas sociales, ambientales o éticos. 2. Mantiene canales abiertos de comunicación como mecanismos para recibir y direccionar sugerencias, opiniones, y para medir el grado de satisfacción del servicio y mejorar la calidad del mismo. 3. Optimiza el impacto de su inversión social movilizando recursos Públicos en favor de la comunidad. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Existe una falta de cultura por parte de los habitantes del municipio en prácticas de responsabilidad social empresarial y sustentabilidad. 2. No existe el suficiente compromiso de la gestión de las entidades locales con respecto a responsabilidad social empresarial. 3. Cambios de legislativos y normatividades. 4. Posibles actos de Corrupción. 5. Problemas de alteración del orden público.

Tabla 25 (Continuación)

4. Orienta a sus empleados sobre la práctica de comportamientos éticos, e implementa controles que buscan evitar los posibles actos de corrupción.

5. Realiza evaluación de riesgos, impactos y oportunidades relacionadas al cambio climático, que pudiera subsanar bajo alianzas estratégicas o gestiones administrativas.

ESTRATEGIAS DA

Es necesario que la institución se realice las asesorías respectivas de los entes de control de manera permanente.

D3-A3

Realizar campañas educativas e informativas con la comunidad para lograr una participación efectiva en responsabilidad social empresarial.

D5-A1

Desarrollo de estrategias, en conjunto con las entidades locales que logren la conservación y eficiente suministro de agua potable.

D2-A2

Reestructurar los planes de seguridad que salvaguarden la infraestructura física del palacio municipal.

D4-A5

ESTRATEGIAS DO

Estudiar programas de acuerdo a los pactos globales del medio ambiente que garanticen la eficiente prestación del servicio de agua potable.

O1-D2

Reside sanar la estructura organizacional con base a las normas de control del estado que prevengan así posibles actos de corrupción.

O4 D1

Gestionar recursos y /o convenios con los entes gubernamentales que permitan remodelar la planta física y brinden un fácil acceso a sus instalaciones.

O3-D4.

Lograr una mayor participación ciudadana incentivando en ellos una cultura de responsabilidad social empresarial y lograr de esta manera una efectiva toma de decisiones.

O5-D5.

ESTRATEGIAS FA

Desarrollar mecanismos de comunicación que inviten a la comunidad a crear una cultura de RSE en el municipio. F2-A1.

Implementar programas de inversión social, de urgente atención, mitigando así los problemas de orden público. F3-A4.

Intensificar en los empleados y/o funcionarios, los controles de comportamiento ético que logre erradicar los actos de corrupción.

F4-A5.

Crear convenios con las entidades locales para que se unan en la participación de programas ambientales y otros sobre la RSE.

F5-A2.

Mantener empleados capacitados a la vanguardia ante cambios en la legislación nacional, que pongan en riesgo la ejecución de las políticas de inversión del gobierno municipal.

F1-A3.

ESTRATEGIAS FO

Mejorar los impactos y oportunidades relacionados al cambio climático con base en los resultados presentados de las cumbres mundiales de pactos sobre el medio ambiente.

O1-F5

Mantener un eficiente control a través de veedurías ciudadanas sobre el manejo de los recursos públicos.

O2-F3

Fortalecer los procesos de formación y los planes de capacitación del personal de la administración enfocado en estrategias que mitiguen la corrupción que se presente o se pueda presentar en la institución.

O4-F4

Aumentar la eficiencia y eficacia de cada uno de los procesos de gestión y diseños de métodos ambientales o sociales por medio del apoyo de los entes gubernamentales

O3-F1

Tabla 25 (Continuación)

Fortalecer las juntas de acción comunal con el fin de que ejerzan control ciudadano sobre las políticas públicas del gobierno municipal.
O2-D3.

Usar los canales de comunicación apropiados para incentivar la cultura de responsabilidad social empresarial en el municipio.
O5-F2

Nota. La tabla muestra las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades. Fuente: Autor del proyecto (2016).

4.1.4 Diagnóstico situacional. Según las encuestas aplicadas a los 390 habitantes del municipio de Abrego, Norte de Santander y 20 funcionarios de la alcaldía municipal y observaciones oculares, se puede decir que existe satisfacción con la labor desempeñada por el alcalde actual en los programas dirigidos a la comunidad, no solo de la zona urbana sino también rural con el arreglo de las vías.

De otra parte se pudo observar que se presentan limitantes en el acceso de personas discapacitadas al recinto y a las distintas dependencias de la institución no tiene ramplas de acceso y salida adecuadas para este tipo de población, es de vital importancia adecuar las instalaciones para mejorar la prestación del servicio a este tipo de población.

De igual forma, la comunidad considera que los servicios que ofrece la alcaldía son muy buenos ya que se puede acceder a ellos con facilidad, no obstante se debe mejorar en muchos aspectos para llegar a la optimización de los mismos, así como generar canales de comunicación efectivos que permitan a los habitantes acceder a los programas que se ofrecen en la administración, especialmente con los habitantes de la zona rural.

En cuanto a las actividades de promoción ecológica se resalta las jornadas de arborización y limpieza al afluente que surte de agua el acueducto municipal, así como la implementación de las normatividades vigentes que se diseñan a nivel mundial para mitigar el calentamiento global que hoy en día aqueja a la población mundial. Estas campañas se hacen de la mano de otras entidades públicas como lo son escuelas, colegios y el SENA. Se resalta además las cuadrillas de personal contratado temporalmente para mantener el parque y las zonas de recreación del municipio.

