	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	<b>FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO</b>	<b>F-AC-DBL-007</b>	<b>08-07-2021</b>	<b>B</b>
Dependencia	Aprobado		Pág.	
<b>DIVISIÓN DE BIBLIOTECA</b>	<b>SUBDIRECTOR ACADEMICO</b>		<b>1(78)</b>	

## RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

<b>AUTORES</b>	Jose Manuel Beleño Florez y Maria Camila Verjel Navarro		
<b>FACULTAD</b>	<b>Ciencias Administrativas y Económicas</b>		
<b>PLAN DE ESTUDIOS</b>	<b>Contaduría Pública</b>		
<b>DIRECTOR</b>	Ilver Jaimes Carrascal		
<b>TÍTULO DE LA TESIS</b>	Análisis de las prácticas de responsabilidad social en la empresa A&G EU, del municipio de Curumaní Cesar		
<b>TITULO EN INGLES</b>	Analysis of social responsibility practices in the company A&G EU, in the municipality of Curumaní Cesar		
<b>RESUMEN</b> (70 palabras)			
El desconocimiento de las prácticas de responsabilidad social aplicados por la empresa A&G EU y la poca investigación que la misma posee sobre este tema, hace necesario una investigación, con un diagnóstico situacional y una investigación de tipo descriptiva con enfoque cuantitativo, se usaron instrumentos como la encuesta y la entrevista aplicado a los grupos de interés para la recolección de la información y determinar la responsabilidad de la empresa.			
<b>RESUMEN EN INGLES</b>			
The lack of knowledge of the social responsibility practices applied by the company A&G EU and the little research that it has on this topic, makes it necessary to carry out an investigation, with a situational diagnosis and a descriptive type of investigation with a quantitative approach, instruments such as the survey and interview applied to interest groups to collect information and determine the responsibility of the company			
<b>PALABRAS CLAVES</b>	Responsabilidad, Social, empresa, Desarrollo.		
<b>PALABRAS CLAVES EN INGLES</b>	Responsibility, Social, company, Development		
<b>CARACTERÍSTICAS</b>			
<b>PÁGINAS: 77</b>	<b>PLANOS:</b>	<b>ILUSTRACIONES:</b>	<b>CD-ROM:</b>



**Análisis de las prácticas de responsabilidad social en la empresa A&G EU, del municipio  
de Curumaní Cesar**

**María Camila Verjel Navarro y José Manuel Beleño Florez**

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

**Santander Ocaña**

**Contaduría Pública**

**Esp. Ilver Jaimes Carrascal**

**febrero de 2023**

## Índice

Capítulo 1. Análisis de las prácticas de responsabilidad social en la empresa A&G EU, del municipio de Curumaní Cesar.....	14
1.1 Planteamiento del Problema.....	14
1.2 Formulación del Problema .....	16
1.3 Objetivos .....	16
1.3.1 General.....	16
1.3.2 Específicos.....	16
1.3 Justificación.....	17
1.4 Delimitaciones.....	19
1.4.1 Geografía .....	19
1.4.2 Temporal.....	19
1.4.3 Conceptual .....	19
1.4.4 Operativa .....	19
Capítulo 2. Marco referencial .....	21
2.1 Marco histórico .....	21
2.1.1 Historia de la responsabilidad social empresarial a nivel internacional.....	21
2.1.2 Antecedentes históricos de la responsabilidad social empresarial a nivel nacional.....	22

2.2 Marco conceptual .....	23
2.2.1 Responsabilidad social empresarial.....	23
2.2.2 Responsabilidad social corporativa .....	23
2.2.3 Ventajas de la responsabilidad social para la empresa .....	24
Según la Asociación Española para la Calidad (2017), “ .....	24
2.2.4 Matriz DOFA.....	24
2.3 Marco teórico .....	24
2.3.1 La teoría de los grupos de interés .....	25
2.3.2 Teoría de los stakeholders .....	25
2.3.3 La teoría de la legitimación .....	26
2.4 Marco legal.....	27
2.4.1 Constitución Política de Colombia.....	27
2.4.2 ISO 26000.....	27
2.4.3 Norma SA-8000.....	27
2.4.4 Norma ISO 14001.....	28
2.4.5 Norma SGE 21:2008 .....	28
Capítulo 3. Diseño metodológico .....	29
3.1 Tipo de Investigación.....	29
3.2 Población y muestra .....	29
3.2.1 Población .....	29

	4
3.2.2 Muestra .....	30
Capítulo 4. Resultados .....	31
4.1 Caracterizar las acciones de responsabilidad social implementadas por la empresa A&G EU, a través de un diagnóstico situacional.....	31
4.1.1 Análisis de la encuesta dirigida a empleados de la empresa A&G EU, del municipio de Curumaní Cesar .....	32
4.1.2 Análisis de la encuesta dirigida a clientes de la empresa A&G EU, del municipio de Curumaní Cesar .....	39
4.1.3 Análisis de la encuesta dirigida a proveedores de la empresa A&G EU, del municipio de Curumaní Cesar .....	46
4.2 Determinar las prácticas de responsabilidad social y los problemas ambientales que ha generado la empresa A&G EU debido a su actividad productiva .....	56
4.3 Plantear estrategias de desarrollo sostenible y aporte al desarrollo social, económico y ambiental, que vinculan el quehacer de la empresa A&G EU del municipio de Curumaní, Cesar.....	62
4.3.1 Aporte al desarrollo social .....	63
4.3.2 Aporte al desarrollo económico.....	64
4.3.3 Aporte al desarrollo ambiental .....	65
Capítulo 5. Conclusiones .....	66
Capítulo 6. Recomendaciones.....	67
Referencias.....	68

Apéndices..... 71

## Lista de tablas

<b>Tabla 1</b> Capacidad de la planta de personal de la empresa donde labora .....	32
<b>Tabla 2</b> Conoce el significado de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) .....	33
<b>Tabla 3</b> Retos económicos y sociales de la empresa.....	34
<b>Tabla 4</b> Satisfacción respecto a la oportunidad laboral en la empresa.....	35
<b>Tabla 5</b> Ha alcanzado logros a través de esta oportunidad laboral .....	36
<b>Tabla 6</b> El salario devengado es cancelado con base en la ley .....	37
<b>Tabla 7</b> La empresa le brinda capacitación, relacionada con la conservación del medio ambiente .....	38
<b>Tabla 8</b> Conocimiento de los clientes acerca del significado de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) .....	39
<b>Tabla 9</b> Palabra con la que asimila la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).....	40
<b>Tabla 10</b> Influye como cliente en la forma como una organización es socialmente responsable	41
<b>Tabla 11</b> La empresa A&G EU, se preocupa por contar con empleados con buena capacidad humana para la prestación del servicio .....	42
<b>Tabla 12</b> La empresa A&G EU satisface a cabalidad las necesidades de los clientes, prestando un servicio eficaz y oportuno .....	43
<b>Tabla 13</b> Servicio recibido por la empresa A&G EU .....	44
<b>Tabla 14</b> Al realizar en la empresa A&G EU una queja/reclamo, ha sido atendida y solucionada con prontitud. ....	45
<b>Tabla 15</b> Conocimiento del significado de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).....	47
<b>Tabla 16</b> Palabra con la que asocia la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) .....	48

<b>Tabla 17</b> Como proveedor influye en la forma como la organización es socialmente responsable .....	49
<b>Tabla 18</b> Trato recibido por parte de la planta de personal de la empresa.....	50
<b>Tabla 19</b> Como proveedor contribuye a la competitividad y sostenibilidad de la entidad .....	51
<b>Tabla 20</b> Se reflejan las relaciones comerciales entre proveedor y empresa, en respeto y transparencia .....	52
<b>Tabla 21</b> Cumplimiento por las dos partes, en lo que tiene que ver con las políticas de compra	53



## Lista de figuras

<b>Figura 1</b> Capacidad de la planta de personal de la empresa donde labora.....	32
<b>Figura 2</b> Conoce el significado de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).....	33
<b>Figura 3</b> Retos económicos y sociales de la empresa .....	34
<b>Figura 4</b> Satisfacción respecto a la oportunidad laboral en la empresa .....	35
<b>Figura 5</b> Ha alcanzado logros a través de esta oportunidad laboral.....	36
<b>Figura 6</b> El salario devengado es cancelado con base en la ley.....	37
<b>Figura 7</b> La empresa le brinda capacitación, relacionada con la conservación del medio ambiente .....	38
<b>Figura 8</b> Conocimiento de los clientes acerca del significado de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) .....	39
<b>Figura 9</b> Palabra con la que asimila la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) .....	40
<b>Figura 10</b> Influye como cliente en la forma como una organización es socialmente responsable .....	41
<b>Figura 11</b> La empresa A&G EU, se preocupa por contar con empleados con buena capacidad humana para la prestación del servicio .....	43
<b>Figura 12</b> La empresa A&G EU satisface a cabalidad las necesidades de los clientes, prestando un servicio eficaz y oportuno.....	44
<b>Figura 13</b> Servicio recibido por la empresa A&G EU.....	45
<b>Figura 14</b> .....	46
<b>Figura 15</b> Conocimiento del significado de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) .....	47
<b>Figura 16</b> Palabra con la que asocia la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).....	48

<b>Figura 17</b> Como proveedor influye en la forma como la organización es socialmente responsable .....	49
<b>Figura 18</b> Trato recibido por parte de la planta de personal de la empresa .....	50
<b>Figura 19</b> Como proveedor contribuye a la competitividad y sostenibilidad de la entidad.....	51
<b>Figura 20</b> Se reflejan las relaciones comerciales entre proveedor y empresa, en respeto y transparencia .....	52
<b>Figura 21</b> Cumplimiento por las dos partes, en lo que tiene que ver con las políticas de compra .....	53
<b>Figura 22</b> Entrada a la empresa A&G EU .....	60
<b>Figura 23</b> Avisos de protección y prevención, bajo normas Icontec. ....	61
<b>Figura 24</b> Área de transformación del material en asfalto (polución). ....	62

## Lista de apéndices

<b>Apéndice A.</b> Formato de encuesta dirigido a empleados de la empresa A&G EU, del municipio de Curumaní Cesar.....	72
<b>Apéndice B.</b> Formato de encuesta dirigido a clientes de la empresa A&G EU, del municipio de Curumaní Cesar .....	74
<b>Apéndice C.</b> Formato de encuesta dirigido a proveedores de la empresa A&G EU, del municipio de Curumaní Cesar.....	76

## Resumen

El presente proyecto de investigación, denominado Análisis de la responsabilidad social empresarial en la empresa A&G EU, del municipio de Curumani cesar en la poca investigación que esta ha realizado sobre este tema, desconociendo el impacto que genera en la zona donde realiza su actividad principal.

Para el desarrollo de la investigación, se utilizó el instrumento de la encuesta y la entrevista, aplicada a los grupos de interés, como fueron los empleados y el gerente de la empresa, con la finalidad de obtener la información necesaria para determinar las prácticas de responsabilidad social que la empresa A&G, aplica para mitigar el impacto ambiental y social.

La empresa A&G se encuentra ubicada en el km 74 de Curumani, entre la Mata y San roque, su propietario es el señor Albenis Gevara, y su actividad principal es la extracción de matereales pétreos, donde se compromete el impacto ambiental y social siendo necesario realizare la investigación.

En el desarrollo de la investigación se determinó que la empresa implementa prácticas de responsabilidad social, dentro de las cuales se especifica la empleabilidad de personal de la zona y buenas prácticas de manejo ambiental, de este modo y siguiendo el buen proceso de la investigación se realizaron una serie de recomendaciones, como tener en cuenta las estrategias planteadas, ya que con ellas se puede realizar una buena planificación minera, mediante la cual se dé el cumplimiento respectivo a las medidas de manejo ambiental exigidas.

## **Introducción**

El análisis de las prácticas de responsabilidad social en la empresa A&G EU, del municipio de Curumaní Cesar, basa su importancia en la poca investigación que esta empresa ha realizado en su entorno, en la búsqueda del conocimiento del tema relacionado con la RSE, en el medio donde ejecuta su actividad.

Para su desarrollo, se plantearon unos objetivos, los cuales se desarrollaron a través de la caracterización de las acciones de responsabilidad social implementadas por la empresa A&G EU, a través de un diagnóstico situacional; igualmente, se determinaron las prácticas de responsabilidad social y los problemas ambientales que ha generado la empresa A&G EU debido a su actividad productiva; y, finalmente, se plantearon estrategias de desarrollo sostenible y aporte al desarrollo social, económico y ambiental, que vinculan el quehacer de la empresa A&G EU del municipio de Curumaní, Cesar.

Así mismo, para el proceso del mismo, se llevó a cabo una metodología de investigación de tipo descriptivo con un enfoque cuantitativo, teniendo en cuenta la encuesta como instrumento, la cual fue aplicada a todos los grupos de interés que hacen parte de esta organización, como lo fueron: empleados, clientes y proveedores. Sumado a ello, se tuvo en cuenta una entrevista dirigida al gerente de la misma.

Los resultados de la investigación fueron dados a través del desarrollo de la encuesta y la entrevista, lo cual arrojó la información necesaria para conocer las acciones y prácticas de la responsabilidad social empresarial llevada a cabo por la empresa A&G EU, además del impacto ambiental y los efectos negativos que por su actividad emana la compañía y que perjudican en gran modo el medio ambiente.

## **Capítulo 1. Análisis de las prácticas de responsabilidad social en la empresa A&G EU, del municipio de Curumaní Cesar**

### **1.1 Planteamiento del Problema**

La responsabilidad social Empresarial se conoce como aquella forma de aportar de manera voluntaria y activa al mejoramiento económico, social y ambiental de las empresas, lo cual se ejecuta desde una contribución que la sociedad ha dejado como valor agregado del desarrollo de su actividad económica y su desempeño. Para Romero y Tarapuez (2017), “las prácticas de RSE corresponden a uno de los componentes de la cultura empresarial que permite además que se vinculen una serie de costumbres de las diferentes organizaciones en cuanto a su actuar hacia los grupos de interés” (p.3). En ello no solo se tienen a propietarios o socios, clientes, trabajadores o medio ambiente, en ello se vincula la comunidad en general.

