RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	Mábel Sandrith Socarrás Aguirrez Aura María Ríos Rico
FACULTAD	Educación, Artes y Humanidades
PLAN DE ESTUDIOS	Especialización en comunicación organizacional
DIRECTOR	Elvis Fernando Ríos Pacheco
TÍTULO DE LA TESIS	Plan de responsabilidad social de la empresa de servicios públicos “ACUACUR” del municipio de Curumaní (Cesar)
TITULO EN INGLES	Social responsibility plan of the public services company "ACUACUR" in the municipality of Curumaní (Cesar)

RESUMEN
(70 palabras)

Esta monografía busca resaltar la adopción de un plan de responsabilidad social empresarial, para la Empresa de Servicios Públicos del Municipio de Curumaní, Cesar (ACUACUR), basado en la normatividad ISO 26000 y las acciones que visibilizan el compromiso social de la organización. . Se realizaron encuestas a los grupos de interés, se conoció la opinión de los encuestados respecto a la responsabilidad social empresarial de ACUACUR, se permitió construir un plan de RSE.

RESUMEN EN INGLES

This monograph seeks to highlight the adoption of a corporate social responsibility plan, for the Public Services Company of the Municipality of Curumaní, Cesar (ACUACUR), based on the ISO 26000 regulations and the actions that make visible the social commitment of the organization. . Surveys of interest groups were carried out, the opinion of those surveyed regarding the corporate social responsibility of ACUACUR was known, it was allowed to build a CSR plan.

PALABRAS CLAVES	Responsabilidad social empresarial, ISO 26000. Comunicación organizacional, plan
PALABRAS CLAVES EN INGLES	Corporate social responsibility, ISO 26000. Organizational communication, plan

CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 95	PLANOS:	ILUSTRACIONES: 39	CD-ROM:

Plan de responsabilidad social de la empresa de servicios públicos “ACUACUR” del municipio de Curumaní (Cesar)

Mábel Sandrith Socarrás Aguirrez

Aura María Ríos Rico

Facultad de Educación, Artes y Humanidades, Universidad Francisco De Paula Santander Ocaña

Especialización en comunicación organizacional

Mag. Elvis Fernando Ríos Pacheco

Mayo 2023

Índice

Capitulo 1. Marco teórico **11**

1.1 Antecedentes **11**

1.2 Corpus teórico **16**

1.2.1 Responsabilidad social empresarial (rse) 16

1.2.2 Comunicación en las organizaciones 19

1.2.3 Pacto global 20

Capitulo 2. Creación de un plan de responsabilidad social empresarial a la empresa de servicios públicos del municipio decurummaní, cesar (acuacur) **24**

2.1 Planteamiento del problema **24**

2.2 Objetivos **27**

2.2.1 Objetivo general 27

2.2.2 Objetivos específicos 27

Capitulo 3. Diseño metodológico **28**

3.1 Tipo de investigación **28**

3.2 Población **29**

3.3 Muestra **32**

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información **33**

Capitulo 4. Presentación de resultados **35**

4.1. Realizar un diagnóstico sobre las acciones de responsabilidad social y extensión que desarrolla en la actualidad la organización **35**

4.1.1 Encuesta realizada a colaboradores 36

4.1.2 Encuesta aplicada a los usuarios 42

Diagnóstico **51**

4.2 Determinar los ejes y aspectos de la rse para la construcción del plan organizacional **53**

4.3 Diseñar las acciones y metas de responsabilidad social empresarial para la empresa“acuacur” del municipio de curumaní (cesar) **56**

Conclusiones **77**

Recomendaciones **78**

Referencias **79**

Lista de tablas

Tabla 1. Variables 30

Tabla 2. Submuestras seleccionadas 33

Lista de figuras

Figura 1. Diez principios del pacto global 21

Figura 2. Género de los participantes de la encuesta 36

Figura 3. ¿Sabe usted qué es un Plan de Responsabilidad Social Empresarial?.....37

Figura 4. ¿Conoce la Misión y Visión de ACUACUR E.S.P? 38

Figura 5. ¿Cree usted que en ACUACUR E.S.P. existe buen clima laboral?.....38

Figura 6. ¿Cree usted que ACUACUR E.S.P realiza acciones de Responsabilidad Social Empresarial? 39

Figura 7. ¿Considera usted de ACUACUR E.S.P implementa una política de derechos de los trabajadores? 40

Figura 8. ¿Cree usted que ACUACUR E.S.P desarrolla acciones para respetar estos derechos? 41

Figura 9. ¿Considera usted que la organización aplica las practicas antimonopolios? 42

Figura 10. ¿A qué barrio pertenece? 43

Figura 11. ¿Usted cree que ACUACUR E.S.P es una Empresa amigable con el medio ambiente? **.....**43

Figura 12. ¿Cree usted que el valor de nuestro servicio es justo? 44

Figura 13. ¿Cree usted que la Empresa de Servicios Públicos ACUACUR, debería realizar acciones ambientales de manera continua y a largo plazo? 45

Figura 14. ¿Recibe usted una buena atención en nuestra oficina?.....46

Figura 15. ¿Utiliza usted nuestras redes sociales para mantenerse informado y resolver sus dudas? 46

Figura 16. ¿Se encuentra usted satisfecho con los servicios que brinda ACUACUR?.....47

Figura 17. ¿Ha participado usted en actividades ambientales realizadas por ACUACUR E.S.P.? **.....**48

Figura 18. ¿Conoce o ha visitado la página web de ACUACUR E.S.P.?.....49

Figura 19. ¿Se considera una persona que le interesa el medio ambiente? 50

Figura 20. ¿Le gustaría participar en actividades ambientales en pro del mejoramiento y cuidado del medio ambiente en su Municipio? 51

Figura 21. Diseño de portada.....58

Figura 22. Página de introducción 59

Figura 23. Descripción de la introducción.....60

Figura 24. Normatividad de la política 61

Figura 25. Descripción de la normatividad nacional 62

Figura 26. Modelo de RSE para ACUACUR 63

Figura 27. Importancia de la política 64

Figura 28. Objetivos de la política.....65

Figura 29. Objetivos generales y específicos.....66

Figura 30. Desarrollo de la política.....67

Figura 31. Definición de RSE para ACUACUR 68

Figura 32. Principios de plan de RSE 69

Figura 33. Eje de organización responsable 70

Figura 34. Descripción de ítem medio ambiente 71

Figura 35. Eje de participación social.....72

Figura 36. Eje de formación ciudadana 73

Figura 37. Eje de bienestar en la organización 74

Figura 38. Definiciones de Clima laboral y prácticas laborales 75

Figura 39. Contraportada 76

Lista de apéndices

Apéndice A. Encuestas para administrativos y operativos.....86

Apéndice B. Encuesta dirigía a los usuarios 88

Apéndice C. Plan de comunicaciones interno.....89

Apéndice D. Plan de comunicaciones externo 91

Introducción

Actualmente, el concepto de Responsabilidad Social Empresarial es un tema que ha tomado gran fuerza en los últimos tiempos y ha ido creando diversos matices, los cuales tienen desde acciones individuales, hasta colectivas, evolucionando con la llegada de la globalización,la aceleración de la economía, el cuidado del medio ambiente y las nuevas tecnologías, siendo este un punto fundamental que lleva a la competitividad en las decisiones que se tomen en la organización, por ello, mucha empresas han optado por ser socialmente responsables, siguiendoy adoptando lineamientos y estándares internacionales.

A nivel general, las empresas comprometidas en adoptar los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en sus actividades, llevar una secuencia del proceso, y de esta manera, conocer anualmente sus progresos, podrían llegar a verse como grandes líderes empresariales y organizaciones responsables, jugando un papel importante en la construcción dela agenda de sostenibilidad y creando bases para el éxito a largo plazo.

Hablar de Responsabilidad Social Empresarial, es hacer mención de la ISO 26000, la cuales una norma internacional que busca el fomento de la responsabilidad social corporativa, considerando a los grupos de interés como pieza fundamental, buscando la contribución al desarrollo ambiental, social y económico sostenible en los servicios, productos y procesos de la organización. Cabe mencionar que, ser socialmente responsable, tiene un impacto significativo en la reputación e imagen de la organización.

En la actualidad, todas las organizaciones e instituciones asumen el reto de la adopciónde los modelos de Responsabilidad Social, las empresas necesitan ser reconocidas por sus prácticas en materia de desarrollo sostenible, beneficiando a la sociedad y al medio ambiente, impactando positivamente interna y externamente a las organizaciones.

En este trabajo hablaremos de la importancia de la implementación y adopción de un plan de responsabilidad social en las organizaciones y contemplaremos la creación del mismo, deacuerdo a las necesidades encontradas, a través de la aplicación del instrumento de recolección de información dirigido al público objetivo. Asimismo, se evidenciará en el documento las problemáticas encontradas en la empresa escogida y la opinión del público interno y externo acerca del tema en mención. Es por eso que, a partir de estas falencias, se logró la creación de las estrategias que contribuirán a la mitigación de las problemáticas halladas.

Capítulo 1. Marco teórico

1.1 Antecedentes

El concepto de responsabilidad social empresarial se originó entre los siglos XIX y XXdesde las organizaciones con una actitud participativa y espontánea, con el fin de involucrarseen la puesta en marcha de soluciones a las dificultades presentes en la sociedad, de modo que contribuyan en el progreso de las comunidades y diferentes contextos teniendo en cuenta el desarrollo de estrategias y consensos entre las organizaciones y gobiernos. (Palacio, 2020)

> Alrededor del año 1930, las empresas implementan la RSE sin saber que más adelante lasacciones realizadas por ellas en la gran depresión serían denominadas responsabilidad social empresarial, dichas acciones fueron contribuciones sociales ya que la gran depresión ocasionó un incremento en la tasa de desempleo y pobreza en países como Estados unidos y continentes como Europa y Latinoamérica. Responsabilidad social empresarial: evolución e importancia. (Palacio, 2020)

Según Cardona (2009) este concepto se ha desarrollado en tres fases que describen de manera clara este proceso, estas son: la fase preliminar se ubica entre los siglos que XIX y XX,momento en el que aún no estaba claro este concepto pero si se llevaban a cabo procesos y actividades dirigidas a la filantropía desde las empresas.

Luego de ello, se establece la primera fase que se desarrolló a principios del siglo XX, momento en el que las organizaciones iniciaron un este tiempo un razonamiento de carácter social para lograr el bien de manera colectiva en los distintos contextos existentes. A continuación se plantea una segunda fase que se llevó a cabo finales del siglo XX, cuando las empresas tomaron una postura más analítica de la influencia de sus acciones y procesos en los contextos en lo que se desenvuelven, por lo que el Estado comienza a vigilar las acciones de lasorganizaciones buscando salvaguardar los intereses de la población y el medio ambiente. Finalmente, en la fase tres existe una relación más cercana entre los Estados y las organizaciones, que implica la realización de estrategias y políticas para regular las actividadesde las organizaciones, con el fin de generar compromisos serios y a largo plazo de las dificultades identificadas en las comunidades. Cardona (2009)

> A lo largo del tiempo llevó a cabo una perspectiva altruista acerca de la forma en que las organizaciones les correspondía tener un actitud comprometida con la población en la que se desarrollaban. Por ello, se pretendió demostrar el valor de la distribución de beneficios, tanto entrelos asociados de las organizaciones como entre colectivos significativos dentro de las comunidades. (Cancino & Morales, 2008)

Vargas (2006) manifiesta en su investigación que la RSE estaría definida como: “la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con el entorno” (p. 17). En ese sentido, el concepto de la RSE está orientado hacia que las organizaciones aumenten su productividad para beneficio de sus asociados. Por lo que se deduce que las acciones

empresariales realizadas de manera consciente tienen como resultado la disminución de peligrosy dificultades, con lo que puedan finalmente mejorar su notoriedad.

Por otro lado, Bestratén & Pujol (2008) expresaron en su documento, que en" EEUU la educación constituyó el núcleo del pensamiento empresarial sobre la responsabilidad individual y colectiva y fue la principal beneficiada. Así, en el origen de muchas grandes universidades privadas norteamericanas, nos encontramos con las aportaciones de importantes empresarios delmomento". Sin embargo estas acciones estaban guiadas solo por el factor económico y no por elaltruismo y la búsqueda de bienestar para las comunidades.

Según esta perspectiva en el concepto de la RSE, el interés primordial estaba asentado enla forma en la que los bienes eran asignados en el momento en el que las empresas obtenían sus ganancias y no en la honestidad de las organizaciones en los procesos que llevaban a cabo. Es decir, "una empresa que no era responsable con sus trabajadores o proveedores durante el proceso de transformación de insumos a productos (…), pero que repartía una parte de las utilidades a distintos grupos de interés, podía ser catalogada como empresa responsable" (Cancino & Morales, 2009, p.10)

Últimamente la RSE se ha transformado, según Presuttari (2016), "en uno de los ámbitosde gestión más importantes, dado que a través de sus diferentes particularidades las empresas pretenden diferenciarse respecto a otras" (p. 8). En este sentido, el progreso que se ha ido presentando actualmente ha aumentado los requerimientos de la sociedad frente a las organizaciones, ya que exigen acciones más responsables y un comportamiento empresarial

másconsciente e involucrado con los contextos en los que se desarrollan y que no solo deben tener como objetivo la obtención de ganancias y productividad.

> Partiendo de concebir a la Responsabilidad Social Empresaria como modelo de gestión que contempla los impactos económicos, ambientales, éticos y sociales derivados de la actividad empresarial, el Instituto crea valor para las empresas y la sociedad trabajando junto al mundo de los negocios, genera herramientas de gestión y mecanismos de información e intercambio de experiencias. Promueve, además, la colaboración mutua entre las empresas que han decidido hacer de su conducta responsable un valor a partir del cual contribuir a la construcción de una sociedad más justa y sustentable. (Presuttari,2016, p. 12)

Según Aragón & Rocha (2007) “las posiciones de los agentes sociales en España ante laRSE reproducen, a grandes rasgos, los elementos planteados por las organizaciones sindicales yempresariales europeas en el debate sobre este fenómeno” (p. 156). De esta manera, el enfoque de la patronal es resultado de considerar la RSE es un concepto que debe delimitarse de maneraindividual por cada organización dependiendo de sus procesos y actividades.

Según Barroso (2007), actualmente las organizaciones están evidenciando que el logro desus objetivos no está sujeto únicamente a la consecución de ganancias sino que demanda favorecer a aquellos que son participes de las empresas con el fin de convertirlas en organizaciones que estén por delante de sus competidores y tengan las capacidades para afrontarlo que demanda la globalización.

Para alcanzar esto conviene iniciar actividades de responsabilidad social empresarial (RSE); no obstante, existe desorden sobre sus definiciones y alcance por lo que algunas organizaciones expresan estar alineadas a la RSE pero no lo hacen realmente. Según la RSE esteabarca un grupo de procesos y actividades organizacionales que buscan igual en aspectos económicos, sociales y medioambientales. (Barroso, 2007, p. 65)

Orjuela (2011) considera la Responsabilidad Social Empresarial como "la forma de entender la gestión empresarial en que las empresas comienzan a tener más en cuenta el impacto social y ambiental de su negocio, tratando de generar rentabilidad para los empresarios y bienestar social" (p. 141). Para lograrlo, buscan tener presente los intereses y anhelos de las comunidades en las que tienen incidencia mediante las actividades y procesos de la organización.En este sentido, "cuando se habla de grupos sociales, podemos homologarlo al de públicos de interés: accionistas, empleados y sus familias, proveedores, autoridades, comunidad, consumidores, medio ambiente, medios de comunicación y las demás audiencias que la empresa considere pertinente" (Orjuela, 2011, p. 141).

> En esta línea, se define a la RSE sobre todo como una responsabilidad social hacia los empleados, como una garantía en el empleo y en las condiciones de trabajo. Para ello, los contenidos laborales serán temas como salarios, prestaciones sanitarias, diálogo social y clima laboral entre otros. En este sentido, la responsabilidad socio laboral es entendida por las empresas belgas como la capacidad de garantizar los siguientes aspectos: la seguridad y las buenas condiciones de trabajo, la contratación y formación vocacional yla salud y seguridad laboral. (Aparicio & Valdés, 2009, p. 61)

La autora Cires (2015) plantea que la RSE es “uno de los más complejos retos que la gestión empresarial ha de enfrentar, el éxito en este caso radica en la habilidad para prosperar, deuna manera responsable, y en trabajar con otros actores sociales y económicos para lograr modificaciones” (p. 2). Considerando que las empresas no solo producen dinero y utilidades sinoque también son agentes transformadores de las realidades en los contextos en que se desenvuelven, es indispensable que se promuevan dentro de los procesos y activades organizacionales valores vinculados “con el modelo de la sostenibilidad, tales como apertura, participación, trabajo en equipos, colaboración, responsabilidad y procesos democráticos, solidaridad, compromiso, justicia, contribución, consenso, persistencia, equidad, sensibilidad, y honestidad” (Cires, 2015, p. 2).

1.2 Corpus teórico

1.2.1 Responsabilidad social empresarial (RSE)

Barroso (2007), plantea que actualmente la Responsabilidad Social Empresarial se entiende dentro de las organizaciones “como el conjunto de prácticas, estrategias y sistemas de gestión que persiguen un nuevo equilibrio entre las dimensiones económica, social y ambiental”(p. 65). Estas nociones pueden aplicarse a organizaciones que deseen aportar realmente para el beneficio de las comunidades, por medio de acciones eficientes, conexiones apropiadas con usuarios y entidades públicas, mejorando el clima laboral y la naturaleza.