4.2 Identificar los beneficios que ha traído la responsabilidad empresarial a las comunidades en el país.

El enfoque para la Responsabilidad Social Empresarial que se diagnóstica debe contener elementos de la teoría de sistemas y de la complejidad, con unos componentes tanto en la parte conceptual como por sus destinatarios o afectados y de cierta forma unas beneficios que se mencionan a continuación:

Los propietarios. El enfoque que debe realizarse frente a este grupo de interés, se da en un marco de productividad donde en el afán de obtener mejores resultados, se avanza sin tener en cuenta los efectos que se pueden causar en los demás grupos de interés y en el medio ambiente. Es por esta razón, que “es importante analizar la relación entre Responsabilidad Social Empresarial y rentabilidad porque la empresa debe limitar sus acciones para el incremento de su utilidad” (Valenzuela, 2004)

“Aquellos empresarios que ven en la Responsabilidad Social una estrategia competitiva para la consecución de los fines empresariales, saliendo beneficiados también los demás stakeholders”. (Valenzuela, 2004).

Teniendo en cuenta esta apreciación es posible afirmar que podría lograrse una adecuada integración entre lo económico y lo social, demostrando trabajo en equipo, enmarcándolo en la estrategia empresarial y así permitiendo el mejoramiento del entorno social. Se debe lograr la intervención de todos los afectados con las interacciones de la empresa con el fin de buscar el reconocimiento de los propietarios a los demás stakeholders como interlocutores válidos para el diseño y la ejecución de otras estrategias de responsabilidad social.

El Medio Ambiente. Este grupo de interés se enmarca dentro de la intención de comprender la relación de la persona con la naturaleza a través del trabajo, así ninguno de los dos debe ser ajena entre los ellos. Por lo que no puede olvidarse la responsabilidad que se tiene con la sociedad, la naturaleza, las personas, de realizar de manera correcta todas nuestras acciones.

Teniendo en cuenta lo anterior, se observa que en la actualidad existe una legislación muy importante al respecto del cuidado del medio ambiente; desde la constitución hasta las norma ISO 14000; algunas de ellas, que obligan a los empresarios a poner a su consideración, en su quehacer diario, interactuar con el medio ambiente, y con todos los grupos de interés.

Por esta razón, las autoridades competentes en materia ambiental y el gobierno, no sólo deberían atender los requerimientos de los grupos afectados si no que deberían asumir una

política proactiva y socialmente responsable; mediante diversos mecanismos de participación y así estimular y hacer parte de los pactos sociales en defensa del desarrollo sostenible.

(Valenzuela, 2004)

La Sociedad. Dentro de este elemento, que hace parte de la responsabilidad social, debemos contemplar a la comunidad cercana a la empresa, la ciudadanía, los proveedores, los clientes, los competidores, el gobierno y los demás grupos de interés que en cualquier momento pueden verse afectados con las actuaciones de la empresa. Se pueden mencionar algunos elementos clave de la Responsabilidad Social Empresarial como: la actividad voluntaria que va más allá del cumplimiento de la ley, el impulso desde la empresa y la gestión empresarial y la acción sistémica no ocasional. (Michael, 2007).

En este marco, es posible anotar que teniendo en cuenta las anteriores apreciaciones, se puede lograr la integración de las empresas en su entorno local. Es por esto, que las empresas contribuyen al desarrollo de las comunidades en las que se insertan, sobre todo de las comunidades locales.

Los Empleados. La Responsabilidad social debe atender las expectativas de los trabajadores, considerando aspectos como el equilibrio entre trabajo, familia y ocio, igualdad de retribución y de perspectivas profesionales, la seguridad en el trabajo y políticas no discriminatorias en la contratación.

Estos aspectos son los que básicamente se deben tener en cuenta para determinar qué tan

Socialmente responsable es una empresa, ya que en la equidad y justicia es en donde se basa el buen gestionar de una empresa y en lo que genera motivación y compromiso de los empleados hacia una organización.

Las prácticas responsables en lo social afectan en primer lugar a los trabajadores. Es así como se analizan aspectos como la inversión en recursos humanos, la salud y la seguridad, y la gestión del cambio. En la actualidad uno de los desafíos más importantes es el de contar con personal calificado y lograr que permanezcan al servicio de una sola organización. En este contexto, es posible incluir medidas que logren el compromiso de los empleados mediante el aprendizaje permanente, las tareas de responsabilidad a los trabajadores, el conocimiento permanente de la empresa, conseguir un mayor equilibrio entre trabajo, familia y ocio, etc.; aspectos que coadyuvan a incrementar el cumplimiento de los objetivos por parte de los funcionarios.

De otra parte se debe también decir que la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es un elemento útil y eficaz para mejorar notablemente el modelo productivo de una empresa, porque une los criterios de eficiencia, sostenibilidad y prosperidad con el añadido valor de la diversidad, igualdad de oportunidades, respeto, tolerancia, etc.

La RSE por si constituye una gran oportunidad de mejorar los beneficios y bondades de las empresas, ya sea grande o pequeña. Varios estudios demuestran que las empresas que avanzan y progresan en las políticas de RSE obtienen más productividad lo que repercute directamente en los resultados.

Entre los beneficios para la empresa, se puede destacar:

Mejor capacidad de contratación y permanencia de los empleados. Las personas admiran a las empresas que valoran a sus empleados, que les dan soporte y ayuda continua, aun en momentos difíciles. Además que los empleados se sienten más motivados y a gusto con el comportamiento de dicha empresa como tal. Esto estimula a que los empleados permanezcan en la empresa y valore su empleo.

Mayor lealtad del consumidor

Valoración de la imagen y de la marca.

Las prácticas de responsabilidad social agregan valor a los negocios de la empresa, la cual puede valerse de ese potencial diferenciador para sus estrategias de negocios.

De igual forma es importante destacar que el sostenimiento del negocio a largo plazo, la perennidad de la empresa constituye también motivo de preocupación para los inversionistas. Las prácticas socialmente responsables disminuyen las contingencias de la empresa y permiten su control, reduciendo el riesgo del negocio como un todo.

Todo lo anterior ha traído beneficios a las entidades, ya que han logrado ofrecer rendimiento óptimo a nivel global, busca obtener herramientas exitosas con el objetivo de generar beneficios para todos los empleados, los clientes y los accionistas mediante la mejora continua en: seguridad de conducción, la calidad del servicio, la sostenibilidad y la eficiencia.

