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

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	LUZ ENITH BELTRÁN QUINTERO ALEJANDRA CLARO GARCÍA		
FACULTAD	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS		
PLAN DE ESTUDIOS	CONTADURÍA PÚBLICA		
DIRECTOR	MAGDA MILDRETH RODRIGUEZ CASTILLA		
TÍTULO DE LA TESIS	ANÁLISIS DE LAS PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “COODIN”, DEL MUNICIPIO DE LA PLAYA, N.S.		
RESUMEN (70 PALABRAS APROXIMADAMENTE)			
<p>EL PRESENTE PROYECTO DESARROLLADO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COODIN, MOTIVA A LA ENTIDAD A REALIZAR ESTUDIOS DE RSE, QUE AYUDE EN LO POSIBLE A MEJORAR LA COMPETITIVIDAD Y POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA EN SU ENTORNO SOCIAL Y ECONÓMICO, LO QUE INCLUYE A SUS COLABORADORES, ASOCIADOS Y PROVEEDORES, SIENDO ÉSTOS LOS GRUPOS DE INTERÉS CON LOS CUALES INTERRELACIONA DIRECTAMENTE, SIN DEJAR DE LADO AL GOBIERNO, COMUNIDAD Y MEDIO AMBIENTE.</p>			
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 118	PLANOS: 0	ILUSTRACIONES: 33	CD-ROM: 1



ANÁLISIS DE LAS PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN
LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “COODIN”, DEL MUNICIPIO DE LA
PLAYA, N.S.

AUTORES:

LUZ ENITH BELTRÁN QUINTERO

ALEJANDRA CLARO GARCÍA

Proyecto para optar al título de Contador Público

Director

MAGDA MILDRETH RODRIGUEZ CASTILLA

MAGÍSTER

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

Ocaña, Colombia

Agosto de 2016

Índice

	Pág.
Capítulo 1: Análisis de las prácticas de responsabilidad social empresarial en la cooperativa de ahorro y crédito “COODIN”, del municipio de La Playa, N.S.	1
1.1 Planteamiento del Problema	1
1.2 Formulación del Problema	3
1.3 Objetivos	3
1.3.1 General	3
1.3.2 Específicos	4
1.4 Justificación	4
1.5 Delimitaciones	6
1.5.1 Conceptual.	6
1.5.2 Operativa	7
1.5.3 Temporal.	7
1.5.4 Geográfica	7
 Capítulo 2: Marco Referencial	 8
2.1 Marco Histórico	8
2.1.1 Historia de la responsabilidad social empresarial a nivel mundial.	8
2.1.2 Historia de la responsabilidad social empresarial a nivel nacional.	10
2.1.3 Historia de la cooperativa de ahorro y crédito COODIN	12
2.2 Marco Conceptual	12
2.2.1 Responsabilidad Social Empresarial.	12
2.2.2 Política de cumplimiento de la ley	15
2.3 Marco Teórico	17
2.3.1 Teoría de los stakeholders	17
2.3.2 La teoría de la legitimación	22
2.3.3 Teoría de la actuación social de la empresa	25
2.3.4 Teoría del valor para el accionista o capital fiduciario	26
2.3.5 La teoría de la dependencia de recursos.	26
2.4 Marco Legal	27

2.4.1 Constitución política de Colombia.	28
2.4.2 ISO 26000 (RSE).	31
2.4.3 Ley 70 de 2010	33
2.4.4 Norma SA-8000	36
2.4.5 Estatuto tributario	37
2.4.6 Decreto 1072	37
2.4.7 Decreto 1507 de 2015	40
Capítulo 3: Diseño Metodológico	43
3.1 Tipo de Investigación	43
3.2 Población	43
3.3 Muestra	44
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información	45
3.5 Procesamiento y Análisis de Información	45
Capítulo 4: Presentación de Resultados	46
4.1 Diagnóstico situacional acerca de la responsabilidad social empresarial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COODIN”	46
4.1.1 Análisis de la encuesta dirigida a los empleados del área operativa de la Cooperativa COODIN, del municipio de La Playa	46
4.1.2 Análisis de la encuesta dirigida a los asociados de la Cooperativa COODIN, del municipio de La Playa	62
4.1.3 Análisis de la encuesta dirigida a los proveedores de la Cooperativa COODIN, del municipio de La Playa	71
4.1.4 Identificación de la capacidad normativa, operacional, económica, social y ambiental.	80
4.2 Grupos de interés que interactúan con la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COODIN”	82
4.2.1 Prácticas de responsabilidad social empresarial con cada grupo de interés (colaboradores, asociados y proveedores)	82
4.3 Esquema de aporte al desarrollo social, mediante el análisis de factores que vinculan el quehacer de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COODIN”	86
4.4 Plan de responsabilidad social para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COODIN”.	88
Capítulo 5: Conclusiones	93

Capítulo 6. Recomendaciones	95
Referencias	96
Apéndice	98

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1. Los conocimientos de la RSE son básicos a la hora de contratar un candidato	46
Tabla 2. El organigrama especifica el departamento o persona encargado de la RSE	47
Tabla 3. Fácil acceso para la participación del personal	48
Tabla 4. Desarrollo de reuniones de información sobre decisiones o eventos de la cooperativa	49
Tabla 5. Fomento de igualdad de oportunidades en la cooperativa	50
Tabla 6. Existencia de un programa o comité de seguridad e higiene en el trabajo	51
Tabla 7. Lugar de trabajo debidamente ventilado, iluminado.	52
Tabla 8. Realización de encuestas para conocer el nivel de satisfacción	53
Tabla 9. Salarios justos y equivalentes	54
Tabla 10. Actuación profesional en los procesos de salida de los trabajadores	55
Tabla 11. Informe anual sobre el medio ambiente	56
Tabla 12. Existencia de un programa de protección y mejora del medio ambiente	57
Tabla 13. Promoción del reciclado de insumos y otros productos	58
Tabla 14. Promoción del ahorro en el consumo de agua y energía	59
Tabla 15. Mecanismos legítimos para resolver conflictos con los grupos de interés	60
Tabla 16. Respeto a los derechos fundamentales de trabajo, civiles y políticos	61
Tabla 17. Comunicación sobre la calidad de sus servicios, aspectos medioambientales y sociales	62
Tabla 18. Trabajo por un programa de investigación de sus productos y servicios	63
Tabla 19. Efectos positivos de los productos y servicios de la cooperativa	64
Tabla 20. Existencia de una política que muestre el compromiso de servicio con los asociados	65
Tabla 21. Existencia de un procedimiento formal para conocer la satisfacción de los asociados	66
Tabla 22. Claridad en la especificación de precios y condiciones financieras	67
Tabla 23. Existencia de garantías del producto o servicio de forma transparente	68
Tabla 24. Existencia de un proceso formal de reclamaciones	69
Tabla 25. Evaluación a los asociados con base en criterios RSE	70
Tabla 26. Conocimiento del significado de RSE	71
Tabla 27. Influencia como proveedor en la manera como una empresa es socialmente responsable	72
Tabla 28. Buen trato recibido por parte de los funcionarios de la cooperativa	73
Tabla 29. Conocimiento de la empresa adquirido por parte de directos	74
Tabla 30. Contribución a la competitividad y sostenibilidad de la empresa	75
Tabla 31. Reflejo de las relaciones comerciales en respeto y transparencia	76
Tabla 32. Cumplimiento por las dos partes en cuanto a políticas de compra	77
Tabla 33. Matriz axiológica.	83
Tabla 34. Grupos de interés que interactúan con la cooperativa COODIN.	85