Por otra parte, Pizzolante (2009) define la Responsabilidad Social Empresarial como “asumir con madurez y conciencia las implicaciones, favorables o no, de nuestras actuaciones

enla sociedad de la que formamos parte, como un ciudadano más". En este sentido la viabilidad de las organizaciones será consecuencia de su competencia para acordar intereses, ajustando las normas de la organización con las que rigen diversos contextos de la sociedad.

> En la actualidad el tema de la RSE no sólo se nutre de los aportes doctrinarios sino también de iniciativas de organismos e instituciones preocupadas por esta temática. Por ejemplo, los Libros Verdes y la Estrategia Renovada de la Comisión Europea (2011 - 2014) y los informes Howitt y Baldassarre ante el Parlamento Europeo, así como a travésde la iniciativa que proponen Los Principios de Ecuador para el otorgamiento de créditosproductivos. (Volpentesta, 2016)

Asimismo Scade (2012) plantea que desarrollar el concepto de RSE involucra apoyar "eldesarrollo sostenible, la seguridad, la salud y el bienestar social; respetar y aplicar tanto las normativas locales como las internacionales; tener en cuenta los intereses y las expectativas de los grupos de interés, y mantener un comportamiento ético" (p. 3). De igual manera el autor establece que la simple acción de realizar un documento de RSE exige a las organizaciones ahondar en las formas en las que las comunidades interesadas se interrelacionan, en la direcciónde su sustentabilidad. Lo anterior resulta ser valioso y va a lograr comunidades comprometidas que se reflejara en su ambiente laboral y productividad.

Dubien (2013) manifiesta que la Responsabilidad Social Empresarial es el "compromisocontinuo por parte de las empresas de comportarse de manera ética y contribuir al desarrollo económico, mejorando al mismo tiempo la calidad de vida de la fuerza laboral y de sus familias,comunidad local y sociedad en general".

> Cada vez más las empresas perciben que la responsabilidad social es un tema que no está restricto solamente a las acciones sociales o ambientales desarrolladas por la organizaciónen la comunidad, sino que implica también las prácticas de diálogo e interacción con los diversos públicos de la empresa. Para que la empresa trabaje en el tema de la responsabilidad social, en una perspectiva sistémica y amplia, es necesario que éste sea incorporado a los procesos de gestión y, por lo tanto, tratarlo como parte de las estrategiasde negocio y del sistema de planeación interna de la empresa. (De la Garza 213 citado en Rincón et al., 2018)

Las empresas dedicadas a la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, no se escapan de la necesidad de aportar el concepto de RSE, ya que es evidente lo fundamentales que son al momento de articular el componente social, medioambiental y económico, lo que hace necesario observar de qué manera las empresas dedicadas a la prestacióndel servicio público están aplicando la RSE, las cuales están orientadas a la capacidad de responder, a través de la articulación de acciones coordinadas a una comunidad cada vez mejor informada, dispuesta, organizada y con el objetivo de lograr metas.

La RSE desempeña un rol primordial al proporcionarle particularidad a las actividades que traspasan lo establecidos en las normas o acuerdos, robusteciendo el formato de trabajo de laespacio de recursos humanos, que influye en el formato de gestión de las organizaciones (Jaramillo, 2015). En este sentido

> Estamos, pues, ante una nueva forma de ser empresa en la sociedad, una nueva cultura empresarial, que tiene que ver con la "ciudadanía" organizativa, como antes decía, con una empresa que convive respetuosamente con las personas y con el entorno. No es posible reducirlo a un nuevo marketing social o a la dedicación de parte de los beneficiospara la acción social. Esto, si se da, será una parte de la RSE, pero no será su elemento constitutivo. (De Castro, 2015)

En Curumaní, fue creada la Empresa de Servicios Públicos con la finalidad de contribuiral mejoramiento de la calidad de vida de la población del Municipio, prestando los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en términos de calidad, oportunidad, continuidad y excelenciaen la gestión empresarial, en donde se vienen realizando prácticas de RSE de manera desarticulada y por cortos periodos, pero no porque quiera ser una empresa socialmente responsable, sino porque actualmente están obligadas a serlo mediante normativas emitidas por el estado a través de leyes y decretos.

1.2.2 Comunicación en las organizaciones

Según esa visión la comunicación organizacional es "el conjunto total de mensajes que seintercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y los diferentes públicos que tiene en su entorno. Estos mensajes circulan en varios niveles y de diversas maneras" (Fernández, 2011). Estos pueden divulgarse por medio de medios interpersonales o de canales decomunicación complejos o sencillos; de manera verbal o no y con características propias de los valores que expresa la organización.

> El hombre, de manera tradicional, ha definido la comunicación como “el intercambio desentimientos, opiniones o cualquier otro tipo de información mediante el lenguaje, la escritura u otro tipo de señales. Cualquier forma de comunicación requiere de un emisor,un receptor y un mensaje” (Cano, 2012, p. 148).

Las empresas actuales pretenden adoptar espacios más humanos, solventando tanto las necesidades prioritarias de los empleados como las de otro nivel, aprovechando todas las etapas,también destacando de ellos su pro actividad, ofreciendo un contexto que los estimule a mejorar y fortalecer habilidades propias y adquiridas en el entorno laboral o independiente a este. Plasmando la idea que los empleados son el recurso humano más importante por desarrollar. Además, su cargo no se debería asociar a ningún significado negativo, no debe ejercer una presión indebida y no afectará el aspecto humano del empleado. asimismo, será compensado el empelado por su destreza dentro y fuera de su entorno laboral de los que también es parte comola familia, la comunidad, entre otros. (Casares, 2019)

1.2.3 Pacto global

El Pacto Global de Naciones Unidas es “una iniciativa que promueve el compromiso del sector privado, sector público y sociedad civil a alinear sus estrategias y operaciones con diez principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Lucha Contra la Corrupción” (Pacto Global Colombia, 2018).

> Aquellas organizaciones que se adhieren al Pacto Global comparten la convicción de que las prácticas empresariales basadas en principios universales contribuyen a la generación de un mercado global más estable, equitativo e incluyente, y que fomenta sociedades más prósperas. (Pacto Global Colombia, 2018)

Figura 1

Diez principios del pacto global



Nota. La figura describe los diez principios que persigue el pacto global. (Pacto Global Colombia,2018)

Es importante destacar el valor de organizaciones como la para el desarrollo consciente, eficiente y adecuando de planes enfocados en la RSE. La ISO se define como “organización que agrupa institutos nacionales de normalización a fin de promover en todo el mundo la elaboración

de normas relacionadas con productos y servicios en sectores e industrias particulares" Oficina Internacional del Trabajo (2007).

Existen diferentes tipos de normas ISO relacionadas con los contextos y necesidades que deban satisfacerse. Con relación a esto, la presente investigación resalta la norma ISO que se considera la guía para la puesta en marcha de acciones relacionadas con la RSE y que tiene comoobjetivos principales orientar a las organizaciones con respecto a:" 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, entre otros" (ISO, 2010

Dentro de las denominadas Materias fundamentales de la norma ISO 26000 registradaspor ISO (2010) se encuentran:

- Gobernanza de la organización
- Derechos humanos
- Prácticas laborales
- Practicas justas de operación
- Asuntos de consumidores
- Participación activa y desarrollo de la comunidad
- Medio ambiente

La normatividad planteada por la ISO aporta conocimiento útil a la sociedad actual, ya

que posibilitan la comercialización, la expansión de información y mejoras en el aspecto tecnológico y administrativo. Las ISO contribuyen a la construcción de recursos para resolver situaciones y permiten alcanzar utilidades para la mayoría de sectores comerciales. (ISO, 2011)

En ese sentido, la ISO 26000 tiene como objetivo incorporar los conocimientos previos y prácticas del ámbito internacional en RSE lo que responde a " qué es una mejor práctica en la aplicación de la RS. ISO 26000 será una herramienta de RS poderosa para ayudar a las organizaciones a pasar de las buenas intenciones a las buenas acciones" (ISO 26000, 2011, p. 9).

Capítulo 2. Creación de un plan de responsabilidad social empresarial a la empresa de servicios públicos del municipio de Curumaní, Cesar (ACUACUR)

2.1 Planteamiento del problema

El concepto de RSE ha ido evolucionando hace algún tiempo logrando establecerse dentro de la sociedad transformándose en un estilo en el aspecto individual y organizacional, como consecuencia de que la humanidad a adoptando conciencia frente al hecho de comprometerse con la naturaleza, aspectos económicos y bienestar para las comunidades (Arzapalo, 2020). Lo anterior ha permitido que la RSE sea vista con mayor notoriedad dentro de los modelos utilizados dentro de las organizaciones, proveyendo utilidades a las empresas públicas y privadas y a las comunidades sobre las cuales existen intereses. Sin embargo, es significativo enfatizar en las efectos de la RSE, debido a que desempeña un ron esencial a la horade examinar y deliberar con relación a lo que se oferta desde el ámbito público a los diferentes usuarios. (Ospino, 2020)

> Es por ello que las empresas, durante el último siglo han incorporado en sus modelos degestión, la noción de RSE, con distintas implicancias en la gestión, que trasciende la dimensión comercial en las organizaciones, independientemente de la razón social de la empresa. La gestión de la RSE tiene incidencia directa en la imagen corporativa con efectos positivos, en la medida en que los productos, servicios y recordación de la marca se fortalecen en el mercado y la comunidad en

> general, asimismo, se posibilita mayoracepción por parte de los consumidores y destinatarios. (Flórez & Muñoz, 2019)

ACUACUR, es una empresa de servicios públicos, encargada de la prestación de acueducto y alcantarillado en el Municipio de Curumaní, comprometidos con el bienestar de lasfamilias de nuestra región. Con 28 años al servicio de todos, llevando soluciones a sus necesidades básicas. ACUACUR E.S.P fue organizada como una entidad descentralizada de orden Municipal. Tiene como objeto promover y constituir la prestación del servicio en las condiciones establecidas por la Superintendencia de Servicios Públicos y las que regulen su ejercicio.

Además de la prestación de los servicios básicos en el Municipio de Curumaní, por partede ACUACUR E.S.P, también viene trabajando por la educación ambiental de sus usuarios, brindando programas educativos, los cuales buscan inculcar buenos hábitos a la comunidad, en torno a la protección de los recursos naturales, el manejo adecuado de los residuos sólidos domiciliarios y el medio ambiente.

> La RSE es una filosofía o actitud asumida por una organización para buscar el equilibrioentre la rentabilidad económica, la mejora del bienestar social de la comunidad y la preservación del medio ambiente; es una visión nueva hacia los negocios en la que se incorporan las preocupaciones y expectativas de los grupos de interés o stakeholders. (Vidal, 2020´, p. 11)

La empresa, como ente local, se vincula a la realización de eventos de la Administración Municipal, de carácter educativo, cultural y recreativo, los cuales buscan la participación y bienestar de la comunidad en general. Desde su razón social, la organización ha venido desarrollando acciones sociales en escenarios que permiten la interacción con la comunidad, en los cuales se pretende generar conciencia sobre la utilización racional de los recursos naturales.

En el caso de la Empresa de Servicios Públicos del Municipio de Curumaní, Cesar (ACUACUR) se puede determinar que se vienen realizando acciones de Responsabilidad Socialde manera desarticulada, las cuales no se encuentran incluidas dentro de un proceso de planeación y carece de procesos de seguimiento y evaluación que permita visibilizar las debilidades que hay en la organización y poder mejorarlas, es por eso, que mediante la elaboración de esta monografía, se busca crear estrategias donde se vinculen acciones específicas, que cumpla con los lineamientos establecidos por la ley, teniendo en consideración los diferentes campos de acción, que permita el mejoramiento de las condiciones laborales, ambientales y sociales de la organización, y esta perdure a largo plazo.

En conclusión, el objetivo principal de este proyecto es diseñar un plan de responsabilidad social empresarial, que vaya enfocado en realizar una adecuada gestión organizacional, partiendo del ámbito normativo, social, económico y ambiental, creando así una herramienta competitiva a nivel estratégico y operacional, donde las acciones que se ejecuten vayan encaminadas en dar respuesta a las necesidades y expectativas del público objetivo, que eneste caso sería la comunidad en general.

2.2 Objetivos

2.2.1 Objetivo general

Crear el Plan de Responsabilidad Social de la Empresa de Servicios Públicos “ACUACUR” del Municipio de Curumaní (Cesar).

2.2.2 Objetivos específicos

Realizar un diagnóstico sobre la acciones de responsabilidad social y extensión que desarrolla en la actualidad la organización.

Determinar los ejes y aspectos de la RSE para la construcción del plan organizacional.

Diseñar las acciones y metas de responsabilidad social empresarial para la empresa “ACUACUR” del Municipio de Curumaní (Cesar).

Capítulo 3. Diseño metodológico

3.1 Tipo de investigación

La presente monografía, se desarrolló bajo una metodología cuantitativa, con un alcancedescriptivo, en la que se logró crear un Plan de Responsabilidad Social Empresarial en la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado del Municipio de Curumaní, Cesar. La metodología de la investigación cuantitativa tuvo por objeto "adquirir conocimientos fundamentales y la elección del modelo más adecuado que nos permitió conocer la realidad de una manera más imparcial, ya que se recogen y analizan los datos a través de los conceptos y variables medibles"(Neill & Cortez, 2017, p. 69).

> El enfoque cuantitativo (que representa, un conjunto de procesos) es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos "brincar" o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. Delas preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones. (Hernández et al., 2017).

Por tal motivo, se utilizó como método de recolección de información la encuesta, la cual se enfocó en el área comunicacional, para conocer los procesos desarticulados de RSE que

viene realizando ACUACUR E.S.P, además del comportamiento interno y externo de la empresa, de esta manera, se pudo analizar los resultados y conformar el Plan de ResponsabilidadSocial Empresarial de la organización, el cual otorgará a la empresa mejorarla en los distintos ámbitos, creando un compromiso con la sociedad y el medio ambiente, y a través de este, mantener y mejorar su reputación e imagen corporativa, logrando ser más competitiva y responsable.

3.2 Población

Para esta investigación, se estructuraron 2 tipos de muestras y se realizó a través del método de recolección de información escogido. Además, la presente monografía se desarrolló bajo una metodología cuantitativa y la encuesta realizada se diseñó teniendo en cuenta el tipo depreguntas dicotómicas.

En este caso, la población se encuentra determinada en dos grupos: el grupo interno seencuentra constituido por 27 trabajadores y el grupo externo por 7.450 usuarios.

Grupo A: colaboradores de la empresa, los cuales suman una totalidad de 27 personas: esta información fue suministrada a través de la oficina de control interno de ACUACUR E.S.P.

Las variables que se utilizaron para la recolección de información interna, son:Gobernanza en la organización, Derechos humanos y Prácticas justas de operación.

Grupo B: En general, los usuarios que cuentan con el servicio de ACUACUR E.S.P son7.450, pero debido a la amplia población, fueron escogidos solo 5 barrios del Municipio de Curumaní donde existen mayor concentración y número de hogares vinculados a la empresa, a los cuales será aplicada la encuesta, tales como: Sara Lucía, 11 de Noviembre, 5 de Noviembre,Nueva Esperanza y Villa Nazly, lo cual da una totalidad de 1.222 usuarios. Los datos de la totalidad de usuarios vinculados a los barrios escogidos, fue suministrada a través de la oficina de atención al usuario de ACUACUR E.S.P.

Las variables que se utilizarán para la recolección de información externa, son: Prácticas laborales, Asuntos de consumidores, Participación activa y desarrollo a la comunidad y Medio ambiente.

Tabla 1

Variables

VARIABLES	**ITEMS**	**PREGUNTAS**
Gobernanza en la organización	1. ¿Sabe usted qué es un Plan de Responsabilidad Social Empresarial? 2. ¿Conoce la misión y visión de ACUACUR E.S.P? 3. ¿Cree usted que en ACUACUR existe buen clima laboral? 4. ¿Piensa que ACUACUR E.S.P realiza acciones de Responsabilidad Social Empresarial?	**Público interno** Dicotómicas

VARIABLES	1. **ITEMS**	**PREGUNTAS**

Derechos humanos	1. ¿Cree usted que la organización implementa una política de derechos de los trabajadores? ¿Considera usted que ACUACUR E.S.P desarrolla acciones para respetar estos derechos?	**Público interno** Dicotómicas
Prácticas laborales	2. ¿Usted cree que ACUACUR E. S.P es una empresa amigable con el medio ambiente? ¿Cree usted que la Empresa de Servicios Públicos debería realizar acciones ambientales de manera continua y a largo plazo?	**Público Externo** Dicotómicas
Practicas justas de operación	¿ACUACUR E.S.P aplica las practicas antimonopolios en la organización?	**Público Interno** Dicotómicas
Asuntos de consumidores	1. ¿Recibe usted una buena atención en nuestra oficina? 2. ¿Utiliza usted nuestras redes sociales para mantenerse informado y resolver sus dudas? 3. ¿Cree usted que el precio de nuestro servicio es justo? ¿Se encuentra usted satisfecho con el servicio que brinda ACUACUR E.S.P?	**Público Externo** Dicotómicas
Participación activa y desarrollo a la comunidad	1. ¿Usted ha participado en actividades ambientales realizadas por ACUACUR E.S.P? ¿Conoce usted o ha visitado la página web de ACUACUR E? S.P (portal de transparencia y participación)?	**Público externo** Dicotómicas
Medio ambiente	1. ¿Considera usted que es una persona que le interesa el medio ambiente? ¿Le gustaría participar en actividades ambientales en pro del mejoramiento y cuidado del medio ambiente en su Municipio??	**Público externo** Dicotómicas

Nota. La tabla detalla las variables y preguntas correspondientes para la realización de la encuesta. Autores de la monografía

3.3 Muestra

Actualmente, la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo delMunicipio de Curumaní "ACUACUR" cuenta con una totalidad de usuarios de 1.222, distribuidos en los siguientes barrios: Sara Lucía, 11 de Noviembre, 5 de Noviembre, Nueva Esperanza y Villa Nazly.