Para Sandoval (2020), a nivel internacional existe desconocimiento frente a lo que corresponde a la norma ISO 26000, en relación a la RSE, lo que ha incidido en que se formulen acciones concretas que generen beneficio oportuno además de racional, de aquello que trae la globalización en este sentido, toda vez que lo relacionado con todos los procesos y sumado a ello las nuevas tecnologías, exigen la adecuación de mecanismos y en ello políticas que permitan el desarrollo de éstas, sin desconocer el impacto que las mismas puedan causar en la sociedad y aún más de manera integral en su ecosistema. (p.17)

A nivel nacional, Colombia ha venido teniendo una transformación significativa en cuanto a sus aspectos económico y social, además tecnológico, lo cual ha servido para que avance y se construya empresarial y administrativamente, logrando fomentar empleo, asegurando calidad en los bienes y servicios, manteniendo un nivel en comparación a las grandes organizaciones. Así mismo, en muchos de los departamentos del país, al igual que en otros lugares del mundo, se han visto cambios significativos en la forma de construir empresa, procesos innovadores han consolidado herramientas comerciales y productivas, aventajando el diario vivir de las comunidades, toda vez que brindan respuesta a las necesidades que genera la sociedad lo que se da en un marco de responsabilidad social, puesto que es un impacto al consumo. (Castro & Sáenz, 2018, pág. 27)

De esta manera, la responsabilidad social empresarial a nivel local necesita de una mayor atención y estudio, ya que no es un secreto el escaso conocimiento existente en cuanto a su aspecto conceptual y normativo en muchas de las empresas del municipio de Curumaní, frente a la formulación y aplicabilidad de programas que mejoren su imagen, precisando en el valor agregado que tiene el portafolio de servicios o productos de éstas, además de las ventajas y/o beneficios que generan a la sociedad y al medio ambiente.

La empresa A&G EU del municipio de Curumaní, es un proyecto que consiste en la explotación de material de arrastre en el río Animito en jurisdicción del municipio de Curumaní-Cesar, en trece áreas de explotación. Este proyecto desarrolla una variedad de actividades, dentro de las cuales se encuentran: arranque, cargue, transporte, vertido, beneficio y transformación. Esta empresa que nació en el año 2001, tiene como actividad principal la extracción de piedra,



arena, arcillas comunes, yeso y anhidrita, y está organizada de forma jurídica como empresa unipersonal, perteneciente al señor Albenis José Guevara Jaimes. (Corporación Autónoma Regional del Cesar, 2013)

En este orden de ideas y dado el tipo de actividad con la cual se relaciona la empresa objeto de estudio, además de conocer que A&G EU, no cuenta con estudios que evidencien su responsabilidad social empresarial, ya que hasta la presente no se ha registrado análisis alguno que así lo demuestre, se genera la necesidad de desarrollar la investigación y conocer fundamentalmente las prácticas de RSE en esta organización.

## **1.2 Formulación del Problema**

¿Existen prácticas de responsabilidad social empresarial en la entidad A&G EU, del municipio de Curumaní Cesar?

## **1.3 Objetivos**

### ***1.3.1 General***

Analizar las prácticas de responsabilidad social en la empresa A&G EU, del municipio de Curumaní Cesar.

### ***1.3.2 Específicos***

Caracterizar las acciones de responsabilidad social implementadas por la empresa A&G EU, a través de un diagnóstico situacional.

Determinar las prácticas de responsabilidad social y los problemas ambientales que ha generado la empresa A&G EU debido a su actividad productiva.

Plantear estrategias de desarrollo sostenible y aporte al desarrollo social, económico y ambiental, que vinculan el quehacer de la empresa A&G EU del municipio de Curumaní, Cesar.

### **1.3 Justificación**

Profundizar en el tema de responsabilidad social empresarial, es para las la formulación, el desarrollo, la ejecución y la retroalimentación de procesos, por medio de los que se alcanza concientizar a las empresas en lo que tiene que ver con compromiso social, sostenibilidad, lo que ayuda a alcanzar eficiencia y efectividad en sus actividades, pero ante todo en el resultado que muestre el servicio que presta.

La necesidad de analizar, conocer, implementar la RSE en las empresas es cada día mayor, esto teniendo en cuenta que a pesar de los pasos tan agigantados que se dan a nivel de innovación y tecnología, aún existen organizaciones que no plantean programas o sistemas por medio de los cuales brinden respuestas en torno a ello, sin pensar que es un lineamiento de cumplimiento obligatorio para todas éstas.

La RSE es un compromiso voluntario que las organizaciones asumen frente a las expectativas concertadas que en materia de desarrollo humano integral se generan con las partes interesadas y que, partiendo del cumplimiento de las disposiciones legales, les permite a las organizaciones asegurar el crecimiento económico, el desarrollo social y el equilibrio ecológico. (ICONTEC, 2022, pág. 2)

De esta manera el presente estudio es justificable debido a la importancia que tiene para A&G EU el análisis de las prácticas de responsabilidad social en la empresa, ya que con ello se busca favorecer la confianza, observar el sentido de pertenencia de los empleados, además del beneficio y satisfacción de proveedores, clientes y comunidad en general. De igual manera, se considerará a la empresa como una organización comprometida con la sociedad, lo que beneficiará además de la empresa, al municipio de Curumaní, siendo el contexto donde se encuentra ubicada la misma y a quien la misma ofrece sus ventajas de forma directa.

Así mismo, desde la práctica el estudio es importante dado que los estudiantes pondrán en experiencia los conocimientos adquiridos durante su formación en la carrera de Contaduría Pública. A la vez que la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, la cual se da a conocer mediante este tipo de estudios, los cuales son llevados al repositorio institucional, para que sirvan de referencia para todas las personas interesadas en este tipo de temas de actualidad.

## **1.4 Delimitaciones**

### ***1.4.1 Geografía***

El estudio a desarrollar, se realizará en el municipio de Curumaní, Cesar.

### ***1.4.2 Temporal***

El desarrollo del estudio se tiene previsto para un mínimo de ocho semanas, como lo mostrará el cronograma de actividades, donde se detallará el tiempo que cada una de ellas tendrá para su ejecución.

### ***1.4.3 Conceptual***

El estudio a desarrollar contará con conceptos en su desarrollo como son: responsabilidad social empresarial, desarrollo sostenible, desarrollo social, económico y ambiental, empresa, grupos de interés.

### ***1.4.4 Operativa***

En el transcurso de la investigación, se podrán encontrar afectaciones que interrumpan el desarrollo normal del proyecto. Al no encontrar solución a las limitaciones que puedan aparecer,

se recurrirá al director de esta investigación, además de ser consultadas con el Comité Curricular del plan de estudios.

Igualmente, cabe mencionar que, como investigadores del estudio los objetivos se desarrollarán mediante la determinación de las diferentes operaciones de responsabilidad social implementadas por A&G EU, lo cual se hará mediante un diagnóstico situacional, el cual se dará a través de una encuesta aplicada a la población objetivo; así mismo, se establecerán

## Capítulo 2. Marco referencial

### 2.1 Marco histórico

#### *2.1.1 Historia de la responsabilidad social empresarial a nivel internacional*

La RSE, se inicia en los años cuarenta, fortaleciéndose en los decenios siguientes. Sus comienzos se dan teniendo en cuenta que las organizaciones utilizan recursos que provienen de la sociedad, lo cual debería ser retornado a la misma de alguna forma, siempre y cuando los mismos sean en beneficio de ésta, de ahí que en la actualidad no solo se encuentren las empresas formales en este rol de responsabilidad, sino aquellas entidades del estado, sociedad civil y hasta las ONG, quienes se han vinculado a este tipo de acciones en una cadena de valor. (Rodríguez, 2013)

De otra manera, inverso a lo que se piensa comúnmente, (Araujo, 2009), refiere:

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 la 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. (p.23)

De igual forma a nivel mundial se ha visto la importancia de penetrar en las organizaciones acciones de responsabilidad social. Esto de acuerdo a estudios que se han desarrollado, los cuales han dado resultados de RSE favorables, que han dejado a las empresas que lo han desarrollado, en muy buenas posiciones financieras, sus costos han sido reducidos, además de mostrar una excelente reputación empresarial. Sin embargo, para Araujo (2009), “la incorporación de políticas y prácticas de RSE en Latinoamérica, es aún incipiente y la mayor parte del interés se presenta en las grandes empresas” (p.4). Aun así, se induce a las organizaciones a la incorporación de este tipo de programa, con el fin de expandir sus mercados y que éstos sean más competentes.

### ***2.1.2 Antecedentes históricos de la responsabilidad social empresarial a nivel nacional***

En Colombia la responsabilidad social empresarial comenzó su auge a partir de los años cincuenta, pero su implementación sucedió luego de los 70, luego de un proceso generado a partir de la revolución industrial, cuando se fortaleció la economía desde su punto más importante, lo cual hizo que la comunidad conociera la importancia de del impacto económico, social y ambiental brindado por las empresas, lo cual hizo que éstas comenzaran a exigir a las compañías una mejor y mayor responsabilidad por su entorno (Olano, 2015).

Así mismo, el concepto de responsabilidad social en el país hizo que las empresas se preocuparan por el bienestar de sus empleados y el de sus familias, por lo que se inició con la creación de gremios conocidos como Cajas de Compensación Familiar, además de fundaciones que en ese entonces fueron las primeras en dar paso a esta práctica responsable por parte de las

empresas colombianas, adquiriendo las mismas un compromiso social hacia sus empleados y la comunidad en general (Olano, 2015).

## **2.2 Marco conceptual**

### ***2.2.1 Responsabilidad social empresarial***

La responsabilidad social empresarial busca el fortalecimiento de las organizaciones mediante la creación interna y externa de actividades que integren a sus grupos de una u otra manera. Según la Asociación de Empresarios Cristianos (2017), “uno de los objetivos de la RSE es la de fortalecer la gestión empresarial a través de la implementación de prácticas y procedimientos de la empresa, de sus directivos y demás miembros en cada una de sus relaciones” (p.7); esto mediante la implementación de prácticas sociales interiores que beneficien a la empresa y su entorno.

### ***2.2.2 Responsabilidad social corporativa***

Esta responsabilidad refiere al deber que tienen las empresas día a día de cumplir con sus valores, además de sumar al desarrollo financiero de la misma, todo ello con el fin de aportar a la calidad de vida de sus empleados y las familias de éstos, además de la sociedad y el entorno que la conforma (Asociación de Empresarios Cristianos, 2009, pág. 12).



### ***2.2.3 Ventajas de la responsabilidad social para la empresa***

Según la Asociación Española para la Calidad (2017), “la responsabilidad social empresarial resulta con frecuencia también favorable para la empresa en términos económicos” (p.17). Esto teniendo en cuenta que todo aquello que la empresa invierta puede ser retribuido financieramente, utilidades éstas que pueden verse a un mediano o largo plazo.

### ***2.2.4 Matriz DOFA***

La matriz DOFA, según (David, 2009) refiere a:

Un análisis DAFO, también conocido como matriz o 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. (p.17)

## **2.3 Marco teórico**

### ***2.3.1 La teoría de los grupos de interés***

La teoría de los grupos de interés es de gran trascendencia el papel que las partes relacionadas de las organizaciones ha cobrado en los últimos años, destacando una manifiesta concurrencia de los partícipes en el desarrollo de la empresa y su consecuente contribución a la comunidad en que se encuentran como un importante actor social preocupado por las nuevas exigencias y problemas emergentes de la sociedad en pro de un estado de bienestar general actual y futuro. (Medina, 2002, pág. 9)

De igual manera, Medina (2002) comenta que, “las formas en que se establece esta interrelación con la empresa son mediante el diálogo que, en ocasiones ésta propone a los grupos que ha identificado y que mantiene a raíz de la ininterrumpida relación que se establece” (p.10). Es así que los intereses de quienes conforman la empresa, buscar el mejoramiento al momento de creación de bienes con los cuales realizan aportes a la comunidad, la cual cada día es más exigente.

### ***2.3.2 Teoría de los stakeholders***

Stakeholder, conocida como grupos de interés, ha sido popular a partir de la propuesta de Freeman, quien la definió, según (Argandoña, 2008) como:

Un grupo o individuo que puede afectar o es afectado por la realización de los objetivos de la organización”, pues ha venido creciendo la conciencia de esos efectos, los cuales siempre son, en algún sentido, al menos de doble vía. Aunque se suele citar a Freeman como el punto de referencia de la teoría de los stakeholders, el mismo Freeman se refirió a un memorando interno del Instituto de investigaciones de Standford de 1963 como un uso temprano del término; otros autores encontraron usos del término incluso antes de los años 30 del siglo XX. (p.4)

De igual manera, Argandoña (2008) comenta que los “stakeholders tiene diversos usos para la gestión estratégica, ética de los negocios, contabilidad social y medición del desempeño; ha estado asociada a la gestión estratégica de la responsabilidad social de las empresas y su proceso de desarrollo organizacional” (p.21); esto es una forma de articular desde la contabilidad social hasta la planeación, considerándose en los procesos como una contabilidad integral, mediante la empresa da cuentas a la sociedad.

### ***2.3.3 La teoría de la legitimación***

Es así que esta teoría muestra el quehacer empresarial y cómo éste va de acuerdo a los valores donde una sociedad vive y se establece de acuerdo a su estado. Así mismo, ésta busca obtener un enfoque más amplio de lo que fue anteriormente, con el fin de mejorar y así dentro de sus objetivos y proyecciones considerarlas como importantes en su entorno. (Pinzón Quintero, 2012)

## **2.4 Marco legal**

### ***2.4.1 Constitución Política de Colombia***

La Constitución Política de Colombia en sus artículos 53, 54, 55, 56 y 57, hace énfasis en los trabajadores y todo lo que a ello refiere como la igualdad, derechos, garantías, entre otras, las cuales están mencionadas en el estatuto de trabajo.