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1. Los conocimientos de la RSE son básicos a la hora de contratar un candidato.	46
Figura 2. El organigrama especifica el departamento o persona encargado de la RSE.	47
Figura 3. Fácil acceso para la participación del personal.	48
Figura 4. Desarrollo de reuniones de información sobre decisiones o eventos de la cooperativa	49
Figura 5. Fomento de igualdad de oportunidades en la cooperativa	50
Figura 6. Existencia de un programa o comité de seguridad e higiene en el trabajo.	51
Figura 7. Lugar de trabajo debidamente ventilado, iluminado.	52
Figura 8. Realización de encuestas para conocer el nivel de satisfacción	53
Figura 9. Salarios justos y equivalentes.	54
Figura 10. Actuación profesional en los procesos de salida de los trabajadores	55
Figura 11. Informe anual sobre el medio ambiente	56
Figura 12. Existencia de un programa de protección y mejora del medio ambiente	57
Figura 13. Promoción del reciclado de insumos y otros productos.	58
Figura 14. Promoción del ahorro en el consumo de agua y energía.	59
Figura 15. Mecanismos legítimos para resolver conflictos con los grupos de interés.	60
Figura 16. Respeto a los derechos fundamentales de trabajo, civiles y políticos.	61
Figura 17. Comunicación sobre la calidad de sus servicios, aspectos medioambientales y sociales	62
Figura 18. Trabajo por un programa de investigación de sus productos y servicios	63
Figura 19. Efectos positivos de los productos y servicios de la cooperativa	64
Figura 20. Existencia de una política que muestre el compromiso de servicio con los asociados	65
Figura 21. Existencia de un procedimiento formal para conocer la satisfacción de los asociados	66
Figura 22. Claridad en la especificación de precios y condiciones financieras	67
Figura 23. Existencia de garantías del producto o servicio de forma transparente	68
Figura 24. Existencia de un proceso formal de reclamaciones	69
Figura 25. Evaluación a los asociados con base en criterios RSE	70
Figura 26. Conocimiento del significado de RSE	71
Figura 27. Influencia como proveedor en la manera como una empresa es socialmente responsable	72
Figura 28. Buen trato recibido por parte de los funcionarios de la cooperativa	73
Figura 29. Conocimiento de la empresa adquirido por parte de directos	74
Figura 30. Contribución a la competitividad y sostenibilidad de la empresa	75
Figura 31. Reflejo de las relaciones comerciales en respeto y transparencia	76
Figura 32. Cumplimiento por las dos partes en cuanto a políticas de compra.	77
Figura 33. Esquema de aporte al desarrollo social, económico y ambiental.	86

Lista de apéndices

	Pág.
Apéndice A. Encuesta dirigida al Director de la Cooperativa COODIN, del municipio de La Playa.	99
Apéndice B. Encuesta dirigido a los empleados del área operativa de la Cooperativa COODIN, del municipio de La Playa	101
Apéndice C. Encuesta dirigida a los asociados de la Cooperativa COODIN, del municipio de La Playa	103
Apéndice D. Encuesta dirigida a los proveedores de la Cooperativa COODIN, del municipio de La Playa	104

Resumen

El presente es el informe final del trabajo de grado titulado: Análisis de las prácticas de responsabilidad social empresarial en la cooperativa de ahorro y crédito “COODIN”, del municipio de La Playa, N.S.

Para su desarrollo, se llevaron a cabo los objetivos propuestos, los cuales consistieron en: Realizar el diagnóstico situacional acerca de la responsabilidad social empresarial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COODIN”, para identificar su capacidad normativa, operacional, económica, social y ambiental, por medio de un trabajo de campo y realización de encuestas; relacionar los grupos de interés que interactúan con la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COODIN”, mediante un cuadro comparativo, para facilitar el proceso de toma de datos, identificando las prácticas de responsabilidad social ejecutadas; proponer el esquema de aporte al desarrollo social, mediante el análisis de factores que vinculan el quehacer de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COODIN”, con el contexto poblacional en el que actúa, permitiendo contribuir a la calidad de vida y el bienestar de la sociedad; y, formular un plan de responsabilidad social para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COODIN”, mediante una propuesta ambiental y social, para concientizar a la empresa y sus grupos de interés, sobre la importancia de cumplimiento de las prácticas de RSE.

El esquema metodológico estuvo enmarcado dentro de la investigación descriptiva, permitiendo con ella analizar la situación actual de responsabilidad social empresarial de la Cooperativa COODIN, del municipio de La Playa, N.S., utilizando como técnica de recolección la encuesta, dirigida a los empleados, asociados y proveedores de la misma. Otra de las

herramientas fue la entrevista, dirigida al director de la entidad. Los resultados de éstas determinaron el punto de partida del estudio, ya que permitió identificar y medir la responsabilidad social empresarial en la institución.

Los resultados fueron satisfactorios, en cuanto que se desarrolló a cabalidad el estudio, obteniéndose conocimiento acerca de las prácticas de responsabilidad social empresarial ejecutadas por la cooperativa.

Igualmente, se debe resaltar que el trabajo desarrollado es un aporte y orientación a la entidad, 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 asociados, confianza y transparencia en la comunidad.

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 Contadores Públicos y así ponerlos al servicio de la comunidad.

Introducción

El proyecto de grado titulado Análisis de las prácticas de responsabilidad social empresarial en la cooperativa de ahorro y crédito “COODIN”, del municipio de La Playa, N.S., basa su importancia en la falta de conocimiento por parte de la empresa, en cuanto a las prácticas de responsabilidad social que ésta desarrolla.

Al analizar las prácticas de responsabilidad social empresarial en la cooperativa COODIN, no sólo se buscará la participación de la empresas en el ámbito social, sino que se proyecta a la flexibilidad de la misma al cambio y la imagen que proyecta hacia la comunidad. Todo esto es lo que motiva a la entidad a realizar estudios de RSE, que ayude en lo posible a mejorar la competitividad y posicionamiento de la empresa en su entorno social y económico, lo que incluye a sus colaboradores, asociados y proveedores, siendo éstos los grupos de interés con los cuales interrelaciona directamente, sin dejar de lado al Gobierno, comunidad y medio ambiente, toda vez que éstos también hacen parte de los stakeholders de la empresa.

Para su elaboración se plantearon unos objetivos, los cuales consistieron en: realizar el diagnóstico situacional acerca de la responsabilidad social empresarial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COODIN”, para identificar su capacidad normativa, operacional, económica, social y ambiental, por medio de un trabajo de campo y realización de encuestas; relacionar los grupos de interés que interactúan con la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COODIN”, mediante un cuadro comparativo, para facilitar el proceso de toma de datos, identificando las prácticas de responsabilidad social ejecutadas; proponer el esquema de aporte al desarrollo social,

mediante el análisis de factores que vinculan el quehacer de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COODIN”, con el contexto poblacional en el que actúa, permitiendo contribuir a la calidad de vida y el bienestar de la sociedad; y, formular un plan de responsabilidad social para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COODIN”, mediante una propuesta ambiental y social, para concientizar a la empresa y sus grupos de interés, sobre la importancia de cumplimiento de las prácticas de RSE.

Los resultados arrojados, fueron satisfactorios, ya que con ello se realizó un recorrido por el sistema interno y externo de la cooperativa COODIN, del municipio de La Playa, Norte de Santander, dejando a su vez un aporte a la entidad, en su compromiso continuo de actuar éticamente, al mismo tiempo, conservar la confianza de los grupos de interés que interrelacionan con la empresa. Para sus autores, la realización del estudio es una oportunidad para aplicar un importante compendio de conocimientos adquiridos durante la formación como Contador Público y así ponerlos al servicio de la comunidad.

Capítulo 1: Análisis de las prácticas de responsabilidad social empresarial en la cooperativa de ahorro y crédito “COODIN”, del municipio de La Playa, N.S.

