	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	Código F-AC-DBL-007	Fecha 10-04-2012	Revisión A
Dependencia DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	Aprobado SUBDIRECTOR ACADEMICO		Pág. 1(82)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	JULIO CESAR CAMARGO RODRIGUEZ		
FACULTAD	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS		
PLAN DE ESTUDIOS	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS		
DIRECTOR	LUIS ALFREDO JIMÉNEZ RODRÍGUEZ		
TÍTULO DE LA TESIS	PROPUESTA PARA EL DISEÑO DE UN PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA LA ASOCIACIÓN DE AMIGOS USUARIOS ACUEDUCTO INDEPENDIENTE BARRIOS SANTA CLARA, JOSÉ ANTONIO GALÁN Y BERMEJAL “ADAMIUAIN” DEL MUNICIPIO DE OCAÑA NORTE DE SANTANDER		
RESUMEN (70 palabras aproximadamente)			
<p>La Responsabilidad Social Empresarial se ha convertido en un tema importante para las empresas, pues en los últimos años ha resultado rentable ser socialmente responsable. De ahí la necesidad de proponer un diseño de un programa de responsabilidad social empresarial para la Asociación de amigos usuarios acueducto independiente barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejál, ADAMIUAIN, debido a la falta de conocimiento del tema, considerando que existen otros factores relevantes por atender.</p>			
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 82	PLANOS:	ILUSTRACIONES: 16	CD-ROM: 1



**PROPUESTA PARA EL DISEÑO DE UN PROGRAMA DE
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA LA ASOCIACIÓN DE
AMIGOS USUARIOS ACUEDUCTO INDEPENDIENTE BARRIOS SANTA
CLARA, JOSÉ ANTONIO GALÁN Y BERMEJAL “ADAMIUAIN” DEL
MUNICIPIO DE OCAÑA NORTE DE SANTANDER**

JULIO CESAR CAMARGO RODRIGUEZ

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

**PROPUESTA PARA EL DISEÑO DE UN PROGRAMA DE
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA LA ASOCIACIÓN DE
AMIGOS USUARIOS ACUEDUCTO INDEPENDIENTE BARRIOS SANTA
CLARA, JOSÉ ANTONIO GALÁN Y BERMEJAL “ADAMIUAIN” DEL
MUNICIPIO DE OCAÑA NORTE DE SANTANDER**

JULIO CESAR CAMARGO RODRIGUEZ

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

**Director
LUIS ALFREDO JIMÉNEZ RODRÍGUEZ
Magíster**

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

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	12
1. PROPUESTA PARA EL DISEÑO DE UN PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA LA ASOCIACIÓN DE AMIGOS USUARIOS ACUEDUCTO INDEPENDIENTE BARRIOS SANTA CLARA, JOSÉ ANTONIO GALÁN Y BERMEJAL “ADAMIUAIN” DEL MUNICIPIO DE OCAÑA NORTE DE SANTANDER	13
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	14
1.3 OBJETIVOS	14
1.3.1 General	14
1.3.2 Específicos	14
1.4 JUSTIFICACIÓN	14
1.5 DELIMITACIONES	15
1.5.1 Conceptual	15
1.5.2 Operativa	15
1.5.3 Temporal	16
1.5.4 Geográfica	16
2. MARCO REFERENCIAL	17
2.1 MARCO HISTÓRICO	17
2.1.1 Historia de la responsabilidad social empresarial en el mundo	17
2.1.2 La responsabilidad social empresarial en Colombia	19
2.1.3 Responsabilidad social empresarial a nivel local.	22
2.1.4 Reseña histórica ADAMIUAIN	23
2.2 MARCO CONCEPTUAL	24
2.2.1 Temática sobre Responsabilidad Social Empresarial (RSE)	24
2.2.2 Protección de la propiedad intelectual	29
2.2.3 Administración pública	32
2.2.3.1 Elementos de la administración pública.	32
2.2.4 Administración privada	34
2.3 MARCO TEÓRICO	34
2.3.1 Teoría de los stakeholders	34
2.4 MARCO LEGAL	38
2.4.1 Constitución política de Colombia	38
2.4.2 Ley 70 de 2010	41
2.4.3 ISO 26000 (RSE).	43
2.4.4 Norma SA-8000	44
2.4.5 Ley 142 de 1994	45
3. DISEÑO METODOLÓGICO	46
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	46

3.2 POBLACIÓN	46
3.3 MUESTRA	46
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	47
3.5 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	47
4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	48
4.1 ANÁLISIS DE ENCUESTAS APLICADAS	48
4.1.1 Encuesta aplicada al representante legal	48
4.1.2 Encuesta dirigida a empleados de ADAMIUAIN.	49
4.1.3 Encuesta aplicada a los usuarios de ADAMIUAIN.	56
4.2 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL ACERCA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE ADAMIUAIN, ESPECIFICANDO SU NORMATIVIDAD, SUS FUNCIONES Y SU ASPECTO SOCIAL, AMBIENTAL Y OPERACIONAL	61
4.2.1 Normatividad	61
4.2.1.1 Estructura administrativa básica de la organización, su control y comités de apoyo	61
4.2.1.2 Órganos de administración	62
4.2.1.3 Órganos de control	62
4.3 DISEÑAR VARIABLES SOCIALES, POLÍTICAS, ECONÓMICAS QUE IDENTIFICAN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE ADAMIUAIN EN EL MEDIO DONDE OPERA	63
4.3.1 Variable social	63
4.3.2 Variables políticas y económicas	64
4.4 FORMULAR UNA PROPUESTA AMBIENTAL, IDENTIFICANDO POSIBLES IMPACTOS AMBIENTALES OCASIONADOS POR ADAMIUAIN, PRODUCTO DE SU ACTIVIDAD ECONÓMICA	64
4.4.1 Propuesta ambiental.	67
4.4.2 Estructura y guía del plan de manejo ambiental	68
4.4.2.1 Separación en la fuente de generación	69
4.4.2.2 Instrumentos para facilitar la separación en la fuente	70
5. CONCLUSIONES	72
6. RECOMENDACIONES	73
BIBLIOGRAFÍA	74
REFERENCIAS ELECTRÓNICAS	75
ANEXOS	76

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. ¿Cómo considera la capacidad operativa de la Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente Barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejál “ADAMIUAIN” para responder a la demanda de sus productos y/o servicios?	49
Tabla 2 ¿Tiene nociones del significado de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?	50
Tabla 3. ¿Cuáles son los retos sociales y económicos para la Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente Barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejál “ADAMIUAIN”?	51
Tabla 4. ¿Cómo se siente usted respecto a la oportunidad laboral en la Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente Barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejál “ADAMIUAIN”?	52
Tabla 5. ¿Ha alcanzado logros a través de esta oportunidad laboral?	53
Tabla 6. ¿Dichos logros han permitido su desarrollo personal?	53
Tabla 7. ¿Considera que la Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente Barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejál “ADAMIUAIN” aporta al desarrollo empresarial de la ciudad de Ocaña?	54
Tabla 8. ¿La Asociación le cancela los salarios y prestaciones sociales, con base en la ley?	55
Tabla 9. ¿Recibe capacitación por parte de la Asociación, relacionada con la conservación del medio ambiente?	55
Tabla 10. Conoce usted si la Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente Barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejál “ADAMIUAIN” realiza Responsabilidad Social Empresarial	56
Tabla 11. La Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente Barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejál “ADAMIUAIN” motiva e incentiva a los usuarios a participar en el cumplimiento de deberes y derechos?	57
Tabla 12. Considera que la asociación se preocupa por tener al personal idóneo para prestar el servicio a los usuarios?	58
Tabla 13. Se vive dentro de la asociación un ambiente de respeto entre usuario, trabajadores y administrativos?	58
Tabla 14. En la Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente Barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejál “ADAMIUAIN” se resuelven las necesidades para prestar un servicio eficaz y oportuno a los usuarios?	59
Tabla 15. Cree usted que el trato que le dan los directivos y trabajadores de la asociación a los usuarios es el adecuado?	60
Tabla 16. Las instalaciones de la Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente Barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejál “ADAMIUAIN” son seguras?	60

LISTA DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1. ¿Cómo considera la capacidad operativa de la Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente Barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejál “ADAMIUAIN” para responder a la demanda de sus productos y/o servicios?	49
Gráfico 2 ¿Tiene nociones del significado de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?	50
Gráfico 3. ¿Cuáles son los retos sociales y económicos para la Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente Barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejál “ADAMIUAIN”?	51
Gráfico 4. ¿Cómo se siente usted respecto a la oportunidad laboral en la Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente Barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejál “ADAMIUAIN”?	52
Gráfico 5. ¿Ha alcanzado logros a través de esta oportunidad laboral?	53
Gráfico 6. ¿Dichos logros han permitido su desarrollo personal?	53
Gráfico 7. ¿Considera que la Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente Barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejál “ADAMIUAIN” aporta al desarrollo empresarial de la ciudad de Ocaña?	54
Gráfico 8. ¿La Asociación le cancela los salarios y prestaciones sociales, con base en la ley?	55
Gráfico 9. ¿Recibe capacitación por parte de la Asociación, relacionada con la conservación del medio ambiente?	55
Gráfico 10. Conoce usted si la Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente Barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejál “ADAMIUAIN” realiza Responsabilidad Social Empresarial	56
Gráfico 11. La Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente Barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejál “ADAMIUAIN” motiva e incentiva a los usuarios a participar en el cumplimiento de deberes y derechos?	57
Gráfico 12. Considera que la asociación se preocupa por tener al personal idóneo para prestar el servicio a los usuarios?	58
Gráfico 13. Se vive dentro de la asociación un ambiente de respeto entre usuario, trabajadores y administrativos?	58
Gráfico 14. En la Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente Barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejál “ADAMIUAIN” se resuelven las necesidades para prestar un servicio eficaz y oportuno a los usuarios?	59
Gráfico 15. Cree usted que el trato que le dan los directivos y trabajadores de la asociación a los usuarios es el adecuado?	60
Gráfico 16. Las instalaciones de la Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente Barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejál “ADAMIUAIN” son seguras?	60

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Formato de encuesta dirigido al Representante legal de la Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente Barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejál “ADAMIUAIN”	77
Anexo B. Formato de encuesta dirigido a empleados de la Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente Barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejál “ADAMIUAIN”	79
Anexo C. Encuesta dirigida a los usuarios de la Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente Barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejál “ADAMIUAIN”	81

RESUMEN

La presente investigación tiene por objeto realizar una propuesta para el diseño de un programa de responsabilidad social empresarial (RSE) en la Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente Barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejál "ADAMIUAIN"; en el cual se desarrollaron los objetivos propuestos, como fueron: Realizar un diagnóstico situacional acerca de la responsabilidad social empresarial de ADAMIUAIN, especificando su normatividad, sus funciones y su aspecto social ambiental y operacional; diseñar variables sociales, políticas, económicas que identifiquen la responsabilidad social Empresarial de ADAMIUAIN en el medio donde opera; y, formular una propuesta ambiental, identificando posibles impactos ambientales ocasionados por ADAMIUAIN, producto de su actividad económica.

En cuanto a la metodología empleada fue de tipo descriptiva, con la cual será posible conocer la situación actual de la Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente Barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejál "ADAMIUAIN".

El trabajo desarrollado es un aporte y orientación a la Asociación, brindando la oportunidad de alcanzar una mejor responsabilidad social, brindando una propuesta ambiental y valores sociales, económicos que ayuden a mejorar de manera eficiente y eficaz, ejecutando las actividades administrativas que se llevan a cabo en la empresa, con la ayuda de personas con conocimientos, como lo son los estudiantes de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

INTRODUCCIÓN

ADAMIUAIN en la actualidad no dispone de un plan de Responsabilidad Social Empresarial que le permita la planificación de acciones tendientes a aumentar la productividad y la eficiencia de sus trabajadores. Además la de evaluar las acciones en términos de costo-beneficio, teniendo en cuenta que es una función básica para la empresa que hoy en día busca alcanzar altos niveles de competitividad. Además, la falta de un estudio acerca del diseño de un programa de responsabilidad social de ADAMIUAIN, ocasionará incertidumbre en cuanto al manejo de la imagen corporativa e impacto social de esta empresa, ocasionando el alejamiento de oportunidades que el medio puede llegar a ofrecer a ésta, especialmente cuando la responsabilidad social empresarial (RSE) es un asunto que le atañe a todas las empresas en la actualidad, teniendo en cuenta la importancia de la misma en la ciudad, debido a su actividad económica como lo es la captación, tratamiento y distribución de agua. Este proyecto traerá claros beneficios para esta empresa, debido a que con la responsabilidad social empresarial que se ejecutará, conllevará a la creencia en valores éticos que guiarán la conducta empresarial de la misma y la relación que desarrolla con su entorno. Entre estos valores están el bien común, respeto a derechos humanos, la solidaridad, la transparencia, la honestidad y el desarrollo, que no solo se ejecutan cumpliendo las leyes vigentes, sino que debe implicar el desarrollo de iniciativas por parte de quienes pretenden asumir esta responsabilidad, actuando de forma propositiva y proactiva. Así mismo con el plan de responsabilidad social se promoverá el desarrollo humano de la asociación, compromiso y adhesión de sus empleados, disminución de los riesgos operacionales (financiero, calidad, seguridad y medio ambiente), incremento en la participación del mercado, mejoramiento de la cultura organizacional.

Los objetivos desarrollados, fueron los planteados, así: Realizar un diagnóstico situacional acerca de la responsabilidad social empresarial de ADAMIUAIN, especificando su normatividad, sus funciones y su aspecto social ambiental y operacional; diseñar variables sociales, políticas, económicas que identifican la responsabilidad social Empresarial de ADAMIUAIN en el medio donde opera; y, formular una propuesta ambiental, identificando posibles impactos ambientales ocasionados por ADAMIUAIN, producto de su actividad económica.

El trabajo desarrollado es un aporte y orientación a la Asociación beneficiada, al considerar la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), como un compromiso continuo de actuar éticamente y contribuir al crecimiento económico, al mismo tiempo, conservar la fidelidad, y aprecio con los usuarios, confianza y transparencia con los trabajadores.

1. PROPUESTA PARA EL DISEÑO DE UN PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA LA ASOCIACIÓN DE AMIGOS USUARIOS ACUEDUCTO INDEPENDIENTE BARRIOS SANTA CLARA, JOSÉ ANTONIO GALÁN Y BERMEJAL “ADAMIUAIN” DEL MUNICIPIO DE OCAÑA NORTE DE SANTANDER

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente Barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejál "ADAMIUAIN", con Nit: 890505844-7, es una empresa de economía solidaria prestadora de servicios públicos sin ánimo de lucro; fundada el 11 de mayo de 1985 por iniciativa de un grupo de habitantes del sector Norte de la Ciudad de Ocaña, con el deseo de satisfacer la necesidad de agua potable presente de la comunidad.

Según opinión suministrada por su representante legal, la empresa viene presentando algunas falencias en lo referente a su responsabilidad social con sus usuarios, proveedores y comunidad en general como respuesta que debe tener la misma frente a los efectos e implicaciones de sus acciones sobre los diferentes grupos de interés con los que se relaciona. Por tal motivo la empresa debe ser socialmente responsable cuando sus actividades se orientan a la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus miembros, de la sociedad y de quienes se benefician de su actividad, así como también, al cuidado y preservación del entorno.