Dichas mejoras promueven entornos de trabajo seguros para los colaboradores, asegurando que los servicios superen las expectativas de los clientes, y adicionando un superior reconocimiento a la empresa como líder de la industria.

De igual forma se orienta a la utilización de servicios de calidad que tengan un impacto significativo sobre los resultados en el campo y por tanto, superan las expectativas del consumidor. En excelencia operativa se incluyen medidas responsables de la calidad, el costo y la entrega, para la mejora continua.

En cuanto a desarrollo sostenible y medio ambiente las entidades trabajan en la mejora de la reputación como un socio de la confianza y de la comunidad. La empresa interactúa con los clientes, proveedores, gobiernos y comunidades sobre cuestiones del ambiente, la prestación de beneficios sociales y económicos en los lugares donde tiene operación, y dicha interacción es un aspecto clave para la excelencia operativa del negocio. Se alinea con la Iniciativa de mejora de los resultados.

Todo lo anterior permite afirmar que dentro de los antecedentes que se han mencionado en el trabajo de investigación se encuentra los factores que dieron origen al estudio, contemplados en el plan de Desarrollo del Municipio de Abrego, faltando entre otros aspectos el diseño de todas las políticas para que se concentren en un marco global y no como marcos individuales. De otra parte los acontecimientos que acompañan el origen del problema: novedad de la RSE en el sector público y poca normatividad que lo regula. Al igual que las variables históricas que produjeron el problema.

Teniendo en cuenta todos estos referentes, se puede afirmar que la responsabilidad social empresarial es un componente de desarrollo social que involucra a los diferentes actores inmersos en este desarrollo de cada municipio y especialmente en la población de Abrego, Norte de Santander es un concepto que ha ido transformando y afianzando a nivel empresarial y que se ha convertido en una herramienta de soporte dentro del mercado, esta dinámica de la responsabilidad social, que como su nombre lo indica tiene implicaciones sociales, carece de participación, promoción, regulación, y control de manera continua por parte del Estado en lo referido a todos aquellos proyectos inscritos dentro de los programas que involucran a la comunidad, así mismo como la creación de entes reguladores desde la misma empresa, en cuanto a seguimiento y continuidad de los programas.

Por lo que se puede afirmar que la responsabilidad social en el municipio de Abrego a medida debe ir construyéndose en acuerdos en torno a los grandes objetivos que convienen a todos los miembros de la comunidad, pues se trata de acuerdos sobre los logros que deben alcanzarse, el proceso que debe emprenderse para alcanzarlos, los esfuerzos financieros y operativos que corresponden a cada uno de los responsables de lograrlos, las acciones en torno a las cuales se moviliza la comunidad y el mecanismo para vigilar los avances del proceso emprendido.

4.3 Programa de Responsabilidad Social con el fin de proponer estrategias para el buen funcionamiento y así mejorar su aspecto económico y social.

La responsabilidad social Empresarial (RSE) es un compromiso adquirido por empresas dedicadas generalmente a la persecución de fines económicos o comerciales. Dicho compromiso es voluntario y busca el mejoramiento social, económico y ambiental de la sociedad. La RSE es también conocida como Responsabilidad Social Corporativa.

Teniendo en cuenta el concepto anterior se debe decir que en las empresas es necesario cumplir con las normas vigentes en cuanto a la responsabilidad social y la legislación laboral, cuidando del medio ambiente y la normatividad con respecto a su actividad económica.

Por último el concepto de responsabilidad social empresarial, tiene diversas acepciones, dependiendo de quién lo utilice. Las más holísticas y progresistas hacen referencia a que una empresa es socialmente responsable, cuando en su proceso de toma de decisiones valora el impacto de sus acciones en las comunidades, en los trabajadores y en el medio ambiente e incorpora efectivamente sus intereses en sus procesos y resultados.

Introducción

A continuación se propone el programa de responsabilidad social para el municipio de Ábrego con el fin de exponer estrategias para el buen funcionamiento de la alcaldía y así mejorar

su aspecto económico y social, asegurando el mantenimiento y sostenibilidad, como también apoyando el talento humano como factor principal en la organización.

Objetivo General

Crear unos procesos fácilmente aplicables a la alcaldía de Ábrego, que garantice el desarrollo personal para su recurso humano y crecimiento de la organización, a través de actos socialmente responsables, que se vean aportados por los empleados.

Objetivos Específicos

Además de los beneficios que recibe la sociedad por esas acciones, la alcaldía del municipio de Ábrego también puede resultar favorecida por los efectos que causa la Responsabilidad Social Empresarial en las personas que de alguna manera interactúan con la misma. Por esa razón, la Responsabilidad Social Empresarial, aunque es voluntaria y sin fines de lucro, a la larga puede convertirse en una inversión que da como resultado beneficios financieros a mediano o largo plazo. Esto es principalmente porque la puesta en marcha de esas actividades e iniciativas provoca que los clientes se vuelvan más leales y se incrementen las ventas.

La Responsabilidad Social Empresarial hace que los empleados desarrollen una visión positiva de su lugar de trabajo, lo que los hace sentirse más confiados, aumentando así la disposición que tienen hacia el trabajo y por consiguiente siendo más productivos. Toda la cadena de valor de la empresa se ve beneficiada porque su imagen mejora y esto da como

resultado que sea más fácil captar nuevos clientes y entrar en nuevos mercados, dinamizando con eso toda la empresa y toda su cadena de valor.

Contribuir a mejorar la calidad de vida del personal que labora en la alcaldía, lograr un adecuado desempeño organizacional que garantice la sostenibilidad, motivar al personal, capacitar al personal con el objetivo de conocer de forma adecuada la empresa, diseñar programas de educación para los empleados y sus hijos.