1.1 Planteamiento del Problema

La economía solidaria es una formulación teórica de nivel científico, elaborada a partir de experiencias prácticas que, más allá de sus diferencias, comparten diversos rasgos constitutivos esenciales de solidaridad, mutualismo, cooperación y autogestión, por los trabajadores o la comunidad. Se trata de un modo de hacer economía que implica comportamientos, relaciones y estructuras especiales tanto en el plano de la producción como en los de la distribución, el consumo y la acumulación de riqueza. Se considera como una alternativa para el desarrollo económico a través de la aplicación de sus principios fundamentales que la caracterizan. (Razeto, 1989)

Las cooperativas de ahorro y crédito brindan servicio de ahorro y proporcionan crédito a sus afiliados, brindando así a los cooperativistas una opción saludable, al contrario de lo que es la usura y contribuyendo con esto al desarrollo de los mismos (Zabala, 2001). A la vez, en la época actual, los consumidores no sólo valoran la calidad de los productos, sino los atributos intangibles de las empresas como el servicio al cliente, prácticas amigables con el medio ambiente, trato justo a los empleados, entre otros. Por ello, la razón de ser de las compañías no debe centrarse en resolver las necesidades de los sectores menos atendidos, sin embargo, sí es

necesario que conciban la idea de generar valor social y económico mediante programas socialmente responsables que ayuden a construir ventajas con relación a la competencia y a la negociación con los proveedores, ya que, al ser la empresa reconocida por la comunidad se gana prestigio y esto en algún momento representa más clientes y por ende, mayores ingresos.

La Responsabilidad Social Empresarial representa en las empresas compromisos de actuación correcta con respecto a su entorno social y medioambiental, que con anterioridad han sido obviados por las entidades e incluso por la sociedad en general, sin embargo, en los últimos años ha adquirido un mayor auge ya que, tanto empresarios como gerentes, ahora están más conscientes y sensibles ante la verdadera magnitud de los problemas sociales.

COORDIN LTDA., es una Cooperativa de primer grado, de derecho privado con actividad especializada en Ahorro y Crédito, su domicilio principal es el municipio de La Playa, N. de S.; en la actualidad cuenta con 5 empleados directos y 2.258 asociados (COORDIN, 2015). Esta empresa hasta la actualidad, no ha realizado un diagnóstico que muestre las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial realizadas en la empresa, debido a la falta de conocimiento del tema, ya que consideran que existen otros factores relevantes por atender. Sin embargo, la participación de las empresas en el ámbito social, la flexibilidad de las mismas al cambio, y la imagen que proyectan hacia la comunidad, ha motivado a la entidad a incluir dentro de sus estrategias un estudio de RSE, que ayude en lo posible a mejorar la competitividad y posicionamiento de la empresa en su entorno social y económico, lo que incluye a sus colaboradores, asociados y proveedores, siendo éstos los grupos de interés con los cuales

interrelaciona directamente, sin dejar de lado al Gobierno, comunidad y medio ambiente, toda vez que éstos también hacen parte de los stakeholders de la empresa.

Basados en lo anterior, con este proyecto se busca analizar las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COODIN”, de manera que le permita a la empresa consolidar el vínculo con sus proveedores, disminuyendo así conflictos, logrando mayor lealtad del asociado y valoración de la imagen institucional.

1.2 Formulación del Problema

¿Cuáles son las prácticas de responsabilidad social empresarial, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COODIN”, del municipio de La Playa, N.S.?

1.3 Objetivos

1.3.1 General. Analizar las prácticas de responsabilidad social empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COODIN”, del municipio de La Playa, N.S., para el buen funcionamiento y mejora en la toma de decisiones.

1.3.2 Específicos. Realizar el diagnóstico situacional acerca de la responsabilidad social empresarial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COODIN”, para identificar su capacidad normativa, operacional, económica, social y ambiental, por medio de un trabajo de campo y realización de encuestas.

Relacionar los grupos de interés que interactúan con la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COODIN”, mediante un cuadro comparativo, para facilitar el proceso de toma de datos, identificando las prácticas de responsabilidad social ejecutadas.

Proponer el esquema de aporte al desarrollo social, mediante el análisis de factores que vinculan el quehacer de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COODIN”, con el contexto poblacional en el que actúa, permitiendo contribuir a la calidad de vida y el bienestar de la sociedad.

Formular un plan de responsabilidad social para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COODIN”, mediante una propuesta ambiental y social, para concientizar a la empresa y sus grupos de interés, sobre la importancia de cumplimiento de las prácticas de RSE.

1.4 Justificación

La Responsabilidad Social Empresarial, según (Centra, 2006), es el “Hacer negocios basados en principios ético y apegados a la ley. La empresa (no el empresario) tiene un rol ante

la sociedad, ante el entorno en el cual opera. La RSE no es una cultura de la filantropía, no se busca que las empresas se conviertan en obras de beneficencia, ya que las empresas están hechas para ser rentables. Esto implica que las empresas adopten una postura activa y responsable en torno al impacto de sus operaciones. Esta cultura es una forma de hacer negocios que le garantiza mayor sostenibilidad a lo largo del tiempo a la empresa y crecimiento económico”.

La RSE es el rol que le toca jugar a las empresas a favor del Desarrollo Sostenible, es decir, a favor del equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar social y el aprovechamiento de los recursos naturales y el medio ambiente. Este equilibrio es vital para la operación de los negocios. Las empresas deben pasar a formar parte activa de la solución de los retos que se tienen como sociedad, por su propio interés de tener un entorno más estable y próspero. El objetivo principal que persigue la responsabilidad social empresarial radica en el impacto positivo que estas prácticas generen en los distintos ámbitos con los que una empresa tiene relación, al mismo tiempo que contribuya a la competitividad y sostenibilidad de la empresa. (Centra, 2006)

Las empresas tienen la responsabilidad de conocer el entorno en el que operan. Deben tener un claro conocimiento de todo lo que rodea su empresa, no solo en términos geográficos, sino en términos del conjunto de reglas, leyes que rigen su operación, y todas las actividades relacionadas directa e indirectamente con la empresa. Existe una tendencia generalizada a vincular el concepto de RSE con prácticas filantrópicas, las cuales son solo acciones aisladas que buscan beneficios financieros y evolución de un buen nombre y buena imagen para las empresas, pero que no son sostenibles, ni le aportan al desarrollo de las comunidades más necesitadas.

En este orden de ideas, se evidencia la necesidad de analizar las prácticas de responsabilidad social empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COODIN” del municipio de La Playa, realizando trabajo de campo con los grupos de interés con los que interrelaciona directamente la institución, siendo éstos sus colaboradores, asociados y proveedores, con el fin de contribuir a mejorar el servicio, crecimiento y desarrollo de la misma.

Igualmente, el grupo de investigación se beneficia debido a que el enfoque de ésta se estructura en el desarrollo local y regional, contribuyendo a la producción de conocimiento científico como respuesta a las necesidades regionales de las organizaciones para mejorar la productividad y competitividad y en su defecto, la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, contribuye al desarrollo económico y social de la región.

1.5 Delimitaciones

1.5.1 Conceptual. La presente investigación está enmarcada en los siguientes conceptos: responsabilidad social empresarial, ventajas de la responsabilidad social, variable normativa, variable productiva, factor económico, factor social, impacto ambiental, grupos de interés y temática sobre cooperativa.

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, éstas serán consultadas con el director del mismo y comunicadas al Comité Curricular.

1.5.3 Temporal. La realización del proyecto tendrá duración de ocho (8) semanas, a partir de la aprobación del mismo, como se muestra en el cronograma de actividades.

1.5.4 Geográfica. La realización del trabajo de grado será llevado a cabo en las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COODIN” del municipio de La Playa, Norte de Santander.

Capítulo 2: Marco Referencial

2.1 Marco Histórico

2.1.1 Historia de la responsabilidad social empresarial a nivel mundial. Según variados documentos, el origen de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) posee ya más de un siglo en el mundo.