ADAMIUAIN en la actualidad no dispone de un plan de Responsabilidad Social Empresarial que le permita la planificación de acciones tendientes a aumentar la productividad y la eficiencia de sus trabajadores. Además la de evaluar las acciones en términos de costo-beneficio, teniendo en cuenta que es una función básica para la empresa que hoy en día busca alcanzar altos niveles de competitividad. Además, la falta de un estudio acerca del diseño de un programa de responsabilidad social de ADAMIUAIN, ocasionará incertidumbre en cuanto al manejo de la imagen corporativa e impacto social de esta empresa, ocasionando el alejamiento de oportunidades que el medio puede llegar a ofrecer a ésta, especialmente cuando la responsabilidad social empresarial (RSE) es un asunto que le atañe a todas las empresas en la actualidad, teniendo en cuenta la importancia de la misma en la ciudad, debido a su actividad económica como lo es la captación, tratamiento y distribución de agua.

Por tal motivo se prevé necesario realizar un diagnóstico a cerca del compromiso de ADAMIUAIN, tanto con sus socios, trabajadores, así como con la comunidad en la cual ejecuta su actividad económica buscando de esta manera eficiencia y eficacia de la empresa en las diversas funciones ejecutadas.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué beneficios traerá para ADAMIUAIN el diseño de un programa de responsabilidad social empresarial?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 General. Proponer un programa de responsabilidad social empresarial para ADAMIUAIN del Municipio de Ocaña Norte de Santander.

1.3.2 Específicos. Realizar un diagnóstico situacional acerca de la responsabilidad social empresarial de ADAMIUAIN, especificando su normatividad, sus funciones y su aspecto social ambiental y operacional.

Diseñar variables sociales, políticas, económicas que identifiquen la responsabilidad social empresarial de ADAMIUAIN en el medio donde opera.

Formular una propuesta ambiental, identificando posibles impactos ambientales ocasionados por ADAMIUAIN, producto de su actividad económica.

1.4 JUSTIFICACIÓN

La propuesta de un plan de responsabilidad social empresarial para ADAMIUAIN, favorecerá la confianza de sus usuarios, el sentido de pertenencia de los empleados, lo cual permitirá que aumente la disposición hacia el trabajo, se beneficie la calidad del servicio y con ella la satisfacción del usuario. Además, se mejora la imagen de la empresa, lo que contribuye a mantener sus usuarios y el acceso a nuevos mercados; Todo esto contribuye a la disminución de los gastos, el aumento de la productividad y el logro de las metas y proyectos propuestos por la empresa. De esta manera, se comprende la urgente necesidad de proponer un programa de Responsabilidad Social Empresarial para la empresa ADAMIUAIN de la ciudad de Ocaña, ya que más que un requisito empresarial es un requerimiento para la competitividad y el sostenimiento.

El presente proyecto podrá traer beneficios a esta empresa, debido a que con la responsabilidad social empresarial que se ejecutará, conllevará a la creencia en valores éticos que guiarán la conducta empresarial de la misma y la relación que desarrolla con su entorno. Entre estos valores están el bien común, respeto a derechos humanos, la solidaridad, la transparencia, la honestidad y el desarrollo, que no solo se ejecutan cumpliendo las leyes vigentes, sino que debe implicar el desarrollo de iniciativas por parte de quienes pretenden asumir esta responsabilidad, actuando de forma propositiva y proactiva. Así mismo con el plan de responsabilidad social se promoverá el desarrollo humano de la asociación, compromiso y adhesión de sus empleados, disminución de los riesgos operacionales (financiero, calidad, seguridad y medio ambiente), incremento en la participación del mercado, mejoramiento de la cultura organizacional.

La conciencia de una Responsabilidad Social Empresarial parte del reconocimiento que la empresa no es solamente una institución que se dedica a vender servicios para obtener ganancias, sino que dependiendo y nutriéndose de su entorno, ella influye necesariamente sobre éste. La empresa debe ser un ente de naturaleza social con una misión de servicio a la comunidad y con gran espíritu de solidaridad y preocupación por el bienestar colectivo. Esto significa que debe ocuparse no solo de su crecimiento económico, sino también del bienestar comunitario. En la ética empresarial que se origina en esta concepción, las utilidades constituyen una justa retribución al capital, contribuyendo así al desarrollo de la sociedad a través de la justa remuneración del trabajo.

Los beneficiarios directos del proyecto serán los directivos, usuarios, trabajadores de la Asociación ADAMIUAIN, debido a que dispondrán de un sistema de información sobre la RSE de esta organización, así como de medidas generales de mejoramiento las cuales deberán ser asumidas acorde con la capacidad económica, de personal y tecnológica.

El proyecto desde el punto social tiene un impacto alto para la empresa, ya que logrará en gran parte prevenir riesgos sociales que se pueden traducir en demandas, sanciones, excesiva regulación gubernamental, pérdida de imagen y mercado y puede llevar a la desaparición de la asociación, así mismo ésta tendrá información detallada a la alta dirección para la toma de decisiones en la fijación de políticas y estrategias sociales. Tendrá un mayor conocimiento de las características socio-laborales del personal y la contribución de la empresa al desarrollo integral del hombre.

En cuanto al efecto sobre la Universidad Francisco de Paula Santander Seccional Ocaña, la realización del presente proyecto es una oportunidad para efectuar extensión en el municipio de Ocaña, ya que además de aplicar la academia está estudiando la situación actual de RSE en la Asociación ADAMIUAIN, así como la respectiva propuesta de organización.

Para los autores del proyecto de investigación la realización del estudio es una oportunidad para aplicar un importante compendio de conocimientos adquiridos durante la formación como Administradores de Empresas.

1.5 DELIMITACIONES

1.5.1 Conceptual. Para llevar a cabo el proyecto se tuvo en cuenta las siguientes bases conceptuales:

Empresa, Responsabilidad Social Empresarial (RSE), grupos de interés, ventajas de la responsabilidad social empresarial, aspectos básicos de la Responsabilidad Social Empresarial, propósito de la Responsabilidad Social, aplicación de la Responsabilidad Social y ventajas de desarrollar la responsabilidad social empresarial.

1.5.2 Operativa. El cumplimiento de los objetivos del siguiente estudio puede ser afectado por distintos factores. De surgir en el desarrollo del mismo, algún inconveniente que

amerite modificaciones significativas, estas serán consultadas con el director del mismo y comunicadas al Comité Curricular.

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

1.5.4 Geográfica. El proyecto se realizará en la ciudad de Ocaña, Norte de Santander, específicamente en las instalaciones de la Asociación de Usuarios ADAMIUAIN.

2. MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO HISTORICO

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

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

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

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

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

Derechos Humanos
Normas Laborales
Medio Ambiente
Lucha contra la corrupción

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

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

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

Los diez principios universales del Pacto Global se derivaron, básicamente, de:

La Declaración Universal de Derechos Humanos;

La Declaración de Principios de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los derechos fundamentales en el trabajo;

La Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo.

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

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

La pobreza y el analfabetismo;

La crisis poblacional;

El conflicto global; y,

Los problemas del medio ambiente.

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

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

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

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

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

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

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

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

Es tal su importancia que en Colombia, en el primer semestre del 2005 se llevaron a cabo cerca de 15 eventos donde la temática y problemática prioritaria era la Responsabilidad Social Empresarial, de ahí su categoría, eficacia y el beneficio que despierta y genera en todos los actores de la realidad nacional e internacional. Es por ello que día a día se toman decisiones gerenciales enfocadas hacia el desarrollo de la RSE, que están enfocadas hacia el axioma e combinación de prácticas éticas y socialmente responsables a la gestión administrativa en todos sus campos de acción de la organización, que son necesarias en la generación de confianza en los nichos y segmentos de mercados en los cuales la

³ Ibid., p.8.

organización hace presencia: esta actuación es asumir los resultados por aquello que se ha hecho, conocer el impacto de dichas actitudes, como también identificar los riesgos, debilidades, oportunidades y fortalezas que se presentan a una organización.

Colombia se adhirió al Pacto Global en el 2004 y en ésta materia es uno de los países más destacados en cuanto al número de empresas que se han incorporado a la Red de Actividades de Responsabilidad Social Empresarial; pues, a finales del 2008, 180 empresas colombianas se habían adherido al Pacto y más las compañías multinacionales el número que se registró fue de 450 compañías que integraban la red de responsabilidad social en Colombia. Esta dinámica del auge que ha tenido el Pacto en Colombia, lo corrobora la encuesta sobre Mejores Prácticas Corporativas (MPC) en las empresas colombianas que llevó a cabo y publicó la Superfinanciera en septiembre de 2008 siendo altamente significativo porque “evidencia el positivo trabajo que han hecho en este sentido las compañías inscritas en la Bolsa de Valores de Colombia (BVC).

El campo de la RSE, no es exclusivo de las organizaciones productivas, también hace parte de la misión, visión de las instituciones educativas, las cuales son motores impulsores de este tema debido que hace parte de una de sus funciones sustantivas como lo es la extensión.

En Colombia se ha venido implementando la Responsabilidad Social Empresarial mediante un proceso que se puede caracterizar en tres momentos que precisan la evolución de la RSE, según James Austin, Gustavo Herrero y Ezequiel Reficco, estos momentos son los siguientes:

Relación filantrópica de naturaleza asistencial

Relación transaccional: cada uno de los socios (empresas y organizaciones de la sociedad civil, OSC) asume tanto un papel de dar como de recibir)

Relación integrativa: alianzas entre empresa y OSC, donde ambas trabajan en forma integrada y las fronteras organizacionales se hacen más porosas.

Acorde a Simón Zadek se podría concebir que las empresas al desarrollar su sentido de responsabilidad corporativa pasa por cinco etapas las cuales son:

Etapas defensivas: las organizaciones niegan prácticas, efectos o responsabilidades, lo hacen para defenderse contra ataques a su reputación que podrían en el corto plazo afectar las ventas, el reclutamiento, la productividad y la marca.⁴

Etapas de cumplimiento: adoptan un enfoque de cumplimiento como un costo de hacer negocios, para mitigar la erosión de valor económico en el mediano plazo debido a riesgos continuos de reputación y litigios.

⁴ Ibid., p.9.

Etapa de gestión: introducen el tema social dentro de sus procesos centrales de gestión para mitigar la erosión de valor económico en el mediano plazo, y obtener ganancias de más largo plazo al integrar prácticas de negocios responsables en sus operaciones diarias.

Etapa de estrategia: integran el tema social en sus estrategias centrales de negocios para mejorar el valor económico a largo plazo y obtener ventajas al ser los primeros en alinear la estrategia y las innovaciones de procesos con el tema social.

Etapa civil: promueven una participación amplia de la industria en la responsabilidad corporativa para mejorar el valor económico en el largo plazo, sobreponiéndose a cualquier desventaja inicial y así obtener ganancias mediante la acción colectiva.

Se deduce de estas etapas que la Responsabilidad Social Empresarial tiene su propia historia de desarrollo y fortalecimiento. Una primera fase la determina la RSE noestratégica que la caracteriza la filantropía. Esta fase predomina en Colombia. Aclarado que la filosofía de la RSE no es filantrópica ni moda. La filosofía de la RSE va más allá.

Sin embargo, se ilustra esta situación con las donaciones que recibió la Fundación Colfuturo por valor de US\$ 30 millones, de parte de la empresa privada, para que a partir del 2010 mil estudiantes puedan realizar maestrías y doctorados en el exterior. El dirigente empresarial Sarmiento Angulo señaló que el interés de los empresarios es "contribuir de manera responsable al desarrollo y crecimiento del país, fomentando la competitividad y productividad a través del aprendizaje y generación de conocimiento para nuestros profesionales, en las mejores universidades del mundo".

La segunda fase histórica de la Responsabilidad Social Empresarial la constituye la RS Estratégica que la caracteriza el "Diálogo con los públicos de interés, auditoría y reportes de sostenibilidad, inversión social".

Las empresas que evidencian su Responsabilidad Social como moda se caracterizan por "salir a mostrar obras sociales en comunidades vulnerables, (dejando), de revisar cómo funcionan las cosas al interior..., (de ellas y en su entorno social).

La Responsabilidad Social Empresarial debe ser un compromiso real y efectivo. Por este criterio es pertinente considerar el caso de Sintravidricol–Peldarm (Organización Sindical que agrupa a los trabajadores de la Industria del Vidrio y Afines en Colombia), en esta segunda fase histórica de la RSE.

"El tránsito hacia un modelo cooperativo de relaciones laborales", fue considerado como positivo por gremios como la Andi, Acopi, Asoflores y otras instituciones que buscan establecer relaciones armónicas y duraderas entre empresarios y trabajadores.⁵

⁵ Ibid., p.10.

No obstante, el informe referido afirma que dicho proceso no continuo y que por el contrario que Peldar S.A. desarrollo una serie de estrategias diferentes no socializadas por el sindicato, que incluso “puso en duda la buena...,(de la empresa por el incumplimiento a los acuerdos pactados).., faltando (de esta manera) al principio de la transparencia”.⁶

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

Crediservir. Concibe la Responsabilidad Social como el grado de relación y respuesta que tiene la entidad frente a los efectos e implicaciones de sus acciones sobre los diferentes grupos con los que se relaciona y la desarrolla desde diferentes ángulos como normativo, operacional, económico, social y ambiental, de la mano del ejercicio del objeto social: ahorro y crédito con sus asociados.⁷

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

Durante 2010 también apoyamos el arte y la cultura, nos vinculamos a causas sociales, fortalecimos la identidad de país, buscamos incluir en el ámbito financiero a más personas, generamos empleo a más de 20.000 colaboradores en Colombia y en la región, acompañamos a nuestros empleados y a sus familias a vivir con mayor bienestar, mejoramos nuestra atención y servicio a los clientes, realizamos una gestión ambiental con colaboradores, clientes y proveedores, y contamos con el trabajo de la Fundación Bancolombia, entre otras acciones.⁸

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

La comunidad y el medio ambiente, los proveedores, los servidores, el dueño, los clientes y todos nuestros grupos de interés se dan cita en estas páginas y es junto a ellos que presentamos esta suma de realizaciones del año 2010, producto del esfuerzo de todo un equipo humano que asume su trabajo con responsabilidad social y ambiental.

⁶ Ibid., p.12.

⁷ CREDISERVIR. Historia de la cooperativa Crediservir (on line). 2 rev. [Ocaña, Colombia]: Crediservir, mar., 2007 [citado 23 ene., 2013]. Disponible en: www.crediservir.com p.1.

⁸ BANCOLOMBIA. Bancolombia (on line). 1 ed. [Bogotá]: Bancolombia, abr., 2008 [citado 20 Nov., 2012]. Disponible en: <http://www.grupobancolombia.com/home/index.asp>

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

Continuamos avanzando en el diseño de la estrategia de responsabilidad social, la cual hemos comenzado a fortalecer gracias a la integración de buenas prácticas y la experiencia de BAC credomatic en asuntos estratégicos como la inclusión y la educación financiera, la responsabilidad con el medio ambiente y la inversión social.⁹

2.1.4 Reseña histórica ADAMIUAIN. Las empresas de economía solidaria surgen en la época de la revolución industrial (1750-1850) a raíz de la necesidad de la sociedad por encontrar opciones de trabajo cooperativo en el que sus capacidades fueran también parte importante de una organización que ofreciera bienes o servicios que solucionaran una dificultad determinada a quienes se agruparen y sus más allegados. Entre este tipo de empresas encontramos las asociaciones que, surgen de una necesidad de la comunidad, que decide equiparse a través de la cooperación y la ayuda mutua, aunando recursos humanos y económicos, como materiales, para resolver los problemas que los agobian.

La Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente Barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejil "ADAMIUAIN" es una empresa de economía solidaria prestadora de servicios públicos sin ánimo de lucro; fundada el 11 de mayo de 1985 por iniciativa de un grupo de habitantes del sector Norte de la Ciudad de Ocaña, liderados por el señor Cristóbal Navarro, con el deseo de satisfacer la necesidad de agua potable presente de la comunidad.

Las comunidades de este sector sufrieron un poco más de 15 años por la escasez de agua, teniendo que acudir a las pozas más cercanas a recoger el preciado líquido que entonces era antihigiénico para el consumo diario. Es por eso que desde que conocieran el proyecto que se llevaría a cabo, quedaron comprometidas ochenta (80) familias que aportaron diez mil pesos (\$10.000) en efectivo y diecisiete (17) jornales de trabajo, y alguna de ellas hipotecaron sus viviendas para contribuir con el proyecto, además de los quinientos mil pesos (\$500.000) que aportó la gobernación del Norte de Santander. Con la suma de estos aportes se logró el tendido de la tubería desde la bocatoma, y la construcción del tanque de almacenamiento con capacidad para 792 m³ de agua que se recogen en catorce (14) horas para ser distribuidas a novecientas veinticinco familias que reciben el servicio.

A partir de 1991 debido al corte de árboles en las montañas aledañas a la quebrada Brava que surte el acueducto, el caudal empieza a disminuir considerablemente en épocas de verano; esto hace que se organice una campaña de integración y concientización con los

⁹ BANCO DE BOGOTÁ. Banco de Bogotá (online). 1 ed. [Bogotá]: Banco de Bogotá, nov., 2005 [citado 20 Nov., 2012]. Disponible en: www.bancodebogota.com/portal/page?_pageid=1773,163299075&_dad=portal&_schema=PORTAL

campesinos que habitan las riveras de la quebrada, haciéndoles entender el daño ocasionado por la tala de montes en los nacaderos, afluentes y cauces.

Ante esta situación, se optó porque cada beneficiario del acueducto pagara un 30% sobre la tarifa por consumo de agua con destino a reforestación. Es así como en el año 1992 se empieza con la gestión más importante: reforestar, mantener y proteger los bosques; esto logra con recursos propios de la comunidad y hoy se pueden mostrar aproximadamente 900 hectáreas de terreno de propiedad de la Asociación donde hay plantados más de ciento cincuenta mil (150.000) arbolitos en proceso de crecimiento, y en recuperación natural.

Posteriormente, se obtienen terrenos aledaños al tanque donde está proyectada la adecuación de un Bioparque que servirá de pulmón a la ciudad. Además se logró el cercado del lote, techado de la placa del tanque, y la adecuación y sistematización de la oficina.

ADAMIUAIN también ha contribuido con el desarrollo de la comunidad de la Ciudadela Norte: Jalonó la construcción y la adecuación del polideportivo en el sector de los Sauces en compañía de las acciones comunales de Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejál, trayendo así, desarrollo y recreación para niños y jóvenes y adultos; de igual forma en conjunto con estas acciones comunales, se ha colaborado con tuberías de aguas servidas y pavimento en las calles. Ha realizado aportes a los centros educativos de Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejál; del mismo modo, ha colaborado con combustibles y algunos materiales para el arreglo de vías de las veredas el Da nubio y Carrizal. En coordinación con el plan maestro de Acueducto y Alcantarillado se instalaron medidores para incentivar el ahorro de agua, sin olvidar que esto es una necesidad urgente. Buscando mejorar la calidad de vida de sus miembros, se proyectó y se construyó la planta de tratamiento de agua, gracias a la colaboración de entidades como el Comité de Cafeteros, la Alcaldía municipal, ECOPETROL, la Comunidad Económica europea y asociados de ADAMIUAIN.

2.2 MARCO CONCEPTUAL

2.2.1 Temática sobre Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Comprender de qué se trata y qué abarca la responsabilidad social empresarial (RSE) implica comprender, de alguna manera, la estructura de la sociedad. Cada uno de los ciudadanos, llámese personas, academia, gobierno, empresas, tiene un rol que jugar dentro de la construcción, transformación y desarrollo de la sociedad.¹⁰

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

¹⁰ MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Responsabilidad Social Empresarial. [online]. 2 ed. [Bogotá]: Mincomercio, 2009 [citado 23 sep., 2013]. Disponible en: http://www.kpmg.com.co/files/documen_corp_gov/release/cm_c5_01.htm>

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

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

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

La responsabilidad Social Corporativa es el compromiso permanente de los negocios de comportarse éticamente y de contribuir al desarrollo económico al tiempo que se mejora la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, de la comunidad local y de la familia en general. ¹¹

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

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

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

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

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

¹¹ MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO, DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN. Responsabilidad Social Empresarial. [online]., 2009[cited 19 de marzo 2011]. [Bogotá, Colombia]. Available from internet:<URL: http://www.kpmg.com.co/files/documen_corp_gov/release/cm_c5_01.htm>

externa de la organización y sus resultados deben ser tangibles, innovadores, sostenibles y replicables².

La Organización Corona entiende la RSE como la manifestación y el compromiso que tiene de orientarse por el mejoramiento de la calidad de vida de sus colaboradores y familias, comunidades vecinas, clientes, proveedores (stakeholders) y del medio ambiente a través de iniciativas que propendan por el desarrollo sostenible como elemento fundamental de su planteamiento estratégico.

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

Derechos Humanos. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados internacionalmente.

Asegurarse de no convertirse en cómplices de abusos de los derechos humanos.

Estándares Laborales. Las empresas deben permitir la libertad y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

La eliminación de todas las formas de trabajo forzado y obligatorio.

La eliminación del trabajo infantil.

La eliminación de la discriminación en lo relacionado al empleo y la ocupación.

Medio Ambiente. Las empresas deben apoyar el abordaje precautorio de los retos ambientalistas.

Llevar a cabo iniciativas para promover mayor responsabilidad ambiental.

Promover el desarrollo y difusión de tecnologías amigables al medio ambiente.

Ventajas de la responsabilidad social para la empresa. Además de contribuir a la sociedad, a la conservación y protección de los recursos naturales y al medio ambiente en general; la responsabilidad social empresarial resulta con frecuencia también favorable para la empresa en términos económicos; representando una inversión que repercute en beneficios financieros, produciendo retornos en utilidades a largo y mediano plazo.¹²

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Objetivos claros

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

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

Resumiendo, podemos afirmar que para lograr el cambio organizacional en función de lograr un comportamiento empresarial verdaderamente responsable, debe existir una fuerte motivación para el cambio, la percepción de la necesidad del cambio, el planteamiento de objetivos claros y precisos en este sentido, la existencia de liderazgo y agentes de cambio internos y externos, de planes y programas de acción, así como de mecanismos de control del proceso y sus resultados.¹³

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

Realizar el diagnóstico de la gestión empresarial en torno al cumplimiento de su responsabilidad social en un periodo determinado, lo cual le permite definir políticas, establecer programas y lograr la efectividad de las inversiones sociales, con miras a la promoción de sus trabajadores y de la sociedad.

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

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

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

Ventajas de desarrollar la responsabilidad social empresarial. Según la O.I.T (organización internacional del trabajo) “el balance social por si solo no podrá conseguir

¹³ FUNDACIÓN CORDÓN DEL PLATA. Manual de primeros pasos en RSE. Disponible en: <http://www.cp.org.ar/pdfs/manualprimerospasos.pdf>

transformar una empresa, pero si es aplicado en un ambiente favorable será un elemento de enorme utilidad. Su práctica facilita el desarrollo de una política social voluntaria y no impositiva, ya que es una herramienta fundamental para la toma de decisiones relacionadas con la responsabilidad social libremente asumida”.

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

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

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

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

Se constituye en un aporte valioso para las negociaciones colectivas.

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

2.2.2 Protección de la propiedad intelectual. Las sociedades deben asegurar el cumplimiento de las normas nacionales y convenciones internacionales, sobre los derechos de autor, propiedad industrial e intelectual, con las cuales se respetan las creaciones de terceros. Para ello se adoptarán los siguientes mecanismos:

Reglamentar internamente el uso de la copia, su distribución y demás acciones sobre los productos propios y ajenos protegidos con derechos de propiedad intelectual, (como software, música ambiental, fotocopias, marcas, patentes, etc.), para evitar las infracciones intencionales o por equivocación de estos derechos por parte de los empleados, y en general por parte de la sociedad.¹⁴

Convenciones internacionales. Considerar la protección que en otros países se ha reconocido, a los distintos elementos de propiedad intelectual, para garantizar su protección internacional independientemente de la territorialidad de las normas, cuando ello resulte adecuado.

Cláusulas contractuales. Incluir cláusulas de protección de la propiedad intelectual (derechos de autor y de propiedad industrial), en los contratos con los empleados, proveedores y demás terceros relacionados con la empresa, en los que se defina claramente su titularidad y su uso adecuado con el fin de evitar problemas interpretativos futuros. Promoción. Educar, entrenar y motivar a los empleados para que conozcan la importancia y las consecuencias legales de la protección de la propiedad intelectual.

¹⁴Ibid., p.2

Contrabando. Las sociedades promoverán la protección de los derechos de propiedad intelectual entre los proveedores y contratistas, desestimulando la adquisición de productos de contrabando o sin licencias.

Valoración de la propiedad intelectual. Las sociedades colombianas considerarán sus creaciones como un activo valioso del patrimonio de la misma, de manera consistente con las normas contables.

Políticas anti-soborno y anti-corrupción. Se recomienda a las sociedades adoptar los siguientes mecanismos de tal manera que se impidan y prevengan la aparición de fenómenos de soborno y corrupción en su interior:

Contemplar principios éticos que sean preferiblemente el resultado de una construcción colectiva al interior de las empresas.

Darle publicidad a las normas éticas y advertir sobre la determinación inquebrantable de cumplirlas en el giro ordinario de sus actividades.

Promover la suscripción de pactos de integridad y de transparencia por parte de los proponentes en las licitaciones públicas y concursos de méritos, como herramienta que mejora las condiciones estructurales de la contratación estatal, al discutir públicamente los pliegos, evaluar las ofertas dando prioridad al espíritu de la norma y no a los aspectos formales, promover el control social.

Fomentar procesos internos claros, equitativos, viables y transparentes.

Denunciar las conductas irregulares que se observen al interior de la sociedad o en otra empresa.

Capacitar al personal de la sociedad en materia de ética ciudadana y responsabilidad social, como parte de una estrategia empresarial.

Crear Comités de Ética al interior de la sociedad para conocer y dirimir los conflictos que se presenten entre sus miembros.

Políticas de inversión social. Las sociedades desarrollarán programas de mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades en donde están ubicadas y promoverán y estimularán la participación de las personas vinculadas con la empresa en proyectos de interés general.¹⁵

Política de información. Las sociedades colombianas que utilicen tecnologías de información establecerán mecanismos para garantizar que la información transmitida por medios electrónicos responda a los más altos estándares de confidencialidad, veracidad e integridad.

¹⁵Ibid., p.2

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

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

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

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

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

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

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

Ambiental, que hace referencia a los aspectos para la identificación del impacto ambiental, la protección del medio ambiente y el desarrollo sostenible.¹⁶

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

¹⁶ Ibid., p.4.

2.2.3 Administración pública. El conjunto de Órganos Administrativos que desarrollan una actividad para el logro de un fin (Bienestar General), a través de los Servicios Públicos (que es el medio de que dispone la Administración Pública para lograr el bienestar General), regulada en su estructura y funcionamiento, normalmente por el Derecho Administrativo.

2.2.3.1 Elementos de la administración pública. Los elementos más importantes de la definición dada se pueden resumir y explicar de la siguiente manera:

El Órgano Administrativo;

La Actividad que la Administración realiza;

La finalidad que pretende el Estado a través de la administración; y,

Órgano administrativo. Son todos aquellos órganos que pertenecen a la administración pública y que son el medio o el conducto por medio del cual se manifiesta la personalidad del Estado.

Actividad administrativa. Esta actividad se desarrolla a través de la prestación de los servicios públicos, a los cuales está obligada la administración pública para el logro de su finalidad.

Finalidad. La finalidad es "el bien común" o "bienestar general" de toda la población en general, elemento no sólo doctrinario sino Constitucional, expresado dentro del artículo 1o. que establece que el Estado se organiza para proteger a la persona y a la familia, y su fin supremo es el Bien Común.

El medio. El medio que la administración pública utiliza para el logro del bienestar general o el bien común es el Servicio Público¹⁷.

2.2.4 Administración privada. Hoy por hoy la administración privada es una rama importante de la ciencia administrativa, los nuevos enfoques administrativos han ido reforzando la idea de que, para que exista una administración eficiente tiene que adaptarse a una organización "tipo" que sea competitiva. Los modelos organizacionales son más adaptables a una administración privada que a una pública.

Podemos decir entonces que la empresa privada es un componente necesario del desarrollo sostenible y participa activamente en tratar de atenuar la pobreza. La empresa privada constituye un sistema de vida del mundo capitalista, amparada en la consagración del derecho de propiedad, incluida en la mayoría de las enmiendas constitucionales de las naciones. El factor clave en el sistema capitalista es el consumo. El acontecimiento más importante de la historia reciente del capitalismo fue la publicación de la obra de John

¹⁷BURT, Victor. Responsabilidad social empresarial: guía de implementación para pymes (online). 1 ed. [Asunción]: Proyectarse, 2011 [citado 20 sep., 2013]. Disponible en: <http://www.estuderecho.com/documentos/derechoadministrativo/000000997908c1305.html>

Maynard Keynes, La teoría general del empleo, el interés y el dinero (1936). El consumo es considerado como un fenómeno que se produce como contexto del sistema de producción del capitalismo del sistema industrial. Se trata del elemento vital de ese sistema económico. En el sistema capitalista no tiene sentido producir si no se consume lo producido. Esto es lo que algunos denominan capitalismo de consumo.

De hecho aceptamos que de acuerdo a la definición de Fernández Escalante determinamos que la administración privada Vs el sistema que tiene como fin dirigir y coordinar las actividades de grupos humanos con otros sistemas mayores, dirigidos hacia objetivos comunes que generen riqueza, asegurando la satisfacción de las necesidades humanas y beneficios para el grupo social en particulares.

Su fin esencial es generar beneficio económico, porque es éste el que asegura su permanencia y crecimiento, así como la dignificación del hombre por su constante deseo de superación y por ese medio servir a la comunidad local y al país. Ambos objetivos el directo y el indirecto - están íntimamente relacionados y son inseparables. Pero, ¿se cumplen? Sería un error considerar que la finalidad empresarial tiene un carácter estrictamente materialista y exclusivo, de lograr beneficios económicos prescindiendo de los otros propósitos.

Un acápite especial merece la mención de Juan XXIII quién con su aguda perspicacia señaló: "Debe entenderse a hacer la empresa una verdadera comunidad humana que marque profundamente con su espíritu las relaciones, las funciones y los deberes de cada uno de sus miembros"; y empresa tiene que ver con empresario que asocie el espíritu de acción social en el sector empresarial y la promoción de un cambio de valores y la visión de una justa distribución de la riqueza para crear bienestar económico y social.

Características. Koontz y O'Donnell definen las características de la empresa privada y son las que simultáneamente muestran su misión de servicio a la evolución actual del mundo civilizado.

Mantiene una convergencia entre el interés particular y el general

Implica una organización más perfeccionada y en constante cambio

Utiliza y crea métodos científicos

La mejor forma de generar riqueza en gran escala

Considera y valoriza el poder creador del hombre

Asegura gran parte de las necesidades humanas

Reviste diversas formas legales y jurídicas en su constitución y funcionamiento de derecho
1/ en algunos casos de hecho.