Visión general. La alcaldía municipal de Ábrego, debe ser reconocida por su buena gestión en favor de la comunidad, logrados a través de actos de responsabilidad social empresarial.

Creación del modelo de gestión basado en responsabilidad social empresarial

El modelo de gestión que se planteará a continuación, presenta una visión globalizada y orientada al interior de la organización, logrando sistematizar los procesos claves y relevantes que intervienen en la alcaldía de Ábrego.

Después de estructurados los pasos que inciden para la adopción de políticas de responsabilidad social dentro de la empresa, nos dan un panorama más amplio para desarrollar el modelo de gestión basado en cuatro (4) fases fundamentales, las cuales llevarán a lograr una ventaja competitiva, mayor eficiencia, reconocimiento organizacional, retribución organizacional

entre las partes, perdurabilidad y sostenibilidad en el corto, mediano y largo plazo para la organización.

Las cuatro (4) fases para lograr poner en marcha el modelo de gestión, se fundamentan en lo siguiente:

FASE 1: PLANIFICAR

Se deben determinar los resultados que quiere lograr la alcaldía, como parte del proceso de adopción de su política y estrategia en el tema de Responsabilidad Social Empresarial.

Estos resultados previamente identificados, van a cubrir el rendimiento de la organización en términos de: Ventaja Competitiva, Mayor eficiencia, Reconocimiento organizacional, Retribución organizacional entre las partes, perdurabilidad y sostenibilidad en el corto, mediano y largo plazo.

La fase de planificación estará fundamentada en:

Una clara orientación hacia las necesidades del grupo de interés seleccionado (Empleados y Directivos). Estará integrado en procesos bien definidos y desarrollados de sus políticas y estrategias aplicadas a la implementación de buenas prácticas sociales.

FASE 2: IMPLANTAR

Esta fase se ocupará de lo que la organización debe hacer para desplegar los resultados determinados después de identificar las necesidades de su grupo de interés. Esto lo implantará completamente a través de la alcaldía, donde los miembros líderes de la misma, estarán a cargo de poner en marcha cada procedimiento como: planes de capacitación, control y seguimiento de las mejoras en remuneración, condiciones de salubridad aptas, alianzas estratégicas, elaboración de planes de trabajo con la ARP para minimizar los riesgos de accidentalidad laboral, planes de alimentación balanceada donde se haga una asesoría nutricional y finalmente planes enfocados al núcleo familiar.

Todo lo anterior, llevando a una mayor calidad de vida, sostenibilidad del empleo, motivación, rendimiento y compromiso por parte de su talento humano.

FASE 3: REVISAR

En esta fase se debe evaluar y revisar los enfoques y procedimientos utilizados basándose en el seguimiento y análisis de los resultados alcanzados a través de la implementación de las necesidades identificadas previamente en su grupo de interés.

Esta revisión estará sujeta a mediciones permanentes donde garantice la puesta en marcha y efectiva de estos resultados, llevando a: identificar, establecer prioridades, planificar si es necesario nuevas mejoras e implementación para la obtención de un mejor resultado.

FASE 4: MEJORAR

Esta fase se ocupará de realizar las respectivas mejoras conforme a los resultados previamente establecidos en la revisión, lo cual ayudará a mostrar tendencias positivas y/o un buen rendimiento sostenido, donde los objetivos serán adecuados y fácilmente alcanzables, abordando una ventaja competitiva, mayor eficiencia, reconocimiento organizacional, una retribución organizacional entre las partes, perdurabilidad y sostenibilidad en el corto, mediano y largo plazo para la organización.

Finalmente, todo este proceso de actos socialmente responsables aplicado dentro de la organización mediante estas cuatro (4) fases, garantizará para la entidad en el desarrollo de su recurso humano y crecimiento organizacional, donde su talento humano estará dispuesto a dar a la organización una retribución ante gestos de responsabilidad social por parte de la misma mediante compromisos como: mejorando su calidad en el trabajo, mayor aporte cognitivo, alto grado de compromiso y permanencia, mayor disponibilidad laboral, lealtad, confianza y todos los que sean necesarios.

Conclusiones del modelo de Responsabilidad Social. El modelo de gestión anteriormente planteado, le va a permitir a la alcaldía, diagnosticar e identificar el inicio de un proceso de mejoramiento de calidad de vida hacia su recurso humano, donde a su vez puedan ser identificadas sus necesidades básicas no satisfechas.

La aplicación de estos actos de responsabilidad social empresarial, llevarán a que la alcaldía, pueda ser conformada por cualquier individuo vinculado en el proceso productivo de las empresas, pueda tomar las riendas en los factores más álgidos de su gente en el tema de prácticas sociales.

Por otra parte, es importante tener en cuenta que estas prácticas sociales no pueden ser acciones aisladas, sino que deben ir de la mano con la misión, visión, valores y estrategia de la alcaldía. Precisamente es aquí donde está el éxito de la organización, al saber mantener un balance y una coherencia entre estos aspectos. Además vale aclarar, que cuando los directivos o accionistas alinean su negocio con actividades sociales, la imagen de la entidad va a mejorar de manera sostenible y perdurable en el tiempo.

Finalmente si la entidad incorpora este modelo de gestión en sus estrategias, éste le permitirá desarrollar una estructura adecuada al desarrollo de políticas de mejora continua dentro de la misma y el cumplimiento de sus metas y objetivos a mediano y largo plazo.

4.4 Elaborar un plan de acción con el fin de proponer estrategias para el buen funcionamiento de la entidad especialmente en el área contable y financiera.

Un plan de acción es un tipo de plan que prioriza las iniciativas más importantes para cumplir con ciertos objetivos y metas. De esta manera, un plan de acción se constituye como una especie de guía que brinda un marco o una estructura a la hora de llevar a cabo un proyecto.