A fines del siglo XIX, en algunos países de Europa y también Estados Unidos; la Revolución Industrial generó grandes riquezas y prósperos empresarios de sectores como el agrícola. Estos últimos, impulsados por creencias filosóficas o religiosas, realizaron grandes donaciones de carácter humanitario y social, apoyando obras de beneficencia pública, universidades y el arte de la época. Estas acciones fueron denominadas por algunos como “Filantropía Empresarial”, la cual muchos postulan, como la precursora de la RSE, situación que hasta hoy ha sido motivo de debate. (Teixidó, Chavarri, & Castro, 2002)

Para algunos autores como Lozano en “Ética y Empresa”, la RSE fue planteada alrededor de 1920, donde las acciones realizadas por las empresas de aquel tiempo, se relacionaban con prácticas filantrópicas y de caridad, asociando estos actos al “Principio de Caridad”, el cual se refiere a que las acciones filantrópicas de la empresa, ya no solo son realizadas por los dueños de esta, sino por la empresa en su conjunto. Esto se complementó posteriormente con lo que se

comprendió como el “Principio de Administración”, el cual se centraba en poner énfasis en la gestión y administración de la RSE desde las empresas.

La gran depresión de los años treinta dio un nuevo empuje a la RSE. Seguido de las grandes repercusiones sociales y económicas que tuvo en el mundo occidental, la segunda guerra mundial. También, los movimientos sociales de los años sesenta en Estados Unidos, quienes fueron dando un significado mucho más amplio a este pensamiento, como una respuesta a los efectos perjudiciales de la liberalización económica, sobre los trabajadores y sus derechos fundamentales. Estos hechos, fueron expandiendo el debate acerca de la RSE más allá de los trabajadores, involucrando a los clientes, proveedores y la sociedad en su conjunto, fortaleciendo su rol protagónico en las compañías. (Teixidó, Chavarri, & Castro, 2002)

Ya en el año 1966, aparece el primer instrumento llamado “Balance Social”, el cual intenta medir la responsabilidad social y ambiental de las empresas. Dicho instrumento, tuvo aparición en Estados Unidos, con el fin de mejorar la imagen que se concebía de las instituciones. Así, fue masificándose con éxito en algunos países de Europa como Alemania y Francia, donde incluso se le dio una definición legal, como lo señala el trabajo del grupo de investigación “Bosch y Vargas” (B&V), de la Universidad de Santiago de Chile (Bosch & Vargas, 2006).

Por otra parte, según Lozano, en la Declaración hecha por el Comité para el Desarrollo Económico en el año 1971, se tomó a la Responsabilidad Social Empresarial, con una gran profundidad, no exclusivamente reduciéndola a la gestión empresarial, sino como una

“herramienta importante para el progreso social en una sociedad pluralista”. (Teixidó, Chavarri, & Castro, 2002).

Aunque en la discusión de los años ochenta acerca de la RSE, existió una línea que postulaba que la única responsabilidad de la empresa era dar empleo a sus trabajadores, hoy esos postulados adolecen de apoyo, incluso desde el ámbito empresarial (Teixidó, Chavarri, & Castro, 2002). Muchas empresas y organizaciones empezaron a realizar diferentes estudios, de cómo y cuánto influía en las instituciones la RSE.

2.1.2 Historia de la responsabilidad social empresarial a nivel nacional. Los expertos señalan que el término se comenzó a conocer en Colombia en los años 50 y se empezó a implementar alrededor de los años 70 del siglo XX.

Esto se debió a un proceso que se generó varios años después de estallar el fenómeno histórico de la Revolución Industrial, el cual consolidó algunas de las actividades económicas más importantes, y reveló el impacto social, económico y ambiental que crearon estas organizaciones y que como consecuencia, permitieron a las comunidades exigir el ejercicio responsable de la actividad empresarial.

Gracias al concepto de RSE en Colombia se generó la creación de los primeros gremios en el país, las Cajas de Compensación Familiar, y las primeras fundaciones, los cuales se identificaron como los factores originarios del concepto hasta la apertura económica, la cual trajo consigo un nuevo compromiso social hacia los trabajadores y la sociedad. (Olano, 2005)

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 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. (Rojas M., 2012)

Igualmente dice Rojas (2012) que, 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.

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.

2.1.3 Historia de la cooperativa de ahorro y crédito COODIN. La cooperativa de ahorro y crédito La Playa de Belén Ltda. COODIN, fue creada el 21 de diciembre de 1987, por iniciativa del párroco Valeín Carvajal Vivas con el apoyo de la Pastoral Social de San Gil y la Diócesis de Ocaña. Empezó con los servicios de Ahorro y Crédito, con un capital de \$240.000 aportado por treinta asociados fundadores en su mayoría campesinos del Municipio de la Playa de Belén quienes tomaron la decisión de conformar la cooperativa que inició gerenciada por el señor Eduardo Carreño Bueno. La primera asamblea general se llevó a cabo el 27 de febrero de 1988 a la que asistieron veinticinco de sus asociados fundadores, Dancoop le otorgó la personería jurídica el 22 de junio de 1988. Actualmente COODIN ejerce la actividad financiera con sus asociados, es vigilada por la Superintendencia de la economía Solidaria y está inscrita al fondo de garantías para entidades cooperativas FOGACOOOP. (COODIN, 2015)

2.2 Marco Conceptual

2.2.1 Responsabilidad Social Empresarial. Las sociedades deben generar confianza dentro de la comunidad donde operan y establecer propósitos que sirvan al bien común, sin descuidar el fin de maximizar el retorno económico para sus asociados. Las sociedades adoptarán mecanismos que les permitan responder a las exigencias de los procesos de globalización, las políticas para-arancelarias y las convenciones internacionales con miras a lograr mayor competitividad y promover la inversión extranjera. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2012)

Las sociedades adoptarán políticas como la Política Ambiental, mediante la sociedad debe generar las estrategias para prevenir y minimizar los impactos y riesgos a los seres humanos y al ambiente, garantizando la protección ambiental de la localidad en la que se encuentra ubicada mediante la optimización en el uso de los recursos naturales, materias primas y energía, prevenir y minimizar la contaminación, los residuos y los impactos ambientales, adoptar tecnologías limpias y prácticas de mejoramiento continuo, apoyándose en estructuras como promoción de la producción más limpia y promoción de la autogestión y autorregulación ambiental empresarial. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2012)

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

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

de los gastos, el aumento de la productividad y el logro de las metas de la organización.

(Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2012)

"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". (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2012)

Resumiendo, dice (Cajiga C., 2007)

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.

2.2.1.2 Objetivos de la responsabilidad social empresarial (RSE). Los objetivos de una responsabilidad consisten en:

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.

Disponer 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. (Yepes, Peña, & Sánchez, 2007)

2.2.2 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. (Yepes, Peña, & Sánchez, 2007)

Al hablar de la capacidad, (Argandoña, 2008), se refiere 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.

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. (Argandoña, 2008)

2.3 Marco Teórico

2.3.1 Teoría de los stakeholders. Según Argandoña (2008), 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 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. (Yepes, Peña, & Sánchez, 2007)

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.

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 cómo 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. (Yepes, Peña, & Sánchez, 2007)

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. Comenta (Uribe, 2005), que el propósito es el 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 (stakeholders). Implementar procesos de responsabilidad social al interior, generando los siguientes beneficios:

Aumento de la productividad y la rentabilidad

Fidelidad y aprecio de sus clientes

- Confianza y transparencia con los proveedores
- 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. (Uribe, 2005)

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. (Uribe, 2005)

2.3.2 La teoría de la legitimación. Tal hipótesis nace de la existencia de un contrato social entre la empresa y la sociedad, y es el resultado de la aplicación del estudio de los negocios éticos. La legitimación en los business ethics subsiste en la organización cuando los objetivos y modos de operar son acordes con las normas sociales y los baluartes de la comunidad.

La empresa en esta idea se configura y expresa con un enfoque institucional considerada como organización social coordinadora de recursos y con capacidad de influencia, incluso en la legislación, los gustos y preferencias de los consumidores y en la opinión pública, yendo más

allá que la stakeholders theory. En esta teoría se dice que, el quehacer empresarial se ajusta a partir del sistema de valores en que una sociedad se ha establecido en su devenir, considerando una visión más amplia de sus precedentes y expectativas autentificando las actuaciones que las organizaciones habrán de considerar entre sus objetivos con identificación total a su entorno. Incluso la propia empresa será hábil para influir en las propias reglas y expectativas de la sociedad, siempre que comparta el sistema de valores de ésta.