Para la aplicación de la encuesta, se estipuló el número de participantes a través de unmuestreo aleatorio estratificado, en el cual se determinó el siguiente número de participantes:

$$n = \frac{N(p * q)(Z)^2}{(N-1)E^2 + [(Z)^2 * p * q)]}$$

Donde:

N= Tamaño de la

Población

Z= nivel de confianza

p= proporción de aceptación

(50%)

q= proporción de rechazo

(50%)

E= error de estimación dispuesto a asumir.

2. Estratificado:

Para definir las submuestras de cada barrio que deben escogerse, se puede acudir al siguiente coeficiente:

FACTOR DE SELECCIÓN (F.S) = 292/1222

F.S.= 0,23895

Tabla 2

Submuestras seleccionadas

Barrio	**Cantidad**	**Submuestras (*)0,23895**
Sara Lucía	500	119
11 de noviembre	127	31
5 de noviembre	215	51
Nueva Esperanza	180	43
Villa Nazly	200	48
TOTAL	1222	292

Nota. La tabla fue desarrollada por los autores de la presente monografía.

Para el público interno, en el cual la población es de 27 personas, se aplicó la encuesta al100% de la población.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información

Para el desarrollo de la presente monografía, se implementó la encuesta como herramienta de recolección de información. Esta que se desarrolló de manera virtual, a través

dela plataforma de Google Forms, la cual fue aplicada a la población escogida. Esta actividad permitió conocer la opinión y percepción que tienen los usuarios y colaboradores acerca de laRSE y de los procesos que se viene realizando ACUACUR E.S.P.

En este sentido, López (2015) afirma que:

> La enorme difusión que se ha hecho de la técnica dentro de las instituciones académicas yen los medios de comunicación al publicar resultados, ha generado una cultura de encuesta. Esta cultura, si bien ha abierto enormes posibilidades, también ha permitido que casi cualquier persona se erija como un experto de la encuesta. (p. 1)

Además, Pobea (2015) manifiesta que, “a través de las encuestas se pueden conocer lasopiniones, las actitudes y los comportamientos de los ciudadanos”. En una encuesta se realizanuna serie de preguntas sobre uno o varios temas a una muestra de personas seleccionadas siguiendo una serie de reglas científicas que hacen que esa muestra sea, en su conjunto, representativa de la población general de la que procede.

Capítulo 4. Presentación de resultados

En el presente capítulo se evidenciarán las actividades planteadas por las investigadoras de la monografía, de manera organizada y relacionada, en las cuales se aplicaron los procedimientos mencionados en el tercer capítulo, siguiendo los lineamientos y métricas adecuadas para cada una de ellas. Estas describirán el desarrollo de la propuesta del plan de RSE en la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del municipio de Curumaní "ACUACUR". A continuación, se especifica por objetivos la ejecución de cada una delas actividades planteadas para esta monografía de investigación

4.1. Realizar un diagnóstico sobre las acciones de responsabilidad social y extensión quedesarrolla en la actualidad la organización

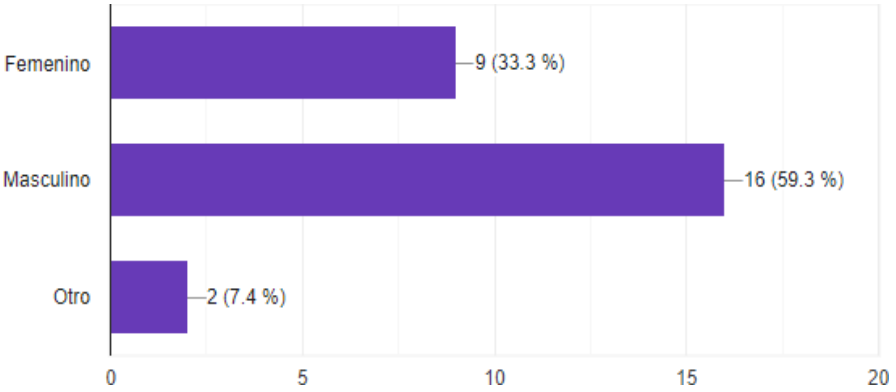
El método escogido para el desarrollo de este objetivo fue la encuesta, siendo esta la herramienta más práctica, adecuada y sencilla para la recopilación de información y datos necesarios sobre la percepción que tienen los colaboradores y usuarios respecto a la RSE. Esta encuesta se diseñó con la finalidad de obtener respuestas cerradas, de carácter descriptivo, con elobjetivo de crear un registro sobre las distintas perspectivas acerca de la RSE. El formato dirigido a los usuarios y colaboradores, consta de un encabezado que informa a quien va dirigidala encuesta, en orden descendente, se puede observar un párrafo que explica el objetivo de la encuesta e información dirigida al encuestado que explica de qué manera se deberá llenar el formulario de preguntas teniendo en cuenta su percepción.

4.1.1 Encuesta realizada a colaboradores

Se aplicó la encuesta a 27 colaboradores de la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Municipio de Curumaní “ACUACUR”. A continuaciónlos resultados y análisis.

Figura 2

Género de los participantes de la encuesta

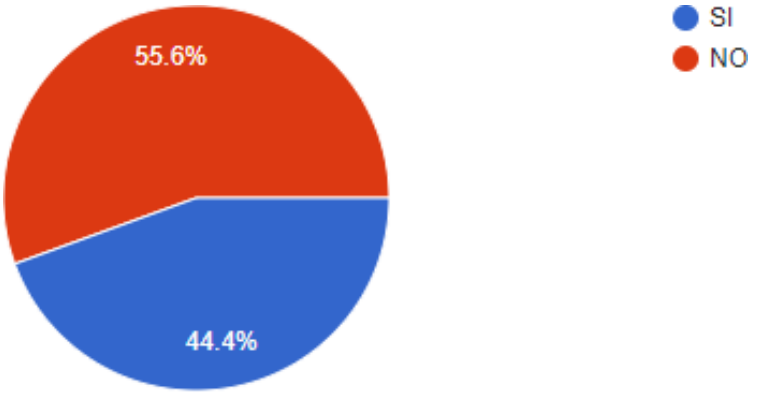


Nota. La figura muestra las respuestas a la intención de conocer el género de los colaboradores de la Empresa de Servicios Públicos “ACUACUR”. Colaboradores de ACUACUR E.S.P.

En este sentido, se puede observar que en la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarilla y Aseo del Municipio de Curumaní “ACUACUR, el 33.3% de personasque laboran en la organización corresponde al género femenino, el 59.3% corresponde al géneromasculino y el 7.4% a otro, lo que significa que la mayor presencia del talento humano en la empresa lo representan los hombres.

Figura 3

¿Sabe usted qué es un Plan de Responsabilidad Social Empresarial?

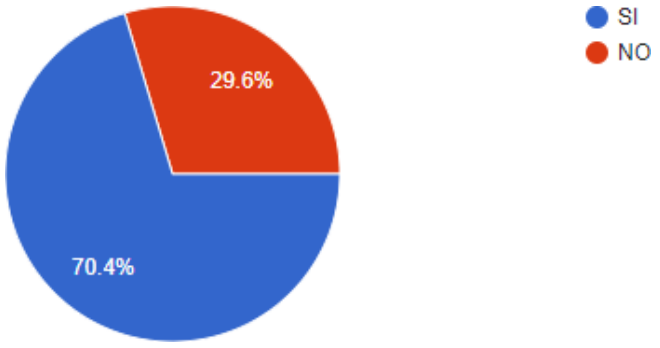


Nota. La figura muestra las respuestas a la intención de conocer que tanto conocimiento tienen los colaboradores de ACUACUR E.S.P acerca de RSE. Colaboradores de ACUACUR E.S.P.

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede evidenciar que los colaboradores de ACUACUR E.S.P. no tienen conocimiento sobre lo que es un plan de responsabilidad social empresarial, por lo que se podría considerar la implementación de charlas educativas a los colaboradores, donde se imparta conocimiento acerca del tema y como desde sus áreas de trabajo pueden contribuir alimpacto positivo de la organización, desde la ejecución de las actividades que serán planteadas en el Plan de RSE.

Figura 4

¿Conoce la Misión y Visión de ACUACUR E.S.P?

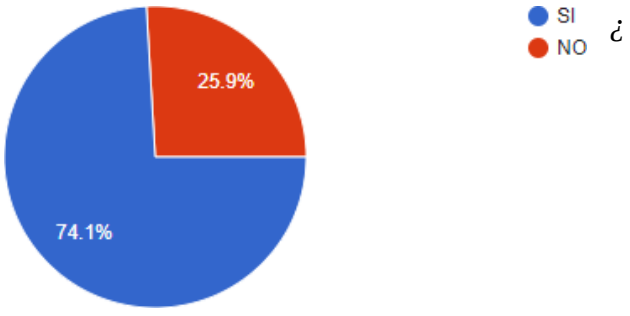


Nota. La figura muestra respuestas a la intención de identificar el conocimiento de la Misión y visión de ACUACUR E.S.P. Colaboradores de ACUACUR E.S.P.

En este sentido, podemos decir que la gran mayoría de los colaborados tiene claro conocimiento acerca del objetivo de la organización y lo que aspira a largo plazo, siendo esto clave en el crecimiento y progreso de la empresa.

Figura 5

¿Cree usted que en ACUACUR E.S.P. existe buen clima laboral?

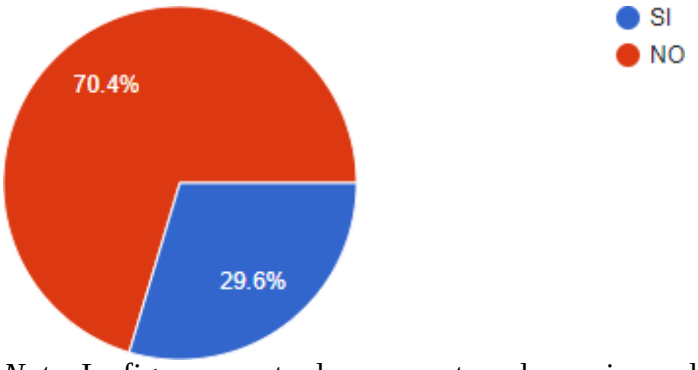


Nota. La figura muestra las respuestas a la intención de establecer la existencia de buen clima laboral en ACUACUR E.S.P. Colaboradores de ACUACUR E.S.P.

Es de resaltar que, de acuerdo a estos resultados, se evidencia que los empleados de laorganización se sienten a gusto y perciben un buen clima laboral en la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Municipio de Curumaní como espacio paralaborar.

Figura 6

¿Cree usted que ACUACUR E.S.P realiza acciones de Responsabilidad Social Empresarial?



Nota. La figura muestra las respuestas a las acciones de Responsabilidad Social Empresarial en la organización. Colaboradores de ACUACUR E.S.P.

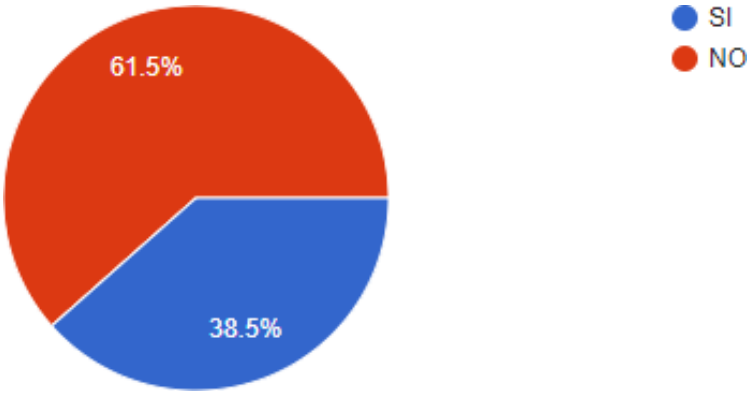
Esta pregunta se formuló con el objetivo de conocer si la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Municipio de Curumaní "ACUACUR" realiza accionesde responsabilidad social en la organización.

Según los resultados obtenidos, se puede confirmar que no existen acciones de RSE en ACUACUR E.S.P. ignorando la importancia de la implementación de estas estrategias y lo benéfico que podría ser para la organización. Por ello, es importante la creación de un plan organizacional, en el que se incluyan diversas acciones que vincule al público interno y

externo,en pro del mejoramiento de la organización.

Figura 7

¿Considera usted de ACUACUR E.S.P implementa una política de derechos de los trabajadores?



Nota. La figura muestra las respuestas al propósito de conocer sin en ACUACUR E.S.P existe una política de derecho de los trabajadores. Colaboradores de ACUACUR E.S.P

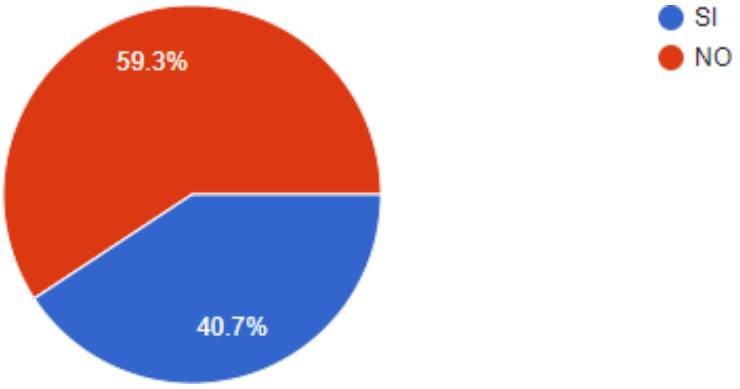
Con este interrogante se busca conocer si en la Empresa de Servicios Públicos“ACUACUR” se viene implementando la política de derechos de los trabajadores.

Teniendo en cuenta las anteriores respuestas, se puede decir que es nula la existencia de una política de derechos de los trabajadores, lo que se considera negativo, porque se evidencia que los colaboradores no tienen una política que los represente y cobije. Es por ello que es de suma importancia que la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo delMunicipio de Curumaní la empiece a implementar, otorgando a sus trabajadores el conocimientonecesario acerca de sus derechos y de esta manera se pueda probar que la empresa

cumple con loque exige la Ley y es responsable a la hora de comunicarlo con sus trabajadores.

Figura 8

¿Cree usted que ACUACUR E.S.P desarrolla acciones para respetar estos derechos?



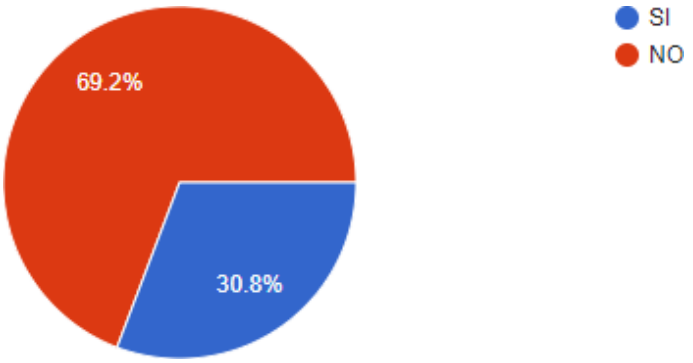
Nota. La figura muestra las respuestas al propósito de conocer que acciones implementa ACUACUR E.S.P para hacer respetar los derechos de sus colaboradores. Colaboradores de ACUACUR E.S.P.

Esta pregunta se plantea con el objetivo de conocer cuáles son las acciones que viene implementado ACUACUR E.S.P para que los derechos de sus colaboradores sean respetados.

De acuerdo a la anterior pregunta, se pudo conocer que no existe, ni se implementa una política de derechos de los trabajadores en la organización, por lo tanto, no se realizan acciones para respetar los mismos.

Figura 9

¿Considera usted que la organización aplica las practicas antimonopolios?



Nota. La figura muestra las respuestas al propósito de conocer si existen prácticas antimonopolios en la organización. Fuente: Colaboradores de ACUACUR E.S.P.

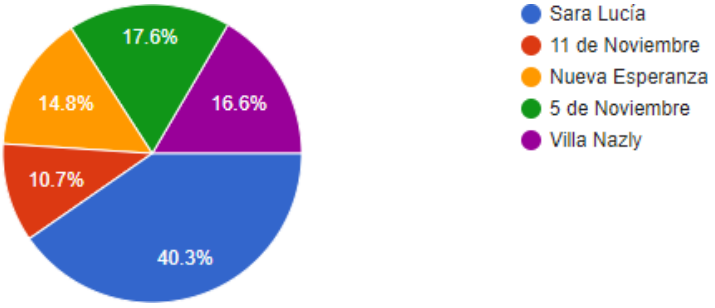
Esta pregunta se plantea con la finalidad de conocer si en la organización se aplican laspracticas antimonopolios, Con lo anterior gráfica, se puede decir que en la empresa no se realizan este tipo de prácticas y deja en evidencia que existe cierto desconocimiento acerca deltema.