Dentro de una empresa, un plan de acción puede involucrar a distintos departamentos y áreas. El plan establece quiénes serán los responsables que se encargarán de su cumplimiento en tiempo y forma. Por lo general, también incluye algún mecanismo o método de seguimiento y control, para que estos responsables puedan analizar si las acciones siguen el camino correcto.

En cualquier empresa que se quieran lograr alcanzar unos resultados concretos se hace necesario no sólo organizar unos planes de acción generales sino también otros muchos más específicos que se establezcan por departamentos.

El plan de acción propone una forma de alcanzar los objetivos estratégicos que ya fueron establecidos con anterioridad. Supone el paso previo a la ejecución efectiva de una idea o propuesta. En concreto podemos determinar que todo plan de acción debe conformarse por los siguientes apartados, de cara a lograr alcanzar los objetivos o fines establecidos: estrategias a seguir, los programas que se pueden emplear, las acciones inmediatas que se pueden llevar a cabo, los recursos necesarios para cometer las mismas, la fecha de inicio y finalización de aquellas y también quién se encargará de ejercer como responsable.

Estos planes no sólo deben incluir qué cosas quieren hacerse y cómo; también deben considerar las posibles restricciones, las consecuencias de las acciones y las futuras revisiones que puedan ser necesarias. No menos importante es determinar el hecho de que una vez que se ha configurado el citado plan es determinante el implementar el mismo. Y para ello hay que tener en cuenta una serie de criterios o elementos que serán fundamentales a la hora de que aquel sea realmente efectivo y consiga satisfacer las necesidades marcadas. Así, más concretamente, entre

aquellos se encontraría la motivación, los procesos de control, la evaluación directiva y la compensación.

El control del plan de acción tiene que realizarse tanto durante su desarrollo como al final. Al realizar un control en medio del plan, el responsable tiene la oportunidad de corregir las cuestiones que no están saliendo de acuerdo a lo esperado. En cuanto al control tras su finalización, el objetivo es establecer un balance y confirmar si los objetivos planeados han sido cumplidos.

Tabla 26.

Plan de acción

EJE DE ACCIÓN	ESTRATEGIAS	METAS	RESPONSABLE
Mejores Servicios	Realizar Jornadas de inducción y re inducción del personal, incursionando en la cultura de la transparencia.	Realizar el 100% de las actividades propuestas para mejorar las condiciones del público en general	Secretaría de Gobierno Jefatura de Prensa y Protocolo
Mejores Servicios y Transparencia	Minimización de trámites y procesos poco útiles de tal forma que se logre economía en tiempo, costos y plazos, por parte de la población Facilitando el acceso a los servicios y la información pertinente para cada caso.		Todas las Dependencias
Eficiencia del Estado	Ajustes en los manuales de funciones y procedimientos y mapa de procesos del municipio. Inicio de nuevos trámites	Diseño de un manual claro que permita visualizar las Funciones de cada uno de los encargados de las dependencias así como sus respectivos procesos y procedimientos. Informes de gestión	Secretaría de Gobierno

	contractuales para el Control Interno y el Sistema de gestión de la Calidad.		
Gestión eficiente y resultados visibles	Fortalecimiento de los procesos contractuales por el ajuste y revisión del manual de contratación.	Realizar el 100% de las actividades propuestas	Secretaría de Gobierno
Tabla 26 (Continuación)			
Mejores Servicios	Es muy importante dar a conocer la comunidad en general del municipio todos los actos públicos que se desarrollen principalmente en la página web del municipio y en los medios locales de comunicación.	Socialización de cada uno de los proyectos emprendidos y los recursos destinados para su realización a la comunidad en espacios abiertos al público en general	Jefatura de prensa y protocolo
Mejores Servicios y Transparencia	Se deben adoptar e implementar políticas anti trámites para el Municipio, mediante un acto administrativo.		Secretaría de Gobierno Secretaría de Hacienda
Eficiencia del Gestión eficiente y resultados visibles	Generación de responsabilidad real de las acciones no solo en el entorno institucional sino en los funcionarios que intervengan en cada actividad que desarrolla el Municipio asegurando la confiabilidad de los procesos y la información.	Implementación y cumplimiento total de las normas adoptadas en pro de mejorar la calidad de los servicios prestados por la administración municipal	Todas las dependencias
Transparencia	Implementación de proceso de capacitación en transparencia y en la nueva normatividad en materia de contratación.		Jefatura de prensa y protocolo Secretaría de Gobierno - Secretaría de Hacienda
Gestión eficiente y resultados visibles	Vinculación de los entes de control respectivos que permitan un eficiente seguimiento a los procesos de formación del talento humano.	Implementación y cumplimiento total de las normas adoptadas en pro de mejorar la calidad de los servicios prestados por la administración	Secretaría de Gobierno

Eficiencia del Estado, mejores Servicios	Asegurar que cada uno de los procesos y actuaciones que se realicen desde la administración sean llevados con transparencia, autonomía, independencia y todas las acciones y actuaciones se hacen bajo el principio de legitimidad fundamentado en la confianza entre el gobernante y la comunidad, inculcando en los funcionarios de la Alcaldía el compromiso de trabajar con coherencia, pasión y compromiso social.	municipal	Todas las dependencias
Tabla 26 (Continuación)			
Mejores Servicios y Transparencia	Establecimiento y adecuación del reglamento interno de trabajo y de las medidas anticorrupción, la cual debe resaltarse para evitar inconvenientes a futuro y la repetición de un flagelo que no solo afecta el municipio, sino a toda Latinoamérica.	Implementación y cumplimiento total de la norma	
Mejores Servicios	Incursionar a la administración en el nuevo manejo de la información que se da actualmente a través de las redes sociales y la internet. Es de suma importancia para la institución contar con una página Web para que los ciudadanos conozcan temas de recaudación de impuestos territoriales e inversión social de los recursos propios del municipio además manifiesten sus quejas, inquietudes y reclamos (PQR's). También es importante Implementar un programa radial para interactuar con la	Implementación de herramientas gerenciales y tecnológicas para dinamizar la obtención de resultados, así como del sistema de quejas, peticiones y reclamos	Jefatura de prensa y protocolo