De acuerdo con la idea de (Gray, Miller, Schmutzer, & Baldwin, 1996) en la teoría de los partícipes se introduce una segunda variante en la que no sólo se toman en cuenta las necesidades y posibilidades de los stakeholders, sino que va más allá y añade a dicha concepción teórica, conflictos y disentimientos. Se argumenta que la empresa puede solamente compenetrarse con la sociedad si su sistema de valores es congruente y acorde con esta última, lo que representa una cantidad importante de amenazas a la legitimidad de la organización, si ésta no las considera en forma idónea y oportuna.

Del respeto a la legislación y los acuerdos que establecen sus propios principios y valores, la empresa se adapta a su entorno social en busca de legitimación, de no hacerlo así, le puede acarrear una serie importante de problemas (legales o de tipo social), que podrían ir desde la pérdida de confianza y credibilidad hasta el pago de multas o sanciones por su falta de lealtad y compromiso para con la sociedad.

La legitimación del sistema de valores en el que la empresa se constituye debe estar muy por encima de las propias tradiciones y expectativas que la sociedad tiene y debe adaptarse

constantemente a su dinamismo, requerimientos y preferencias garantizando la atención inmediata de las necesidades de cada uno de los participantes, e incluso excediendo las perspectivas sociales (que quizá sean muy cambiantes) y a las que deberá anticiparse oportunamente con una actuación proactiva adecuada.

Sí en algunos casos es difícil o imposible que la empresa esté en posibilidad de adelantarse a los hechos y no sea posible identificar situaciones críticas, una medida posible es que trate de aminorar o poner remedio definitivo a los problemas y a los efectos de sus debilidades, con el fin de reducir los obstáculos que encuentre en el entorno en el que se desenvuelve.

Es muy importante señalar que, al igual que en la teoría de los partícipes, la organización debe manifestar su legitimación a través de la emisión de resultados que puedan ser por todos conocidos (aún cuando en este caso no son completamente identificables por la empresa cada uno de los stakeholders). Así, las memorias de RSE son estrictamente esenciales para refrendar su actuación con legitimidad. La contabilidad como la información emitida se ven influidas por conceptos e ideas que imperan en el contexto social en que se desenvuelven, tratando de normalizar los comportamientos de individuos y procesos que sean útiles para legitimar acciones de las firmas para que prevalezcan intereses auténticos y naturales en la empresa. (Gray, Miller, Schmutzer, & Baldwin, 1996)

2.3.3 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”. (Rodríguez, 2007)

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.

2.3.4 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. Dice Rodríguez (2007): “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”.

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. (Rodríguez, 2007)

2.3.5 La teoría de la dependencia de recursos. Con respecto a la Resource Dependency Theory, ésta busca maximizar el poder de las organizaciones basada en el intercambio de recursos. En las corporaciones se propicia la búsqueda de relaciones entre los distintos grupos de una sociedad, y de sus partícipes, y se origina una relación de sumisión de unos a otros para cumplir su fin: para obtener los recursos necesarios. (López & Orjuela, 2013)

Dentro de dichas relaciones, las empresas intentan cambiar dichas inferioridades a su propio beneficio, creando dependencia a otros a su vez. Dentro de esta perspectiva, las corporaciones están a la expectativa posicionando su estructura en patrones de conducta que conllevan la consecución y aseguramiento de recursos externos que puedan controlar y mantener para reducir paulatinamente, en lo posible, la subordinación a otros agentes por los recursos que son necesarios para llevar a cabo sus fines.

Por lo que la RDT, descansa en la asunción de que la empresa asume estar comprendida por partes internas y externas que resultan del intercambio social, formado por la influencia de sus conductas; así, el medioambiente se considera escaso y esencial para la supervivencia de la compañía, la cual depende del mismo y actúa en un medio incierto si no cuenta con los recursos necesarios, o le es difícil la adquisición de los bienes que incluye en sus procesos.

Una firma con gran variedad de recursos posee una importante fuente de poder, incluso si sólo tiene forma de asegurarse de que los obtendrá fácilmente, pero si únicamente depende de un reducido número de proveedores, esto la deja en desventaja frente a sus competidores.

De ahí que los objetivos de las firmas de cara a tener un control sobre los recursos, las llevan a minimizar su dependencia en otras empresas o a maximizar la dependencia que otras organizaciones tienen en ella. Consiguiendo también que, de alguna manera, se pueda someter a los grupos de interés al poder de la empresa, para afectar su influencia en éstos de manera significativa en su favor. (López & Orjuela, 2013)

2.4 Marco Legal

Los temas de RSE, en particular los relacionados con la protección del medioambiente, las mejores prácticas laborales, la salud y la seguridad, así como las relaciones con la partes interesadas, no solo ha sido una iniciativa de las organizaciones; los Estados han encontrado necesario regular algunas de estas materias y en todo caso con la visión de desarrollo sostenible de la sociedad y especialmente de su economía. (Manrique Q., 2012)

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. (Manrique Q., 2012)

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.

Artículo 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. (Congreso de la República, 1991)

Artículo 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. (Congreso de la República, 1991)

Artículo 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. (Congreso de la República, 1991)

Artículo 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.

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

Artículo 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. (Congreso de la República, 1991)

Artículo 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.

(Congreso de la República, p.24)

Artículo 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. (Congreso de la República, p.25)

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

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

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

Propósito de la Norma ISO 26000 – RSE. El objetivo que se plantea es el de: Asistir o ayudar a las organizaciones a establecer, implementar, mantener y mejorar los marcos o estructuras de RS. (Boletín Iram, 2014)

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 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. (Boletín Iram, 2014)

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. (Boletín Iram, 2014)

2.4.3 Ley 70 de 2010. Se definen normas sobre la Responsabilidad Social

Artículo 1. Promoción de comportamientos voluntarios, socialmente responsables, por parte de las organizaciones aquí comprendidas, a partir del diseño, desarrollo y puesta en servicio de políticas, planes, proyectos y operaciones. (Congreso de la República, 2010)

Artículo 2. Se aplica a las empresas medianas y grandes a que se refiere el artículo 2° de la ley 590 del 2000 (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). 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. Las Empresas micro y pequeñas empresas que se acojan a lo dispuesto en la presente ley tendrán incentivos como: 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 y otros que se incorporen en el futuro por el Gobierno nacional.

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

Artículo 5. Es obligación de cada persona que se acoja a la presente ley preparar y publicar un informe anual en el mes de diciembre de cada año, donde especifique. Cualquier impacto significativo de índole medio ambiental, social, económico o financiero de sus actividades durante el año que termina, valoración de los impactos significativos en materia medioambiental, social, económica y financiera de cualquier actividad que tenga programada para el año siguiente, políticas de empleo y prácticas laborales particulares de la empresa y políticas, planes programas, proyectos y operaciones adelantados por la Empresa para cumplir la Responsabilidad Social empresarial. (Congreso de la República, 2010, pág. 2)

Artículo 6. 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.

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: Ministerio de Comercio Industria y Turismo, o su delegado; El Ministerio del Medio Ambiente, Vivienda, y Desarrollo Rural o su delegado; Ministerio de la Protección Social o su delegado; Director del Departamento Nacional de Planeación o su delegado; Director del Sena; Dos representantes de Universidades del País; Presidente de la Confederación Colombiana de Consumidores; Dos Representantes DE los gremios de la Industria y Comercio y Tres Representantes de las ONG.