4.1.2 Encuesta aplicada a los usuarios.

Se aplicó la encuesta a 292 usuarios de la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto,Alcantarillado y Aseo del Municipio de Curumaní “ACUACUR”.

Figura 10

¿A qué barrio pertenece?

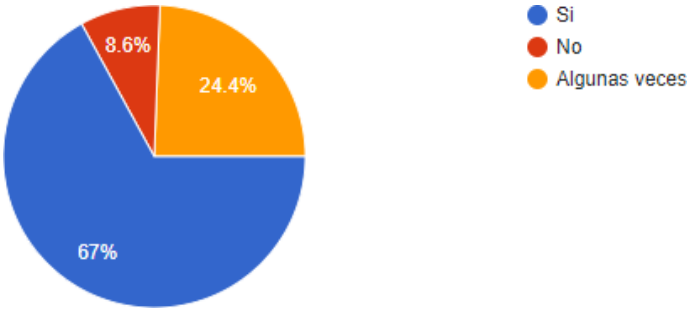


Nota. La figura muestra las respuestas al propósito de conocer el grado de concentración de usuarios. Usuarios de ACUACUR E.S.

Esta pregunta se elaboró con el objetivo de conocer el grado de concentración de usuarios en los barrios escogidos del Municipio de Curumaní para la aplicación del instrumento, en donde se pudo determinar que el mayor número de usuarios, con un porcentaje del 40.3% se encuentran en el barrio Sara Lucía, seguidamente del barrio 5 de Noviembre con un 17.6%, luego el barrio Villa Nazly con un 16.6%, posteriormente Nueva Esperanza con un 14.8% y por último, el barrio 11 de Noviembre con un 10.7%.

Figura 11

¿Usted cree que ACUACUR E.S.P es una Empresa amigable con el medio ambiente?



Nota. La figura muestra las respuestas al propósito de conocer percepción acerca de la

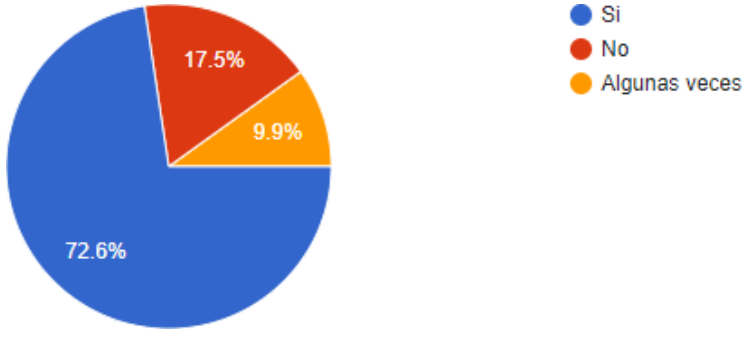
responsabilidad que tiene ACUACUR con el medio ambiente. Usuarios de ACUACUR E.S.P.

Esta pregunta se plantea con la finalidad de conocer la percepción que tienen los usuariosacerca de si la Empresa de Servicios Públicos es amigable con el medio ambiente.

Por lo anterior, se pudo determinar que ACUACUR E.S.P es una organización comprometida con el medio ambiente, pero que debe reforzar su gestión ambiental con actividades que contribuyan al mejoramiento del medio ambiente a través de la implementaciónde planes y proyectos ambientales.

Figura 12

¿Cree usted que el valor de nuestro servicio es justo?



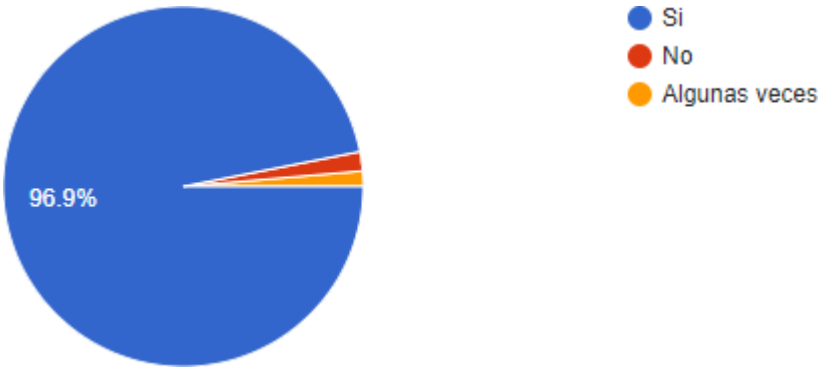
Nota. La figura muestra las respuestas al propósito de conocer si el valor del servicio brindado a la comunidad es justo. Usuarios de ACUACUR E.S.P.

Esta tercera pregunta se plantea con el fin de conocer la satisfacción que sienten los usuarios frente al valor del suministro que se les brinda. Por lo anterior, cabe mencionar que el

valor de los servicios es asequible, por lo tanto, son pocas las quejas que se tienen en la organización en este sentido y los usuarios no poseen problemas al momento de hacer el pago delservicio.

Figura 13

¿Cree usted que la Empresa de Servicios Públicos ACUACUR, debería realizar acciones ambientales de manera continua y a largo plazo?

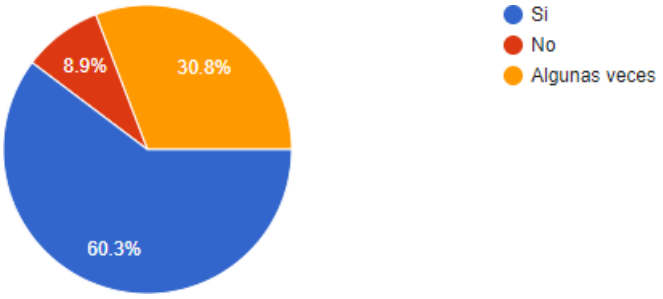


Nota. La figura muestra las respuestas al propósito de conocer la percepción sobre de la ejecución de acciones ambientales en la comunidad. Usuarios de ACUACUR E.S.P.

Aquí se plantea esta pregunta, para conocer la necesidad y la importancia que tienen los usuarios en cuanto a que ACUACUR E.S.P. ejecute acciones ambientales de manera continua y a largo plazo. De acuerdo a los resultados obtenidos, se pudo determinar que es importante que laorganización inicie la implementación de planes ambientales a largo plazo, donde se incluya la educación ambiental, investigación, capacitación y organización. Cabe mencionar que, ACUACUR E.S.P cuenta con un sistema de gestión ambiental que no es puesto en marcha.

Figura 14

¿Recibe usted una buena atención en nuestra oficina?

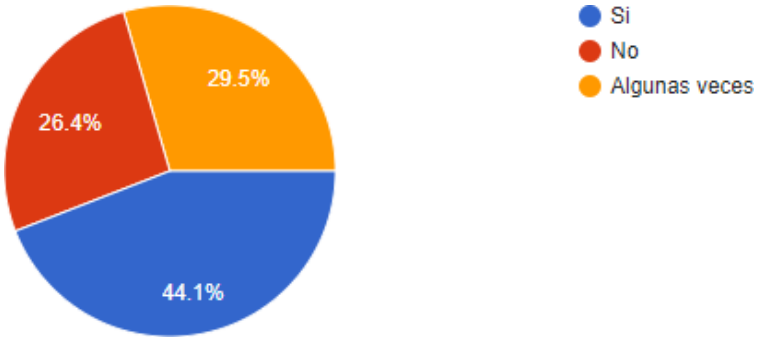


Nota. La figura muestra las respuestas con el propósito de establecer si existe buena atención al usuario en la organización. Usuarios de ACUACUR E.S.P.

Esta pregunta se realizó para conocer si los usuarios de la Empresa de Servicios Públicosestán satisfechos con la atención brindada en nuestra oficina. Por lo anterior, se puede deducir que actualmente los usuarios reciben una buena atencióncuando se dirigen a la organización, en donde se les brinda soluciones, se les guía de acuerdo a sus necesidades y se gestionan sus peticiones.

Figura 15

¿Utiliza usted nuestras redes sociales para mantenerse informado y resolver sus dudas?



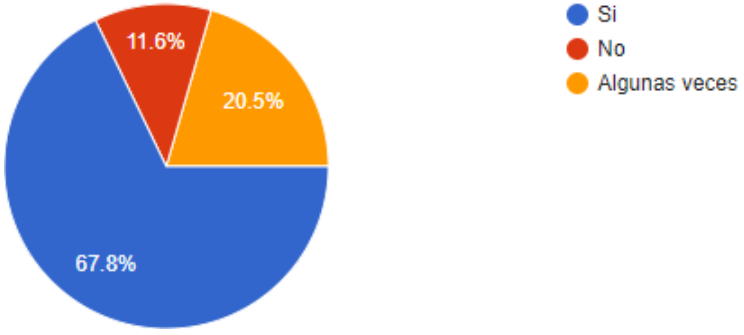
Nota. La figura muestra las respuestas al propósito de conocer el uso de las redes sociales por parte de los usuarios. Usuarios de ACUACUR E.S.P.

Esta pregunta se formuló para conocer si los usuarios ACUACUR E.S.P utilizan las redessociales para mantenerse informados de los procesos existentes en la organización.

Por esta razón, podemos decir que, las redes sociales están siendo utilizadas por una pequeña parte de la población, por lo tanto, se deben implementar mecanismos para que el índicede interacción por medio de las plataformas digitales sea mayor, los usuarios conozcan los procesos de la empresa y se mantengan informados a través de los medios sociales.

Figura 16

¿Se encuentra usted satisfecho con los servicios que brinda ACUACUR?

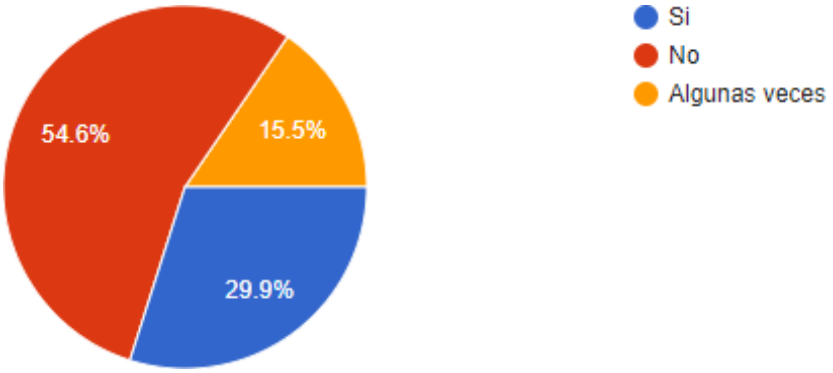


Nota. La figura muestra las respuestas al propósito de identificar la satisfacción del usuario con los servicios brindados. Usuarios de ACUACUR E.S.P.

A la pregunta sobre si los usuarios se encuentran satisfechos con la calidad del serviciobrindado por ACUACUR E.S.P. se pudo determinar que, los usuarios manifiestan que si se encuentran satisfechos con la calidad del servicio brindado y no presentan ninguna queja al respecto.

Figura 17

¿Ha participado usted en actividades ambientales realizadas por ACUACUR E.S.P.?



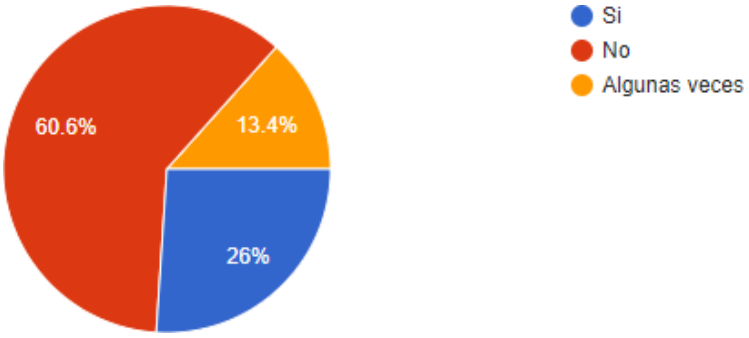
Nota. La figura muestra las respuestas al propósito de identificar la participación de los usuarios en actividades ambientales realizadas por ACUACUR. Usuarios de ACUACUR E.S.P.

Con este interrogante, se busca conocer la participación que han tenido los usuarios enjornadas ambientales realizadas por la organización.

De acuerdo a la pregunta anterior, se puede decir que los usuarios no son vinculados a lasdiversas actividades que realiza ACUACUR E.S.P en el Municipio, por ello, sería importante fomentar estrategias de comunicación que permitan el acercamiento con el usuario a través de losdiferentes medios, para que, al momento de la ejecución de las actividades, puedan conocer y participar de manera significativa en los procesos.

Figura 18

¿Conoce o ha visitado la página web de ACUACUR E.S.P.?



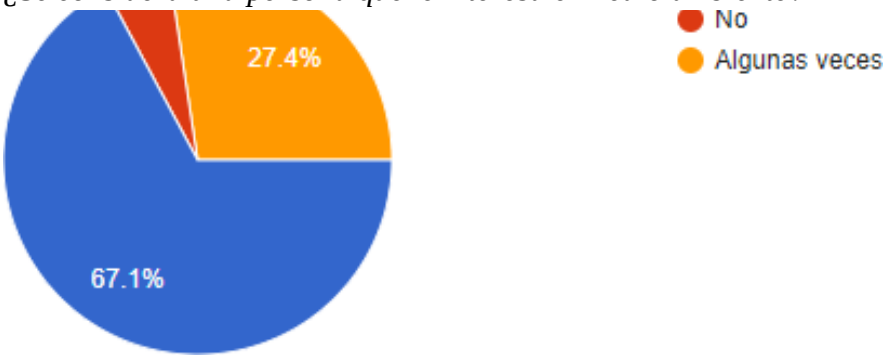
Nota. La figura muestra las respuestas a la intención de conocer participación de los usuarios en la página web de la organización. Usuarios de ACUACUR E.S.P.

Esta pregunta se hizo con el objetivo de conocer el conocimiento que tienen los usuariosacerca de la existencia de la página web de la empresa.

Por lo anterior, se pudo determinar que, es importante crear estrategias que promuevan laparticipación de los usuarios con la página web, donde se les dé a conocer los beneficios que obtienen al momento de utilizarla, ya que podrán encontrar información valiosa sobre nuestraorganización, realizar trámites y obtener una comunicación virtual donde se les otorga soluciones, sin necesidad de acercarse a las instalaciones.

Figura 19

¿Se considera una persona que le interesa el medio ambiente?



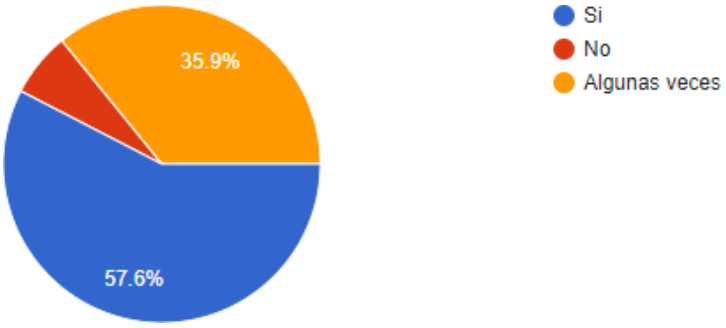
Nota. La figura muestra las respuestas al propósito de conocer el interés por el medio ambiente.Usuarios de ACUACUR E.S.P.

Esta pregunta se formuló con el objetivo de conocer el nivel de interés que tiene el usuario por el medio ambiente en el Municipio de Curumaní, en el cual se pudo evidenciar laopinión de los usuarios.

Por lo anterior, se puede decir que, la población siente interés por el tema y sería importante una formación idónea, para que conozcan más sobre el asunto, impartiendo talleres ocapacitaciones ambientales. De esta manera, a ellos se les otorgará información importante para que la repliquen y apliquen en sus hogares y entorno.

Figura 20

¿Le gustaría participar en actividades ambientales en pro del mejoramiento y cuidado del medio ambiente en su Municipio?



Nota. La figura muestra las respuestas al propósito de establecer la disposición del usuario para formar parte de proyectos ambientales. Usuarios de ACUACUR E.S.P.

La anterior pregunta se hizo con la finalidad de conocer que tan interesados están los usuarios en adquirir participación ciudadana en proyectos ambientales que implemente ACUACUR E.S.P, en lo que se evidencia que, la población encuestada siente interés y motivación por formar parte del desarrollo de proyectos sociales que puedan ejecutarse en la localidad, cooperar para que se den de la mejor manera y formar parte de ellos.

Diagnóstico

A partir de la aplicación del instrumento de recolección dirigido a directivos, operativos yusuarios de ACUACUR E.S.P, se pudo determinar que existen múltiples falencias internas y externas en la organización: los colaboradores tienen total desconocimiento acerca de lo que es un plan de responsabilidad social y sus objetivos. Además, manifiestan que la organización no realiza acciones de RSE, la participación de los colaboradores en la toma de decisiones es nula

eigualmente el desconocimiento de sus derechos en la empresa.

Asimismo, se pudo identificar que las instalaciones de la empresa se encuentran inadecuadas y no son óptimas para el desarrollo diario de las labores, lo cual produce estrés entre compañeros y permite que entre todas las áreas se conozcan los procesos que llevan.