Tabla 26 (Continuación)	<p>ciudadanía y disposición del personal idóneo para atender a la comunidad.</p> <p>Disponer de buzones de quejas y sugerencias en las diferentes dependencias de la alcaldía en pro de la mejora continua de los procesos y actividades que se presenten teniendo en cuenta la crítica constructiva de los usuarios. (Secretaría de Gobierno y Secretaría de Planeación).</p>		Todas las dependencias
Transparencia y mejores servicios	<p>La implementación adecuada y real del código de ética para los funcionarios del municipio. Esta estrategia cabe resaltarla puesto que es la base para que se den todas las anteriores, debido a que se los recursos del municipio deben ser implementados en obras que beneficien a la comunidad en general y que no desvíen su camino a bolsillos de personas inescrupulosas que solo tienen en su pensamiento el bien particular y no el colectivo.</p>	<p>Implementación de la norma en un 100% mediante procesos claros y adecuados que permitan su respectiva socialización con el pueblo</p>	Todas las dependencias
Eficiencia del Estado, mejores Servicios y Transparencia	<p>La comunidad del municipio debe ser testigo de que todas y cada una de las obras de la administración están siendo ejecutadas bajo la normatividad vigente, la transparencia del caso y la responsabilidad necesaria para el eficaz cumplimiento de los compromisos e inversiones sociales propuestas en campaña y ejecutadas en su debido</p>		

Eficiencia del Estado, mejores Servicios y Transparencia	momento por el alcalde municipal, libre de presiones e injerencias que oscurezcan dichos procesos. Apoyar un programa de control social a la inversión pública	Implementación de la norma en un 100%	Todas las dependencias
--	---	--	------------------------

Nota. La tabla muestra el plan de acción. Fuente: Autor del proyecto (2016).

Capítulo 5. Conclusiones

La institución presenta algunas fallas que deben ser estudiadas y posteriormente resueltas como se estipularon en el diagnóstico y para atender y mejorar estos defectos se presentó una matriz DOFA en la cual se plantearon estrategias, con el fin de que se lleven a cabo y mejorar la situación de la alcaldía.

La responsabilidad social no es una actitud filantrópica que arroja beneficios solo hacia el medio ambiente, los recursos naturales, sociales y humanos, a su vez, representa para la empresa una inversión que repercute en beneficios financieros. Está demostrado que las inversiones en asuntos de responsabilidad social, en algunos casos, a corto plazo y en otros a mediano plazo recupera la inversión, y la empresa genera condiciones favorables para minimizar los impactos negativos que le producen pérdidas.

Después de culminado el presente trabajo de investigación, y de realizar el diagnóstico de la alcaldía, se creó un modelo de gestión basado en responsabilidad social empresarial, logrando con esto que la entidad se sensibilicen con respecto al tema y tomen conciencia de su responsabilidad con la comunidad, aplicando todos los principios de responsabilidad social empresarial.

Luego de haber identificado los grupos de interés, a los que se les aplicó la encuesta a la cual se le hizo un análisis cuantitativo y cualitativo, que evaluó los programas y acciones dirigidas a beneficiar a la comunidad del municipio. Se encontraron falencias debido a que la población

consideró que el gobierno municipal no conoce muy bien el impacto que generan sus políticas de gobierno a la sociedad civil.

Capítulo 6. Recomendaciones

Se recomienda, realizar estudios de todas las políticas de gobierno para así conocer el impacto que éstas generan a la sociedad y evaluar de manera objetiva la forma en que se deben desarrollar y socializar con la comunidad, manteniendo de ésta manera una clara cultura de Responsabilidad Social Empresarial.

Se debe tener en cuenta que la responsabilidad social produce reducción de costos operativos, mejora la imagen de la entidad y logra mayor sentido de pertenencia de sus funcionarios, lo que se convierte en el mejor negocio, no solo con visión a corto plazo, sino para administraciones futuras.

De otra parte se recomienda sensibilizar a los funcionarios de la alcaldía municipal de Abrego, sobre la responsabilidad que tienen con la comunidad, donde se logre proponer un plan para que tomen conciencia de cuáles son los deberes y obligaciones tanto en lo social como en lo económico y ambiental.

Tener en cuenta el plan de acción propuesto, como también socializar los resultados obtenidos en la investigación de manera conjunta a la alcaldía municipal de Abrego y la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, fortaleciendo de esta manera la relación Universidad-Empresa-Estado, con el fin de propender hacia un desarrollo sostenible del municipio.

Referencias

- 26000, N. I. (2010). Guía de responsabilidad social. Primera edición.
- Abrego, A. m. (2015). Información del municipio. Abrego.
- Alcaldía de Abrego, N. d. (15 de Enero de 2016). Obtenido de Nuestra alcaldía:
[http://www.abrego-nortedesantander.gov.co/quienes_somos.shtml]
- Álvarez Osorio, M. C. (2011). Beneficios que trae para las empresas la incorporación de la RSE en sus objetivos corporativos: caso colombiano. Medellín: Universidad de Antioquia.
- Balestrini, R. (2003). Técnica de la Investigación. Santiago: Editorial Mc Graw Hill.
- Bentin, C. (21 de Julio de 2015). Obtenido de Una prioridad en el moderno empresarial moderno:
<http://www.cepal.org/celade/noticias/paginas/8/12168/respempresarialglobal.pdf>
- Catalina, O. A. (2009). La responsabilidad social empresarial como base de la estrategia competitiva de HZX. . Bogotá: Universidad Pontificia Javeriana.
- Colombia, C. d. (4 de Agosto de 2010). Obtenido de Proyecto de Ley 70 de 2010:
[http://servoaspr.imprenta.gov.co/gacetap/gaceta.mostrar_documento?p_tipo=05&p_numero=70&p_consec=26348]
- Colombia, R. d. (2014). Constitución Política de Colombia de 1991. Bogotá: Edición Cupido.
- David, F. (2008). Conceptos de Administración Estratégica . Mexico: Editorial Pearson.
- Dussert, J. P. (2 de Junio de 2015). Obtenido de Responsabilidad social empresarial alcances y potencialidades en materia laboral.: http://www.dt.gob.cl/1601/articles-88984_recurso_1.
- Emilia, C. M. (2004). Responsabilidad social empresarial: una nueva forma de hacer negocios. Bogotá: Revista Futuros No. 6. Volumen 2.
- Empresamania. (2015). Obtenido de ¿Qué son las políticas empresariales?:
[<http://empresamia.com/crear-empresa/crear/item/809-que-son-las-politicas-empresariales>]
- Empresarial, R. A. (8 de Noviembre de 2015). Obtenido de Responsabilidad social, económica y ambiental
[http://www.revistaadn.com/website/index.php?option=com_content&view=article&id=242:responsabilidad-social-economica-y-ambiental&catid=37:noticiasge]