Estima que su deber es servir a la comunidad

Es indispensable y necesario en el sistema actual de vida en todos los pueblos y naciones.

Tiene la responsabilidad de sostener el desarrollo económico de los países.

Mantiene una innegable fuente de creatividad e innovación

Objeto. El objetivo de la administración privada es, como hemos dicho, producir más riqueza de la que consume, (identificación de la utilidad) en beneficio particular de sus miembros, de la comunidad y del país, naturalmente en forma proporcional al riesgo, a la capacidad individual, a la mentalidad empresarial, a lo invertido, y a los demás factores condicionantes.

Por ello la empresa debe enfrentar el cambio permanente. Pero la subsistencia de la administración privada no es sólo generar beneficio particular sino mejorar las relaciones con la comunidad y con el elemento humano; en la medida en que éstas relaciones se consolidan habremos encontrado el objetivo sustancial de la administración privada.

También es cierto que la empresa privada no sólo regula el orden y la producción de bienes y servicios sino que también da forma al modo de consumo; define las condiciones del trabajo y modifica la vida sociocultural, participando activamente en la transformación de la misma. Fouraster ha enunciado que los tres factores básicos que condicionan su evaluación a largo plazo son: La población, el progreso tecnológico y la estructura del consumo.¹⁸

El crecimiento poblacional es perfectamente predecible. El avance tecnológico requiere hoy de uno a tres años para el desarrollo de nuevos productos, pero a su vez la estructura de consumo tiene varias reglas impactantes:

El consumo individual crece progresivamente, como el nivel de vida, bajo la influencia del progreso tecnológico.

Al crecer el consumo, cambia la estructura

La estructura futura del consumo no se debe por consiguiente al azar, salvo en descubrimientos científicos inesperados.

2.3 MARCO TEÓRICO

La siguiente investigación se centrará en la siguiente teoría.

2.3.1 Teoría de los stakeholders¹⁹. La palabra “stakeholder” se ha hecho popular desde que *Freeman* la propuso definiéndola como: “un grupo o individuo que puede afectar o es afectado por la realización de los objetivos de la organización”, pues ha venido creciendo la conciencia de esos efectos, los cuales siempre son, en algún sentido, al menos de doble vía. Aunque se suele citar a Freeman como el punto de referencia de la teoría de los stakeholders, el mismo Freeman se refirió a un memorando interno del Instituto de

¹⁸ CAJIGA CALDERÓN, Juan Felipe. El concepto de responsabilidad social empresarial. México: Cemefi, 2007. P.23.

¹⁹ ARGANDOÑA, Antonio. Teoría de Stakeholdersegún Freeman. Barcelona: Universidad de Navarra, 2008. p.5.

investigaciones de Standford de 1963 como un uso temprano del término; Otros autores encontraron usos del término incluso antes de los años 30 del siglo XX.

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

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

Pero el hecho de la persistencia de los grandes problemas sociales y ambientales de nuestra sociedad, nos lleva a pensar que una de las múltiples causas de esos problemas es la manera en que están organizadas nuestras empresas. Estos grandes problemas pueden sintetizarse en una inmensa inequidad, pobreza y violencia, con una degradación ambiental catastrófica y con efectos desiguales: desempleo, inequidad, miseria y conflicto. Para promover la rectitud ética de las empresas, en procesos de cambio social hacia un bienestar de las mayorías y en la búsqueda de sociedades sin exclusiones, se podría asumir una posición que reconozca la complejidad y aborde las transformaciones sociales de modo plural y complementario. La promoción de la responsabilidad social de las empresas es un aspecto del conjunto de cambios que se podría suscitar, en la cual la postura más coherente sería considerar el proceso de reducción de las exclusiones que se generan con los diversos stakeholder, normalmente a favor tan sólo de los dueños o accionistas.²⁰

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

²⁰YEPES Gustavo, PEÑA Wilmer & SANCHEZ Luis.. Responsabilidad Social Empresarial. Fundamentos y Aplicación en las organizaciones de hoy. Bogotá D.C. Universidad Externado de Colombia. 2007. 220p.

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

Responsabilidad Social Empresarial. Tiene como fundamento 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 con todos los grupos de interés.

Uno de los objetivos de la Responsabilidad Social empresarial 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 con todos los grupos de interés implementando procesos de responsabilidad social al interior, generando beneficios para las cooperativas, como para trabajadores y asociados.

Aspectos básicos de la Responsabilidad Social Empresarial. Toda empresa tiene una responsabilidad indelegable.

Alinea los procesos productivos y comerciales con un fin social.

Promueve el desarrollo humano sostenible.

Protege los derechos humanos.

Se fundamenta en la congruencia que incluye la coherencia con los principios y valores, consistencia con las prácticas empresariales y consecuencia en la toma de decisiones.

Propósito de la Responsabilidad Social. 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 con todos los grupos de interés (stakeholders). Implementar procesos de responsabilidad social al interior, generando los Sigüientes beneficios:²¹

Aumento de la productividad y la rentabilidad

Fidelidad y aprecio de sus clientes

Confianza y transparencia con los proveedores

²¹ URIBE, Ángela. Ética, responsabilidad social y empresa. Bogota DC. Centro Editorial Universidad del Rosario. 2005. 138p.

Compromiso y adhesión de sus empleados

Respaldo de las instancias gubernamentales

Imagen corporativa positiva y estima de la sociedad

Oportunidades para nuevos negocios

Disminución de los riesgos operacionales (financiero, calidad, seguridad y, medio ambiente)

Incremento en la participación del mercado

Mejoramiento de la cultura organizacional

Capacidad de atraer el mejor talento humano

Incremento del valor de la empresa

Mejoramiento de la comunicación interna y externa

Confiabilidad y respaldo de los mercados financieros e inversionistas

La Responsabilidad Social Empresarial previene los riesgos sociales que se pueden traducir en demandas, sanciones, excesiva regulación gubernamental, pérdida de imagen y mercado y puede llevar a la desaparición del negocio.

Aplicación de la Responsabilidad Social. La responsabilidad social empresarial se manifiesta cuando existe un conjunto sistemático de políticas, programas y prácticas coordinadas e integradas a la operación del negocio, que soportan el proceso de toma de decisiones frente a cada una de las relaciones que la empresa mantiene, de manera coherente con unos principios básicos de gestión.

La forma en cómo cada empresa implementa su responsabilidad social depende del sector al que pertenezca, así como las particularidades e intereses de sus stakeholders, el modelo implementación de responsabilidad social empresarial desarrollado por el CCRE se compone de cinco pasos básicos para orientar las acciones que desarrolla la empresa hacia una gestión socialmente responsable, esos pasos son los siguientes:

Identificación y línea base de sus prácticas y caracterización de la responsabilidad social empresarial. Configuración de la gestión de responsabilidad social empresarial y definición de ejes de trabajo.

Diseño e implementación de un plan estratégico de responsabilidad social empresarial.

Construcción de un programa de seguimiento a la gestión de la responsabilidad social empresarial.

Teoría de la actuación social de la empresa. “La idea de la responsabilidad social, surge de considerar a la empresa dentro de la sociedad no solo produciendo efectos económicos, sino también sociales; lo cual orienta a producir menos daño y los resultados serán más beneficiosos para la gente y la sociedad”²².

Esta teoría sirvió para identificar la contribución de la gestión organizacional al desarrollo de la responsabilidad social corporativa desde los impactos económicos, sociales y ambientales. Igualmente se identificaron las acciones realizadas por la organización frente a los programas de RSE desde el respeto por los derechos humanos, el trabajo, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

También permitió analizar el entorno, lo cual implicó comprender la situación actual y perspectivas generales y particulares del sector en el cual se desempeñan las organizaciones. Por otro lado, desde la orientación hacia el desarrollo sostenible el cual busca el equilibrio entre el crecimiento económico, la elevación de la calidad de vida y el bienestar social, protegiendo los recursos naturales en que se sustentan estos procesos y asegurando los derechos de las futuras generaciones en un ambiente sano.

Y por último sirvió para detectar dentro de las consideraciones legales que son los acuerdos básicos que la sociedad pide a sus ciudadanos, establecer unos principios éticos como son la justicia, la equidad, la confianza y el bien común.

Teoría del valor para el accionista o capital fiduciario. Es el concepto presentado por Friedman, M. (1.962, 1.970) y más recientemente por Michael Jensen (Jensen y Mecling, 1.976; Jensen 2.000), entre otros. “Estos autores no ven más responsabilidad social en la empresa que maximizar el valor para el accionista. Cualquier otra actuación social será aceptable si, y solo si, contribuye a este objetivo económico, ya que, para los defensores de esta teoría éste es el único fin de la empresa”²³.

Esta teoría permitió identificar si las organizaciones únicamente se preocupan por maximizar el valor para el accionista y obtener beneficios económicos dejando a un lado a los grupos de interés.

2.4 MARCO LEGAL

Los temas de RSE, en particular los relacionados con la protección del medioambiente, las mejores prácticas laborales, la salud y la seguridad, así como las relaciones con la partes interesadas, no solo ha sido una iniciativa de las organizaciones; los Estados han

²²RODRIGUEZ. José Miguel. “Responsabilidad Social de la empresa”. Una revisión crítica a las principales teorías. 2.007. p. 52

²³ Ibid., p. 57

encontrado necesario regular algunas de estas materias y en todo caso con la visión de desarrollo sostenible de la sociedad y especialmente de su economía.

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

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

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

ARTÍCULOS RELACIONADOS, CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA.

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

ARTICULO 54. Es obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran. El Estado debe propiciar la ubicación laboral de las personas en edad de trabajar y garantizar a los

Minusválidos el derecho a un trabajo acorde con sus condiciones de salud.

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

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

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

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

ARTICULO 58. Modificado por el artículo 1 del Acto Legislativo 1 de 1999. Se garantizan la propiedad privada y los demás derechos adquiridos con arreglo a las leyes civiles, los cuales no pueden ser desconocidos ni vulnerados por leyes posteriores. Cuando de la aplicación de una ley expedida por motivos de utilidad pública o interés social, resultaren en conflicto los derechos de los particulares con la necesidad por ella reconocida, el interés privado deberá ceder al interés público o social. La propiedad es una función social que implica obligaciones. Como tal, le es inherente una función ecológica. El Estado protegerá y promoverá las formas asociativas y solidarias de propiedad. Por motivos de utilidad pública o de interés social definidos por el legislador, podrá haber expropiación mediante sentencia judicial e indemnización previa. Esta se fijará consultando los intereses de la comunidad y del afectado. En los casos que determine el legislador, dicha expropiación podrá adelantarse por vía administrativa, sujeta a posterior acción contenciosa administrativa, incluso respecto del precio.

ARTICULO 79. Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo.

Es deber del Estado proteger la diversidad e integridad del ambiente, conservar las áreas de especial importancia ecológica y fomentar la educación para el logro de estos fines

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4. Las políticas, planes, programas, proyectos y operaciones adelantados por la empresa para cumplir la Responsabilidad Social Empresarial.

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

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

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

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

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

- ¿ El Ministro de Comercio, Industria y Turismo o su delegado.
- ¿ El Ministro del Medio Ambiente, Vivienda y Desarrollo Rural o su delegado.
- ¿ El Ministro de la Protección Social o su delegado.
- ¿ El Director del Departamento Nacional de Planeación o su delegado.
- ¿ El Director del Sena.
- ¿ Dos representantes de universidades del país.
- ¿ El Presidente de la Confederación Colombiana de Consumidores.
- ¿ Dos representantes de los gremios de la industria y de la producción.
- ¿ Tres representantes de las ONG.

El Consejo de Responsabilidad Social Empresarial podrá:

1. Expedir directrices en cumplimiento de la presente ley, directrices que determinará teniendo en cuenta las características propias de cada sector productivo.
2. Proyectar los reglamentos necesarios para determinar el cumplimiento de los contenidos de la ley.
3. Fomentar la adopción de la Responsabilidad Social Empresarial en las empresas a que se refiere el artículo 2° de la presente ley.
4. Realizar un plan de acompañamiento para las micro y pequeñas empresas en la incorporación de la Responsabilidad Social Empresarial.

5. Publicar las acciones de las empresas socialmente responsables.
6. Citar a los representantes legales de las empresas y pedir a las mismas, las informaciones necesarias.
7. Divulgar, ante la comunidad las buenas y malas acciones de las compañías en materias sociales y medioambientales mediante anuncios publicitarios en medios masivos.
8. Hacer auditorías aleatorias a las empresas sujetas a esta ley.
9. Recibir las quejas que le formulen los afectados por la violación de la presente ley.

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

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

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

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

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

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

Propósito de la Norma ISO 26000 – RSE. El objetivo que se plantea es el de: Asistir o ayudar a las organizaciones a establecer, implementar, mantener y mejorar los marcos o estructuras de RS., refiere Boletín IRAM²⁴.

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

Promover y potenciar una máxima transparencia. El estándar será una herramienta para el desarrollo de la sustentabilidad de las organizaciones mientras se respetan variadas

²⁴ BOLETÍN IRAM. Norma ISO 26000 – RSE. [online]. Actualizado en el 2006. Citado el 18 de Enero de 2010. Disponible en Internet En: <http://www.rlc.fao.org/iniciativa/pdf/iso26000.pdf> p. 1 de 8.

condiciones relacionadas a leyes de aguas, costumbre y cultura, ambiente psicológico y económico.

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

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

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

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

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

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

2.4.4 Norma SA-8000 ²⁵. SA8000 es una norma internacional para evaluar la responsabilidad social de proveedores y vendedores. La norma SA8000 provee los requisitos y la metodología para evaluar las condiciones en los lugares de trabajo incluyendo el trabajo infantil, la fuerza de trabajo, la seguridad y salud ocupacional, la libertad de asociación, la discriminación, las prácticas disciplinarias, el horario de trabajo, las remuneraciones y la responsabilidad de la gerencia de mantener y mejorar las condiciones de trabajo.

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

²⁵ SOCIAL ACCOUNTABILITY INTERNATIONAL. Norma SA-8000. (on line) Publicado en 2001 (citado el 6 de Diciembre de 2012). Disponible en: <http://www.oei.es/salactsi/rtsc8000.pdf> p.3.

asegurar que los auditores estén perfectamente calificados y que se implementen y estén en vigencia los procedimientos de certificación, manteniéndose la confianza pública.

La norma fue creada por Responsabilidad Social Internacional (Social Accountability International - SAI). SAI es una organización sin fines de lucro dedicada al desarrollo, la implementación y el control de normas de responsabilidad social verificables y voluntarias. El sistema de la norma SA 8000 ha sido diseñado según el modelo de las normas ya establecidas ISO 9001 e ISO 14001 aplicables a Sistemas de Gestión de Calidad y de Gestión Ambiental. La norma fue desarrollada y probada en campo por el Consejo de Prioridades Económicas (Council on Economic Priorities - CEP), entidad sin fines de lucro, con la ayuda de un Consejo Asesor internacional entre cuyos miembros se cuentan representantes de importantes corporaciones, organizaciones de derechos humanos, profesionales de certificación, académicos y del trabajo.²⁶

2.4.5 Ley 142 de 1994. Establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios, se aplica a los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, distribución de gas combustible, telefonía fija pública básica conmutada y la telefonía local móvil en el sector rural; a las actividades que realicen las personas prestadoras de servicios públicos de que trata el artículo 15 de la presente Ley, y a las actividades complementarias definidas en el Capítulo II del presente título y a los otros servicios previstos en normas especiales de esta Ley.