A nivel externo, se pudo evidenciar la poca participación que tienen los usuarios con la empresa, tanto virtual como presencial. Muchos de ellos no conocen los canales de informacióny divulgación con los que actualmente cuenta la organización, lo cual imposibilita que estos conozcan sus procesos, además, el desconocimiento total y las alternativas que ofrecen las nuevas tecnologías a través de los canales de información.

Además, manifiestan que la organización no cuenta con planes ambientales que beneficien a la comunidad, puesto que, ellos no son convocados a la realización de estasactividades para la contribución de un mejor entorno.

Por lo anterior, podemos determinar que en la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Municipio de Curumaní “ACUACUR” se ve la necesidad de formular y ejecutar un plan de responsabilidad social empresarial, donde se estipulen accionesarticuladas y se logren crear estrategias que contribuyan a la sostenibilidad de la organización y bienestar del medio ambiente, generando resultados positivos y permitiendo alcanzar las metas propuestas.

4.2 Determinar los ejes y aspectos de la RSE para la construcción del plan organizacional

Este ítem se presenta como segundo objetivo para determinar los ejes que se escogerán para la construcción de Plan de Responsabilidad Social Empresarial en la Empresa de ServiciosPúblicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Municipio de Curumaní "ACUACUR".

Teniendo en cuenta los resultados anteriores, se pudo analizar que existen muchos factores negativos en la organización, por lo tanto, se debe trabajar en estos aspectos. El plan organizacional será basado en la ISO 26000, teniendo en cuenta que se busca contribuir al bien de la sociedad demanera ética y responsable, animando a la empresa a promover un desarrollo económico, social, justo y sostenible, minimizando el impacto negativo y maximizando el positivo, generando un aumento en la conciencia de la responsabilidad social empresarial y promoviendo una terminología común, incrementando la confianza y satisfacción en la organización, entre sus clientes y otras partes interesadas, proporcionando orientación práctica, poniendo en funcionamiento la RSE.

De acuerdo a lo anterior, para la construcción del plan de responsabilidad social en ACUACUR E.S.P. fueron escogidos 4 dimensiones que contribuirán al mejoramiento las acciones negativas que fueron encontradas en la investigación. Los ejes que no fueron elegidos, son vinculados en la construcción de las actividades que se establecerán en el plan.}

Gobernanza de la organización

ISO 26000 alienta a las organizaciones a considerar la rendición de cuentas, la

transparencia y la ética en su proceso de toma de decisiones y prácticas de gobierno. Específicamente, esto incluye procesos formales e informales, así como las normas y valores de laorganización. ISO ofrece orientación para ayudar a las empresas a establecer procesos, sistemas yotros mecanismos para hacerse responsables. (Robichaud, 2012)

Medio ambiente

No importa dónde se encuentre una organización, sus decisiones y actividades inevitablemente tendrán un impacto en el medio ambiente. Esto puede incluir el uso de recursos, la generación de contaminación y desechos y el daño a los hábitats naturales.

ISO 26000 insta a las organizaciones a minimizar sus impactos ambientales y garantizar que su consumo de recursos sea sostenible. Se les anima a adoptar un enfoque holístico que considere los efectos socioeconómicos, sanitarios y ambientales directos e indirectos de sus actividades.

Entre otras cosas, Robichaud (2012) expresa que se insta a las organizaciones a que adopten iniciativas para:

Prevenir la contaminación.
Utilizar los recursos de forma
sostenible.Mitigar y adaptarse al
cambio climático.

Proteger el medio ambiente, la biodiversidad y la restauración de hábitats naturales.

Participación activa y desarrollo de la comunidad

Todas las organizaciones tienen un impacto en las comunidades donde operan y su participación activa puede ayudar a garantizar el bienestar de estas comunidades. De hecho, la participación y el desarrollo de la comunidad son dos de las formas más importantes en que las organizaciones pueden contribuir a una sociedad más sostenible.

Robichaud (2012) plantea que la ISO 26000 ofrece orientación sobre:

Participación activa de la
comunidad.Apoyo a
instituciones civiles.
Promoción de la educación y la cultura.
Creación de empleo y desarrollo de
habilidades.Desarrollo y acceso a la
tecnología,
Creación de ingresos y
riqueza.Promoción de la
salud.
Inversión social.

Practicas justas de operación

Las prácticas justas de operación abordan la forma en que una organización interactúa con otras. ISO 26000 exige que las organizaciones traten éticamente con los clientes, socios, proveedores, contratistas, competidores y agencias gubernamentales para lograr resultados positivos.

Robichaud (2012) establece que las prácticas justas de operación incluyen:

Prevenir la corrupción.
Participación política
responsable.Competición
justa.
Promoción de la responsabilidad social en la cadena de
valor.Respeto de los derechos de propiedad.

4.3 Diseñar las acciones y metas de responsabilidad social empresarial para la empresa“ACUACUR” del Municipio de Curumaní (Cesar)

De acuerdo al análisis realizado a través de la aplicación del método de recolección de información, se logró deducir que la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Municipio de Curumaní, necesita la creación de un Plan de Responsabilidad Social Empresarial legalmente establecido, donde todas las acciones se integren y contribuyan al mejoramiento de la organización.

Resaltamos, que la política que se formuló a continuación es dinámica, detallada y fácil deentender, para que al momento de su ejecución, el público interno y externo pueda formar parte deella.

Etapa de producción de una política de RSE. Para el diseño de la política se tuvo en cuenta la imagen corporativa de la organización, en donde fueron escogidas fotografías tomadas por el equipo de prensa de la empresa. Además, se mantuvieron los colores institucionales como referencia para mantener la institucionalidad

Asimismo, se destacó el logo de ACUACUR E.S.P y el de la Alcaldía Municipal, ya que la empresa es descentralizada de la misma, los colores utilizados fueron el blanco, azul y verde, loscuales tienen un significado de gran valor para la organización:

Azul: el cual significa paz y tranquilidad

Verde: se asocia a la naturaleza y fertilidad de la madre tierraBlanco: significa pureza y limpieza

Tipografía. La tipografía que se utilizó se caracteriza por tener una buena legibilidad, facilitando al lector la información y atrayéndolo, ya que es la adecuada para este tipo de material editorial. Se utilizó un tipo de fuente que resalta la información contenida, la cual llevael nombre de: Arimo, la cual se podrá observar en el 100% del contenido editorial.

Figura 21

Diseño de portada



Nota: el diseño fue realizado por los autores de la monografía

En este diseño se resaltan parte de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa, posicionándolos a ellos como el eje fundamental para que la organización funcione. El título de la monografía se destaca como una propuesta, la cual será expuesta a los directivos de laorganización y está sujeta a modificaciones.

El Plan de RSE posee 19 páginas, incluidas la portada y contraportada, en el contexto deldiseño se plasmaron solo fotografías originales tomadas por el área de comunicaciones de la organización. Esta política posee un contenido valioso, distribuido de la siguiente manera: introducción, normatividad de la política, el modelo escogido y su respectiva importancia, los objetivos y el desarrollo contextual del plan, con los ejes correspondientes.