### ***2.4.2 ISO 26000***

La ISO 26000, es una norma que sostiene como meta incluir a las organizaciones con sus grupos de interés, siendo éstos la estructura más importante de toda organización, y así poder medir la importancia de éstos dentro de la misma. De igual manera, con ésta se quiere que las empresas retribuyan socialmente a la sociedad, todo el apoyo que ésta le ha brindado para permanecer de pie (ISO, 2010).

### ***2.4.3 Norma SA-8000***

Según la (Social Accountability International, 2012), la Norma SA-8000 comenta:

Es una norma internacional para evaluar la responsabilidad social de proveedores y vendedores. La norma SA8000 provee los requisitos y la metodología para evaluar las condiciones en los lugares de trabajo incluyendo el trabajo infantil, la fuerza de trabajo, la

seguridad y salud ocupacional, la libertad de asociación, la discriminación, las prácticas disciplinarias, el horario de trabajo, las remuneraciones y la responsabilidad de la gerencia de mantener y mejorar las condiciones de trabajo. (p.3)

#### ***2.4.4 Norma ISO 14001***

Según la (Nueva ISO, 2015), la ISO 14001 es una norma que se encarga de almacenar lo importante de toda empresa en su proceso de crecimiento y emprendimiento, la gestión ambiental. Para esta norma, el liderazgo es una pieza fundamental para que el Sistema de Gestión Ambiental funcione de la manera correcta.

#### ***2.4.5 Norma SGE 21:2008***

Esta norma tiene como objetivo implantar, auditar y certificar un sistema de gestión ética y socialmente responsable. Lo anterior con el fin de generar en las empresas líderes socialmente responsables.

## Capítulo 3. Diseño metodológico

### 3.1 Tipo de Investigación

El estudio de propuesta para el análisis de las prácticas de responsabilidad social en la empresa A&G EU, del municipio de Curumaní Cesar, se desarrolló a partir de un tipo de investigación con enfoque cuantitativo, que presenta además un alcance descriptivo, describiendo las características de quienes hacen parte del estudio y los cuales ejercen una función entorno a unos grupos de interés.

Dicen (Van Dalen & Meyer, 2011), que:

“Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o una teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento”. (p.32)

### 3.2 Población y muestra

#### 3.2.1 Población

El análisis de las prácticas de responsabilidad social en la empresa A&G EU, del municipio de Curumaní Cesar, contó con una población conformada por:

1 Gerente general

20 empleados

31 clientes

150 proveedores

### ***3.2.2 Muestra***

Como se ve en el punto 3.2.1, la población para el análisis de la investigación es reducida, por lo tanto fue manejada en su totalidad, eliminando así el uso del muestreo.

## Capítulo 4. Resultados

### 4.1 Caracterizar las acciones de responsabilidad social implementadas por la empresa A&G EU, a través de un diagnóstico situacional

Las empresas llevan a cabo actividades autorreguladas, buscando ser socialmente responsable ante sus partes interesadas y el entorno en general. De igual forma, estas acciones de RSE, son una forma de contribución al mejoramiento de la sociedad, haciéndola más igual y justa, contribuyendo a la mejora del medio ambiente y la sostenibilidad en el entorno.

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es el compromiso que cada organización tiene con el ambiente o sociedad en la que se desenvuelve y cómo contribuye a ella. Esto puede realizarse a través de la cooperación activa en forma de voluntariado corporativo en temas sociales, económicos, o ambientales, con el objetivo de mejorar la situación de la comunidad en la que trabaja; lo que va más allá del cumplimiento de las leyes medioambientales o la legislación laboral. (Superintendencia de Seguros de la Nación, 2023, pág. 3).

De acuerdo a lo anterior, y entendiendo la importancia de este tipo de acciones dentro de una organización, se realizó la encuesta con el fin de conocer las mismas, además de las nociones que los grupos de interés tienen acerca de este tema relevante en el desempeño de las funciones de una empresa.



**4.1.1 Análisis de la encuesta dirigida a empleados de la empresa A&G EU, del municipio de Curumaní Cesar**

**Tabla 1**

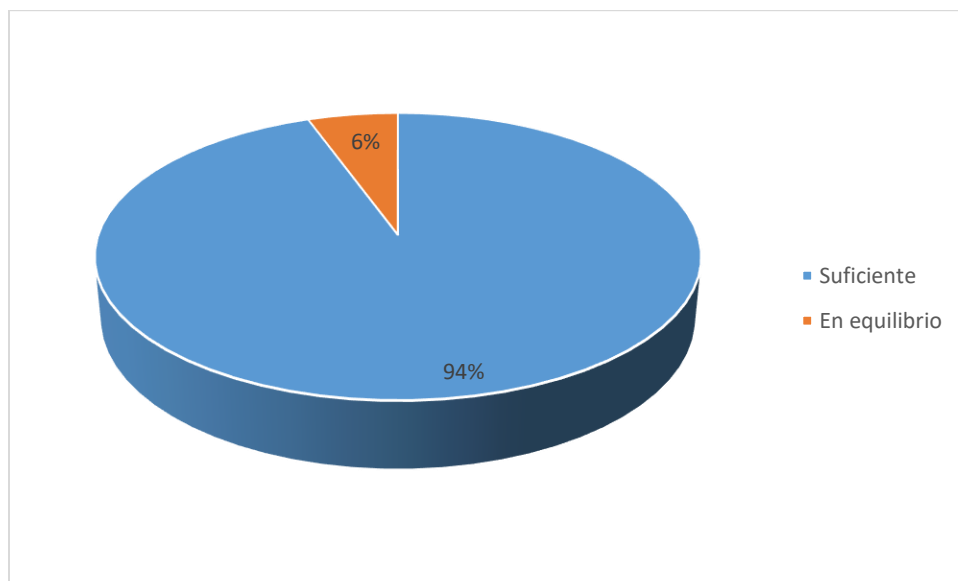
*Capacidad de la planta de personal de la empresa donde labora*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Suficiente	17	85
En equilibrio	3	5
Poco suficiente	0	0
Insuficiente	0	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Nota.* La tabla contiene información relacionada con las respuestas obtenidas a través de la encuesta dirigida a empleados de la empresa A&G EU, del municipio de Curumaní Cesar.

**Figura 1**

*Capacidad de la planta de personal de la empresa donde labora*



Al preguntarle a los empleados de la empresa A&G EU, acerca de la capacidad de la planta de personal, estos comentan en gran porcentaje que es suficiente, toda vez que cuenta con

20 empleados, distribuidos en sus diferentes áreas administrativa, contable y operativa. El 5% restante comenta que se encuentra en equilibrio, sin embargo aducen que no está demás reforzar la misma, por ciertas temporadas del año donde las labores del trabajo se incrementan.

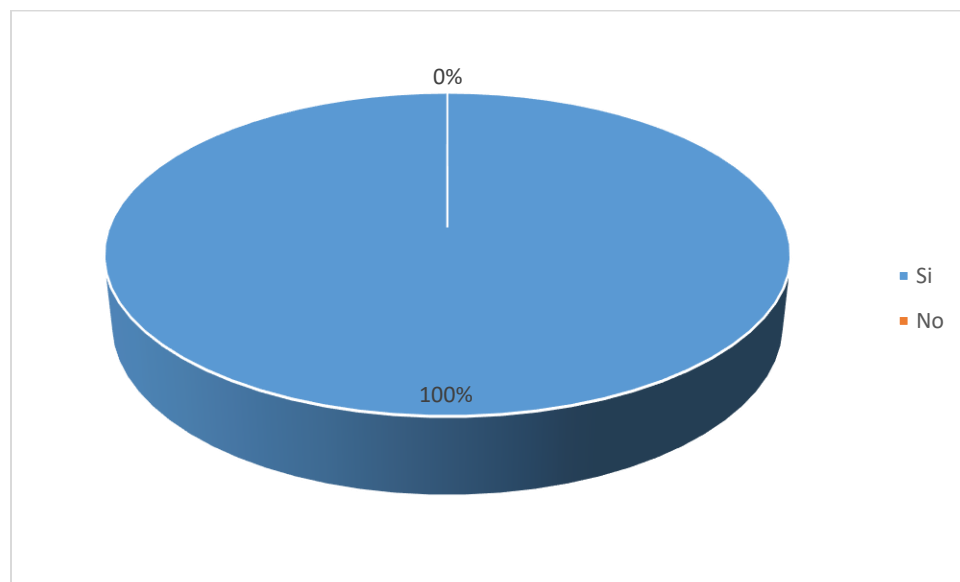
**Tabla 2**

*Conoce el significado de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	100
No	0	0
<b>Total</b>	20	100%

*Nota.* La tabla contiene información relacionada con las respuestas obtenidas a través de la encuesta dirigida a empleados de la empresa A&G EU, del municipio de Curumaní Cesar.

**Figura 2** *Conoce el significado de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)*



La responsabilidad social empresarial, es un concepto con un significado bastante valeroso, sobre todo para las empresas que interrelacionan con sus grupos de interés y mantienen un contacto con el entorno ambiental. De esta manera, al preguntarles a los empleados de la

empresa A&G EU, acerca del conocimiento que tienen de la RSE, estos responden en un 100% que sí cuentan con nociones de la importancia de este concepto, ya que la empresa ha puesto su empeño en ello, en cuanto a programas y demás compromisos con el medio.

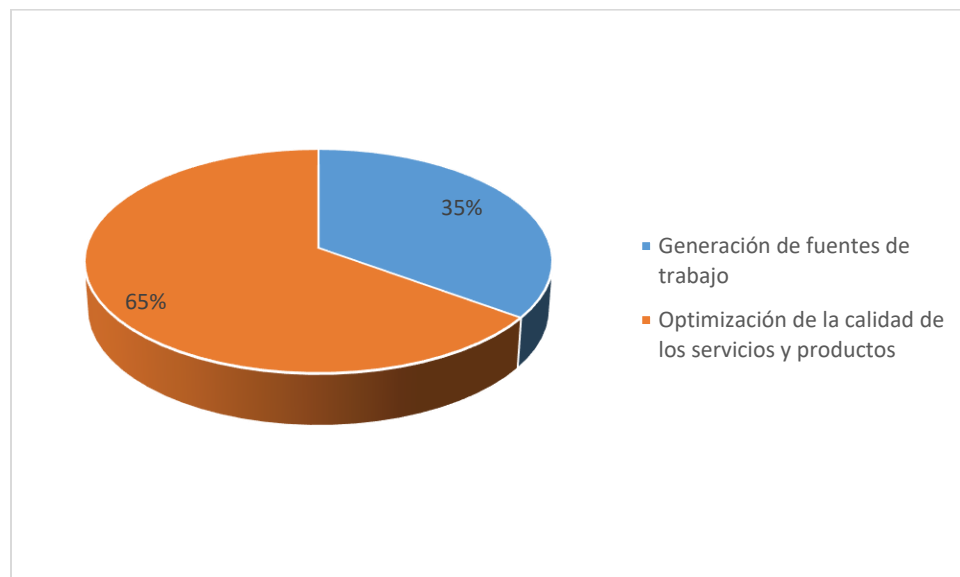
**Tabla 3**

*Retos económicos y sociales de la empresa*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Generación de fuentes de trabajo	7	35
Optimización de la calidad de los servicios y productos	13	65
Otras	0	0
<b>Total</b>	20	100%

*Nota.* La tabla contiene información relacionada con las respuestas obtenidas a través de la encuesta dirigida a empleados de la empresa A&G EU, del municipio de Curumaní Cesar.

**Figura 3** *Retos económicos y sociales de la empresa*



Los retos económicos y sociales de la empresa, como la optimización de la calidad de los servicios y productos, es uno de los aspectos principales en A&G EU, según lo dice el 65% de

encuestados, toda vez que es una de las mejores estrategias de permanecer en el mercado. Sin dejar de lado, según el otro 35%, la generación de trabajo, lo cual ha sido beneficioso para este grupo de personas.

**Tabla 4**

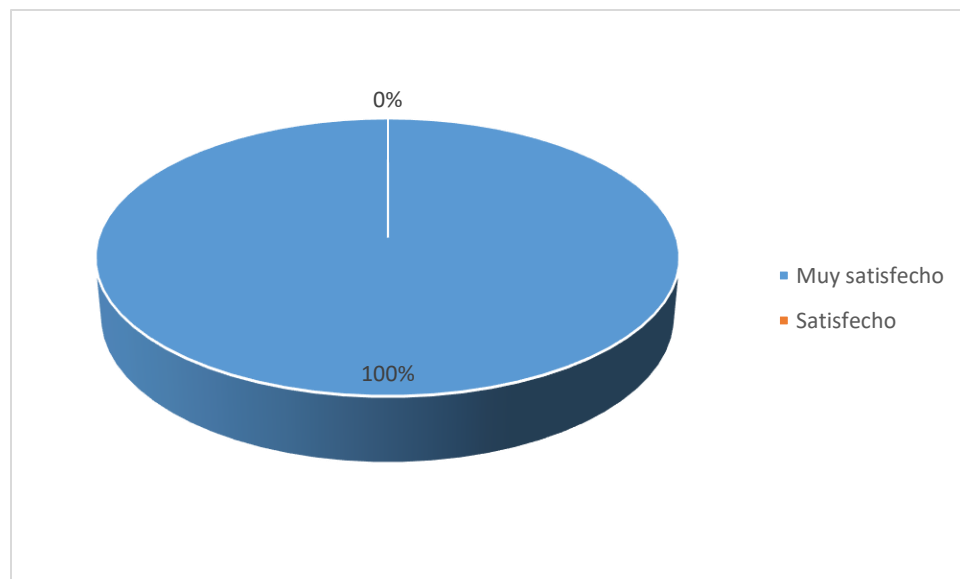
*Satisfacción respecto a la oportunidad laboral en la empresa*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	20	100
Satisfecho	0	0
Poco satisfecho	0	0
Insatisfecho	0	0
<b>Total</b>	20	100%

*Nota.* La tabla contiene información relacionada con las respuestas obtenidas a través de la encuesta dirigida a empleados de la empresa A&G EU, del municipio de Curumaní Cesar.