²⁶ Ibid., p.5.

3. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo a las características del proyecto, se empleó la investigación de tipo descriptivo, para la fase de recolección, tabulación y análisis de la información. La Investigación descriptiva "Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes, o sobre una persona, grupo o cosa, se conduce o funciona en el presente. Con una investigación descriptiva, se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades."²⁷

3.2 POBLACIÓN

La población objeto de estudio, estuvo conformada en su medio interno por el representante legal de ADAMIUAIN y sus catorce empleados; y en su medio externo por los 1223 usuarios.

3.3 MUESTRA

La población interna conformada por los quince trabajadores de ADAMIUAIN se trabajó con el 100% de ella, ya que no se amerita la utilización de una fórmula estadística. Para la población conformada por los usuarios de la empresa, se estimó necesario realizar una fórmula estadística para establecer el tamaño de la muestra.

$$n = \frac{N(ZC)^2(P.Q)}{N - 1(e)^2 + (Z.C)^2(P.Q)} \text{ donde:}$$

n=muestra
N= población
P= proporción de la población
Q= proporción del rechazo
e= error
ZC= nivel de confiabilidad

n=?
P= 0.5
Q= 0.5
C= 5% = 0.05
ZC= 95% = 1.96
N= 1223

²⁷ [http://www.google.com/Investigación descriptiva/](http://www.google.com/Investigación%20descriptiva/) Tamayo y Tamayo.

$$n = \frac{1223 (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}{1223 - 1(0.05)^2 + (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}$$

$$n = \frac{1223 (3,8416)(0.25)}{1222 (0.0025) + (3,8416)(0.25)}$$

$$n = \frac{1174,5692}{4,0154}$$

$$n = 292,51611$$

Muestra: 293 usuarios

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para la recolección de la información se utilizó la encuesta como técnica y como instrumento el cuestionario con el fin de conocer aspectos relacionados con el diseño de la investigación sobre la responsabilidad social empresarial en ADAMIUAIN de la ciudad de Ocaña, como se observa en el anexo A

3.5 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

Los datos tomados mediante la encuesta, fueron valorados cuantitativamente a través del ordenamiento de datos numéricos en tabla y/o cuadros y cualitativamente a través de la interpretación de cada respuesta en forma individual.

4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE ENCUESTAS APLICADAS

4.1.1 Encuesta aplicada al representante legal. Primero que todo, se le pregunta al representante legal si tiene nociones del significado de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), respondiendo que sí tiene nociones, ya que es un tema de actualidad, aclarando que a pesar de conocer de éste, no es aplicado del todo en la Asociación.

En cuanto a las proyecciones económicas que tiene la Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente Barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejál “ADAMIUAIN”, ésta planea ofertar nuevos productos y/o servicios, con el fin de atraer más usuarios y brindar el mejor servicio del municipio de Ocaña.

Comenta el representante legal que dentro de los retos sociales y económicos para la Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente Barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejál “ADAMIUAIN”, se tiene la generación de fuentes trabajo, aspecto muy necesario en el medio, dado el desempleo que se presenta en la ciudad, sumado a la optimización de la calidad del servicio y producto, ya que sin éste una empresa dejaría de subsistir.

Para el representante legal de ADAMIUAIN, si es necesario un plan de aporte al desarrollo social, ya que ello conlleva a una sociedad más culta, unida, brindando solidaridad, respeto, ayuda mutua, trabajo en equipo, entre otros aspectos.

Los beneficios sociales y económicos que ha otorgado la Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente Barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejál “ADAMIUAIN” a la comunidad, se tiene la calidad en los productos y servicios que ofrece, una excelente atención al usuario, economía en sus productos y servicios, agua de excelente calidad, charlas.

Los aspectos que el representante legal considera debe mejorar la Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente Barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejál “ADAMIUAIN”, tiene que ver, primero que todo, con la implementación de publicidad y mercadeo, lo cual hace falta en el sector y en la comunidad ocañera en general, ya que muchos desconocen los productos y servicios que la asociación brinda. Seguido, el representante legal sugiere la capacitación a trabajadores, ya que la tecnología día a día avanza ligeramente. Adecuar la planta física, también es otro aspecto que debe mejorar la asociación, dado que para el usuario es satisfactorio llegar a un sitio donde las instalaciones sean amañadoras.

La Asociación realiza campañas ambientales en pro de la conservación del medio ambiente en su área de influencia, entre las que se encuentra la caminata anual con usuarios y comunidad ocañera en general, en la cual brinda educación ambiental a los participantes de la misma, dándoles asesoría y consejos acerca del cuidado del medio ambiente.

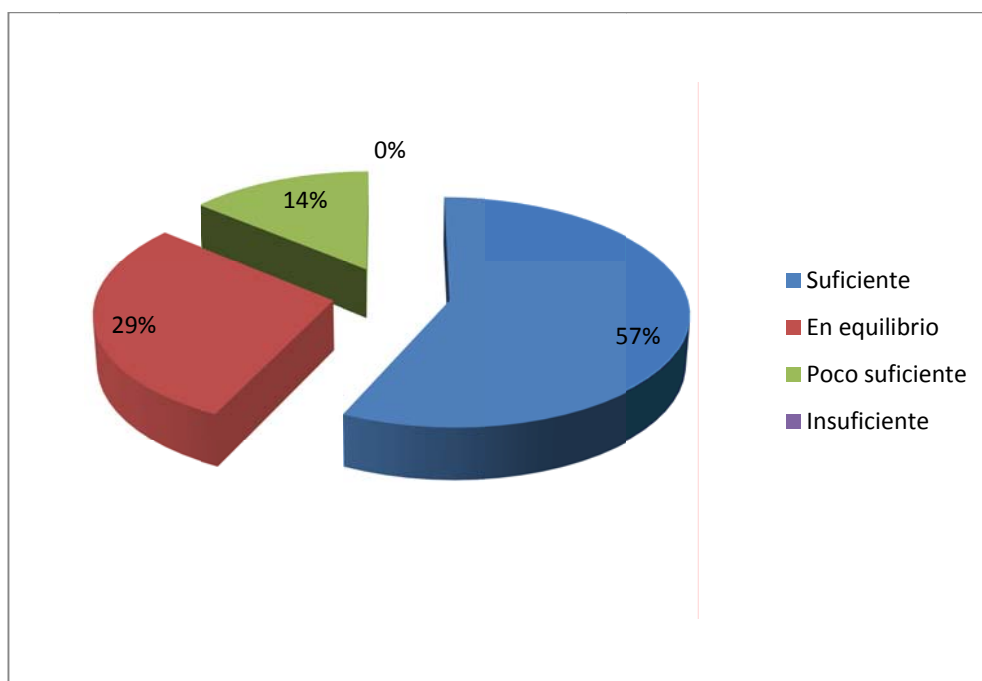
4.1.2 Encuesta dirigida a empleados de ADAMIUAIN.

Tabla 1. ¿Cómo considera la capacidad operativa de la Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente Barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejál “ADAMIUAIN” para responder a la demanda de sus productos y/o servicios?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Suficiente	8	57%
En equilibrio	4	29%
Poco suficiente	2	14%
Insuficiente	0	0%
Total	14	100%

Fuente: Pasante.

Gráfico 1. ¿Cómo considera la capacidad operativa de la Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente Barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejál “ADAMIUAIN” para responder a la demanda de sus productos y/o servicios?



Fuente: Pasante.

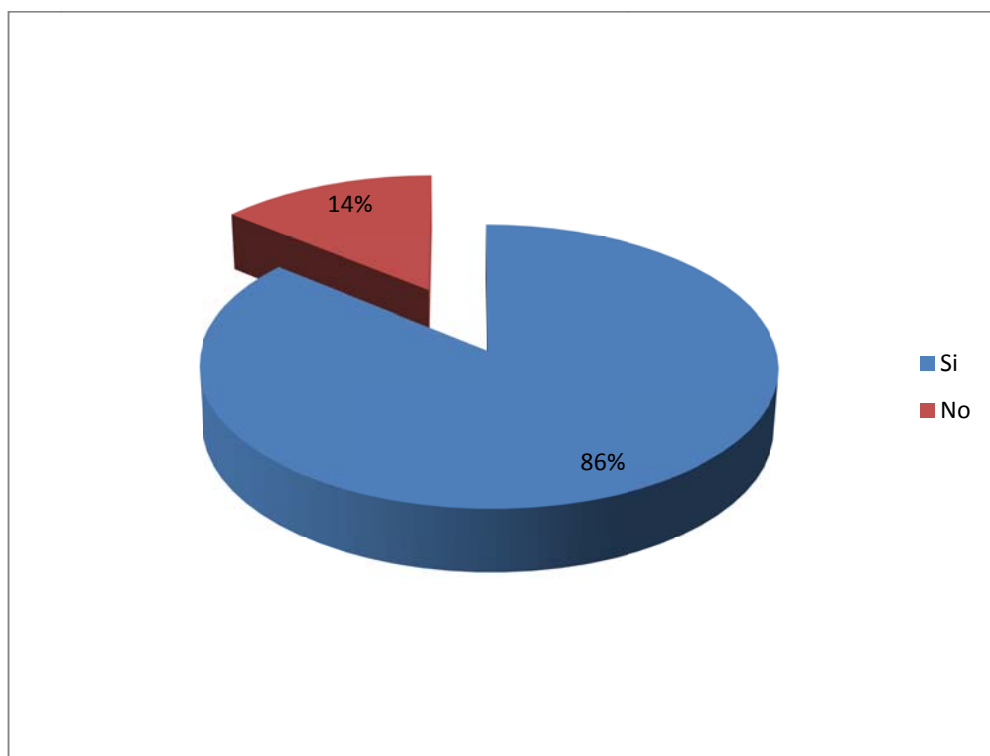
La mayor parte de los empleados encuestados (57%), piensan que la capacidad operativa de ADAMIUAIN es suficiente. Un 29% opina que se maneja de manera equilibrada, pero un 14% dice que es poco suficiente, lo cual hace creer que según éste porcentaje sugiere ampliar su personal operativo.

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

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	86%
No	2	14%
Total	14	100%

Fuente: Pasante.

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



Fuente: Pasante.

En cuanto a las nociones o conocimientos que tiene de lo que significa responsabilidad social empresarial, el 86% de los empleados dicen que si la tienen, gracias a charlas y capacitaciones recibidas, concientizándolos acerca del compromiso que se tiene con la empresa y la comunidad.

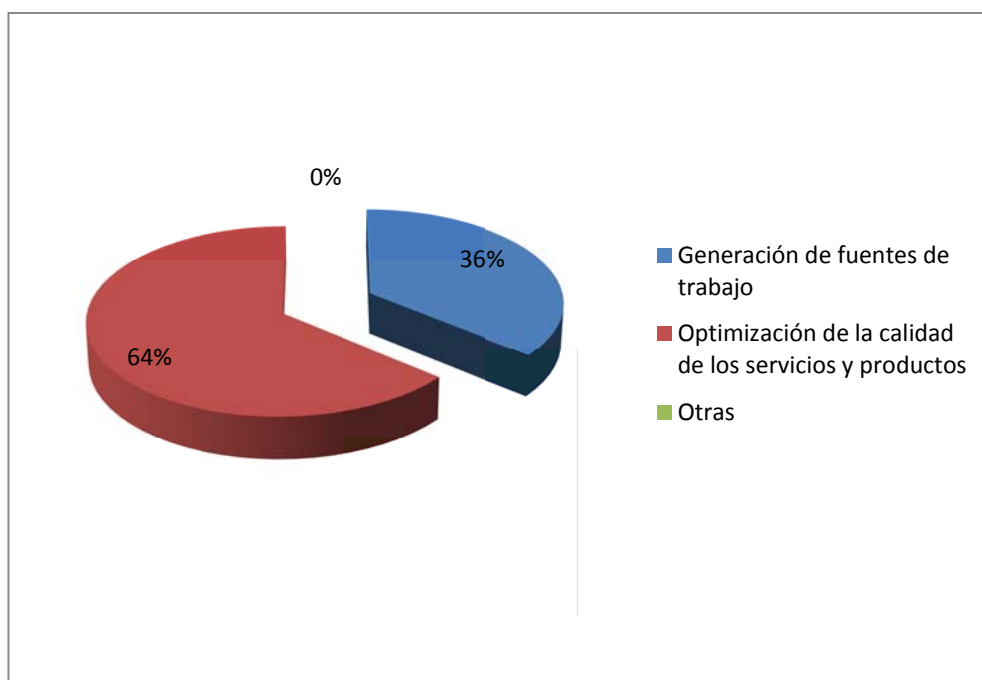
El 14% restante, dice no tener muy claro, pues a pesar de ello aún falta más información, teniendo en cuenta que este tema reúne no solo la parte interna sino la externa.

Tabla 3. ¿Cuáles son los retos sociales y económicos para la Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente Barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejál “ADAMIUAIN”?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Generación de fuentes de trabajo	5	36%
Optimización de la calidad de los servicios y productos	9	64%
Otras	0	0%
Total	14	100%

Fuente: Pasante.

Gráfico 3. ¿Cuáles son los retos sociales y económicos para la Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente Barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejál “ADAMIUAIN”?



Fuente: Pasante.

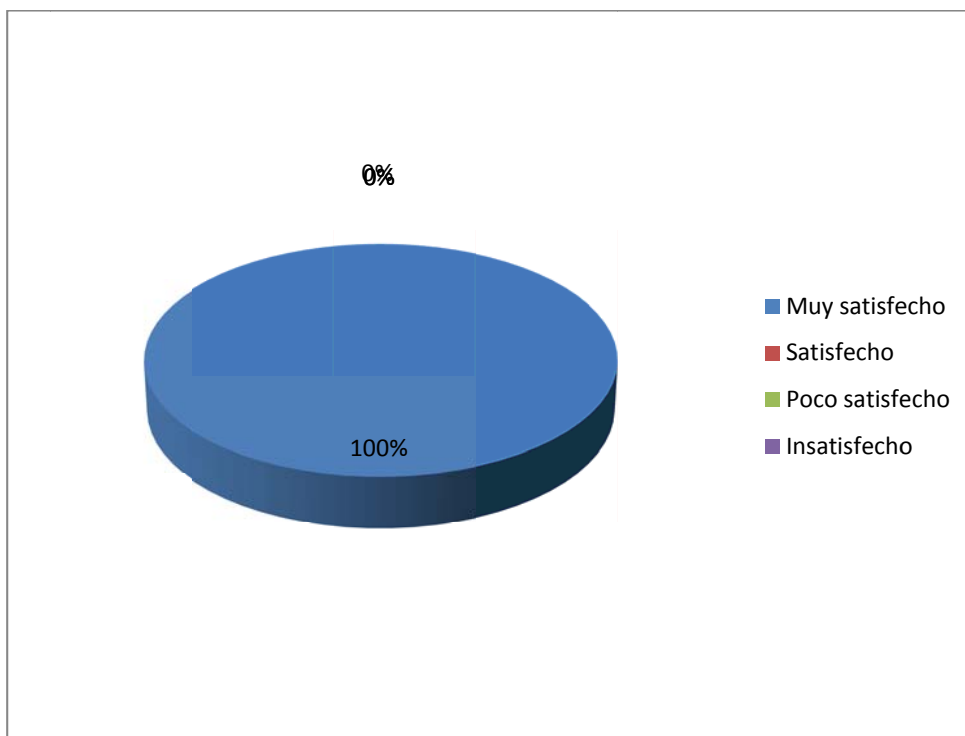
En cuanto a los retos sociales y económicos que tiene la asociación, el 64% opina que para ésta es muy importante la optimización de la calidad de los servicios y productos, pues piensan que sin ello una empresa no tendría futuro. El 36% restante dice que la generación de fuentes de trabajo, dado el desempleo que ocupa a la región en estos momentos.