- Ibarra, A. (2009). Consultores de negocios internacionales. Integración de la responsabilidad social empresarial como mecanismo de adaptación a las nuevas exigencias del mercado. Bogotá: cited 03.
- ISO, N. I. (2010). Guía de responsabilidad social 26000. Bogotá: Primera edición.
- Latinoamerica., H. (28 de Julio de 2014). Obtenido de Responsabilidad social empresarial en un mundo globalizado [<http://www.hotcourseslatinoamerica.com/study-abroad-info/subject-info/corporate-social-responsibility-in-a-globalized-world/>]
- Manrique, R. A. (2000). El municipio Colombiano después de la Constitución de 1.991. Medellín: Edit. DIKE; Tercera Edición.
- Manuel, R. (2006). Responsabilidad social como ventaja competitiva. Chile: Universidad Viña del Mar.
- Mario, A. Y. (20 de Septiembre de 2015). Obtenido de Colombia Hoy: Perspectivas hacia el siglo XXI: [<http://www.comunidadandina.org/BDA/docs/CO-CA-0001.pdf>]
- Merinero Rodríguez, R. (10 de Enero de 2015). Obtenido de Planificación Estratégica Urbana y Territorial: elementos básicos para su aplicación en la administración local: [<http://www.juntadeandalucia.es/administracionlocalyrelacionesinstitucionales/cm>]
- Michael, D. (2007). Responsabilidad Social Empresarial y la OIT. Bogotá.
- Porter, M. (1998). Estrategia competitivo. Mexico: continental.
- Prado, A. (2004). Marco Lógico y Conceptual del Modelo de Responsabilidad Social Empresarial para Costa Rica. Costa Rica: INCAE.
- Quintero Quintero, R. (2015). La responsabilidad social en las empresas sin ánimo de lucro de la ciudad de Ocaña, en el área contable y financiera. Ocaña: Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.
- Recursos, N. (20 de Enero de 2015). Obtenido de Etiqueta y protocolo empresarial.: [<http://www.nuevosrecursos.com/index.php/star-informa2/item/946-etiqueta-y-protocolo-empresarial>]
- Sánchez Olaya, M. A. (2011). Diseño del manual de políticas y procedimientos administrativos y su incidencia en la eficiencia y eficacia de procesos para el área de secretaría del colegio técnico fiscal provincia del azuay de la ciudad de Guayaquil. ciudad de Guayaquil.
- SCHOLES, J. G., & WHITTINGTON, R. (2006). Expectativas y propósitos. Madrid: Pearson Prentice Hall.

- Solano, D. (2005). Responsabilidad social corporativa: Qué se hace y qué debe hacerse. Peru: Universidad Esan.
- Tiempo, E. (2 de Octubre de 2015). Obtenido de Hacia donde apunta la Responsabilidad Social Empresarial: [<http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-3073786>]
- Valenzuela, L. F. (2004). Perspectivas de la rponsabilidad social empresarial con enfoque ambiental. Manizales.
- Viloria, G. (2015). El proceso tributario en los programas de responsabilidad social empresarial en materia de donaciones en la trasnacional Smurfit kappa cartón de Venezuela, S.A. Carabobo: Universidad de Carabobo.
- Vives, A. (2011). La responsabilidad social de la empresa en América Latina. Chile: Editores. Estrella Peinado.

Apéndices

Apéndice 1. Encuesta dirigida a los funcionarios de la alcaldía del Municipio de Abrego, Norte de Santander.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ESTUDIOS CONTADURÍA PÚBLICA

Objetivo: Realizar una evaluación de la responsabilidad social de la alcaldía Municipal de Abrego, Norte de Santander.

1. ¿Tiene nociones del significado de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?
SI___NO___

2. ¿Para la alcaldía es importante la responsabilidad social?
SI_____ NO_____

3. ¿Conoce la Jerarquía Institucional de la alcaldía?
SI_____ NO_____

4. ¿Usted tiene conocimiento de la misión, visión, objetivos, estrategias, políticas, organigrama y manuales de la Alcaldía?
SI_____ NO_____

5. ¿Qué beneficios sociales existen en la alcaldía?

6. ¿En la alcaldía se invierte en la responsabilidad social?
SI_____ NO_____

7. ¿Cuáles son los retos sociales y económicos?

Generación de fuentes de trabajo_____

Optimización de los servicios ofrecidos _____

Mejorar el medio ambiente_____

Aumentar el recaudo de impuestos_____

Gestionar recursos para la educación y salud_____

8. ¿Qué beneficios sociales y económicos ha otorgado a la comunidad a la cual ofrece sus servicios?