Figura 22

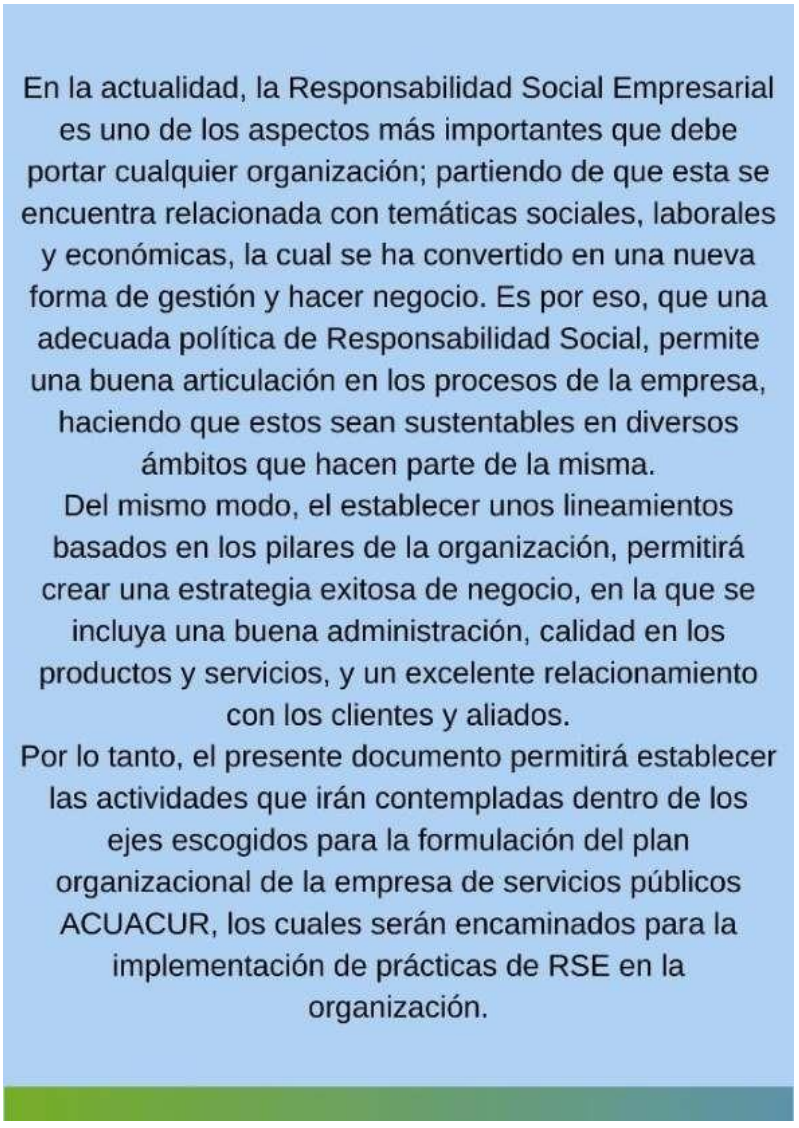
Página de introducción



Nota: el diseño fue realizado por los autores de la monografía

Figura 23

Descripción de la introducción



Nota: el diseño fue realizado por los autores de la monografía

Figura 24

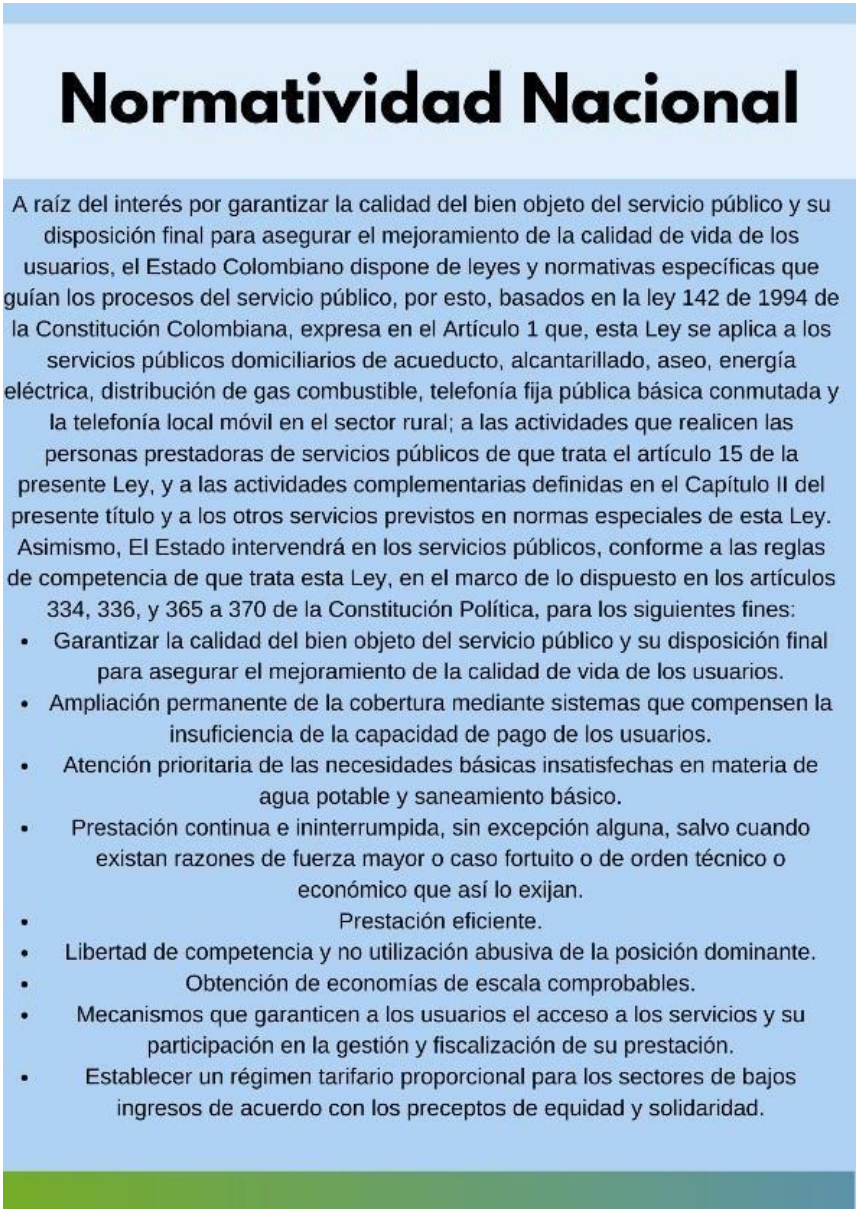
Normatividad de la política



*Nota: el d*iseño fue realizado por los autores de la monografía

Figura 25

Descripción de la normatividad nacional



Nota. diseño fue realizado por los autores de la monografía

Figura 26

Modelo de RSE para ACUACUR



Nota: el diseño fue realizado por los autores de la monografía

Figura 27

Importancia de la política



Nota: el diseño fue realizado por los autores de la monografía

Figura 28

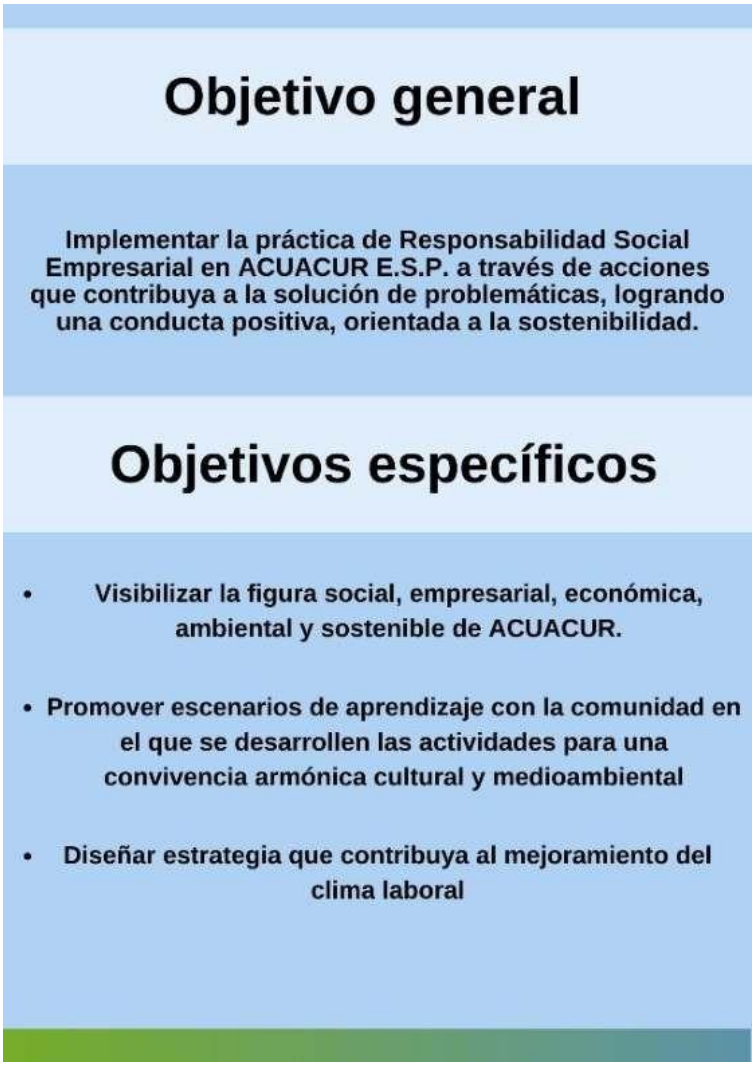
Objetivos de la política



Nota: el diseño fue realizado por los autores de la monografía

Figura 29

Objetivos generales y específicos



Nota: el diseño fue realizado por los autores de la monografía

Figura 30

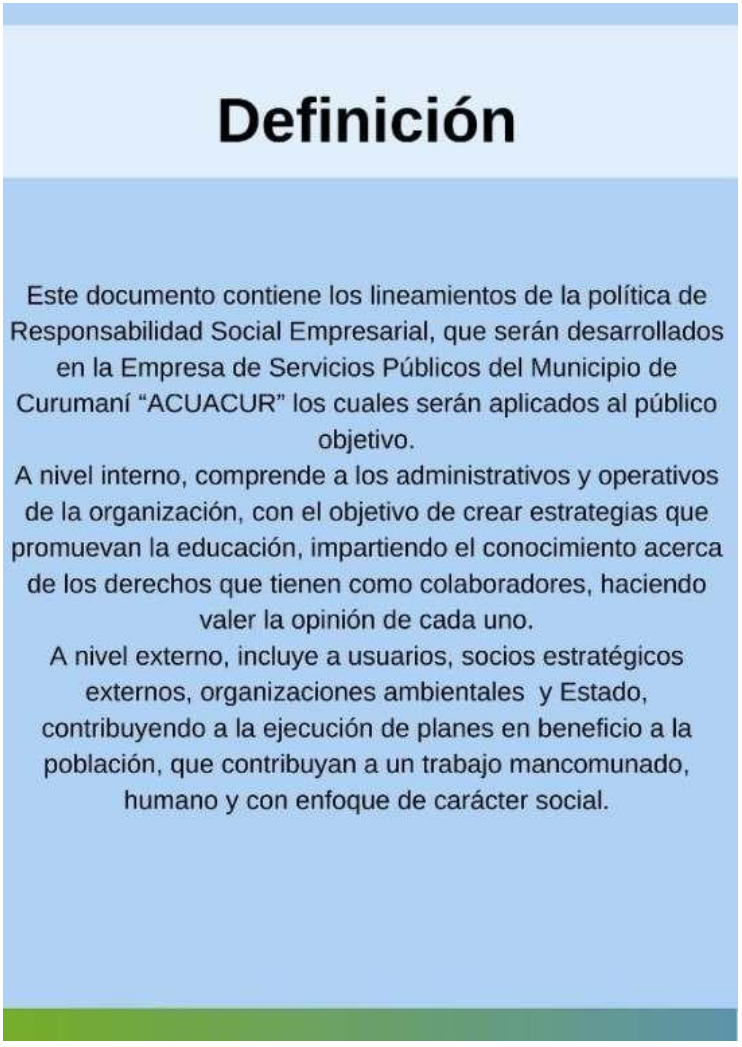
Desarrollo de la política



Nota: el diseño fue realizado por los autores de la monografía

Figura 31

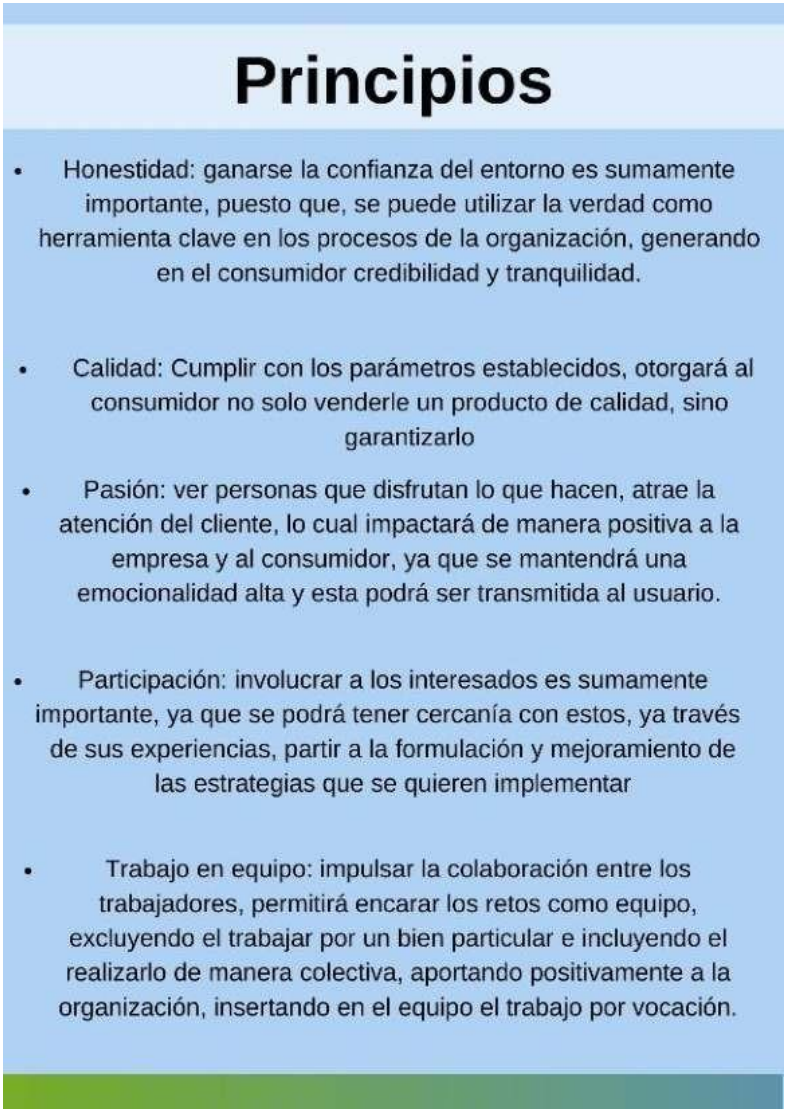
Definición de RSE para ACUACUR



Nota: el diseño fue realizado por los autores de la monografía

Figura 32

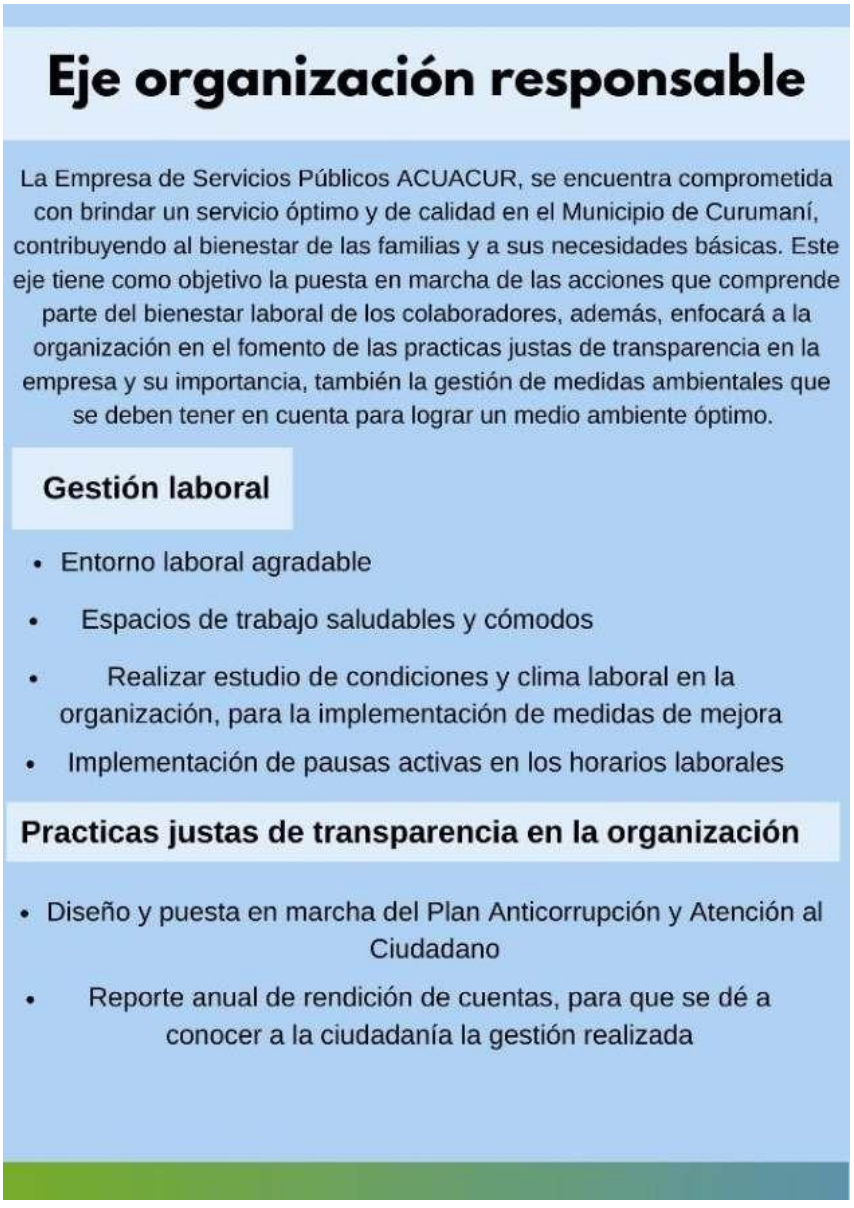
Principios de plan de RSE



Nota: el diseño fue realizado por los autores de la monografía

Figura 33

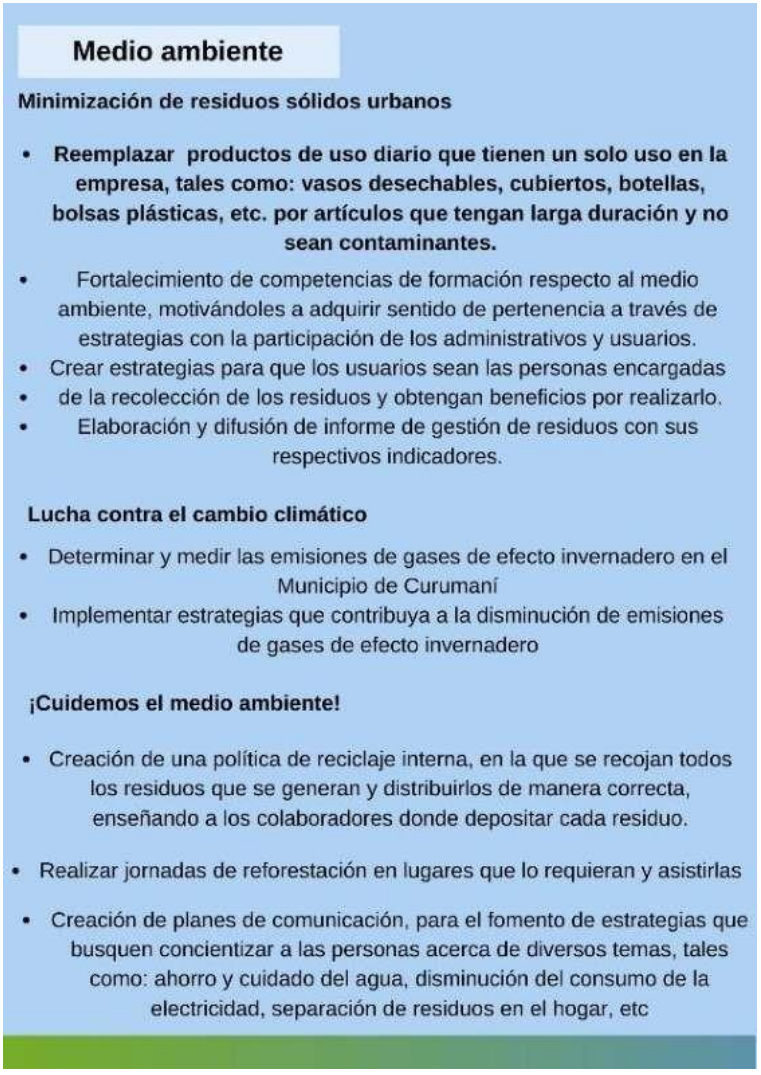
Eje de organización responsable



Nota: el diseño fue realizado por los autores de la monografía

Figura 34

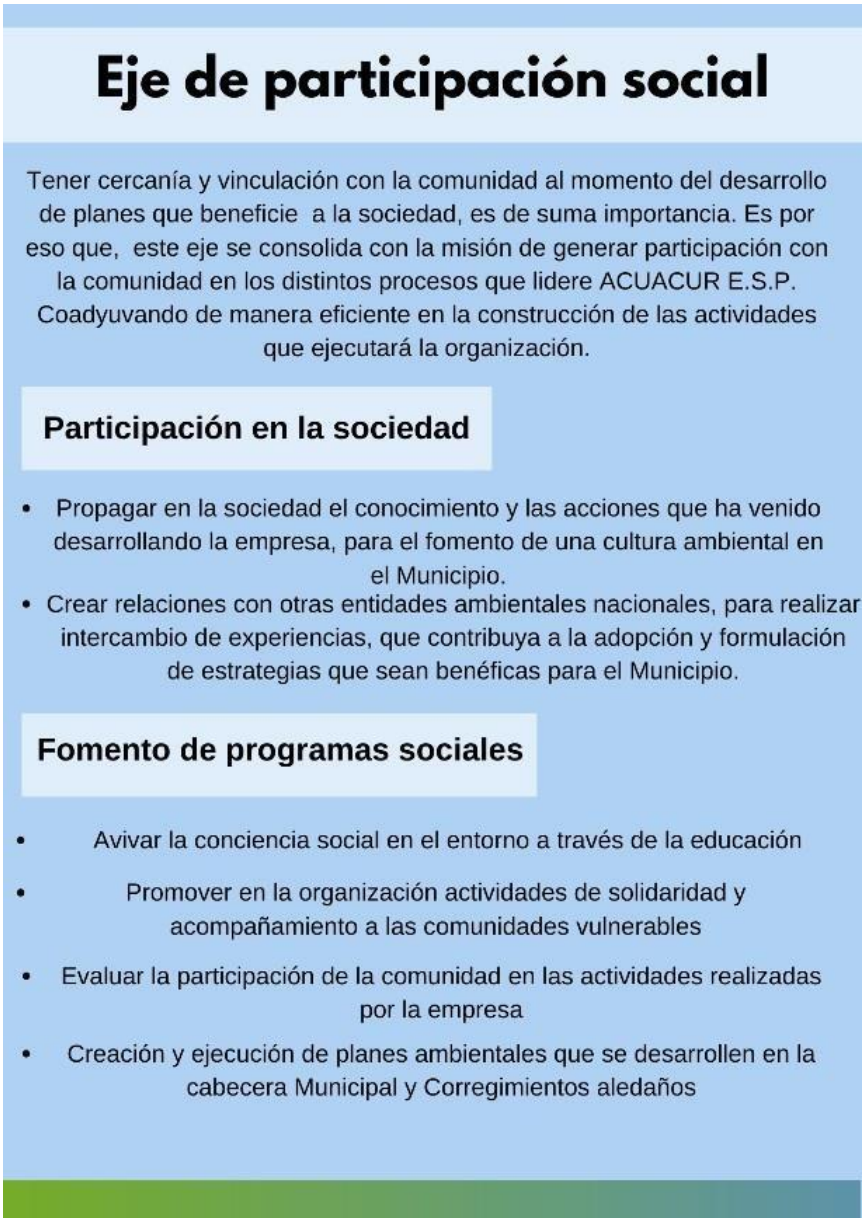
Descripción de ítem medio ambiente



Nota: el diseño fue realizado por los autores de la monografía

Figura 35

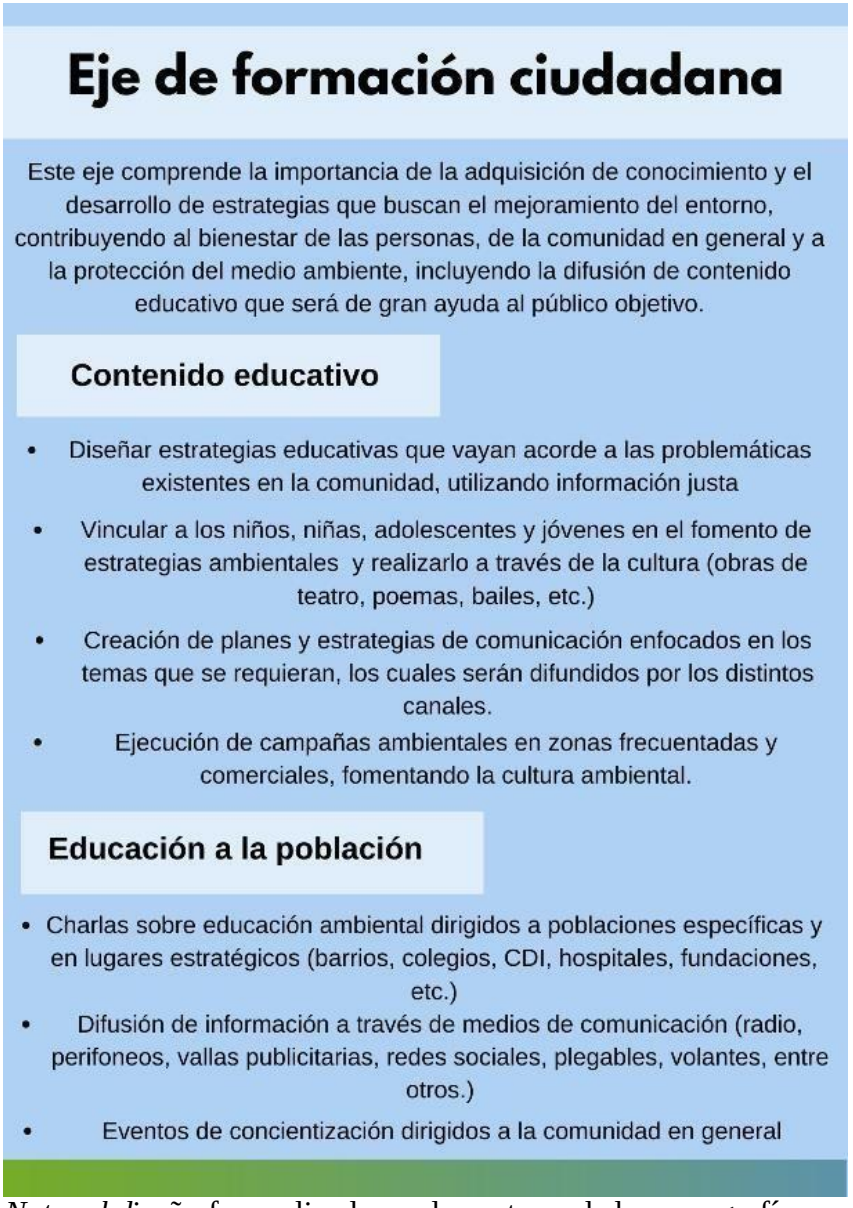
Eje de participación social



Nota: el diseño fue realizado por los autores de la monografía

Figura 36

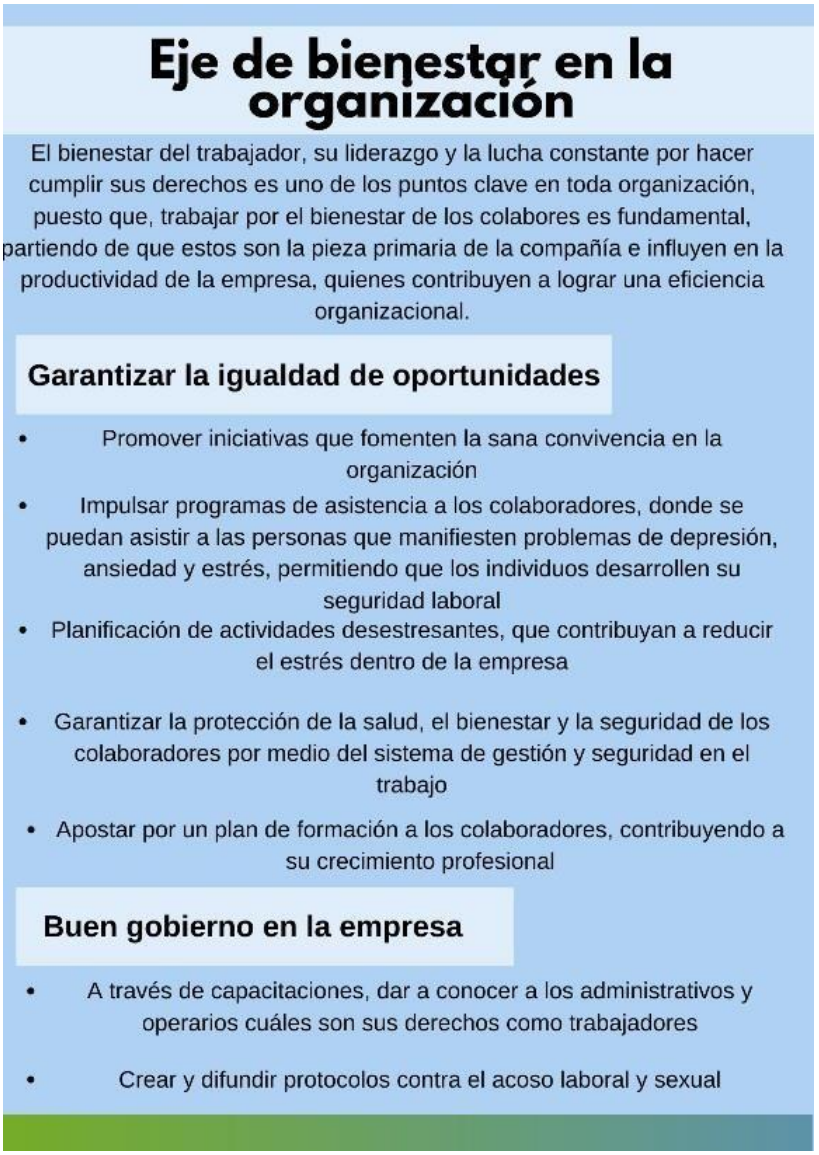
Eje de formación ciudadana



*Nota: el d*iseño fue realizado por los autores de la monografía

Figura 37

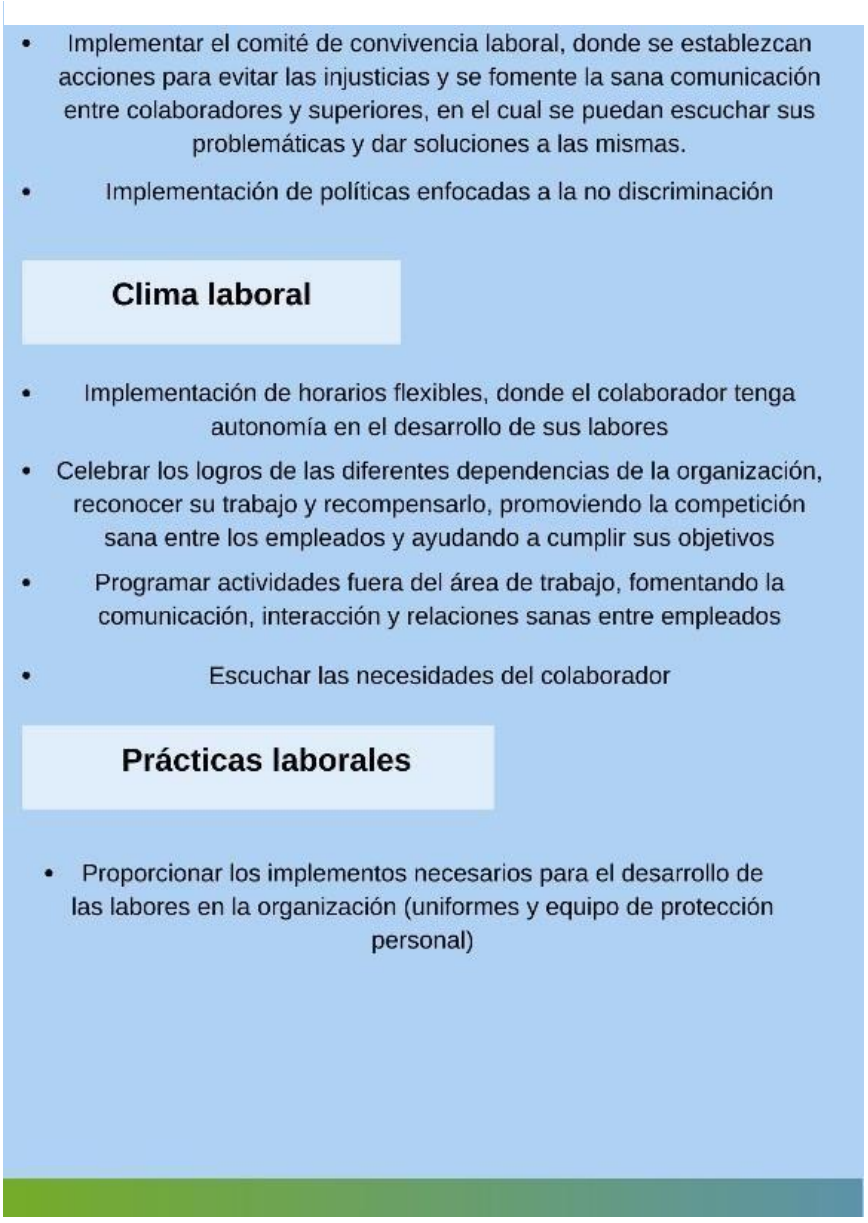
Eje de bienestar en la organización



Nota: el diseño fue realizado por los autores de la monografía

Figura 38

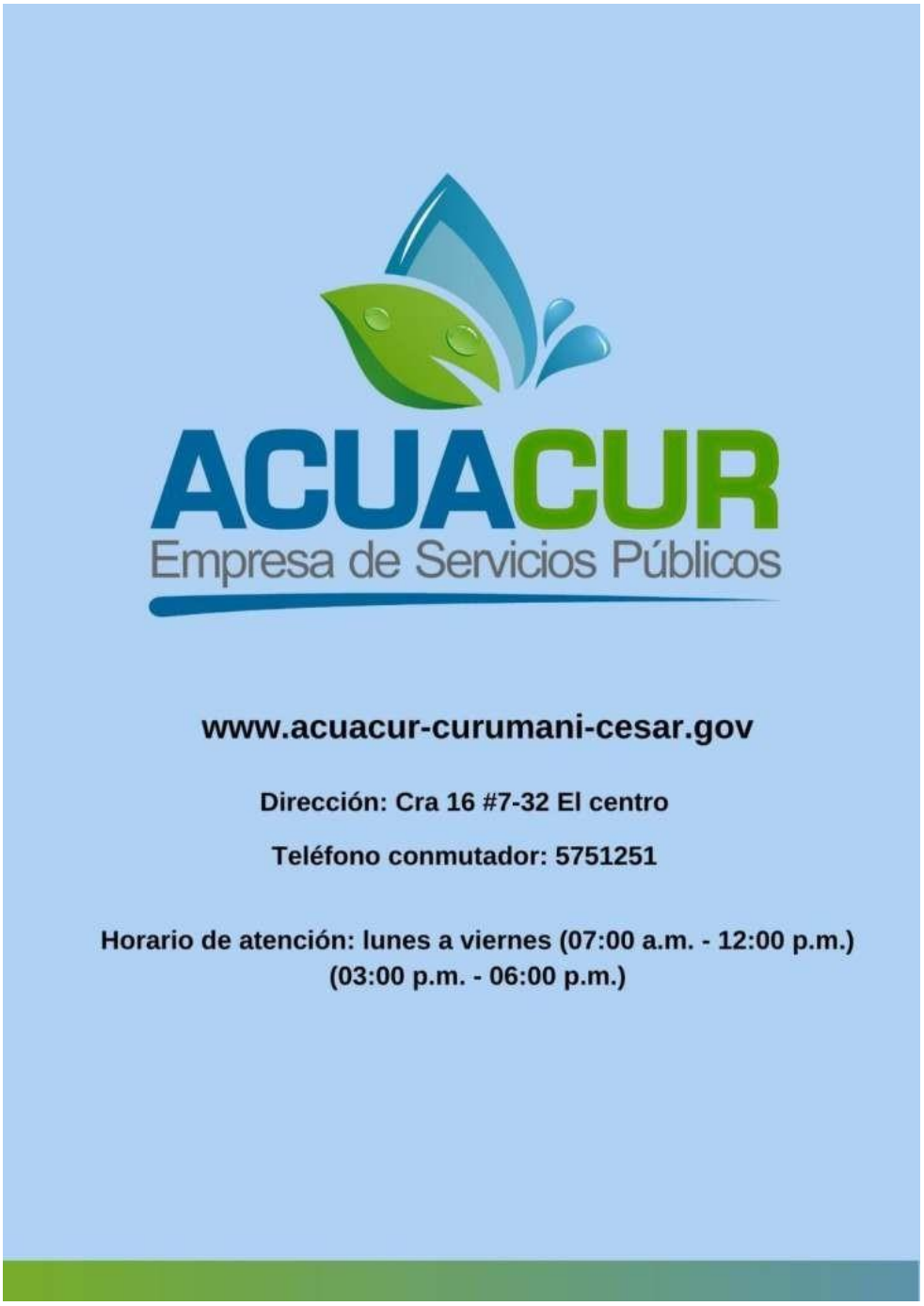
Definiciones de Clima laboral y prácticas laborales



Nota: el diseño fue realizado por los autores de la monografía

Figura 39

Contraportada



Nota: el diseño fue realizado por los autores de la monografía

Conclusiones

Al realizar el diagnóstico situacional en la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto,Alcantarillado y Aseo del Municipio de Curumaní “ACUACUR” se pudo evidenciar a través delas encuestas realizadas a los colaboradores y usuarios de la organización, que en la empresa se vienen realizando actividades de RSE de una manera desarticulada y poco constante, ejecutan poca divulgación, por lo tanto, la comunidad no se entera de los procesos y esto evita la participación de los mismos, además, existe desconocimiento de los derechos que tienen los colaboradores y la participación en la empresa es nula. No existe un plan de comunicación en elque se establezcan lineamientos para el fomento de un buen clima organizacional.

Por esto, se puede decir que ACUACUR E.S.P proyecta la necesidad de implementar un Plan de Responsabilidad Social Empresarial con mayor divulgación ante sus públicos, mayor acercamiento a la comunidad y generar participación a los mismos, vinculándolos a los procesosque realice la organización en pro del medio ambiente con el objetivo de adoptar las prácticas deresponsabilidad social a través de acciones pertinentes que contribuyan a la resolución de problemas y se logre un modelo de sostenibilidad empresarial.

Recomendaciones

Vincular y concientizar a toda la comunidad acerca de la importancia de la adopción deacciones de RSE.

Realizar seguimiento a las acciones de RSE impartidas por ACUACUR E.S.P. y medirperiódicamente el impacto interno y externo.

Actualizar el plan de acuerdo a las nuevas problemáticas o acciones que se presenten enla organización

Referencias

Aparicio, J., & Berta, V. (2009). Sobre el concepto de la responsabilidad social. *Revista Cuadernos de Relaciones Laborales*. https://revistas.ucm.es/index.php/CRLA/article/view/CRLA0909120053A/32242

Aragón, J., & Rocha, F. (2009). Los actores de la responsabilidad social empresarial: el casoespañol. *Revista Cuadernos de Relaciones Laborales*. file:///C:/Users/Admin/Downloads/ecob,+CRLA0909120147A.PDF%20(2).pdf

Arzapalo, P. (2020). *Responsabilidad social municipal y la calidad de los servicios públicos enla localidad de Bolognesi, distrito de Tahuanía provincia de Atalaya región Ucayali.* Tahuanía: https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/1960/TS_PCAR_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Barroso Tanoira, F., (2007). Responsabilidad social empresarial: concepto y sugerencias para suaplicación en empresas constructoras. Ingeniería, 11(3), 65-72. https://www.redalyc.org/pdf/467/46711307.pdf