**Figura 4**

*Satisfacción respecto a la oportunidad laboral en la empresa*



En cuanto a la oportunidad laboral con la que cuentan los empleados de la empresa A&G EU, del municipio de Curumaní Cesar, esta ha sido muy satisfactoria para el total de estas personas, las cuales comentan que en la actualidad la situación en el país ha venido mostrando un duro momento, por lo tanto, contar con trabajo es un privilegio, y gracias a empresas privadas como la mencionada, que se mantienen en el mercado, es que se puede mantener hijos, padres y hogares enteros.

**Tabla 5**

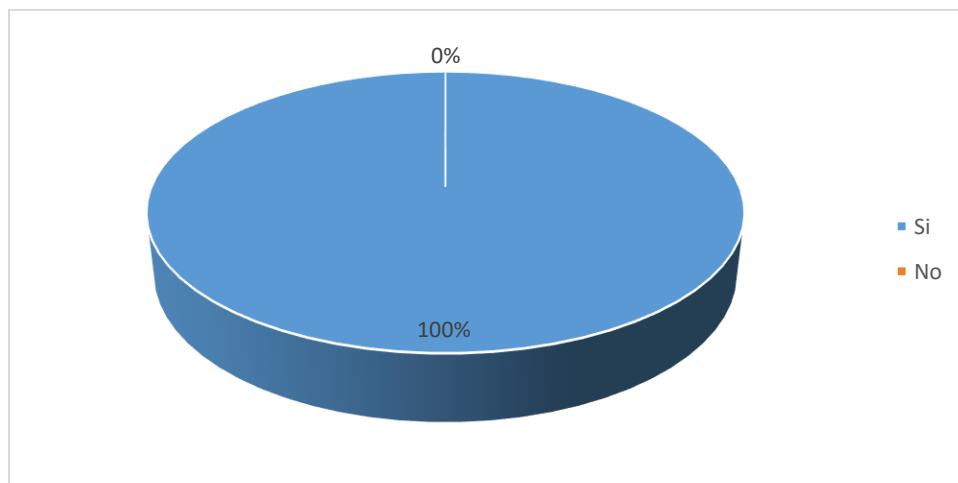
*Ha alcanzado logros a través de esta oportunidad laboral*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	100
No	0	0
<b>Total</b>	20	100%

*Nota.* La tabla contiene información relacionada con las respuestas obtenidas a través de la encuesta dirigida a empleados de la empresa A&G EU, del municipio de Curumaní Cesar.

**Figura 5**

*Ha alcanzado logros a través de esta oportunidad laboral*



Contar con una oportunidad laboral, es un logro, comentan algunos de los encuestados, los cuales sumados al 100% de los mismos opinan que sí han alcanzado logros con ello, dentro de los cuales suman, su vida profesional, ascensos en la empresa, compra de inmueble, viajes, lo cual ha sido satisfactorio para ellos, teniendo en cuenta que lo han alcanzado gracias a su trabajo y con ello, lo recibido por su labor.

**Tabla 6**

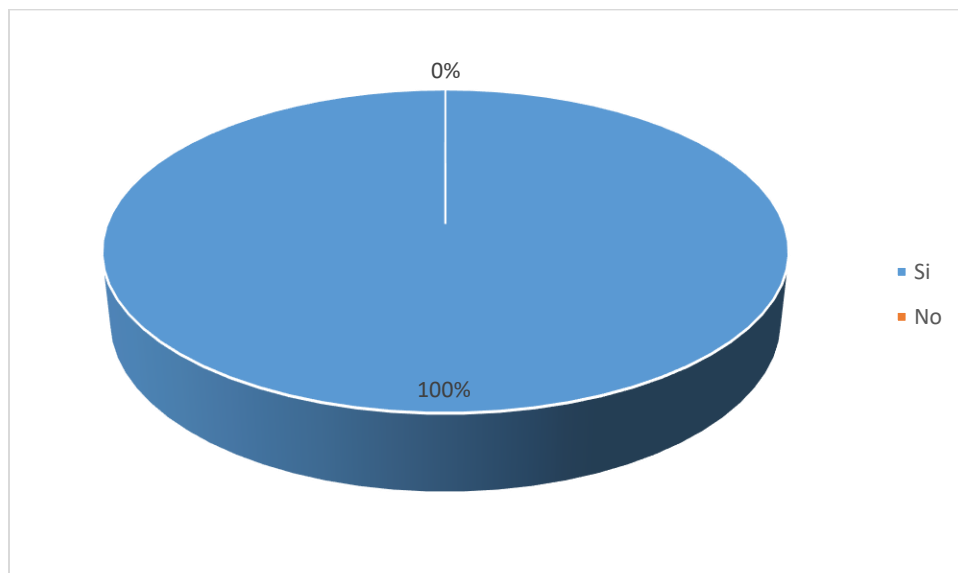
*El salario devengado es cancelado con base en la ley*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	100
No	0	0
<b>Total</b>	20	100%

*Nota.* La tabla contiene información relacionada con las respuestas obtenidas a través de la encuesta dirigida a empleados de la empresa A&G EU, del municipio de Curumaní Cesar.

**Figura 6**

*El salario devengado es cancelado con base en la ley*



Al preguntarle a los encuestados a cerca del salario devengado, el 100% de estos comentan que el mismo es cancelado con base en la ley. Cabe mencionar que los empleados de la empresa A&G EU comentan que lo adquirido cada mes de labores, va de acuerdo a sus cargos. Algunos reciben pagos de un salario mínimo, otros más, todo de acuerdo a la responsabilidad y el nivel jerárquico ocupado en la empresa, siempre basado en las prestaciones de ley.

**Tabla 7**

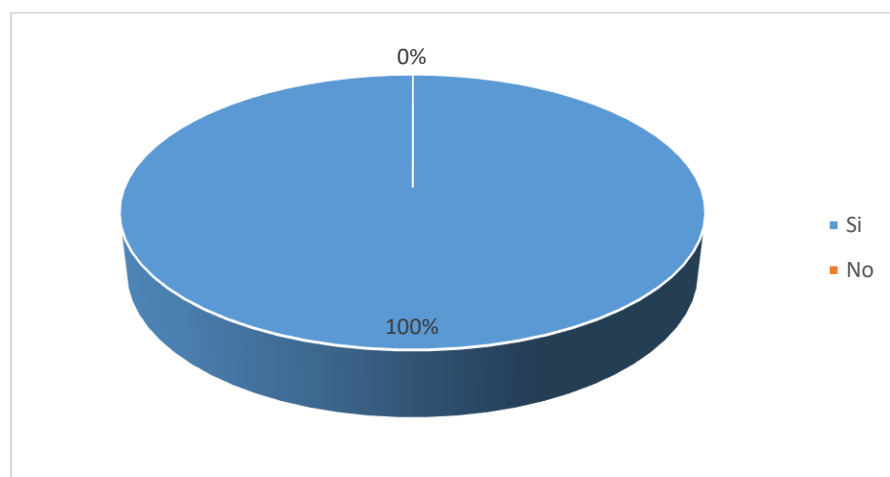
*La empresa le brinda capacitación, relacionada con la conservación del medio ambiente*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	20
No	0	0
<b>Total</b>	20	100%

*Nota.* La tabla contiene información relacionada con las respuestas obtenidas a través de la encuesta dirigida a empleados de la empresa A&G EU, del municipio de Curumaní Cesar.

**Figura 7**

*La empresa le brinda capacitación, relacionada con la conservación del medio ambiente*



La empresa A&G EU, teniendo en cuenta su actividad económica, relacionada con la explotación de material de arrastre en el río, se centra en dar a sus empleados capacitaciones

relacionadas con el medio ambiente y su conservación. Esto de acuerdo a sus programas y políticas internas. Lo anterior comentado por el 100% de encuestados, que siendo conscientes que la extracción de arena y grava, es una actividad que afecta gravemente el ecosistema.

#### ***4.1.2 Análisis de la encuesta dirigida a clientes de la empresa A&G EU, del municipio de Curumaní Cesar***

**Tabla 8**

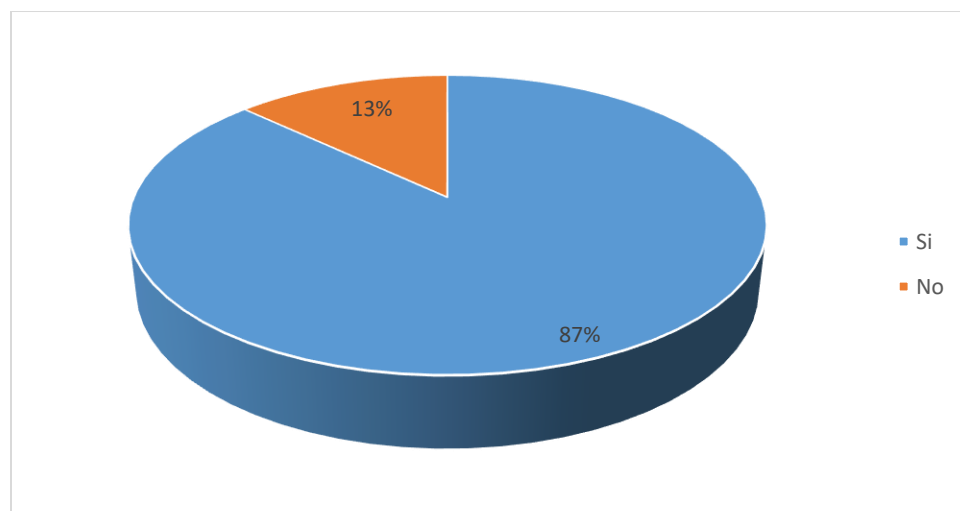
*Conocimiento de los clientes acerca del significado de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	27	87
No	4	13
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

*Nota.* La tabla contiene información relacionada con las respuestas obtenidas a través de la encuesta dirigida a clientes de la empresa A&G EU, del municipio de Curumaní Cesar.

**Figura 8**

*Conocimiento de los clientes acerca del significado de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)*





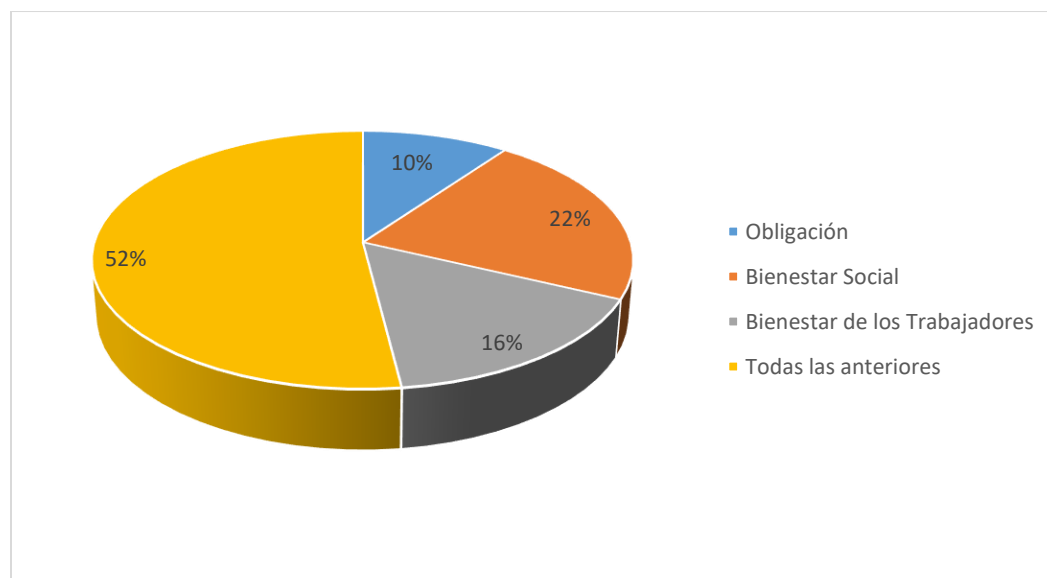
En cuanto al conocimiento que tienen los clientes del significado de la RSE, se tiene que el 87% de los encuestados comenta que sí tienen nociones de su significado, aduciendo que es de verdadera importancia el cumplimiento de este tipo de responsabilidades por parte de las empresas, toda vez que en ello influye mucho el cuidado al entorno, evitando de esta forma el daño al medio ambiente. El 13% no conoce de esto, por lo tanto prefiere no dar opinión al respecto.

**Tabla 9** Palabra con la que asimila la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Obligación	3	10
Bienestar Social	7	22
Bienestar de los Trabajadores	5	16
Todas las anteriores	16	52
Otras	0	0
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

*Nota.* La tabla contiene información relacionada con las respuestas obtenidas a través de la encuesta dirigida a clientes de la empresa A&G EU, del municipio de Curumaní Cesar.

**Figura 9** Palabra con la que asimila la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)



Son varias las palabras con las que los clientes de la empresa A&G EU relacionan la RSE. Una de ellas y la que más enfoque tiene, es el bienestar social, además del bienestar de los trabajadores. Aun así, para el 52% de los encuestados, la responsabilidad social encierra palabras como las anteriores, además de la obligación que la empresa tiene con todos sus grupos de interés, incluyendo su entorno con el medio ambiente.