Por último se rescata la intención de conformar un Consejo de Responsabilidad Social Empresarial, que incremente el liderazgo por parte del Estado, promueva iniciativas y mida el estado del modelo en el país, lo que permite fomentar las prácticas y asegurar, como lo pretende la ISO 26000, un desarrollo sostenible en bien de la sociedad y de la economía. (Congreso de la República, 2010, pág. 2)

2.4.4 Norma SA-8000. 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. (Social Accountability International, 2012)

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 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. (Social Accountability International, 2012)

2.4.5 Estatuto tributario. Artículo 253. Por reforestación. Los contribuyentes del impuesto sobre la renta obligados a presentar declaración de renta dentro del país, que establezcan nuevos cultivos de árboles de las especies y en las áreas de reforestación, tienen derecho a descontar del monto del impuesto sobre la renta, hasta el 20% de la inversión certificada por las Corporaciones Autónomas Regionales o la Autoridad Ambiental Competente, siempre que no exceda del veinte (20) % del impuesto básico de renta determinado por el respectivo año o período gravable.

2.4.6 Decreto 1072. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.

El 26 de mayo el Ministerio de Trabajo expidió el Decreto 1072 de 2015, que será conocido también como el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. (Activo Legal, 2015)

De lo que se encarga esta nueva norma es de la compilación de las distintas reglamentaciones preexistentes en materia laboral, indicándose cada norma de dónde proviene

originalmente. Así, bajo este ejercicio, el Gobierno tiene la intención de “asegurar la eficiencia económica y social de sistema legal” y así la simplificación del sistema nacional regulatorio.

En primer lugar el Libro 1 se propone identificar y describir la estructura administrativa pública de este sector: El Ministerio de Trabajo como cabeza del sector, los órganos sectoriales de asesoría como son las comisiones permanentes y sectoriales, las entidades adscritas y vinculadas, los fondos especiales y los organismos de articulación sectorial.

El Libro 2, por otro lado ya entra en materia sobre la recopilación de la normatividad vigente en materia laboral, lo cual es la materia principal de este Decreto.

En primer lugar, comienza realizando una recopilación de la normatividad en cuanto a las relaciones laborales individuales, como son las renovaciones automáticas, procedimiento de terminación unilateral, terminación por incapacidad, pensión y cierre de empresa. También menciona las normas sobre cesantías, su base de liquidación, destinación, intereses y sanciones; las normas sobre calzado y vestido de labor y posibilidades y normas para realizar teletrabajo.

En cuanto a jornada laboral, recopila las normas sobre trabajo suplementario, jornada general, vacaciones, su acumulación, las actividades recreativas, culturales o de capacitación dentro de la jornada. (Activo Legal, 2015)

En otro capítulo se recopilan las normas especiales para determinados trabajos: las normas especiales laborales para conductores de taxi, para la mano de obra local de proyectos de

exploración y producción de hidrocarburos, para trabajadores empleados a bordo de buques de bandera colombiana en servicio internacional, trabajadores independientes que laboren menos de un mes en cuanto a la afiliación y pagos de la seguridad social y parafiscales y madres comunitarias.

Frente a las relaciones laborales colectivas, se recopilan las normas sobre sindicatos, sus prohibiciones y sanciones, las cuotas sindicales, los sindicatos de empleados públicos, permisos sindicales, federaciones y confederaciones, conflictos colectivos de trabajo y fuero sindical.

Ya en la página 48 de este Decreto se recopilan las normas sobre la inspección, vigilancia y control que pueden realizar las entidades públicas competentes. (Activo Legal, 2015)

Sobre los riesgos laborales se habla sobre la afiliación a los sistemas de riesgos laborales, cotizaciones, reembolsos, su sistema de compensación, intermediarios de seguros, pago de aportes para empleados, contratistas y estudiantes, los riesgos en empresas de servicios temporales, el sistema general de la seguridad y salud en el trabajo, las multas por infracción a las normas de seguridad y salud en el trabajo y el fondo de riesgos laborales. También se recopilan las normas sobre las juntas de calificación de invalidez.

Se recopilan las normas sobre protección al cesante creadas en 2013 como el servicio público de empleo, las prestaciones económicas a la población cesante, capacitación para la inserción laboral y el ahorro voluntario.

Entre otros temas, este decreto también compila todo lo referido al subsidio familiar, la afiliación de los trabajadores a la caja de compensación familiar, los trabajadores en servicio temporal, el contrato de aprendizaje, y las formas asociativas de economía solidaria.

Por último es importante menciona que este tipo de trabajos de recopilación realizado por el Gobierno fue realizado no solo para el sector de trabajo. En otros decretos se puede encontrar este tipo de compilación en los sectores ambiental, de minas y energía, agropecuario, pesquero y de desarrollo rural, de las tecnologías de la información, de comercio, industria y turismo, vivienda, transporte, entre muchos otros. (Activo Legal, 2015)

2.4.7 Decreto 1507 de 2015. Por el cual se expide el Manual Único para la Calificación de la Pérdida de la Capacidad Laboral y Ocupacional. (Congreso de la República, 2015)

Artículo 2°. Ámbito de aplicación. El Manual Único para la Calificación de la Pérdida de la Capacidad Laboral y Ocupacional contenido en el presente decreto, se aplica a todos los habitantes del territorio nacional, a los trabajadores de los sectores público, oficial, semioficial, en todos sus órdenes y del sector privado en general, independientemente de su tipo de vinculación laboral, clase de ocupación, edad, tipo y origen de discapacidad o condición de afiliación al Sistema de Seguridad Social Integral, para determinar la pérdida de la capacidad laboral y ocupacional de cualquier origen. (Congreso de la República, 2015)

El presente Manual no se aplica en los casos de: certificación de discapacidad o limitación, cuando se trate de solicitudes para reclamo de subsidio ante Cajas de Compensación

Familiar, Fondo de Solidaridad Pensional, Fondo de Solidaridad y Garantía, así como en los casos de solicitudes dirigidas por empleadores o personas que requieran el certificado, con el fin de obtener los beneficios establecidos en las Leyes 361 de 1997 y 1429 de 2010 y demás beneficios que señalen las normas para las personas con discapacidad. Estas certificaciones serán expedidas por las Entidades Promotoras de Salud del Régimen Contributivo o Subsidiado a la cual se encuentre afiliado el interesado, de conformidad con la reglamentación que expida el Ministerio de Salud y Protección Social.

Parágrafo. Para la calificación de la invalidez de los aviadores civiles, se aplicarán los artículos 11 y 12 del Decreto número 1282 de 1994.

Artículo 4°. Normas de interpretación del Manual. Para la comprensión del presente Manual, se aplicarán las siguientes normas de interpretación:

1. Las palabras se utilizarán en su sentido natural y obvio, o con el significado que figure en el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española.
2. Los términos de contenido técnico se utilizarán con el sentido que tienen en su respectiva disciplina.
3. Las definiciones y conceptos establecidos en el Manual, se interpretarán dentro del contexto y con el sentido propio definido en él.

4. Cuando una patología o diagnóstico no aparezca en el texto del presente Manual, o no se pueda homologar al mismo, se acudirá a la interpretación dada en instrumentos similares de otros países o de organismos internacionales, tales como la Comisión de Expertos de la OIT, el Manual de Consecuencias de la Enfermedad de la OMS y el CIF y el Manual de Discapacidades de la Asociación Médica Americana (AMA) versiones 5ª y 6ª y sus actualizaciones. (Congreso de la República, 2015)

Capítulo 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. Según (Tamayo, 1999), 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".

3.2 Población

La población para este estudio estuvo conformada en la parte interna por su director y seis empleados, así: 2 del área administrativa y 4 en el área operativa. Igualmente, en la parte externa se tuvo en cuenta los 2501 asociados pertenecientes a la cooperativa y los 15 proveedores de la misma.

En cuanto a los grupos de interés del entorno en el que se encuentra la empresa, como lo es la comunidad y el gobierno, hicieron parte del estudio. Ésta población se vio reflejada en la investigación de manera general.