Tabla 4. ¿Cómo se siente usted respecto a la oportunidad laboral en la Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente Barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejál “ADAMIUAIN”?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	14	100%
Satisfecho	0	0%
Poco satisfecho	0	0%
Insatisfecho	0	0%
Total	14	100%

Fuente: Pasante.

Gráfico 4. ¿Cómo se siente usted respecto a la oportunidad laboral en la Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente Barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejál “ADAMIUAIN”?



Fuente: Pasante.

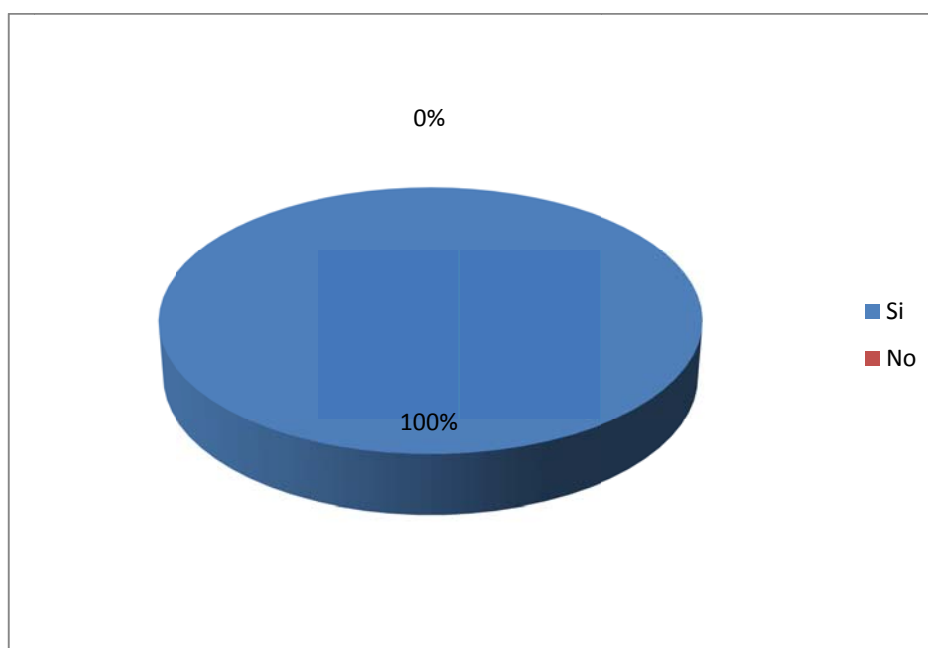
El 100% de los empleados encuestados dicen que en cuanto a la oportunidad laboral brindada por la Asociación ADAMIUAIN, se sienten muy satisfechos, dado que se les ha tenido en cuenta para algo que en la actualidad está siendo muy difícil, tener empleo.

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

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	100%
No	0	0%
Total	14	100%

Fuente: Pasante.

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



Fuente: Pasante.

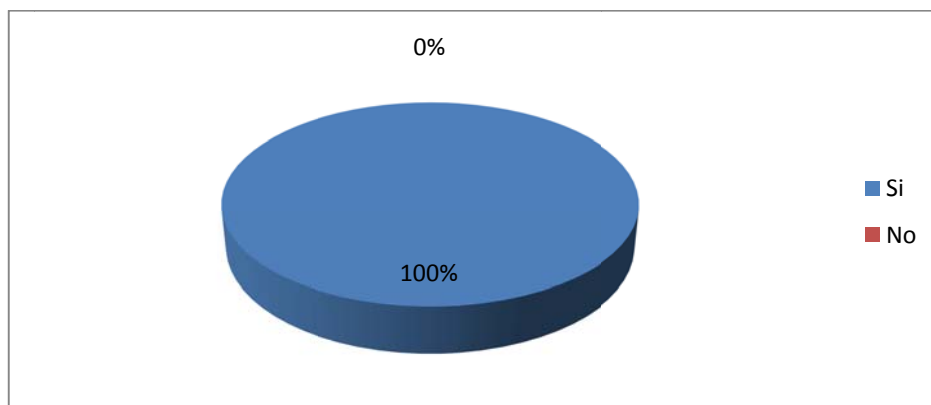
La totalidad de los empleados dicen haber alcanzado logros a través de la oportunidad laboral dada por ADAMIUAIN, entre los cuales se encuentran: certificaciones como operarios de planta y en manejo de equipos de laboratorio y fontanería, mejoramiento de la calidad de vida, ejecución de proyectos para la empresa, experiencia en el campo desempeñado, entre otros logros.

Tabla 6. ¿Dichos logros han permitido su desarrollo personal?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	100%
No	0	0%
Total	14	100%

Fuente: Pasante.

Gráfico 6. ¿Dichos logros han permitido su desarrollo personal?



Fuente: Pasante.

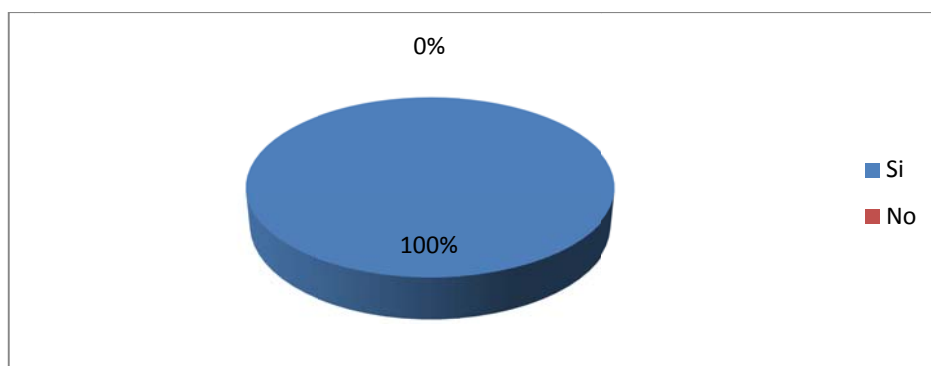
Los empleados han alcanzado logros con su oportunidad laboral, lo que les ha permitido su desarrollo personal, ya que con ello han adquirido experiencia laboral, han avanzado tanto personal como profesionalmente. Esto lo afirma el 100% de encuestados.

Tabla 7. ¿Considera que la Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente Barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejál “ADAMIUAIN” aporta al desarrollo empresarial de la ciudad de Ocaña?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	100%
No	0	0%
Total	14	100%

Fuente: Pasante.

Gráfico 7. ¿Considera que la Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente Barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejál “ADAMIUAIN” aporta al desarrollo empresarial de la ciudad de Ocaña?



Fuente: Pasante.

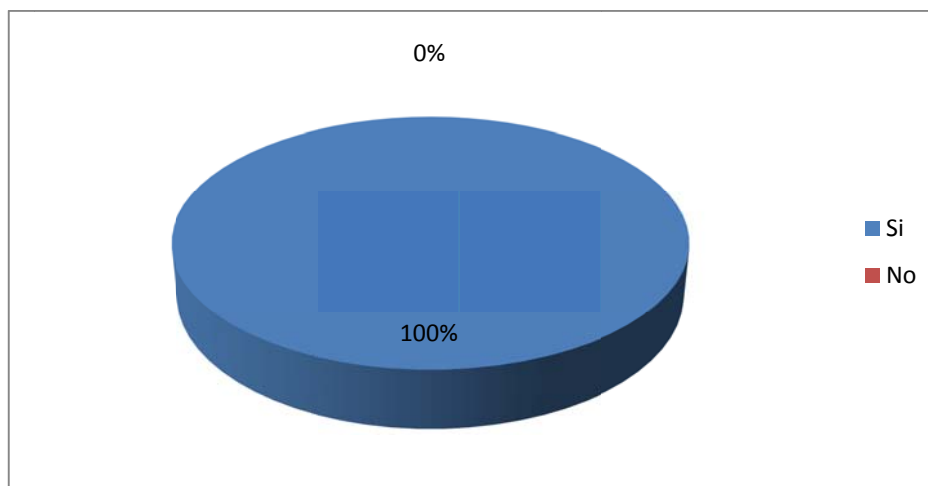
El 100% de empleados encuestados considera que la Asociación de Usuarios Acueducto Independiente ADAMIUAIN, aporta al desarrollo empresarial de acuerdo a su actividad económica, la cual tiene que ver con prestación de servicios.

Tabla 8. ¿La Asociación le cancela los salarios y prestaciones sociales, con base en la ley?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	100%
No	0	0%
Total	14	100%

Fuente: Pasante.

Gráfico 8. ¿La Asociación le cancela los salarios y prestaciones sociales, con base en la ley?



Fuente: Pasante.

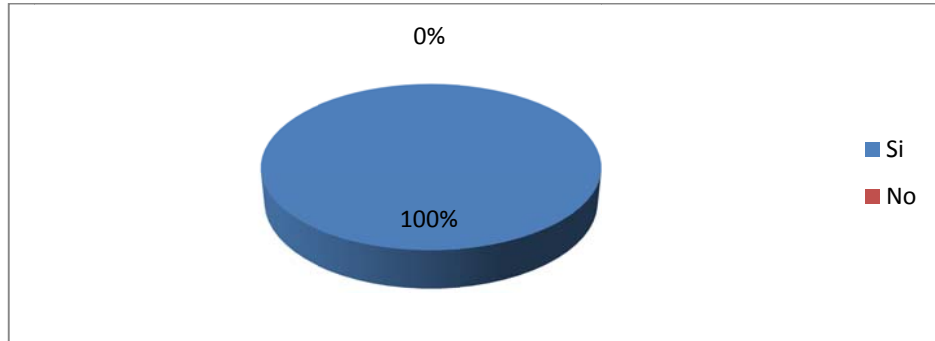
La Asociación de Usuarios del Acueducto ADAMIUAIN, cancela a sus empleados los salarios y prestaciones sociales mandadas por la ley, lo que hace que éstos se encuentren aún más satisfechos.

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

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	100%
No	0	0%
Total	14	100%

Fuente: Pasante.

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



Fuente: Pasante.

Los empleados de la Asociación ADAMIUAIN, sí reciben capacitación relacionada con la conservación del medio ambiente. Esto se hace cada vez que se organizan caminatas, o cuando el SENA convoca a esta clase de charlas y capacitaciones.

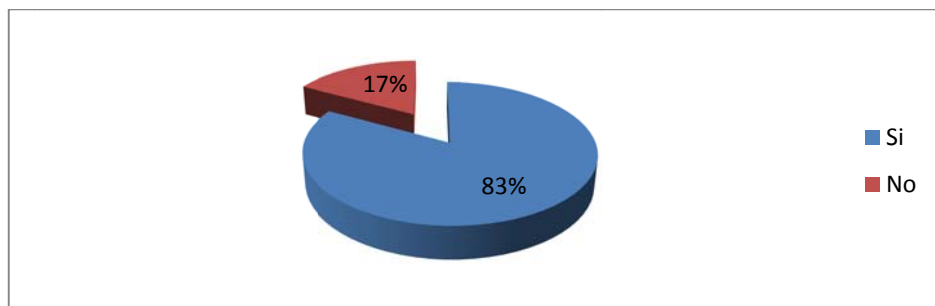
4.1.3 Encuesta aplicada a los usuarios de ADAMIUAIN.

Tabla 10. Conoce usted si la Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente Barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejál “ADAMIUAIN” realiza Responsabilidad Social Empresarial

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	242	83%
No	51	17%
Total	293	100%

Fuente: Pasante.

Gráfico 10. Conoce usted si la Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente Barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejál “ADAMIUAIN” realiza Responsabilidad Social Empresarial



Fuente: Pasante.

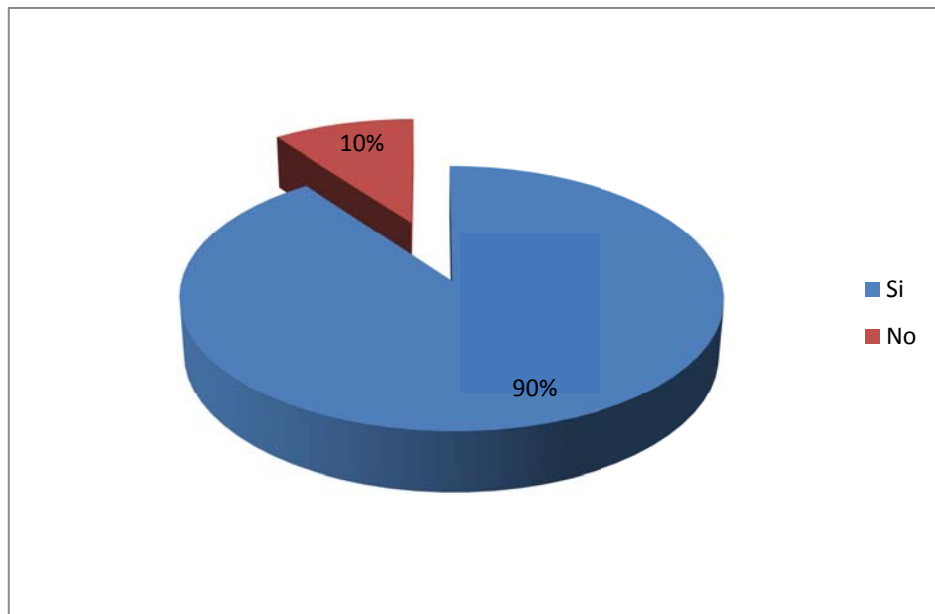
Los usuarios encuestados opinan en un 83% que la Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente ADAMIUAIN, si realiza responsabilidad social empresarial, aduciendo que con las caminatas, en ocasiones charlas, o en lo que se ve de manera interna, se aplica ésta en la empresa. El 17% dice que no sabe y otros que no se aplica, pues no ven aspectos alusivos a la misma.

Tabla 11. La Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente Barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejál “ADAMIUAIN” motiva e incentiva a los usuarios a participar en el cumplimiento de deberes y derechos?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	263	90%
No	30	10%
Total	293	100%

Fuente: Pasante.

Gráfico 11. La Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente Barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejál “ADAMIUAIN” motiva e incentiva a los usuarios a participar en el cumplimiento de deberes y derechos?



Fuente: Pasante.

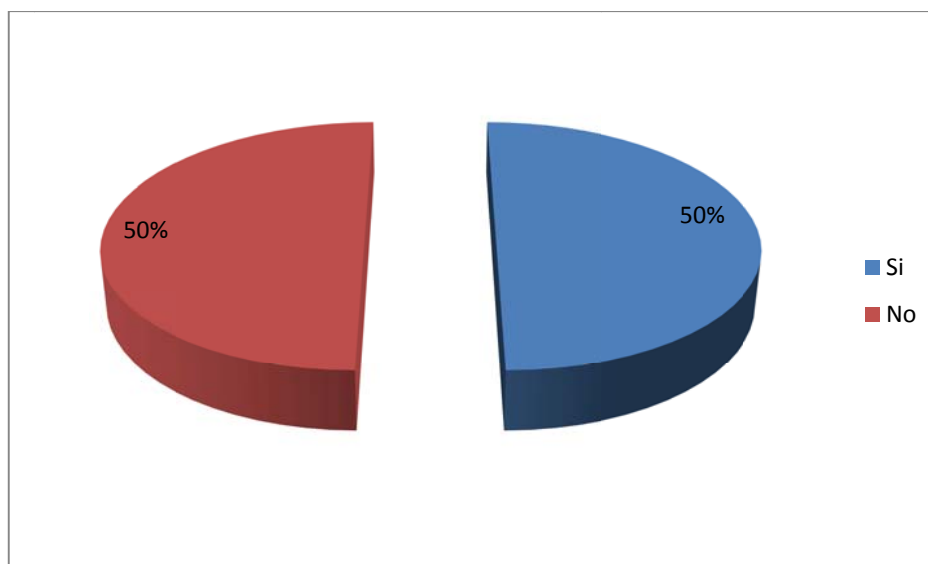
El 90% dice que la Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente ADAMIUAIN, sí los incentiva a participar en el cumplimiento de deberes y derechos. El 10% restante dice que no, por no haber recibido de la Asociación nada alusivo, solo las facturas de cobro mensuales.