**Tabla 10**

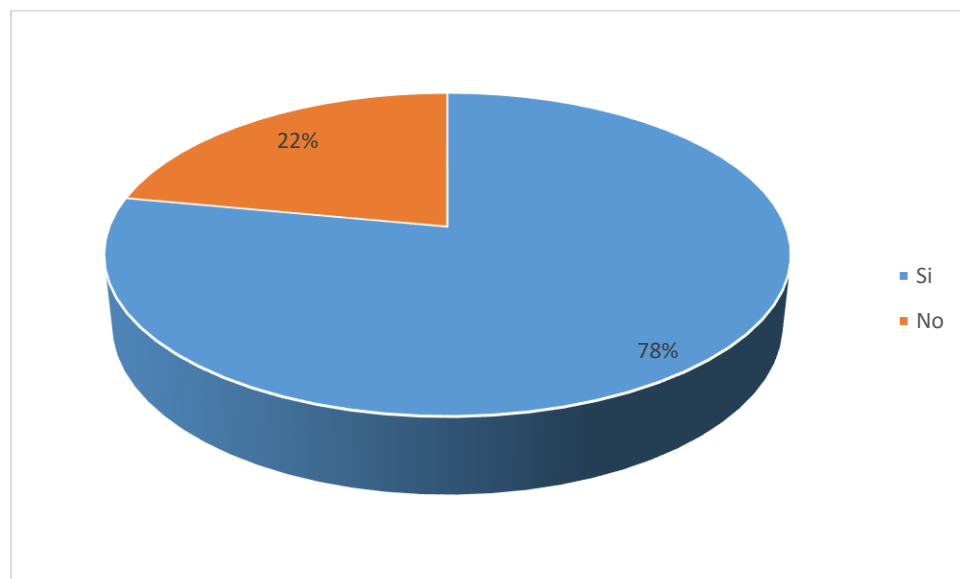
*Influye como cliente en la forma como una organización es socialmente responsable*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	78
No	6	22
<b>Total</b>	31	100%

*Nota.* La tabla contiene información relacionada con las respuestas obtenidas a través de la encuesta dirigida a clientes de la empresa A&G EU, del municipio de Curumaní Cesar.

**Figura 10**

*Influye como cliente en la forma como una organización es socialmente responsable*



Los clientes son la razón de existir de las empresas, ya que sin ellos una organización no tendría objetivo de ser, ya que son estos quienes adquieren los productos o servicios que se venden. Es así que, según las respuestas dadas por estos a la pregunta de su influencia en la responsabilidad social de la empresa, los mismos en un 78% responden que sí creen que se puede influir en ello, toda vez que un cliente al conocer que una empresa se asocia a los beneficios sociales o al retorno de estos a la sociedad, muchos se pagan un precio justo, al saber que la compra que realizan se encuentra ligada a este tipo de políticas sociales y de responsabilidad.

El otro 22% opina que no relaciona eso, por lo tanto no cree que un cliente pueda influir en la responsabilidad social de la empresa A&G EU.

**Tabla 11**

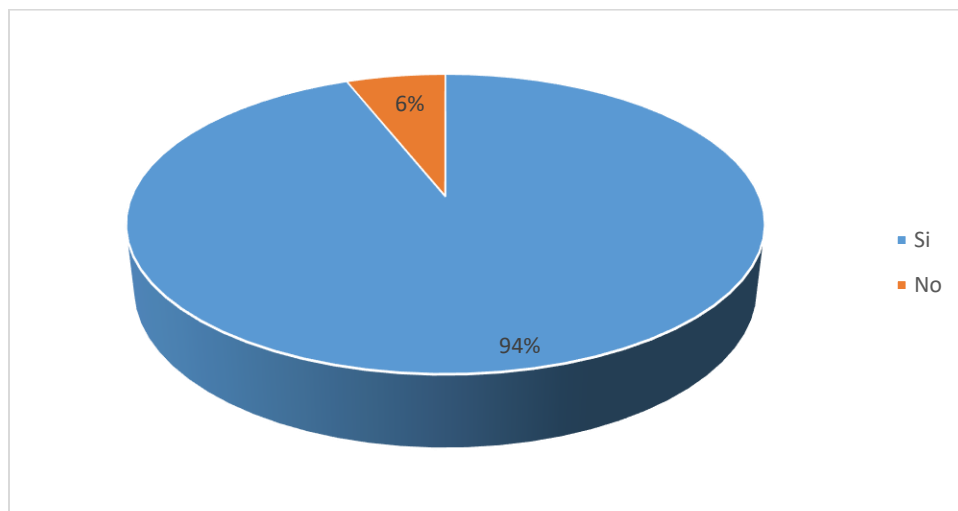
*La empresa A&G EU, se preocupa por contar con empleados con buena capacidad humana para la prestación del servicio*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	29	94
No	2	6
<b>Total</b>	31	100%

*Nota.* La tabla contiene información relacionada con las respuestas obtenidas a través de la encuesta dirigida a clientes de la empresa A&G EU, del municipio de Curumaní Cesar.

**Figura 11**

*La empresa A&G EU, se preocupa por contar con empleados con buena capacidad humana para la prestación del servicio*



Según el 94% de los clientes encuestados comentan que la empresa A&G EU, sí se preocupa por contar con empleados con buena capacidad humana para la prestación del servicio, y esto se ve reflejado en la buena atención al cliente, la relación interna y externa y el ambiente de trabajo. Caso contrario opina el 6%, a quienes no les parece que la empresa cuente con un personal de ese tipo, sin embargo prefieren no detallar los motivos.

**Tabla 12**

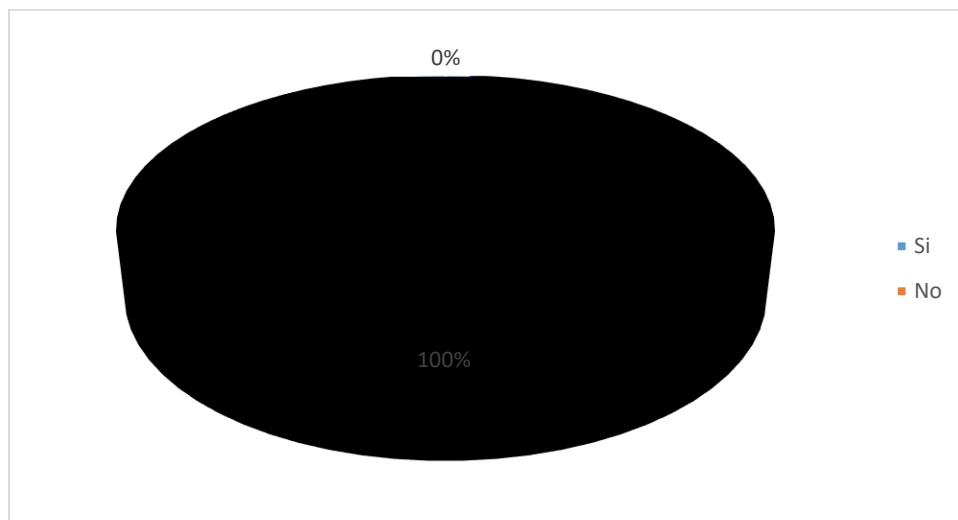
*La empresa A&G EU satisface a cabalidad las necesidades de los clientes, prestando un servicio eficaz y oportuno*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	31	100
No	0	0
<b>Total</b>	31	100%

*Nota.* La tabla contiene información relacionada con las respuestas obtenidas a través de la encuesta dirigida a clientes de la empresa A&G EU, del municipio de Curumaní Cesar.

**Figura 12**

*La empresa A&G EU satisface a cabalidad las necesidades de los clientes, prestando un servicio eficaz y oportuno*



En cuanto al servicio recibido, los clientes comentan que la empresa A&G EU sí satisface a cabalidad sus necesidades, ya que el servicio es eficaz y oportuno. Esto lo demuestran con su fidelidad en mantener su relación como clientes de la organización, ya que en ella además de cubrir lo requerido, aducen lo mencionado anteriormente acerca del trato y la responsabilidad que tienen con ellos.

**Tabla 13**

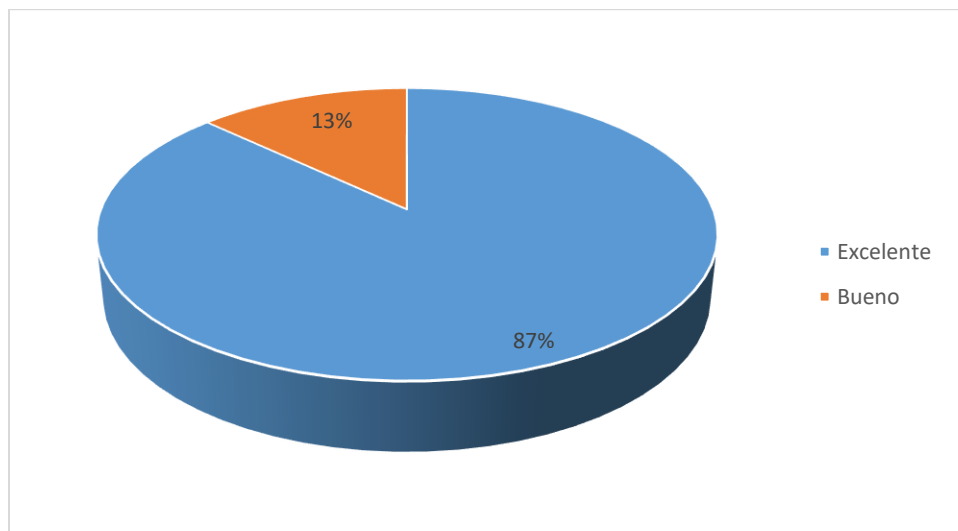
*Servicio recibido por la empresa A&G EU*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	27	87
Bueno	4	13
Regular	0	0
Malo	0	0
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

*Nota.* La tabla contiene información relacionada con las respuestas obtenidas a través de la encuesta dirigida a clientes de la empresa A&G EU, del municipio de Curumaní Cesar.

**Figura 13**

*Servicio recibido por la empresa A&G EU*



Los clientes encuestados de la empresa A&G EU del municipio de Curumaní, opinan que el servicio recibido por parte de esta organización es excelente; es así que para el 87%, desde que se encuentran aliados con dicha empresa, sus productos y servicios son tomados de forma eficiente y eficaz, sin tener queja alguna hacia la misma. Para el 13% restante, el servicio es bueno.

**Tabla 14**

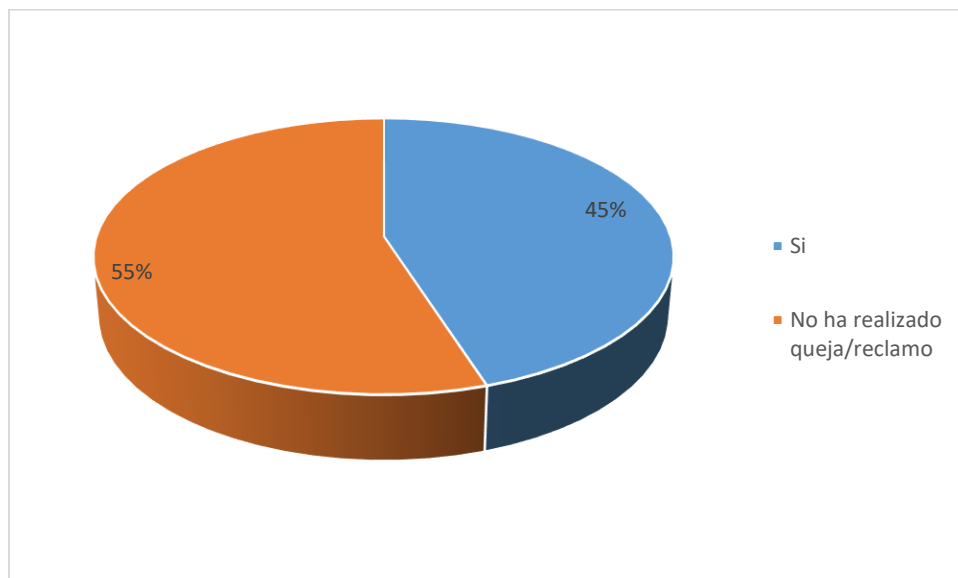
*Al realizar en la empresa A&G EU una queja/reclamo, ha sido atendida y solucionada con prontitud*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	45
No	0	0
No ha realizado queja/reclamo	17	55
<b>Total</b>	31	100%

*Nota.* La tabla contiene información relacionada con las respuestas obtenidas a través de la encuesta dirigida a clientes de la empresa A&G EU, del municipio de Curumaní Cesar.

**Figura 14**

*Al realizar en la empresa A&G EU una queja/reclamo, ha sido atendida y solucionada con prontitud.*



Las quejas o reclamos que se hagan a una empresa, buscan aclarar malos entendidos, mala atención, un servicio recibido de manera inadecuada, entre otras cosas. Es así que, al preguntar a los clientes de la empresa A&G EU, si en algún momento han realizado éstos, el 45% comenta que sí han tenido que acudir a ello por diferentes razones, las cuales han sido solucionadas de la mejor manera. Según el 55%, siendo la mayoría, no han tenido la necesidad de acudir a este tipo de situaciones, siendo satisfactorio para la empresa no tener que la mayor parte de sus clientes hayan tenido a plenitud el servicio sin ningún contratiempo.