3.3 Muestra

Por considerarse la población interna demasiado reducida, se estimó conveniente aplicar la muestra a la totalidad de la población. En cuanto a los asociados, se acudirá al muestreo probabilístico aleatorio simple (al azar), dando equilibrada participación a éstos, para lo cual se acudió a una fórmula estadística.

La fórmula a utilizar es:

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

n=muestra = ?

N= población = 2501

P= proporción de la población = 0.5

Q= proporción del rechazo = 0.5

e= error = 0.05

ZC= nivel de confiabilidad =1.96

$$n = \frac{2501 (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}{2501 - 1(0.05)^2 + (1.96)^2 \cdot (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{2501 (3,8416)(0.25)}{2500 (0.0025) + (3.8416)(0.25)}$$

$$n = \frac{2401,9604}{7,2104}$$

$$n = 333$$

Muestra: 333 asociados

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 la cooperativa de ahorro y crédito COODIN, del municipio de La Playa, como se observa en los anexos A, B y C. La encuesta se aplicó de acuerdo al formato propuesto por la Norma ISO 26000.

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.

Capítulo 4: Presentación de Resultados

4.1 Diagnóstico situacional acerca de la responsabilidad social empresarial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COODIN”

4.1.1 Análisis de la encuesta dirigida a los empleados del área operativa de la Cooperativa COODIN, del municipio de La Playa

Tabla 1.

Los conocimientos de la RSE son básicos a la hora de contratar un candidato

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	33
No	4	67
A veces	0	0
Total	6	100

Fuente: Encuesta, empleados de la cooperativa COODIN

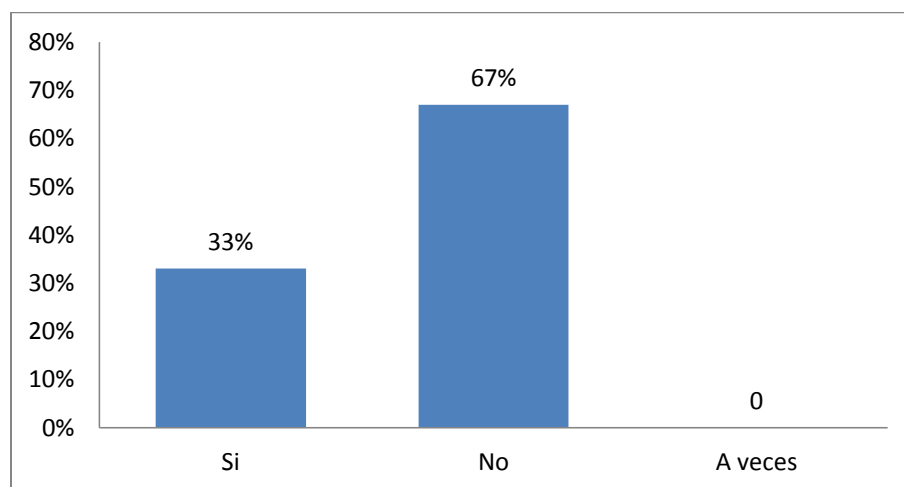


Figura 1. Los conocimientos de la RSE son básicos a la hora de contratar un candidato.

Nota: Fuente: Encuesta, empleados de la cooperativa COODIN

En el perfil de los puestos de trabajo, según el 67% de los empleados encuestados, no se tiene en consideración los conocimientos de la RSE como una de las condiciones a cumplir para la contratación de un candidato. Un 33% opina que si se tiene en cuenta este tema, siendo éstos quienes se encuentran a cargo del área.

Tabla 2.

El organigrama especifica el departamento o persona encargado de la RSE

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	33
No	4	67
A veces	0	0
Total	6	100

Fuente: Encuesta, empleados de la cooperativa COODIN

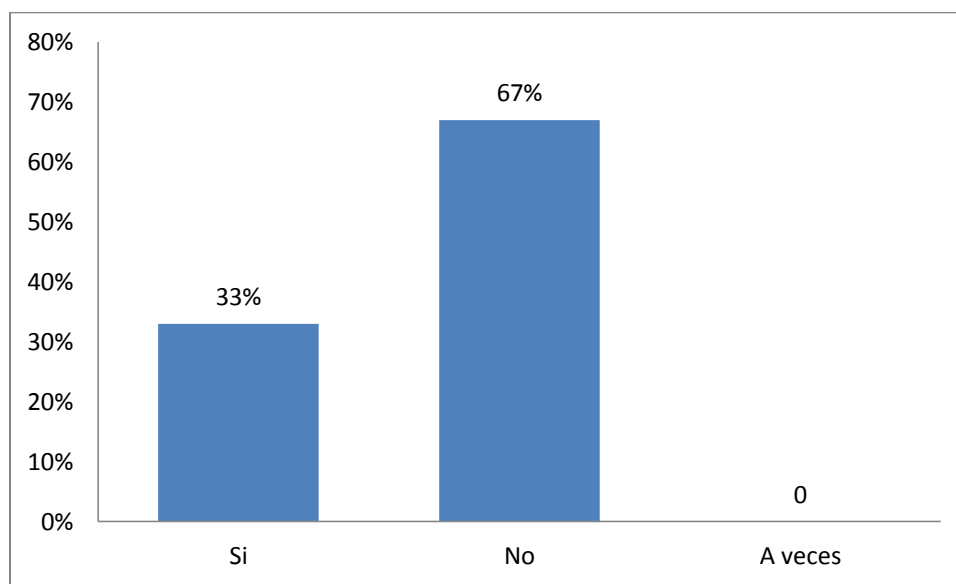


Figura 2. El organigrama especifica el departamento o persona encargado de la RSE.

Nota: Fuente: Encuesta, empleados de la cooperativa COODIN

Según el 67% de empleados de la cooperativa COODINA, no se encuentran dentro del organigrama, claramente especificado el departamento o persona encargada del área de RSE, lo que hace que se desconozca del programa dentro de la institución. Por el contrario, el 33% restante, dice que si se encuentra el área dentro del organigrama de la empresa.

Tabla 3.

Fácil acceso para la participación del personal

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	100
No	0	0
A veces	0	0
Total	6	100

Fuente: Encuesta, empleados de la cooperativa COODIN

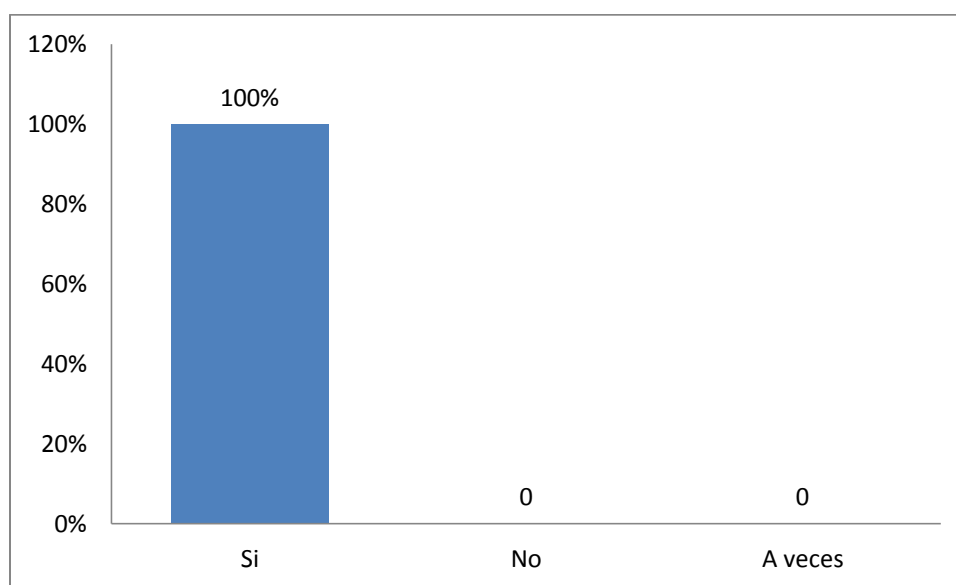


Figura 3. Fácil acceso para la participación del personal.