Generación de fuentes de trabajo_____

Gestión comunitaria____
 Servicios de calidad____
 Buena atención al cliente____
 Otras____¿Cuáles?_____

9. ¿Se cuenta con estrategias administrativas y económicas para el desarrollo y crecimiento?
 SÍ____ NO____ ¿CUÁLES?_____

10. ¿Qué estrategia de mejoramiento económica existen para la comunidad?

11. ¿Cuál de los siguientes principios de la responsabilidad social, aplica la entidad?

Rendición de cuentas____
 Transparencia____
 Comportamiento ético____
 Respeto a los intereses de las parte interesadas_____
 Respeto al principio de legalidad_____
 Respeto a la norma internacional de comportamiento_____
 Respeto a los derechos humanos_____
 Ninguna____
 Todas las anteriores_____

12. ¿Con cuál de los siguientes aspectos la alcaldía tiene mayor relación?

Participación activa y desarrollo a la comunidad_____
 Derechos humanos_____
 Organización_____
 Asuntos del consumidor_____
 Prácticas laborales_____
 Practicas justas de operación_____
 Medio ambiente_____

13. ¿Cuáles prácticas de responsabilidad social aplica en la alcaldía?

Aporte a la comunidad_____
 Calidad de vida laboral_____
 Protección al medio ambiente_____
 Marketin responsable_____
 Otro. ¿Cuál?_____

14. ¿De qué forma se contribuye la alcaldía con el aumento del bienestar social?

Contribuye al desarrollo integral del empleado_____

Eleva los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia y efectividad_____

Identificación del empleado con la entidad en la cual labora_____

Programas de bienestar e incentivos_____

15. ¿Qué inversiones se han hecho para aumentar la cultura en la región?

Participación en festivales de teatro_____

Participación en eventos deportivos_____

Participación en festival de danzas regional_____

16. ¿De qué forma se demuestra la conciencia ambiental?

En la alcaldía se realiza la clasificación de residuos solidos_____

Los servicios públicos son utilizados de forma adecuada_____

Implementación de capacitación sobre cuidado del medio ambiente_____

Existencia de proyectos y planes ambientales_____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Apéndice 2. Encuesta dirigida a los habitantes del Municipio de Abrego, Norte de Santander.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ESTUDIOS CONTADURÍA PÚBLICA

Objetivo: Realizar una evaluación de la responsabilidad social de la alcaldía Municipal de Abrego, Norte de Santander.

1. ¿Con cuál de los siguientes principios de la responsabilidad social, se identifica la alcaldía?

Rendición de cuentas_____

Transparencia_____

Comportamiento ético_____

Respeto a los intereses de las parte interesadas_____

Respeto al principio de legalidad_____

Respeto a la norma internacional de comportamiento_____

Respeto a los derechos humanos_____

Ninguna_____

Todas las anteriores_____

2. ¿Con cuál de los siguientes aspectos la alcaldía tiene mayor relación?

Participación activa y desarrollo a la comunidad_____

Derechos humanos_____

Organización_____

Asuntos del consumidor_____

Prácticas laborales_____

Prácticas justas de operación_____

Medio ambiente_____

3. ¿Cuáles prácticas de responsabilidad social aplica la alcaldía?

Aporte a la comunidad_____

Calidad de vida laboral_____

Protección al medio ambiente_____

Marketin responsable_____

Otro. ¿Cuál?_____

4. ¿De qué forma contribuye la alcaldía con el aumento del bienestar social?

Contribuye al desarrollo integral del empleado_____

Eleva los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia y efectividad_____

Identificación del empleado con la entidad en la cual labora_____

Programas de bienestar e incentivos_____

5. ¿Qué inversiones se han hecho para aumentar la cultura en la región?

Participación en festivales de teatro_____

Participación en eventos deportivos_____

Participación en festival de danzas regional_____

6. ¿De qué forma se demuestra la conciencia ambiental?

En la empresa se realiza la clasificación de residuos solidos_____

Los servicios públicos son utilizados de forma adecuada_____

Implementación de capacitación sobre cuidado del medio ambiente_____

Existencia de proyectos y planes ambientales_____

7. ¿Los ingresos se reflejan en el balance social y se expone a los habitantes?

SI_____ NO_____

8. ¿Se tiene en la alcaldía una conciencia de responsabilidad social?

SI_____ NO_____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Apéndice 3. Número de funcionario de la alcaldía municipal de Abrego, Norte de Santander.



REPÚBLICA DE COLOMBIA
ÁBREGO N. DE S.
ALCALDIA MUNICIPAL

Conmigo
la gente
GOBIERNA

Ábrego, 8 de enero de 2016

Señor:
JHON ALEXANDER ORTIZ

Referencia: Respuesta Derecho de Petición de fecha 6 de enero de 2016.

Cordial saludo:

De manera respetuosa me dirijo a usted para darle respuesta al derecho de petición de fecha 6 de enero de 2016 y recibido en este despacho, en el que solicita una relación de los trabajadores con los que cuenta la alcaldía del municipio de Abrego, me permito dar respuesta de la siguiente manera:

Trabajadores Directos

- 4 Secretarías de Despacho, Gobierno, Tesoro, Desarrollo Social y Comunitario, Planeación y Obras Públicas
- 1 Jefe de Control interno
- 1 Jefe de Almacén y Archivo
- 1 Director de Tránsito y Transporte
- 1 Comisaria de Familia
- 1 Coordinador de programas sociales
- 1 Técnico operativo en obras civiles
- 4 Auxiliares, administrativos
- 6 Auxiliares servicios generales

De usted, mil gracias.


INGRID MILEIDY REYES BLANCO
Secretaria de Gobierno

Elaboró: Ingrid Reyes Blanco
Aprobó: Ingrid Reyes Blanco
Archivado: Comunicaciones externas 2016.

Dirección: calle 14 carrera 5 Esquina Parque Principal
Correo electrónico: alcaldia@abrego-nortedesantander.gov.co
Tel: 5642072 – Cel: 3213520529