#### ***4.1.3 Análisis de la encuesta dirigida a proveedores de la empresa A&G EU, del municipio de Curumaní Cesar***

**Tabla 15**

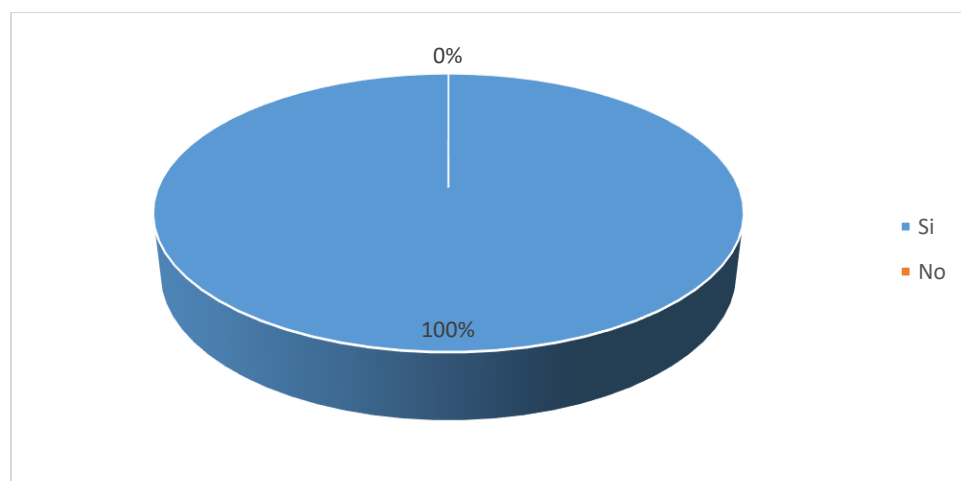
*Conocimiento del significado de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	150	100
No	0	0
<b>Total</b>	150	100%

*Nota.* La tabla contiene información relacionada con las respuestas obtenidas a través de la encuesta dirigida a proveedores de la empresa A&G EU, del municipio de Curumaní Cesar.

**Figura 15**

*Conocimiento del significado de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)*



Los proveedores, son aquellas personas o empresas, que brindan el servicio o proporcionan bienes a otras empresas o personas, siendo parte importante dentro de los grupos de interés en cada organización. Es así que, dado lo anterior se acudió a estos para preguntarles acerca de la responsabilidad social empresarial, a lo cual el 100% de los mismos respondieron que sí cuentan con el conocimiento al respecto, sumando lo relevante que es para este tipo de organizaciones conocer del tema y aplicar en él, en la búsqueda de un beneficio propio y del entorno con el cual interrelaciona.



**Tabla 16**

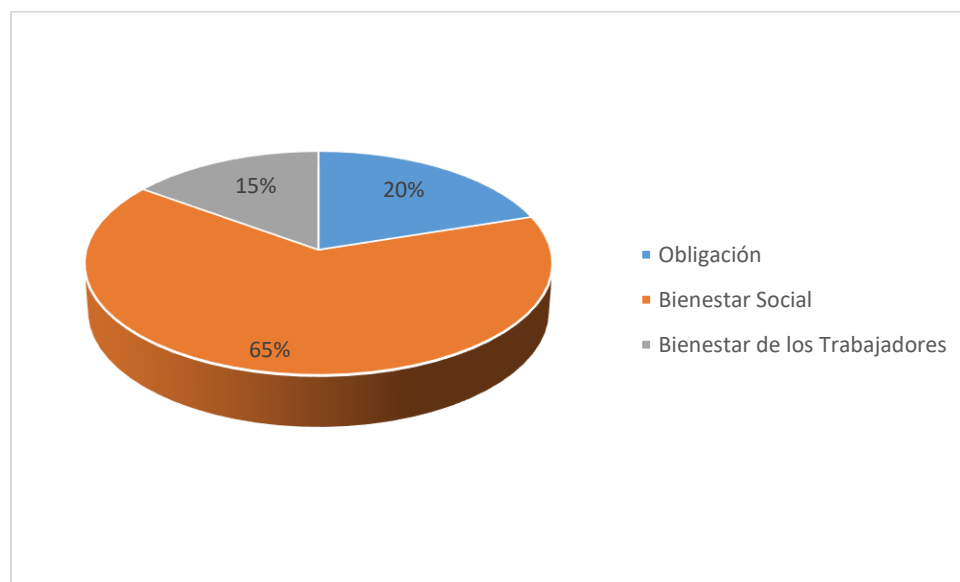
*Palabra con la que asocia la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Obligación	30	20
Bienestar Social	98	65
Bienestar de los Trabajadores	22	15
Otras	0	0
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

*Nota.* La tabla contiene información relacionada con las respuestas obtenidas a través de la encuesta dirigida a proveedores de la empresa A&G EU, del municipio de Curumaní Cesar.

**Figura 16**

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



A la pregunta dirigida a los proveedores, respecto a la palabra con la que asocia la Responsabilidad Social Empresarial, éstos comentan en un 65% que el Bienestar Social sería la más indicada en este caso, ya que por intermedio de una empresa se busca a través de su responsabilidad, que el entorno cuente con una riqueza, además de social, ambiental, ya que de eso se trata este tipo de compromiso de las organizaciones hacia la sociedad en general.

En menor porcentaje comenta el 20%, a quienes les parece que la RSE está más inclinada a una obligación tenida con el medio, con el entorno y lo que hace parte de ello. Y el otro 15% habla del bienestar de los trabajadores, como parte del compromiso de esta responsabilidad en la empresa.

**Tabla 17**

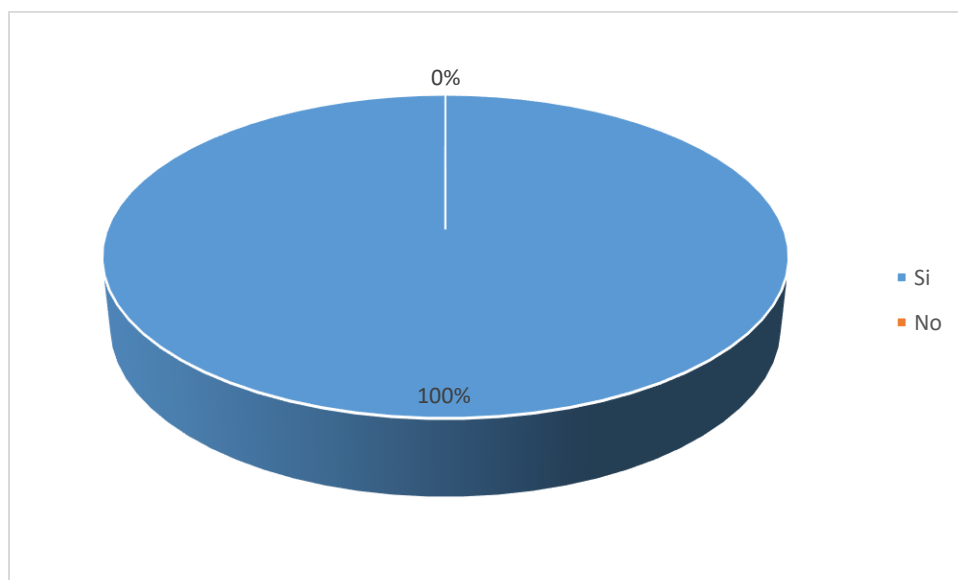
*Como proveedor influye en la forma como la organización es socialmente responsable*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	150	100
No	0	0
<b>Total</b>	150	100%

*Nota.* La tabla contiene información relacionada con las respuestas obtenidas a través de la encuesta dirigida a proveedores de la empresa A&G EU, del municipio de Curumaní Cesar.

**Figura 17**

*Como proveedor influye en la forma como la organización es socialmente responsable*



De acuerdo a la pregunta dirigida a los proveedores referente a su influencia en la forma como la organización es socialmente responsable, los encuestados responden en su totalidad con un sí, aduciendo que esto se da en la medida que se proporcionan elementos de vital importancia en la empresa, para otorgar a los clientes el servicio o producto que esperan

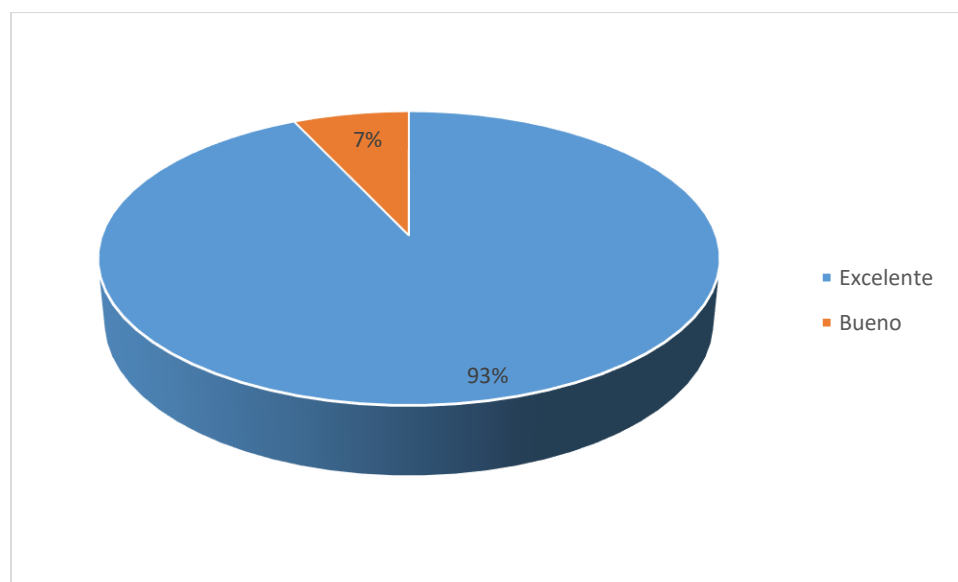
**Tabla 18**

*Trato recibido por parte de la planta de personal de la empresa*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	140	93
Bueno	10	7
Regular	0	0
Malo	0	0
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

*Nota.* La tabla contiene información relacionada con las respuestas obtenidas a través de la encuesta dirigida a proveedores de la empresa A&G EU, del municipio de Curumaní Cesar.

**Figura 18** *Trato recibido por parte de la planta de personal de la empresa*



Para el 93% de los proveedores encuestados, el trato que reciben de parte del personal de planta de la empresa A&G EU, es excelente. Opinan que, al igual que el servicio al cliente, este tipo de relaciones en una empresa es crucial y estratégico, toda vez que un buen trato mantiene ese vínculo que hace que refuerce cada día más esta cadena. El 7% restante comenta que dicho trato es bueno y normal, como en cualquier otra organización se adopta.

**Tabla 19**

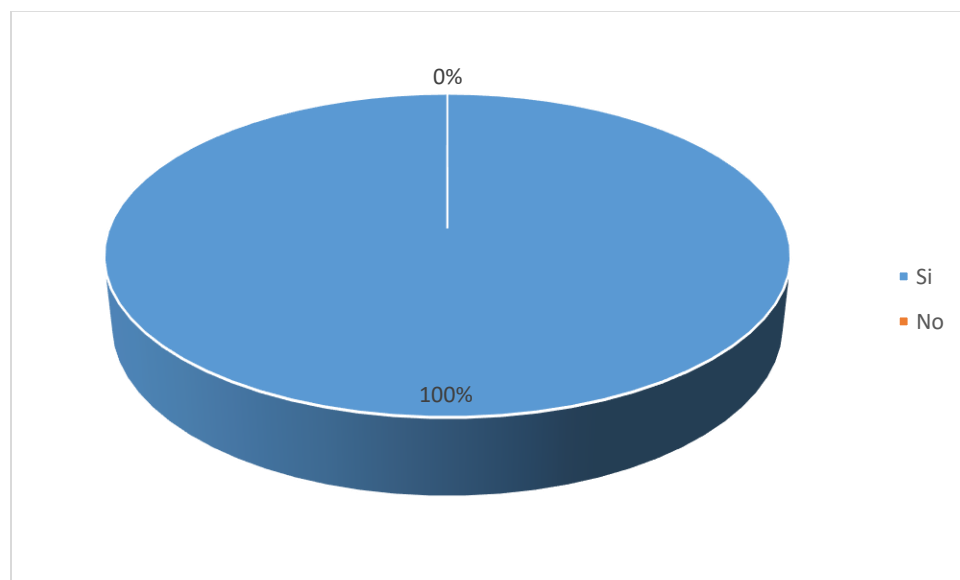
*Como proveedor contribuye a la competitividad y sostenibilidad de la entidad*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	150	100
No	0	0
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

*Nota.* La tabla contiene información relacionada con las respuestas obtenidas a través de la encuesta dirigida a proveedores de la empresa A&G EU, del municipio de Curumaní Cesar.

**Figura 19**

*Como proveedor contribuye a la competitividad y sostenibilidad de la entidad*



De acuerdo a las respuestas obtenidas por parte de los proveedores encuestados, ellos comentan que sí contribuyen a la competitividad y sostenibilidad de la empresa A&G EU del municipio de Curumaní Cesar. Opina el 100% de ellos que, gracias a su gestión profesional y comercial y de suministro en sus diferentes productos, se convierten en negocios explosivos y de crecimiento para la entidad.

**Tabla 20**

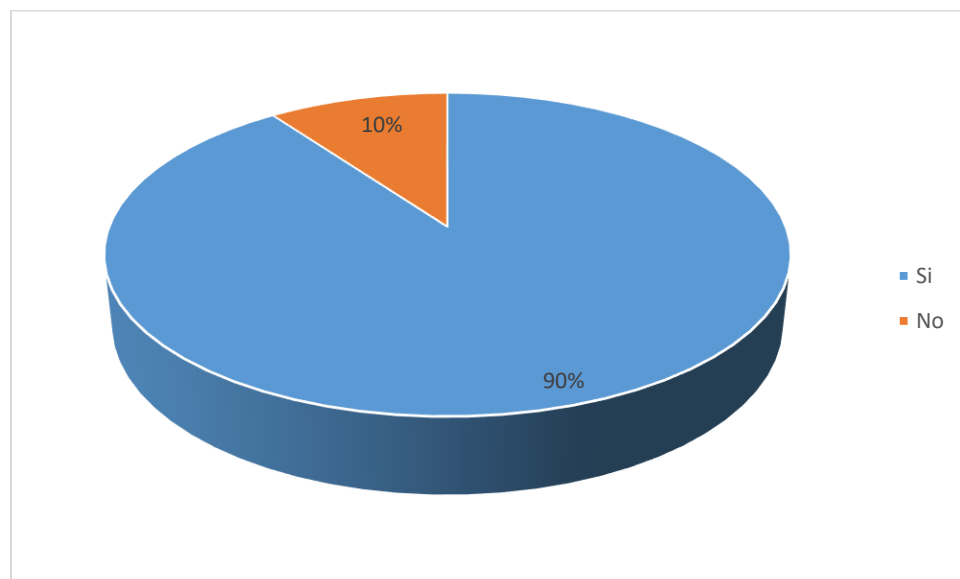
*Se reflejan las relaciones comerciales entre proveedor y empresa, en respeto y transparencia*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	135	90
No	15	10
<b>Total</b>	150	100%

*Nota.* La tabla contiene información relacionada con las respuestas obtenidas a través de la encuesta dirigida a proveedores de la empresa A&G EU, del municipio de Curumaní Cesar.