Tabla 12. Considera que la asociación se preocupa por tener al personal idóneo para prestar el servicio a los usuarios?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	147	50%
No	146	50%
Total	293	100%

Fuente: Pasante.

Gráfico 12. Considera que la asociación se preocupa por tener al personal idóneo para prestar el servicio a los usuarios?



Fuente: Pasante.

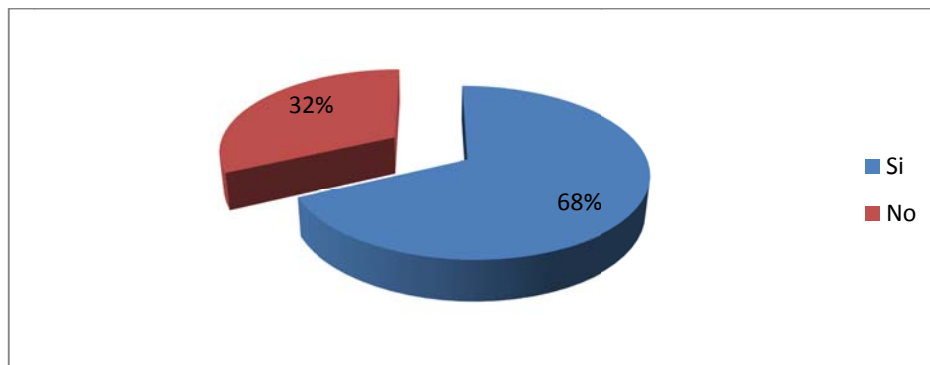
La respuesta a esta pregunta fue bastante dividida, ya que el 50% piensa que si y el otro 50% dice que no. Todos concuerdan en que el personal cuenta y no cuenta con capacitación. Otros que las personas que allí trabajan realizan bien su trabajo. Algunas personas que opinan no, prefieren no opinar.

Tabla 13. Se vive dentro de la asociación un ambiente de respeto entre usuario, trabajadores y administrativos?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	198	68%
No	95	32%
Total	293	100%

Fuente: Pasante.

Gráfico 13. Se vive dentro de la asociación un ambiente de respeto entre usuario, trabajadores y administrativos?



Fuente: Pasante.

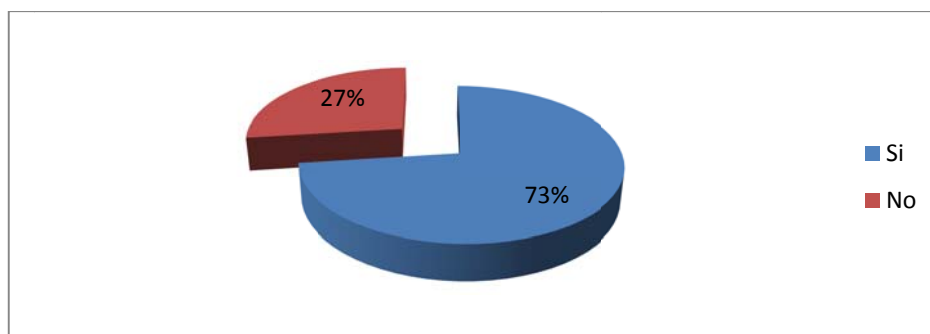
El 68% de usuarios encuestados dice que si se vive un ambiente de respeto dentro de la asociación. El 32% restante dice que no, pues se han visto escenas de agresiones verbales entre usuarios, trabajadores y administrativos.

Tabla 14. En la Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente Barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejál “ADAMIUAIN” se resuelven las necesidades para prestar un servicio eficaz y oportuno a los usuarios?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	213	73%
No	80	27%
Total	293	100%

Fuente: Pasante.

Gráfico 14. En la Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente Barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejál “ADAMIUAIN” se resuelven las necesidades para prestar un servicio eficaz y oportuno a los usuarios?



Fuente: Pasante.

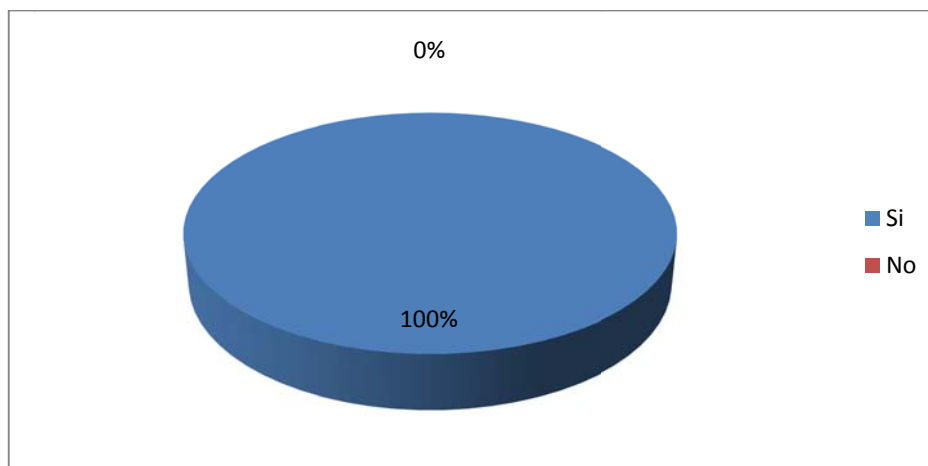
El 73% de usuarios encuestados opina que sus necesidades y quejas les han sido resueltas de manera eficaz y oportuna, siendo éstas acatadas a tiempo. El 27% restante dice que, debido a la ineficiencia de sus empleados, el servicio no se atiende como debe ser y, por ende, las necesidades, quemas o reclamos dejan de ser atendidas.

Tabla 15. Cree usted que el trato que le dan los directivos y trabajadores de la asociación a los usuarios es el adecuado?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	293	100%
No	0	0%
Total	293	100%

Fuente: Pasante.

Gráfico 15. Cree usted que el trato que le dan los directivos y trabajadores de la asociación a los usuarios es el adecuado?



Fuente: Pasante.

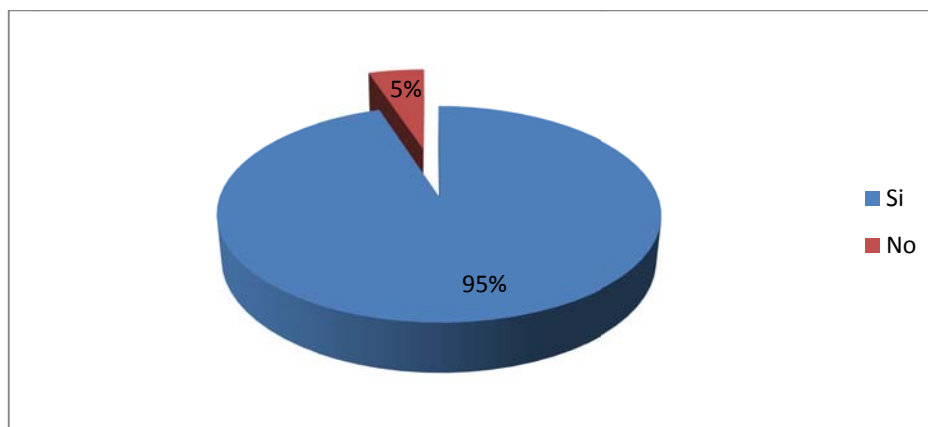
La totalidad, el 91%, dice que el trato que ha recibido por parte de los directivos y trabajadores de la Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente ADAMIUAIN es el adecuado, por cuanto se sienten satisfechos por ello.

Tabla 16. Las instalaciones de la Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente Barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejál “ADAMIUAIN” son seguras?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	279	95%
No	14	5%
Total	293	100%

Fuente: Pasante.

Gráfico 16. Las instalaciones de la Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente Barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejál “ADAMIUAIN” son seguras?



Fuente: Pasante.

A pesar de que al 95% de usuarios encuestados piensa que las instalaciones de la Asociación son seguras, el 5% restante opina que no, algunos opinan que por la falta de vigilancia y poca seguridad.

4.2 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL ACERCA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE ADAMIUAIN, ESPECIFICANDO SU NORMATIVIDAD, SUS FUNCIONES Y SU ASPECTO SOCIAL, AMBIENTAL Y OPERACIONAL

Para poder obtener un diagnóstico situacional, fue preciso realizar una serie de encuestas al personal que integra la empresa, con el fin de conocer su funcionamiento desde los diferentes aspectos.

4.2.1 Normatividad. La Responsabilidad Social en su marco normativo debe optar por la creencia en valores éticos, que guíen la conducta empresarial de cada empresa y la relación que ella desarrolla con su entorno. La Responsabilidad Social parte del reconocimiento que la empresa no es solamente una institución que se dedica a vender productos o a prestar servicios para obtener ganancias, sino que debe nutrirse de su entorno para el alcance de objetivos comunes que busquen el bienestar de una comunidad en general.

4.2.1.1 Estructura administrativa básica de la organización, su control y comités de apoyo. En Colombia se ha establecido con claridad la función de la administración y sus responsables según el Artículo 158 Ley 79 de 1988, artículo 22, Ley 222 de 1995 y Circular Básica Jurídica, son el representante legal, el administrador, los liquidadores o agentes especiales, el factor, los miembros de juntas o consejos directivos y quienes de acuerdo con los estatutos ejerzan o detentan estas funciones, los miembros de los comités (de crédito, de educación, entre otros) que tengan facultades administrativas y tomen decisiones.

El factor es alguien a quien se le asigna una responsabilidad de administrar un proceso, un recurso que sea de propiedad colectiva.

Los administradores son solidarios e ilimitadamente responsables en los casos de dolo o culpa, por acción, omisión, desacierto, o negligencia, es decir que si existe en la asociación una pérdida en la que se demuestra el dolo o la culpa del administrador, éste deberá responder hasta con su capital particular.

La culpa del administrador se presume en los casos de incumplimiento, extralimitación de funciones, y violación de la Ley o los estatutos.

4.2.1.2 Órganos de administración. Asamblea General. La Asamblea General es el órgano máximo de la administración de las asociaciones, la cual estudia, analiza y proyecta la empresa. La constituye la reunión de asociados hábiles o de los delegados elegidos por éstos, sus decisiones son obligatorias para todos los asociados siempre y cuando se hayan adoptado de conformidad con las Normas legales y estatutarias.

Las Asambleas pueden ser de Constitución, General Ordinaria o General Extraordinaria. Además se puede citar por asociados o por Delegados.

El *Consejo de Administración* es el órgano permanente de administración subordinado a las directrices y políticas de la Asamblea General. El número de integrantes, su período, las causales de remoción y sus funciones serán fijados en los estatutos, los cuales podrán consagrar la renovación parcial de sus miembros en cada Asamblea.

El *Gerente* es el director ejecutivo y/o representante legal. Será nombrado por el Consejo de Administración y sus funciones serán precisadas en los estatutos.

4.2.1.3 Órganos de control. Junta de Vigilancia. La Junta de Vigilancia estará integrada por asociados hábiles en número no superior a tres, con sus respectivos suplentes; su período y las causales de remoción y sus funciones serán fijadas en los estatutos. A la junta de vigilancia le compete el control legal y social y se deja al Revisor Fiscal la revisión financiera y contable.

Revisoría Fiscal. Es el encargado de vigilar el manejo contable y financiero de la asociación, para que los fondos se empleen de acuerdo al objeto social y se manejen correcta y honestamente.

En el aspecto social el principal beneficio de la asociación ADAMIUAIN hacia la sociedad, es la fuente de empleo ofrecida por la misma, con cuyos ingresos vienen dando respuesta a necesidades básicas de índole familiar y/o personal a sus trabajadores, así mismo la realización de donaciones a sectores necesitados.

La Asociación de Amigos Usuarios ADAMIUAIN, en su contexto ambiental diseña estrategias para prevenir y minimizar los impactos y riesgos a los seres humanos y al

ambiente, garantizando la protección ambiental de la localidad en la que se encuentra ubicada, mediante la optimización en el uso de los recursos naturales, materias primas y energía, prevenir y minimizar la contaminación, los residuos y los impactos ambientales, adoptar tecnologías limpias y prácticas de mejoramiento continuo. Una de las políticas que ha diseñado ADAMIUAIN para controlar los impactos ambientales ocasionados por posibles efectos contaminantes, es la de dar un manejo integral de los residuos sólidos generados en la asociación, para esto se hace necesario ubicarlos en lugares óptimos contribuyendo de esta manera a la generación de un ambiente sano.

En la capacidad operacional, la Asociación ADAMIUAIN debe optar por ofrecer servicios con altos estándares de calidad según lo indicado por los entes de control, ya que el agua, es el líquido más importante para el ser humano, es un medio de vida, por lo tanto deberán estar en revisión constante en cuanto, con el fin de evitar cualquier anomalía que pueda presentar la planta, ya que esta agua puede ser consumida por el usuario sin prevención alguna.

4.3 DISEÑAR VARIABLES SOCIALES, POLÍTICAS, ECONÓMICAS QUE IDENTIFICAN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE ADAMIUAIN EN EL MEDIO DONDE OPERA

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

Excelente servicio prestado al usuario. ADAMIUAIN, debe seguir optando por prestar un eficaz y eficiente servicio para satisfacer en un 100% las necesidades de sus usuarios.

Eficacia y eficiencia en los procedimientos efectuados. Eficiencia y eficacia en cuanto a los recursos, métodos, técnicas y tratamientos efectuados.

Mejora continua de la calidad del servicio. La calidad del servicio como slogan y satisfacción del usuario.

Una Asociación que oferte a sus usuarios calidad en el servicio prestado tendrá una excelente imagen y reconocimiento en el medio donde opera.

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

Trabajo en equipo entre trabajadores, usuarios y gerente. El apoyo mutuo entre el equipo de trabajo de la Asociación ADAMIUAIN para el alcance de los objetivos trazados sean estos a corto, mediano o largo plazo. Delegación y trabajo en equipo, buscando la motivación y autorrealización

Responsabilidad social de ADAMIUAIN en el medio donde opera. La Asociación tiene compromiso social con la familia, proveedores, estado, accionistas, trabajadores, concibiendo la Responsabilidad Social como el grado de relación y respuesta que tiene la asociación frente a los efectos e implicaciones de sus acciones sobre los diferentes grupos con los que se relaciona.

Capacitación a trabajadores. La capacitación de trabajadores como estrategia de mejoramiento continuo para el fortalecimiento del capital humano con que cuenta la Asociación, ya que son ellos quienes efectúan las diferentes actividades planeadas.

4.3.2 Variables políticas y económicas. Cambios en Leyes (Ministerio de la Protección Social). Posibles modificaciones a leyes y decretos por la que se ciñe la Asociación, las cuales pueden afectar el contexto organizacional y operacional de ADAMIUAIN.