Bestratén, M., & Pujol, L. (2008). *NTP 643: Responsabilidad social de las empresas (I):conceptos generales*. https://cso.go.cr/legislacion/notas_tecnicas_preventivas_insht/NTP%20643%20-

%20Responsabilidad%20social%20de%20las%20empresas%20(I)%20conceptos%20gen erales.pdf

Cano, F. (2012). Comunicación, autoridad, liderazgo y derechos humanos. Cir Gen.2012;34(Suppl: 2):148-154. https://www.medigraphic.com/pdfs/cirgen/cg- 2012/cgs122q.pdf

Cancino, C., & Morales, M. (2008). Responsabilidad Social Empresarial. https://carec.com.pe/biblioteca/biblio/5/19/RSE%20004%20Universidad%20de%20Chile .pdf

Cardona, D. (22 de Octubre de 2009). *La responsabilidad social empresarial.* Obtenido deUnilibre: https://www.unilibre.edu.co/bogota/pdfs/2016/1sin/25.pdf

Casares, E. (21 de 6 de 2019). *redalyc.org.* Obtenido de redalyc.org: https://www.redalyc.org/pdf/1995/199520729022.pdf

Cires, A. (2015). *Responsabilidad social en empresas chancadoras que extraen minerales no metálicos en la rivera del rio Ñuble* [Universidad del Bío Bío]. http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/978/1/Cires%20Gomez%2c%20Alexandra.pdf

de Castro Sanz, M., (2005). La Responsabilidad Social de las Empresas, o un nuevo concepto deempresa. CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, (53), 29-

51. Obtenido de: https://www.redalyc.org/pdf/174/17405304.pdf

Dubien, D. (2013). *Responsabilidad Social Empresarial*. https://www.realinstitutoelcano.org/wp-content/uploads/2013/02/dubien-rse-repensandomarcaespana-1.pdf

Fernández, C. (2009). *La comunicación en las organizaciones.* Trillas. http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx:8080/jspui/bitstream/123456789/3223/1/Definici%C3%B3n%20y%20alcance%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n%20organizacional.PDFFlórez, M., & Muñoz, M. (2019). *RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: UN DIAGNÓSTICO EN LA EMPRESA CAUCANA DE SERVICIOS PÚBLICOS-EMCASERVICIOS-POPAYÁN, 2019.* Popayan: http://unividafup.edu.co/repositorio/files/original/9c1c5aa78bd1604dfd68be7fd5cc35c8.pdf

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (19 de Abril de 2017). *Metodología de lainvestigación.* Obtenido de https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf

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

I.S.O. (2010). *Guía de responsabilidad social*. https://americalatinagenera.org/wp-content/uploads/2014/09/U4ISO26000.pdf

Jaramillo, I. (2015). Reflexiones acerca de la responsabilidad social empresarial desde sudimensión laboral. *Revista Espiga*, 9–21. https://revistas.uned.ac.cr/index.php/espiga/article/view/926/843

López, H. (1998). La metodología de encuesta. En *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación*. https://biblioteca.marco.edu.mx/files/metodologia_encuestas.pdf

Manitto, S., & Salvagno, E. (2013). *RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: ¿QUÉ ES?, ¿CÓMO INCIDE?, EL CASO URUGUAYO.* Montevideo: https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/20.500.12008/696/1/M-CD4537.pdf

OFICINA INTERNACIONAL DEL TRABAJO. (2007). *Informaciones generales sobre laOrganización Internacional de Normalización (ISO) 1*. Revista Panorama ContableContaduria Pública. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_gb_298_15_5_add_es.pdf

Orjuela, S. (2011). La Comunicación en la gestión de la Responsabilidad SocialEmpresarial. *Correspondencias & Análisis*. https://www.fundacionseres.org/lists/informes/attachments/1071/la%20comunicaci%C3%B3n%20en%20la%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20responsabilidad%20social%20empresarial.pdf

Ospino, D. (2020). *Responsabilidad social empresarial desarrollada por las empresas de*

servicios públicos en la ciudad de Riohacha – La Guajira. Análisis de la gestión. Riohacha: https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/6748/Responsabilidad_Social_Empresarial_Desarrollada_Empresas_Servicios_Resumen.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pacto Global Colombia. (2018). *pactoglobal-colombia.org.* Obtenido de: https://www.pactoglobal-colombia.org/pacto-global-colombia/que-es-pacto-global-colombia.htmlPizzolante, Í. (2009). *De la Responsabilidad Social Empresarial a la Empresa SocialmenteResponsable*. https://fiic.la/Documentos/presentacion_italopizzolante(1).pdf

Pobea, M. (8 de Enero de 2015). *La Encuesta.* Obtenido de https://web.archive.org/web/20180424060624id_/http://files.sld.cu/bmn/files/2015/01/la-encuesta.pdf

Presuttari, L. (9 de Noviembre de 2016). *Importancia de la Responsabilidad Social Empresarial*. Obtenido de Repositorio Universidad del Siglo XXI: https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/13053/PRESUTTARI%20Lei sa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rincón, Y., Montoya, D., & Vélez, P. (2018). Estrategias de Responsabilidad Social Empresarialen organizaciones del sector construcción en Medellín. *http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1390-*

86182018000300079#ref2.