**Figura 20**

*Se reflejan las relaciones comerciales entre proveedor y empresa, en respeto y transparencia*



A la pregunta correspondiente al reflejo de las relaciones comerciales entre proveedor y empresa, los encuestados en un 90% comentan que sí se encuentra enfocado el mismo en respeto y transparencia, siendo estos aspectos claves al momento de realizar un negocio, de contratar un servicio o compra de suministros, teniendo en cuenta que de ello depende tanto la competitividad de la empresa, como su sostenibilidad en el mercado. El 10% restante opina que dichas relaciones no están reflejadas en el trato dado entre empresa y proveedor, aduciendo que por políticas debe existir tal característica, lo cual no sería un reflejo sino una obligación de las partes.

**Tabla 21**

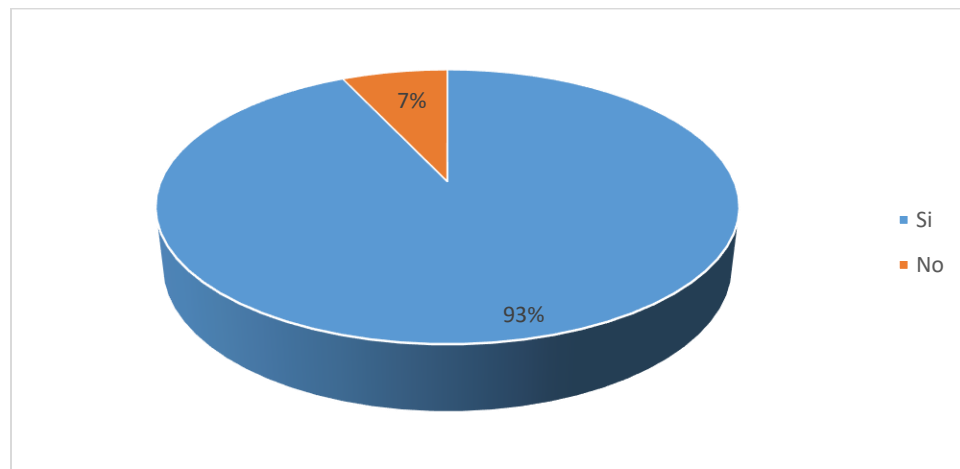
*Cumplimiento por las dos partes, en lo que tiene que ver con las políticas de compra*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	140	93
No	10	7
<b>Total</b>	150	100%

*Nota.* La tabla contiene información relacionada con las respuestas obtenidas a través de la encuesta dirigida a proveedores de la empresa A&G EU, del municipio de Curumaní Cesar.

**Figura 21**

*Cumplimiento por las dos partes, en lo que tiene que ver con las políticas de compra*



Cumplir con las políticas de una empresa, sea el proveedor o quien adquiere el servicio o producto, crea en los mismos seriedad y credibilidad en sus actos. Es así que el 93% de los proveedores encuestados comentan que sí existe cumplimiento por las dos partes en relación a la política de compra, toda vez que cada una de ellas cuenta con el manejo de las mismas, siendo respetada por las partes negociantes.

### **Diagnóstico**

Al realizar el análisis de cada una de las encuestas desarrolladas con los diferentes grupos de interés con los que se interrelaciona en la empresa A&G EU del municipio de Curumaní Cesar, los cuales fueron sus clientes, proveedores y empleados, estos últimos hacen parte de una planta de personal suficiente en la organización, la cual se encuentra dividida por áreas administrativa, contable y operativa. Así mismo, se conoció de la noción que tiene la población encuestada en cuanto al significado de la Responsabilidad Social Empresarial, además de lo importante que es para las empresas su práctica, se sabe del compromiso con el entorno.

De otro lado, la empresa en sus acciones de RSE, cuenta con la optimización de la calidad de los servicios y productos, además de la generación de fuentes de trabajo, factor este que beneficia en gran medida a la comunidad, tanto que el total de sus empleados se sienten muy satisfechos por la oportunidad laboral que esta organización les ha brindado, a través de la cual también han alcanzado logros personales, para su familia, compras de casa, entre otros que hacen de ellos personas agradecidas por su trabajo y con la empresa que ha puesto la confianza en ellos, y les brinda unas buenas condiciones laborales, incluyendo el salario devengado el cual ganan de

acuerdo a las prestaciones que la ley colombiana les indica, recibiendo igualmente, capacitaciones enfocadas al medio ambiente y su conservación.

De igual manera, los clientes, una estructura vertebral de la empresa, los cuales cuentan con una excelente experiencia con la empresa A&G EU, en cuanto al servicio recibido, toda vez que en esta les han brindado un servicio eficaz y oportuno, llenando a cabalidad sus necesidades en el momento requerido. Este grupo de interés comenta que la empresa gracias a su preocupación por contar con empleados con excelente capacidad humana, es una fuente que replica en el servicio haciendo que esta organización preste un excelente servicio, sin contratiempos, demostrado en la poca necesidad de presentar alguna queja o reclamo, y aunque quienes han debido realizarla, la misma ha sido solucionada en buenos términos y con prontitud.

Los proveedores, una población más que hace parte de los grupos de interés de la empresa A&G EU, del municipio de Curumaní Cesar, además de conocer el significado de la Responsabilidad Social Empresarial, comentan que éste se ve reflejado en la empresa en bienestar social, obligación y bienestar de los trabajadores, en este orden de importancia con que asocian la RSE, los mismos comentan que esta organización demuestra su interés por cumplir con ello. Así mismo, para estas personas, su participación en esta organización influye de algún modo en que la misma sea socialmente responsable, ya que su modo por el cual la abastecen de herramientas o elementos de suma importancia para ella, es una forma como esta brinde un excelente servicio al cliente, lo que produce la vida de la empresa y el sobrevivir de ellos y de quienes hacen parte de la misma, como sus directivos y empleados.



De la misma forma y al igual que los clientes, el trato que se les proporciona en la empresa A&G EU a los proveedores es excelente, no existe queja de malas relaciones con ellos, lo que conduce al reflejo de unas buenas relaciones enfocadas en respeto y transparencia, efectuando ante todo con el cumplimiento de las políticas tanto por éstos como por la empresa.

En este orden de ideas, se demuestra que las acciones de la compañía con sus grupos de interés se caracterizan por el respeto, cumplimiento, bienestar de todos los que de alguna forma hacen parte e interrelacionan con la empresa A&G EU, del municipio de Curumaní Cesar.

#### **4.2 Determinar las prácticas de responsabilidad social y los problemas ambientales que ha generado la empresa A&G EU debido a su actividad productiva**

Las prácticas para considerar que una empresa como A&G EU es socialmente responsable, cuentan con un objetivo como lo es, según Contenidos (2021) “garantizar que las operaciones de las empresas se desarrollen en armonía con las políticas públicas, fortalezcan la confianza entre empresa – sociedad, mejoren el clima para la inversión extranjera, y aumente la contribución de las empresas al desarrollo sostenible” (p.3). De esta forma, con el fin de determinar la forma cómo esta organización objetivo de la investigación práctica la RSE, además de los problemas ambientales que, por su actividad económica, ha generado, fue dirigida una entrevista al gerente de la misma, el cual respondió de la siguiente manera, dando a conocer la situación de la empresa.

#### **4.2.1 Prácticas de Responsabilidad Social**

Pregunta: ¿Cuenta la empresa con un programa en RSE?

Gerente: Sí, el programa en RSE de la empresa muestra la situación de inicio de la misma, además del Código de Conducta, los objetivos de ella. Además, contiene las metas a corto, mediano y largo plazo. Este programa fue creado con el fin de darle a la empresa A&G EU, una imagen sólida, en busca de la fidelización con el mercado objetivo.

Pregunta: ¿La empresa participa en campañas que impulsen el desarrollo de su comunidad?

Gerente: Sí, la empresa A&G EU, realiza campañas del cuidado del medio ambiente, ofrece educación.

Pregunta: ¿La empresa A&G EU, muestra transparencia en sus acciones realizadas, ante sus grupos de interés y comunidad en general?

Gerente: Sí, la empresa es transparente al momento que divulga información que tenga que ver con su operación, desempeño y actividades que desarrolla. Esto lo hace de manera clara y completa.

Pregunta: ¿Los derechos humanos hacen parte de las políticas de la empresa?

Gerente: Sí, A&G EU trata a sus empleados basada en cada uno de los derechos humanos que se estipulan, además garantiza que cada una de las personas que hacen parte de la empresa o de su entorno, gocen plenamente de todos sus derechos.

Pregunta: ¿Cuenta la empresa con certificación en medio ambiente?

Gerente: Sí, la empresa A&G EU, cuenta con certificación en RSE, la cual se encuentra con un esquema de sustentabilidad ambiental, la cual está enfocada en el cuidado de los recursos naturales, además del impacto ambiental, teniendo en cuenta la operación desempeñada por la compañía.

Pregunta: ¿A&G EU, cuenta con principios anticorrupción?

Gerente: Sí, es ante todo una práctica que fue incorporada a la empresa, evitando de esta forma sobornos a las diferentes entidades como medios de comunicación o instituciones públicas que puedan generar actividades ilícitas.

Pregunta: ¿Es A&G EU, una empresa legalmente constituida?

Gerente: Sí, la empresa A&G EU, cuenta con toda la documentación que la hace legal, constituida con toda la normatividad que la ley colombiana exige, además de contar con tres licencias en diferentes ubicaciones del departamento, siendo este, Animito, el río principal de extracción.

#### 4.2.2 Problemas ambientales

Pregunta: De las actividades desarrolladas por la empresa A&G EU, ¿cuáles cree usted que son las que más afectan el entorno?

Gerente: Las actividades desarrolladas por A&G EU, en su mayoría presentan impactos negativos, pero hay que aclarar que estas son para el desempeño en una intensidad baja, local y con una duración temporal. Cabe mencionar que el impacto de intensidad media y alta, se ven reflejados principalmente en los trabajos realizados en el arranque y el transporte de los materiales, además de las afectaciones en cuanto a la alteración del paisaje, procesos erosivos.

Pregunta: ¿Cuál actividad genera impacto ambiental, además de la extracción y arrastre del material?

Gerente: La transformación de asfalto, conocido como polución, siendo una de las principales actividades desarrolladas por la empresa, siendo fabricado mediante la mezcla de la piedra o gravilla con el petróleo, emitiendo humos que causan un efecto negativo al medio ambiente. Además, se tiene la movilización de la maquinaria genera impacto ambiental, debido que es una actividad que genera material particulado, además que por su ruido manifiesta efectos en cuanto a la contaminación del aire.

Pregunta: ¿Existen campañas encaminadas a la disminución de estos impactos y de los efectos negativos que este tipo de actividad genera?

Gerente: Sí, se realiza medidas ambientales, que aunque deberían ser aplicadas por la empresa, se dirigen hacia la comunidad en general, brindando educación ambiental, las cuales se mantienen toda vez que es una actividad diaria que no puede descuidarse. Igualmente, se busca mitigar al máximo la generación del ruido, además de tratar al máximo el desplazamiento de los animales terrestres que viven en la zona.

A continuación se muestran evidencias fotográficas de las instalaciones de la empresa A&G EU, en el municipio de Curumaní Cesar.

## Figura 22

*Entrada a la empresa A&G EU*



**Figura 23**

*Avisos de protección y prevención, bajo normas Icontec.*

**Figura 24**

*Zona de recolección del material*



**Figura 24**

*Área de transformación del material en asfalto (polución).*



Finalmente, de acuerdo a la información recolectada en la empresa, principalmente la ofrecida por su gerente, se comenta no incurrir hasta la presente en problemas ambientales, toda vez que, a pesar del impacto ambiental y los efectos negativos que ella devenga, la compañía A&G EU, cuenta con todos los permisos ambientales que este tipo de actividad requiere.

#### **4.3 Plantear estrategias de desarrollo sostenible y aporte al desarrollo social, económico y ambiental, que vinculan el quehacer de la empresa A&G EU del municipio de Curumaní, Cesar**

Luego de conocer las actividades, el impacto y efectos que éstas ocasionan y, en búsqueda de una mejora en el quehacer de las actividades desarrolladas por la empresa A&G EU, se plantean estrategias enfocadas en el desarrollo sostenible y su aporte al desarrollo social, económico y ambiental de la misma.

Fomento de energías renovables: Una estrategia clave para el desarrollo sostenible es el fomento de las energías renovables. Esto implica la inversión en la producción y utilización de fuentes de energía sostenibles, como la solar, eólica, hidroeléctrica y biomasa. El uso de estas energías reduce la dependencia de los combustibles fósiles, disminuye las emisiones de gases de efecto invernadero y contribuye a la mitigación del cambio climático.

Promoción de la agricultura sostenible: Otra estrategia es la promoción de la agricultura sostenible. Esto implica el fomento de prácticas agrícolas que protejan los recursos naturales, conserven la biodiversidad y promuevan la seguridad alimentaria. Algunas prácticas incluyen la agricultura orgánica, el uso eficiente de agua, la diversificación de cultivos y la protección de los ecosistemas agrícolas.

Desarrollo de infraestructura sostenible: El desarrollo de infraestructura sostenible es fundamental para el desarrollo sostenible. Esto implica la planificación y construcción de infraestructuras que sean eficientes en el uso de recursos, amigables con el medio ambiente y que promuevan la equidad social. Algunas infraestructuras sostenibles incluyen gestión sostenible de agua y residuos, y acceso a servicios básicos como la educación y la salud.