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

Económica y administrativa. Se hace necesario identificar y priorizar los posibles problemas económicos y políticos que surgen en la asociación.

La liquidez o rentabilidad de la Asociación. Como indicador de solvencia económica para enfrentar los retos que ofrece el medio donde opera ADAMIUAIN. Según información suministrada por el representante legal, la Asociación se encuentra en un estado de rentabilidad.

Desarrollo tecnológico. La tecnología en los procesos y procedimientos efectuados en la Asociación, estando a la vanguardia de los cambios que ofrece el medio.

Cultura de calidad y del servicio. Los directivos de la Asociación, deben ejercer una cultura social visualizada en la preocupación constante de optimizar los servicios ofertados logrando así mejoras en la calidad de vida del usuario.

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

4.4 FORMULAR UNA PROPUESTA AMBIENTAL, IDENTIFICANDO POSIBLES IMPACTOS AMBIENTALES OCASIONADOS POR ADAMIUAIN, PRODUCTO DE SU ACTIVIDAD ECONÓMICA

El plan de manejo ambiental para la Asociación ADAMIUAIN, se formulará con base en la política ambiental de la legislación ambiental Colombiana (Ley 99 de 1.993), por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza

el Sistema Nacional Ambiental, SINA y se dictan otras disposiciones. El presente plan de manejo ambiental podrá estar sujeto a actualizaciones o modificaciones según lo determine la autoridad ambiental.

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

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

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

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

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

Ahorrar el uso de energía.

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

Proteger la selva, gracias a prácticas responsables.

Utilizar fuentes de "energía verdes" o "limpias" (Producida por el sol, el viento, o el agua).

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

Preservación del Medio Ambiente.

Experiencias con el Entorno Interno.

Cabe destacar en este punto, el proyecto que en la actualidad viene ejecutando la Asociación ADAMIUAIN, el cual corresponde a un Bioparque en el sector donde se encuentran las instalaciones de la misma. Para ello ya se cuenta con el diseño para la puesta en marcha del proyecto.

En la medida que la Responsabilidad Social Empresarial pretende mejorar las condiciones de quienes trabajan en la asociación ADAMIUAIN, unas de las problemáticas que ella debe abordar es la salud y seguridad de los trabajadores, el ambiente de trabajo, la no-discriminación, la justa remuneración, etc.

Actualmente son cada vez mayores las presiones para que las empresas mejoren su desempeño social y ambiental. Estas se manifiestan principalmente en las demandas de los mercados externos vía el aumento de normas y estándares técnicos, producto de consumidores más exigentes, presiones de la sociedad civil y medios de información más poderoso; así como Gobiernos con normativas internas más exigentes.

Las leyes y regulaciones que implican multas y penalidades más severas en caso de incumplimiento; el creciente escrutinio de los públicos de interés, medios de comunicación más agresivos y con mayor capacidad de difusión de información, aumentan la vulnerabilidad de las empresas a daños a su imagen y reputación por conductas irresponsables en el campo social y ambiental. Así mismo, aquellas compañías que no se preocupen por aspectos de transparencia frente a sus accionistas y respeto a los derechos humanos en sus cadenas de abastecimiento pueden verse expuestas a escándalos financieros o boicots comerciales.

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

No solo por motivación, se ha desarrollado la implementación de la filosofía de Responsabilidad Social Empresarial, sino también ayudado en muchos casos por las presiones del medio, en el entorno tan competitivo en el que se desenvuelven las empresas. Entre estas presiones están:

Creciente preocupación por los problemas ambientales y sociales por parte de los gobiernos y sociedad civil.

Expectativas de la comunidad.

Regulación.

Presiones de las fuentes de financiamiento respecto al desempeño ambiental y social.

Estas modificaciones se reflejan, además, en el rápido deterioro de los materiales y en afectaciones de diverso grado al medio ambiente y a la salud humana.

El plan de manejo ambiental para la protección del medio ambiente y el desarrollo sostenible se formula con base en la política ambiental de la legislación ambiental Colombiana (Ley 99 de 1.993)

El presente plan de manejo ambiental podrá estar sujeto a actualizaciones o modificaciones según lo determine la autoridad ambiental.

4.4.1 Propuesta ambiental. Nombre de la actividad. Plan de manejo ambiental para la Asociación de Usuarios ADAMIUAIN, de la ciudad de Ocaña.

Objetivo. Las medidas de manejo ambiental que se presentan en este plan, se prepararon con el fin de mantener las condiciones ambientales del área de influencia donde opera la Asociación de Amigos Usuarios del Acueducto Independiente ADAMIUAIN de Ocaña.

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

Responsable de la actividad. El responsable del plan de manejo ambiental, será la Asociación de amigos usuarios Acueducto Independiente barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejil “ADAMIUAIN”, del municipio de Ocaña, Norte de Santander.

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

Costos. En este punto, se dará a conocer los costos que acarrea la ejecución del plan de manejo ambiental, así:

Honorarios

Ítem	Valor Total
Administrador	1.200.000
Ingeniero Ambiental	1.500.000
Total	2.700.000

Fuente: Autoras del proyecto

Los honorarios serán cancelados en forma global, ya que para las personas responsables del plan de manejo ambiental, solo estarán vinculadas a la empresa durante el tiempo que dure la ejecución e implementación del mismo, para lo cual se ha estipulado un período de treinta días hábiles.

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

Requerimiento físico

Ítem	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Canecas	10	3.000	30.000
Bolsas para basura	10	2.500	25.000
Señales de rutas	5	12.000	60.000
Total		17.500	115.000

Fuente: Autoras del proyecto

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

Estimativos de costos anuales de manejo integral de residuos sólidos

Descripción	Unidad	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Servicio de aseo planta general	Mensual	12	450.000	5.400.000
Materiales y equipos de aseo	Gl	1	580.000	580.000
Servicio de recolección	Mensual	12	12.000	144.000
Total			1.042.000	6.124.000

Fuente: Autoras del proyecto.

El total de costos anuales con los que debe disponer la empresa para el manejo de los residuos sólidos, es de \$6.124.000.

Responsables del seguimiento. Los responsables del seguimiento serán: un administrador, que estará encargado de la parte administrativa y de costos; y un Ingeniero Ambiental, quien será el que hará el seguimiento al plan de gestión integral de residuos sólidos (PGIRS), para que se realice de manera adecuada.

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

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

Para evitar la generación de impactos ambientales en el municipio se hace necesario establecer algunos parámetros o acciones a desarrollar con el fin de evitar la contaminación ambiental de la región, por tal motivo se plantea una serie de sugerencias y

recomendaciones para llevar a cabo el plan de manejo ambiental de la Asociación ADAMIUAIN.

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

Para la realización del plan de manejo ambiental, se debe tener en cuenta el plan de gestión integral de residuos sólidos (PGIRS), el cual brinda la base de una buena caracterización de residuos manejados por las empresas, en este caso la Asociación ADAMIUAIN.

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

Reutilización

Reciclaje

Incineración con recuperación de energía

Compostaje

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

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

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

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

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

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

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

Infeciosos: hospitalarios (patógenos)

Aceitosos: aceites y lubricantes, derivados del petróleo.

Orgánicos: solventes halogenados y no halogenados, pinturas y resinas

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

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

Explosivos: TNT, Nitroglicerina.

Corrosivos: Ácido clorhídrico, soda cáustica, ácido sulfúrico.

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

Tóxicos: plaguicidas y cloroanilinas.

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

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

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

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

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

El propietario, los colaboradores, usuarios, proveedores y sociedad en general de la Asociación ADAMIUAIN, podrán depositar sus residuos en los puntos ambientales y de reciclaje que se instalarán en los diferentes puntos de la empresa a partir de la implementación del PGIRS, en cada uno de ellos se encontrarán las indicaciones necesarias para la disposición final de los residuos, los colores que corresponden a cada uno de los residuos son:

	Ordinarios VERDE	Servilletas, barrido, colillas, icopor, papel carbón, tela, vasos desechables, papeles sanitarios, hojas de tallos de árboles, grama de barrido de prado, restos de alimentos.	
	Orgánicos CREMA	Desperdicios de comida, residuos de cafeterías.	
	Biológicos ROJO	Gasas, material de curación, agujas, algodones, elementos en contacto con fluidos corporales o residuos de laboratorio.	
	Plásticos AZUL	Pasta, garrafas, tarros, envases, bolsas de agua, tapas y bolsas en general.	
	Vidrio BLANCO	Toda clase de vidrio limpio.	
	Papel, Cartón y Similares GRIS	Papel, cartón, plegadiza (cartón delgado), periódico, papel de oficina, papel kraft, y empaque en general.	

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

5. CONCLUSIONES

Finalizada la investigación y luego de realizado el diagnóstico situacional, se concibe que la Responsabilidad Social como el grado de relación y respuesta que tiene la asociación frente a los efectos e implicaciones de sus acciones sobre los diferentes grupos con los que se relaciona, en lo que refiere a sus empleados paga salarios justos de acuerdo a la actividad que desarrolla cada trabajador, así mismo con sus usuarios comercializando servicios de óptima calidad satisfaciendo así sus necesidades, con el medio ambiente realizando una inspección diaria del aseo general en los frentes de trabajo y zonas aledañas y con el estado pagando sus tributos económicos en los tiempos estipulados por los entes de control.

Se diseñaron algunas variables sociales, políticas y económicas, con el que fin la Asociación identifique la responsabilidad social en el medio donde opera. Para ello se tuvo en cuenta la cooperación, solidaridad, confianza, amistad, respeto a la dignidad humana, ayuda mutua, trabajo en equipo, integración y compromiso con la comunidad, en lo que refiere a la parte social. En cuanto a lo económico, se tiene que el servicio, trabajo, eficiencia, calidad y rentabilidad, son aspectos que deben predominar en una empresa. Finalmente, dentro de los valores políticos a tener en cuenta en ADAMIUAIN, se tienen la autonomía, pluralidad, participación, democracia y espíritu comunitario. Esto teniendo en cuenta que en ningún momento se mezclarán con el interés político impartido por la democracia del país.

Al formular una propuesta ambiental, se pretende que ADAMIUAIN identifique los posibles impactos ambientales ocasionados por la Asociación, evitando que éstos se propaguen y puedan causar afecciones aportando a la contaminación del medio ambiente. Para ello se diseñó un plan de gestión integral de residuos sólidos, en lo que refiere a la Asociación, obteniéndose los costos que su implementación demande.

6. RECOMENDACIONES

ADAMIUAIN deberá tener en cuenta la normatividad por la que rige una empresa de servicios públicos, con el fin de no evadir ninguna reglamentación y dar cumplimiento a su parte legal.

Se hace necesario que la Asociación ADAMIUAIN, aplique las variables de tipo social, económico y político que fueron diseñadas, determinando de esta manera la incidencia de las mismas en su contexto empresarial.

Monitorear constantemente los diferentes espacios físicos de ADAMIUAIN, con el fin de determinar posibles efectos contaminantes evitando la propagación de los mismos, dando cumplimiento a las leyes y normas que regulan el sector de servicios públicos domiciliarios.

Tener en cuenta el presente estudio para que la Asociación realice un análisis interno de conciencia en responsabilidad social empresarial.

BIBLIOGRAFÍA

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

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

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

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

CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Constitución Política de Colombia. Bogotá: Unión, 1991. 174p.

DECRETO 2649 de diciembre 29 de 1993, Editorial Unión Ltda. Bogotá, D.C, 2007.

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

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

REFERENCIAS ELECTRÓNICAS

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

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

CODIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO. Secretaria del senado [en línea] [09 de Agosto 2010]. Disponible en: <<http://www.secretariasenado.gov.co>>

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

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

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

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

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

ANEXOS

Anexo A. Formato de encuesta dirigido al Representante legal de la Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente Barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejál “ADAMIUAIN”

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

Objetivo: Identificar variables de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en la Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente Barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejál “ADAMIUAIN”

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

SI___NO___ ¿POR QUÉ?_____

2. ¿Qué proyecciones económicas tiene la Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente Barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejál “ADAMIUAIN”?

Oferta de nuevos productos y/o servicios_____

Otras___¿Cuáles?_____

3. ¿Cuáles son los retos sociales y económicos para la Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente Barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejál “ADAMIUAIN”?

Generación de fuentes de trabajo_____

Optimización de la calidad de los servicios / Productos_____

Otros___cuáles?_____

4. ¿Considera necesario un plan de aporte al desarrollo social?

SI___NO___ ¿POR QUÉ?_____

5. ¿Qué beneficios sociales y económicos ha otorgado la Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente Barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejál “ADAMIUAIN” a la comunidad a la cual ofrece sus productos y/o servicios?

Oferta de Productos y/o servicios de calidad_____

Otras___¿Cuáles?_____

6. ¿En qué aspectos considera debe mejorar la Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente Barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejál “ADAMIUAIN”?

Capacitación a trabajadores

Adecuar planta física (iluminación, ventilación, área de espera) _____

Implementar publicidad y mercadeo _____

Otros ____¿Cuáles?_____

7. ¿Qué ha hecho la Asociación para la conservación del medio ambiente en su área de influencia?

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Anexo B. Formato de encuesta dirigido a empleados de la Asociación de Amigos Usuarios
Acueducto Independiente Barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejál
“ADAMIUAIN”

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Objetivo: Identificar variables de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en la Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente Barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejál “ADAMIUAIN”

1. ¿Cómo considera la capacidad operativa de la Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente Barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejál “ADAMIUAIN” para responder a la demanda de sus productos y/o servicios?

Suficiente____
En equilibrio____
Poco suficiente____
Insuficiente____

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

SI__NO__ ¿POR QUÉ?_____

3. ¿Cuáles son los retos sociales y económicos para la Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente Barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejál “ADAMIUAIN”?

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

4. ¿Cómo se siente usted respecto a la oportunidad laboral en la Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente Barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejál “ADAMIUAIN”?

Muy satisfecho____Satisfecho____Poco satisfecho____Insatisfecho____
¿Porqué?_____

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

SI__NO__ ¿CUÁLES?_____

6. ¿Dichos logros han permitido su desarrollo personal?

Si__No__ ¿Por qué?_____

7. ¿Considera que la Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente Barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejál “ADAMIUAIN” aporta al desarrollo empresarial de la ciudad de Ocaña?

Si___ No___ ¿Cómo?_____

8. ¿La Asociación le cancela los salarios y prestaciones sociales, con base en la ley?

Si___ No___ ¿Por qué?_____

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

Si___ No___ ¿Por qué?_____

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Anexo C. Encuesta dirigida a los usuarios de la Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente Barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejál “ADAMIUAIN”

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

Objetivo: Realizar un diagnóstico para determinar la responsabilidad social de la Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente Barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejál “ADAMIUAIN”.

1. Conoce usted si la Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente Barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejál “ADAMIUAIN” realiza Responsabilidad Social Empresarial

Si___ No___

2. La Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente Barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejál “ADAMIUAIN” motiva e incentiva a los usuarios a participar en el cumplimiento de deberes y derechos?

Si___ No___

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

Si _____ No _____ Porque?_____

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

Si ___ No ___ Por qué?_____

5. En la Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente Barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejál “ADAMIUAIN” se resuelven las necesidades para prestar un servicio eficaz y oportuno a los usuarios?

Si _____ No _____ Por qué?_____

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

Si _____ No _____ Por qué?_____

7. Las instalaciones de la Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente Barrios Santa Clara, José Antonio Galán y Bermejil “ADAMIUAIN” son seguras?

Si _____ No _____ Por qué? _____

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!