Robichaud, F. (2012). *ISO 26000: 7 materias fundamentales para la Responsabilidad SocialEmpresarial: ¿cómo medirlos?* Borealis. https://www.boreal-is.com/es/blog/responsabilidad-social-iso-26000/

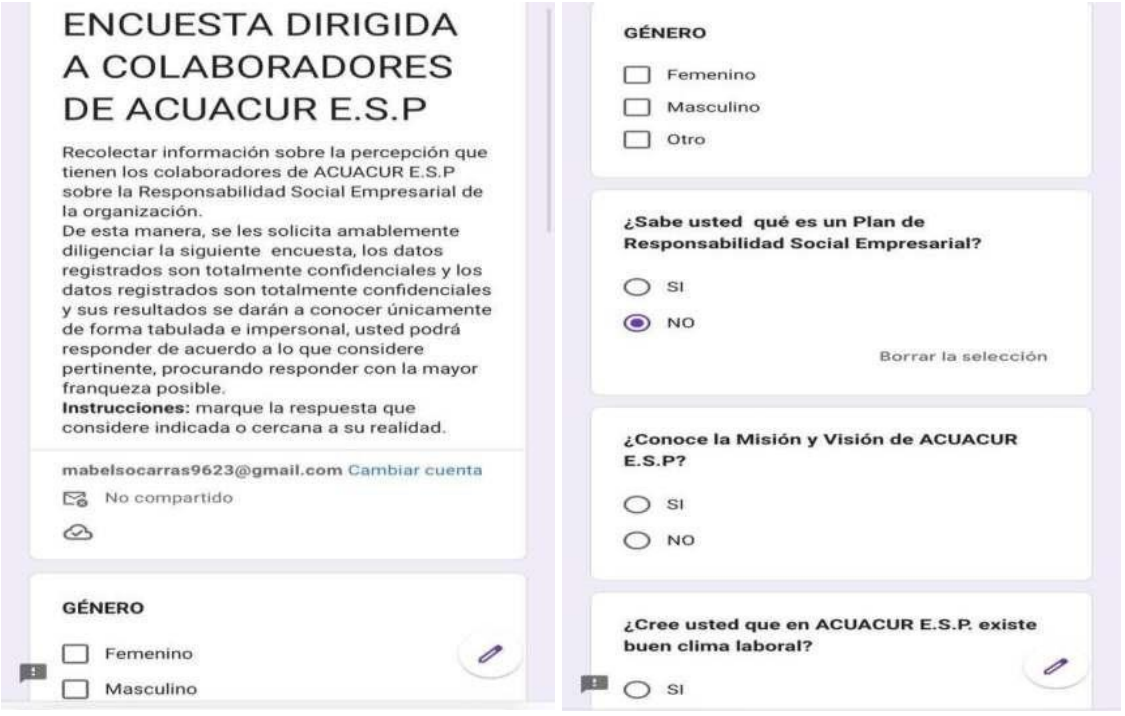
Scade, J. (2012). *Responsabilidad social y Sostenibilidad empresarial*. https://static.eoi.es/savia/documents/EOI_Wikilibro_RSC_2012.pdf

Vargas, J. (2006). *Responsabilidad Social Empresarial (RSE) desde la perspectiva de losconsumidores*. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3543/S2006312_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vidal, G. (2020). *Propuesta de un plan de responsabilidad social empresarial para la.* Quito: https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7172/1/T3091-MAE-Vidal-Propuesta.pdf

Apéndice

Apéndice A. Encuestas para administrativos y operativos



ENCUESTA DIRIGIDA A COLABORADORES DE ACUACUR E.S.P

Recolectar información sobre la percepción que tienen los colaboradores de ACUACUR E.S.P sobre la Responsabilidad Social Empresarial de la organización.
De esta manera, se les solicita amablemente diligenciar la siguiente encuesta, los datos registrados son totalmente confidenciales y los datos registrados son totalmente confidenciales y sus resultados se darán a conocer únicamente de forma tabulada e impersonal, usted podrá responder de acuerdo a lo que considere pertinente, procurando responder con la mayor franqueza posible.
Instrucciones: marque la respuesta que considere indicada o cercana a su realidad.

mabelsocarras9623@gmail.com Cambiar cuenta
No compartido

GÉNERO
- [ ] Femenino
- [ ] Masculino

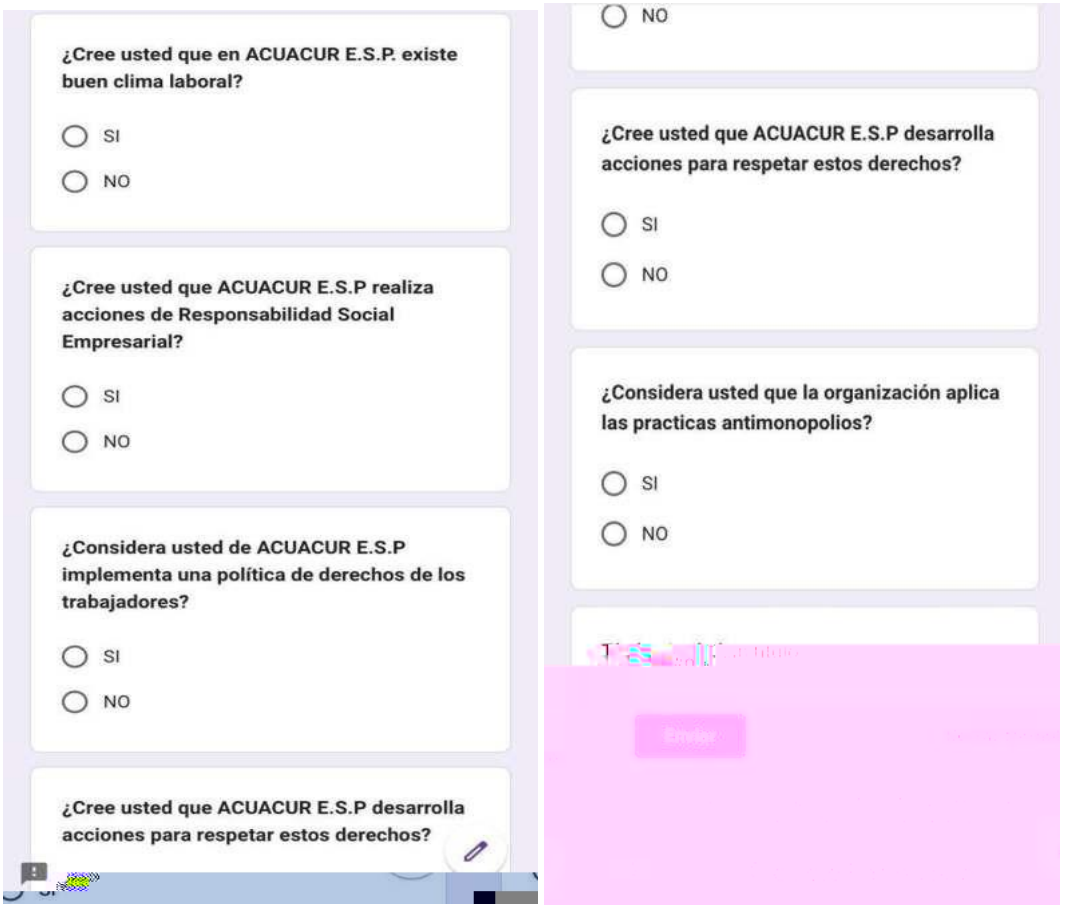
GÉNERO
- [ ] Femenino
- [ ] Masculino
- [ ] Otro

¿Sabe usted qué es un Plan de Responsabilidad Social Empresarial?
- ( ) SI
- (•) NO

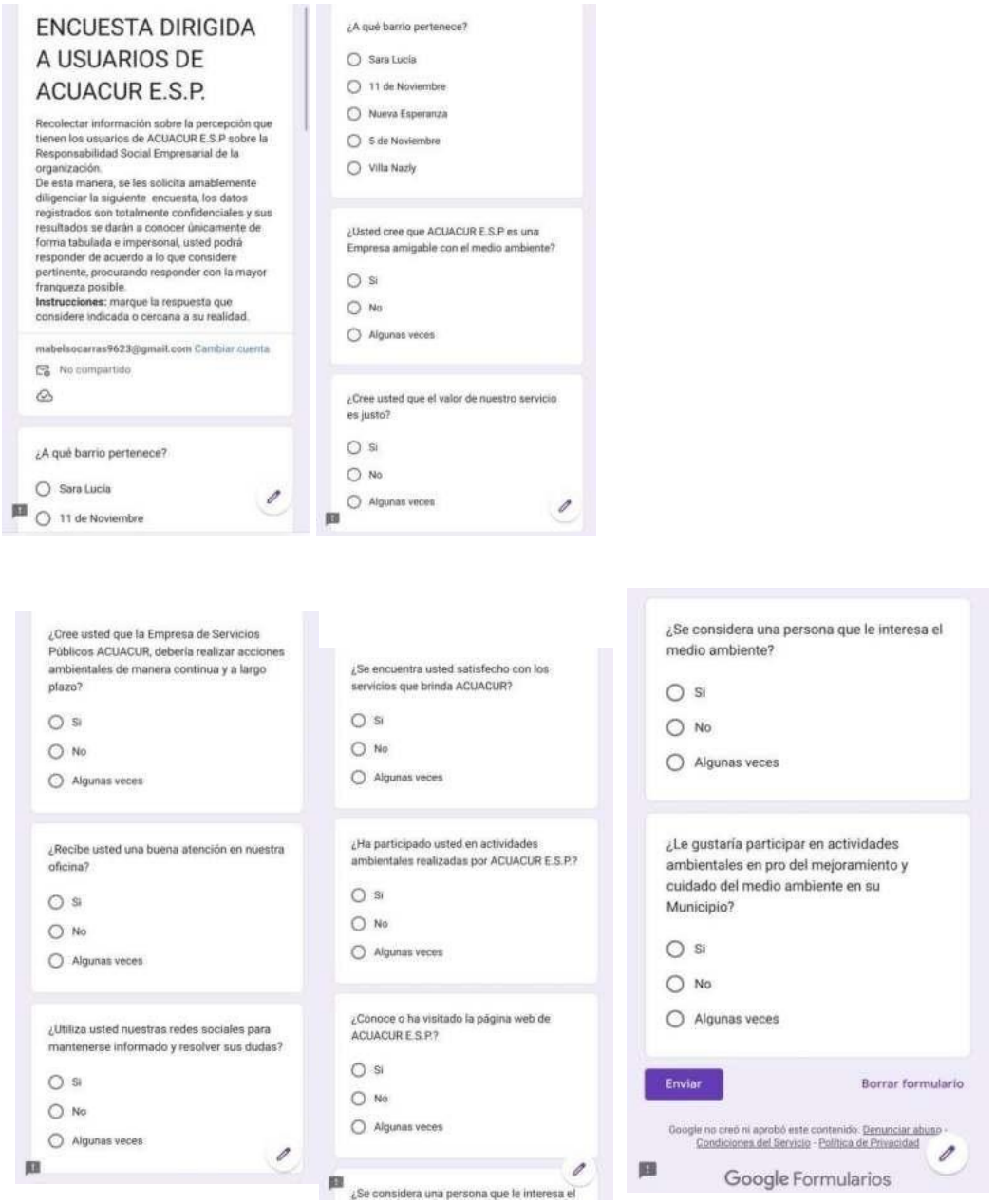
Borrar la selección

¿Conoce la Misión y Visión de ACUACUR E.S.P?
- ( ) SI
- ( ) NO

¿Cree usted que en ACUACUR E.S.P. existe buen clima laboral?
- ( ) SI


¿Cree usted que en ACUACUR E.S.P. existe buen clima laboral?
SI
NO
¿Cree usted que ACUACUR E.S.P realiza acciones de Responsabilidad Social Empresarial?
SI
NO
¿Considera usted de ACUACUR E.S.P implementa una política de derechos de los trabajadores?
SI
NO
¿Cree usted que ACUACUR E.S.P desarrolla acciones para respetar estos derechos?
NO
¿Cree usted que ACUACUR E.S.P desarrolla acciones para respetar estos derechos?
SI
NO
¿Considera usted que la organización aplica las practicas antimonopolios?
SI
NO
Enviar

Apéndice B. Encuesta dirigía a los usuarios



Apéndice C. Plan de comunicaciones interno

Estrategia	Mensaje	Canal	Recursos
Capacitaciones a los colaboradores de la empresa en distintos temas	Dar a conocer a los trabajadores cuáles son sus derechos para que los hagan valeren la organización, formación de los colaboradores y concientización de la cultura ambiental	A través de capacitaciones presenciales o virtuales, según lo requiera	Profesionales expertos enel tema Escoger lugar idóneo y cómodo para la realización de las charlas (en caso de que seapresencial) Asegurarnos de que los colaboradores cuenten con equipos tecnológicos para recibir la educación, sea celular o computador (en caso de que sea virtual)
Creación de murales informativos en la organización	Ubicar en lugares estratégicos de la organización las normas y derechos de los trabajadores.	Murales informativos	Lugares donde los colaboradores frecuentan (sala dedescanso, sala de juntas, sala de espera)
Implementación del comité “convivencia laboral”	Crear un comité donde se fomenten las acciones para evitar las injusticias, mejorar las condiciones laborales y donde se les dé solución a las problemáticasde los colaboradores	Los representantesescogidos,	Escoger lugares donde sepueda llevar a cabo un buen espacio de dialogo Equipos de cómputo para llevar registro y seguimiento de quejas y reclamos presentados
Promover programas de asistencia en salud mental a los trabajadores	Implementar programas donde se asistan personas que manifiestan problemas emocionales (depresión, estrés,rabia, etc.)	Área de atenciónpsicológica	Profesional indicado parala atención de estos casos Lugar adecuado para lasatenciones

Fomento de la cultura organizacional	Elaborar un manual de lineamientos, en la que se incluyanlas acciones para el mejoramiento del clima laboral, políticas empresariales y principios de la organización para poner en marcha	Manual de lineamientodigital e impreso	Informes mensuales, seguimiento de los procesos yejecución de las actividades

Apéndice D. Plan de comunicaciones externo

Estrategia	Mensaje	Canal	Recursos
Formulación y ejecución decampañas educativas ambientales dirigidas a NNAJ del Municipio de Curumaní	Educación ambiental a niños, niñas, adolescente, jóvenes y adultos del Municipio de Curumaní: A través de esta táctica,se busca que el público objetivo tome apropiación sobre los talleres formativos y educativos, los cuales serán encaminados en temas relacionados con el cuidado de su entorno.	Instituciones educativas, CDI, fundaciones, medios de comunicación entre otros.	Recurso humano Recurso técnicos o tecnológicos Recurso financiero
Creación y ejecución de planes ambientales que se desarrollen en la cabecera Municipal Corregimientos aledaños	Llevar a cabo planes ambientales en la zona urbana yrural, con la participación de la comunidad, para que conozcan las problemáticas del entorno y participen en la contribución del mejoramiento del medio ambiente	Líderes de acción comunal Organizaciones ambientales Instituciones de salud	Recurso humano Recurso financiero
		Medios de comunicación	

Implementación de planesde comunicación para la difusión de información y creación de piezas graficas	La implementación de estaestrategia contribuirá la difusión de la información que semanejarán en los planes ambientales	Medios de comunicación radio, perifoneo, volantes, vídeos, plegables, rompe tráficos,pendones, entre otros. Difundidos por: Facebook,Instagram, página web y radio.	Recurso humano Recurso técnicos o tecnológicos Recurso financiero Recurso humano Recurso técnicos o tecnológicos Recurso financiero
Prácticas de actividades biosaludables	A través de las ciclo rutas ysenderismo, se propone la adopción de una cultura saludable para el ser humano y benéfica parael medio ambiente	Comunidad en general (todo el personal que desee asistir)	Recurso humano Recurso financiero
Implementación de estrategias de reciclaje que beneficie al usuario	En esta estrategia buscamos que los usuarios se vinculen a la concientización de recolección de materiales reciclables, los cuales tendrán unprecio estipulado que podrán redimir en el valor de su factura.	Usuarios de la empresa y ladifusión se realizará por medo de los planes de comunicación	Recurso humano Recurso técnicos o tecnológicos Recurso financiero Recurso humano