#### ***4.3.1 Aporte al desarrollo social***

Reducción de la pobreza: Las estrategias de desarrollo sostenible contribuyen a reducir la pobreza al generar empleo, mejorar el acceso a servicios básicos, promover la inclusión social y fortalecer las capacidades de las comunidades. Además, impulsan el desarrollo de sectores



económicos sostenibles que generan oportunidades de empleo y mejoran el nivel de vida de las persona.

**Mejora de la calidad de vida:** El desarrollo sostenible busca mejorar la calidad de vida de las personas al garantizar el acceso a servicios básicos como la educación, la salud, el agua potable y la vivienda adecuada. Además, promueve la equidad social, la participación ciudadana y el respeto a los derechos humanos, lo cual contribuye a un desarrollo más justo y equitativo.

**Fortalecimiento de la cohesión social:** Las estrategias de desarrollo sostenible fomentan la participación activa de las comunidades en la toma de decisiones, promoviendo la inclusión y la diversidad.

#### ***4.3.2 Aporte al desarrollo económico***

**Promoción de la innovación:** Las estrategias de desarrollo sostenible promueven la innovación y el desarrollo de nuevas tecnologías y prácticas empresariales. Esto impulsa el crecimiento económico al generar oportunidades de negocio y empleo en sectores emergentes relacionados con la sostenibilidad, como las energías renovables, la eficiencia energética y la economía.

**Desarrollo de sectores sostenibles:** El fomento de sectores económicos sostenibles, como el turismo sostenible y la industria limpia, contribuye al crecimiento económico a largo plazo.

Estos sectores generan empleo, mejoran la competitividad de la empresa y atraen inversiones sostenibles.

#### ***4.3.3 Aporte al desarrollo ambiental***

Uso eficiente de recursos: Las estrategias de desarrollo sostenible promueven el uso eficiente de los recursos naturales y la reducción de residuos y emisiones. Esto permite optimizar los costos de producción, mejorar la eficiencia del proceso empresarial y reducir los impactos ambientales. El uso eficiente de los recursos también contribuye a la competitividad de la empresa en el mercado global.

## Capítulo 5. Conclusiones

Con el desarrollo de los objetivos, se caracterizó las acciones de responsabilidad social implementadas por la empresa A&G EU, a través de un diagnóstico situacional, el cual mediante la encuesta mostró los conocimientos en el tema, la satisfacción y condiciones laborales y de pertenencia de los grupos de interés con los cuales interrelaciona la compañía. Se mostró que a través de su actividad esta empresa genera un impacto social en la generación de empleo, además de brindar un servicio eficaz a la clientela y el mejor de los tratos con sus proveedores y la comunidad en general.

Se determinaron las prácticas de responsabilidad social y los problemas ambientales que ha generado la empresa A&G EU debido a su actividad productiva, las cuales se conocieron a través de la entrevista aplicada al gerente de la compañía, quien permitió encontrar respuesta a este objetivo, explicando a través de qué actividades se desarrollan las prácticas para ser socialmente responsable, además del impacto negativo que a través de la actividad, genera la empresa, anotando que son efectos mayormente de intensidad baja, además de contar con los permisos ambientales exigidos por la ley.

Finalmente, se plantearon algunas estrategias de desarrollo sostenible y aporte al desarrollo social, económico y ambiental, que vinculan el quehacer de la empresa A&G EU del municipio de Curumaní, Cesar, lo anterior teniendo en cuenta que, a pesar de la satisfacción encontrada en sus diferentes grupos de interés, la empresa se mantiene al tanto en mejorar cada día más su posición.

## Capítulo 6. Recomendaciones

Se recomienda a la empresa A&G EU, realizar estudios similares en cuanto a responsabilidad social se trata, ya que a pesar que cuenta con programas y políticas que la enfocan en su cumplimiento, no cuenta con investigaciones que le muestren la satisfacción o el desagrado por parte de los diferentes grupos de interés, por la forma como desempeña su actividad económica en la zona.

De igual forma, teniendo en cuenta las prácticas que realiza, siendo una empresa legal y con todos los permisos de ley ambientales, se recomienda disminuir de alguna forma la contaminación ambiental, dado el efecto negativo que muestra, ya que ante el impacto que se genera, las licencias no cuentan con prevención en salud de las personas que interrelacionan con la empresa y de su entorno.

Se recomienda tener en cuenta las estrategias planteadas, ya que con ellas se puede realizar una buena planificación minera, mediante la cual se dé el cumplimiento respectivo a las medidas de manejo ambiental exigidas.

## Referencias

- Alcaldía de Bogotá. (2012). *Proyecto de acuerdo 53 de 2012, Concejo de Bogotá*. Obtenido de [www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=46179](http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=46179)
- Alcaldía de Simití. (2018). *Misión*. Obtenido de <http://www.simiti-bolivar.gov.co/alcaldia/mision-y-vision>
- Araujo, A. (2009). *Integración de la responsabilidad social empresarial como mecanismo de adaptación a las nuevas exigencias del mercado*. Bogotá: Cited .
- Argandoña, A. (2008). *Teoría de Stakeholder*. Bogotá: Universidad de Navarra.
- Asociación de Empresarios Cristianos. (28 de Enero de 2009). [http://www.empresa.org/doc/Libro\\_RSE.pdf](http://www.empresa.org/doc/Libro_RSE.pdf). Obtenido de Responsabilidad social empresarial, guía de implementación para mipymes.
- Asociación española para la calidad. (2017). *gestión de la responsabilidad social empresarial*. Obtenido de <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/gestion-de-la-rse>.
- Cajiga, J. F. (2015). *El concepto de responsabilidad social empresarial*. México: Cemefi.
- Canyelles, J. (2015). *Responsabilidad social de las administraciones públicas*. Obtenido de [http://www.accid.org/revista/documents/Responsabilidad\\_social\\_de\\_las\\_administraciones\\_publicas](http://www.accid.org/revista/documents/Responsabilidad_social_de_las_administraciones_publicas)
- Castro, H., & Sáenz, H. (2018). *Estudios socioeconómicos de Boyacá*. Obtenido de Tunja: Cámara de Comercio: <https://books.google.com.co/books?id=o3eoDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Contenidos. (14 de mayo de 2021). *RSE ¿Qué significa y cuáles son las prácticas para conseguirla?* Obtenido de <https://www.cincovientos.com/que-significa-rse/>

Corporación Autónoma Regional del Cesar. (2013). *Resolución 1196*. Valledupar: Corpocesar.

David, F. (2009). *Conceptos de administración estratégica*. Bogotá: Pearson.

ESAP. (2015). *Plan de desarrollo Simití 2012-2015*. Obtenido de

<http://cdim.esap.edu.co/BancoMedios/Documentos%20PDF/smitibolivarpd2012-2015.pdf>

González Sanz, H. (2014). *Implantación de la Norma ISO 26000 en las pymes: Un Estudio de caso de Responsabilidad Social Empresarial*. Palencia: Universidad de Valla Dodid Campus Facultad Ciencias del Trabajo.

ICONTEC. (2022). *Curso responsabilidad social empresarial bajo la NTC ISO 26000 y GTC 180*. Obtenido de

<https://campus.icontecvirtual.edu.co/curso/620d1fa95084ad7d730235b3#:~:text=La%20responsabilidad%20social%20empresarial%20es,negocio%20con%20este%20enfoque%20C%20no>

ISO. (2010). *ISO 26000*. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>

Medina, L. M. (2002). *Teorías sobre la responsabilidad social empresarial*. Obtenido de

[http://www.academia.edu/24540217/Teorías\\_sobre\\_la\\_Responsabilidad\\_Social\\_de\\_la\\_Empresa\\_RSE](http://www.academia.edu/24540217/Teorías_sobre_la_Responsabilidad_Social_de_la_Empresa_RSE).

Mendez, A. (2013). *Metodología, diseño y desarrollo del proceso de investigación*. Bogotá: 3ª edición Mc Graw Hill.

Nueva ISO. (2015). *Norma ISO 14001 de 2015*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-14001.com/2015/10/la-norma-iso-14001-2015/>

Olano, A. (2014). *ESTUDIO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN COLOMBIA, UN COMPROMISO DE TODOS*. Bogotá: Universidad Militar.

- Olano, A. (2015). *ESTUDIO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN COLOMBIA, UN COMPROMISO DE TODOS*. Bogotá: Universidad Militar.
- Pinzón Quintero, L. F. (2012). *La responsabilidad social empresarial en la legislación colombiana*. Villavicencio: 2013.
- Rodriguez, A. (27 de Noviembre de 2013). <https://www.guioteca.com/rse/los-inicios-de-la-responsabilidad-social-empresarial-como-ha-evolucionado/>. Obtenido de Los inicios de la Responsabilidad Social Empresarial, ¿cómo ha evolucionado?
- Social Accountability International. (2012). *Norma SA-8000*. Obtenido de <http://www.oei.es/salactsi/rtsc8000.pdf> p.3.
- Superintendencia de Seguros de la Nación. (2023). *RSE: ¿Qué es la Responsabilidad Social Empresarial, cómo funciona y cuáles son sus beneficios?* Obtenido de <https://www.chubb.com/ar-es/personas-y-familias/recursos/que-es-la-responsabilidad-social-empresarial.html>
- Van Dalen, D. B., & Meyer, W. (2011). *Manual de técnica de la investigación educacional*. Obtenido de <http://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigacion.descriptiva.php>
- Velásquez Oliva, N. (2014). *Responsabilidad Social Empresarial*.

## **Apéndices**



**Apéndice A.** Formato de encuesta dirigido a empleados de la empresa A&G EU, del municipio de Curumaní Cesar



**Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**  
**Contaduría Pública**

Objetivo: Identificar y analizar las prácticas de responsabilidad social en la empresa A&G EU, del municipio de Curumaní Cesar

**CUESTIONARIO**

1. ¿Según su criterio, la capacidad de la planta de personal de la empresa donde labora es?

Suficiente \_\_\_\_

En equilibrio \_\_\_\_

Poco suficiente \_\_\_\_

Insuficiente \_\_\_\_

2. ¿Conoce el significado de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?

Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_

3. ¿Para usted, los retos económicos y sociales de la empresa son?

Generación de fuentes de trabajo \_\_\_\_

Optimización de la calidad de los servicios y productos \_\_\_\_

Otras \_\_\_\_ ¿Cuáles? \_\_\_\_\_

4. ¿De acuerdo a la oportunidad laboral en la empresa, cómo se siente?

Muy satisfecho \_\_\_\_ Satisfecho \_\_\_\_ Poco satisfecho \_\_\_\_ Insatisfecho \_\_\_\_

¿Por qué? \_\_\_\_\_

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

Si \_\_\_\_ ¿Cuáles? \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_

6. ¿En cuanto al salario devengado, éste es cancelado con base en la ley?

Si \_\_\_\_

No \_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_

7. ¿La empresa le brinda capacitación, relacionada con la conservación del medio ambiente?

Si \_\_\_\_\_  
No \_\_\_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_

Gracias por su colaboración!

**Apéndice B.** Formato de encuesta dirigido a clientes de la empresa A&G EU, del municipio de Curumaní Cesar



**Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**  
**Contaduría Pública**

Objetivo: Identificar y analizar las prácticas de responsabilidad social en la empresa A&G EU, del municipio de Curumaní Cesar

**CUESTIONARIO**

1. ¿Conoce el significado de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

2. ¿Palabra con la que asimila la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?

Obligación \_\_\_\_\_

Bienestar Social \_\_\_\_\_

Bienestar de los Trabajadores \_\_\_\_\_

Todas las anteriores \_\_\_\_\_

Otras \_\_\_\_\_ cuáles? \_\_\_\_\_

3. ¿Como cliente de la empresa, cree que puede influir en la forma como una organización es socialmente responsable?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

Porque? \_\_\_\_\_

4. ¿Cree usted que la empresa A&G EU, se preocupa por con contar con empleados con buena capacidad humana para la prestación del servicio?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

Porque? \_\_\_\_\_

5. ¿La empresa A&G EU satisface a cabalidad las necesidades de los clientes, prestando un servicio eficaz y oportuno?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

Por qué? \_\_\_\_\_

6. ¿El servicio recibido en general por la empresa A&G EU, ha sido?

Excelente \_\_\_\_\_

Bueno \_\_\_\_\_

Regular \_\_\_\_\_

Malo \_\_\_\_\_

7. Al realizar en la empresa A&G EU una queja/reclamo, ¿ésta ha sido atendida y solucionada con prontitud?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

No ha realizado queja/reclamo \_\_\_\_\_

Gracias por su colaboración!

**Apéndice C.** Formato de encuesta dirigido a proveedores de la empresa A&G EU, del municipio de Curumaní Cesar



**Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**  
**Contaduría Pública**

Objetivo: Identificar y analizar las prácticas de responsabilidad social en la empresa A&G EU, del municipio de Curumaní Cesar

**CUESTIONARIO**

1. ¿Conocimiento del significado de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

2. ¿Palabra con la que asocia la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?

Obligación ( )

Bienestar Social ( )

Bienestar de los Trabajadores ( )

Otras \_\_\_\_\_ Cuál? \_\_\_\_\_

3. ¿Según su criterio como proveedor es influyente en la forma como la organización es socialmente responsable?

Si \_\_\_\_\_ cómo? \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

4. ¿El trato que recibe por parte de la planta de personal de la empresa es?

Excelente \_\_\_\_\_

Bueno \_\_\_\_\_

Regular \_\_\_\_\_

Malo \_\_\_\_\_

5. ¿Como proveedor contribuye a la competitividad y sostenibilidad de la entidad?

Si \_\_\_\_\_ cómo? \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

Por qué? \_\_\_\_\_

6. ¿Se reflejan las relaciones comerciales entre proveedor y empresa, en respeto y transparencia?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

7. ¿Se da cumplimiento por las dos partes, en lo que tiene que ver con las políticas de compra?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

Gracias por su colaboración!