Nota: Fuente: Encuesta, empleados de la cooperativa COODIN

Según el 100% de los empleados de la cooperativa COODIN, del municipio de La Playa, N.S., ésta si establece un fácil acceso para la participación del personal en la misma, lo que crea un ambiente laboral más acogedor.

Tabla 4.

Desarrollo de reuniones de información sobre decisiones o eventos de la cooperativa

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	100
No	0	0
A veces	0	0
Total	6	100

Fuente: Encuesta, empleados de la cooperativa COODIN.

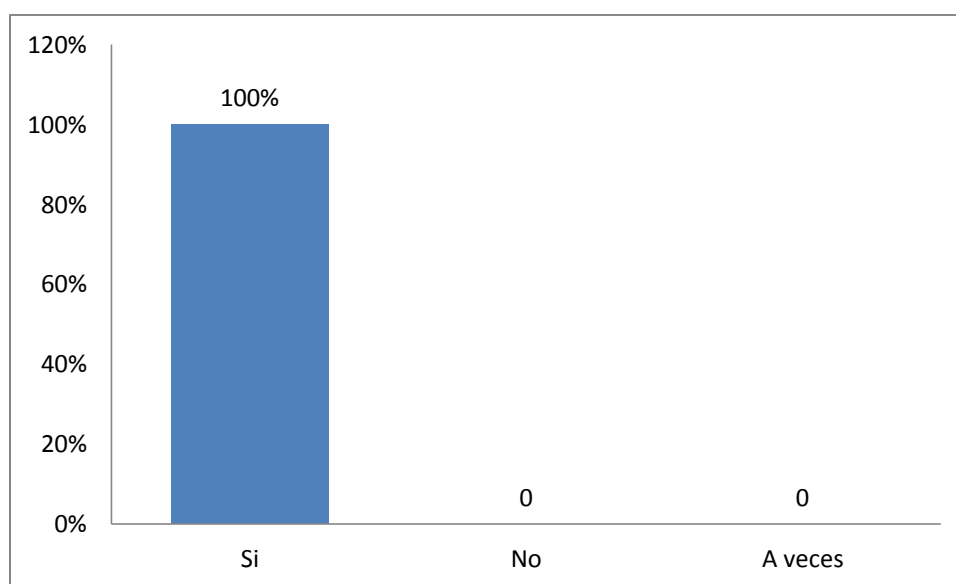


Figura 4. Desarrollo de reuniones de información sobre decisiones o eventos de la cooperativa

Nota: Fuente: Encuesta, empleados de la cooperativa COODIN

Según el 100% de los empleados encuestados, en la Cooperativa si se llevan a cabo reuniones de información y/o comunicación sobre decisiones estratégicas importantes o eventos

en los que participa la misma. Esto con el fin de hacerlos partícipes de toda actividad que se genere en ella.

Tabla 5.

Fomento de igualdad de oportunidades en la cooperativa

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	100
No	0	0
A veces	0	0
Total	6	100

Fuente: Encuesta, empleados de la cooperativa COODIN

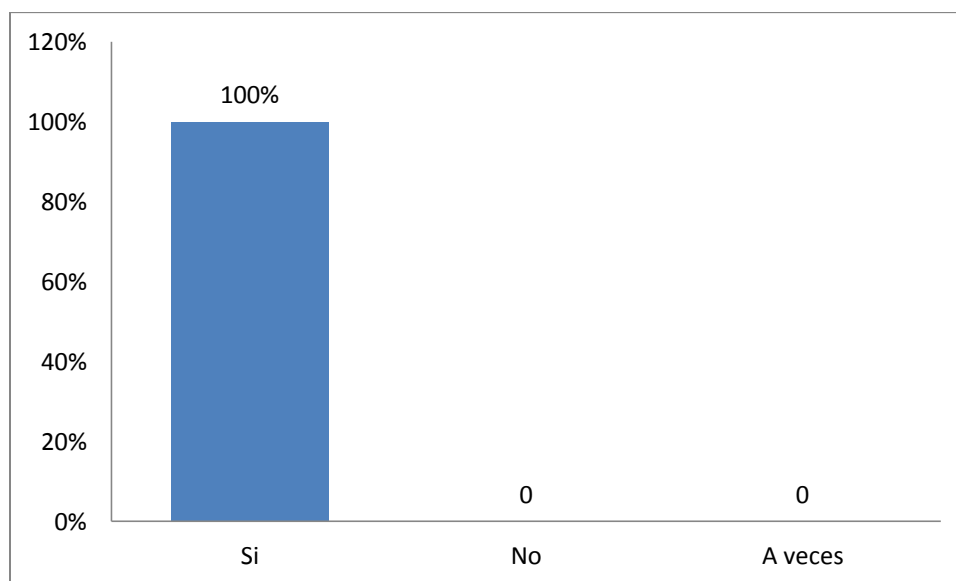


Figura 5. Fomento de igualdad de oportunidades en la cooperativa

Nota: Fuente: Encuesta, empleados de la cooperativa COODIN

En la cooperativa COODIN, no se muestra desigualdad de condiciones, por el contrario, se fomenta la igualdad de oportunidades, la no discriminación en sus contrataciones o la

conciliación de la vida laboral y personal de sus trabajadores. Esto lo afirma el 100% de empleados encuestados.

Tabla 6.

Existencia de un programa o comité de seguridad e higiene en el trabajo

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	100
No	0	0
A veces	0	0
Total	6	100

Fuente: Encuesta, empleados de la cooperativa COODIN

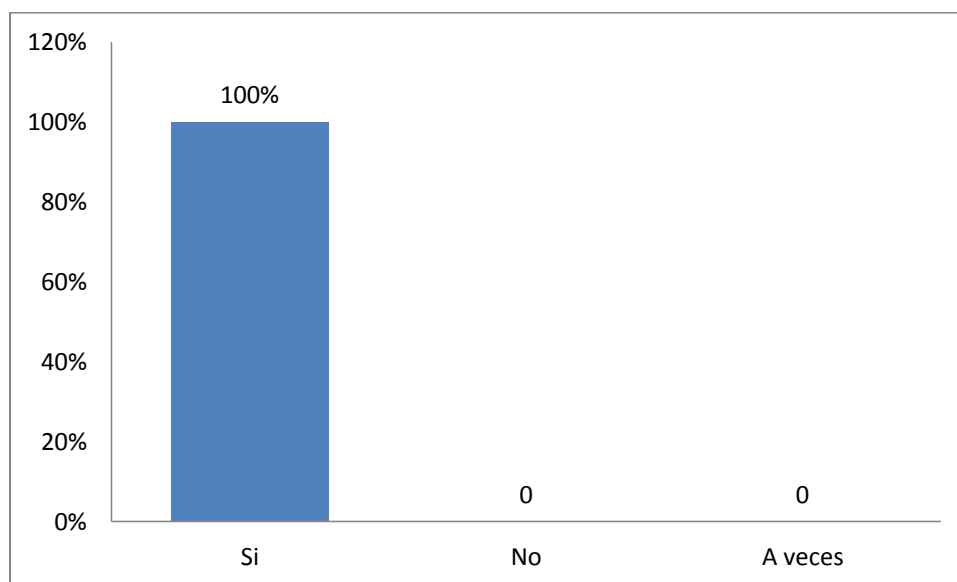


Figura 6. Existencia de un programa o comité de seguridad e higiene en el trabajo.

Nota: Fuente: Encuesta, empleados de la cooperativa COODIN

La cooperativa COODIN, según el 100% de empleados encuestados, si cuenta con un programa de seguridad e higiene en el trabajo, siendo presentado a sus empleados en capacitaciones, al igual que a los asociados de la entidad.

Tabla 7.

Lugar de trabajo debidamente ventilado, iluminado.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	67
No	2	33
A veces	0	0
Total	6	100

Fuente: Encuesta, empleados de la cooperativa COODIN

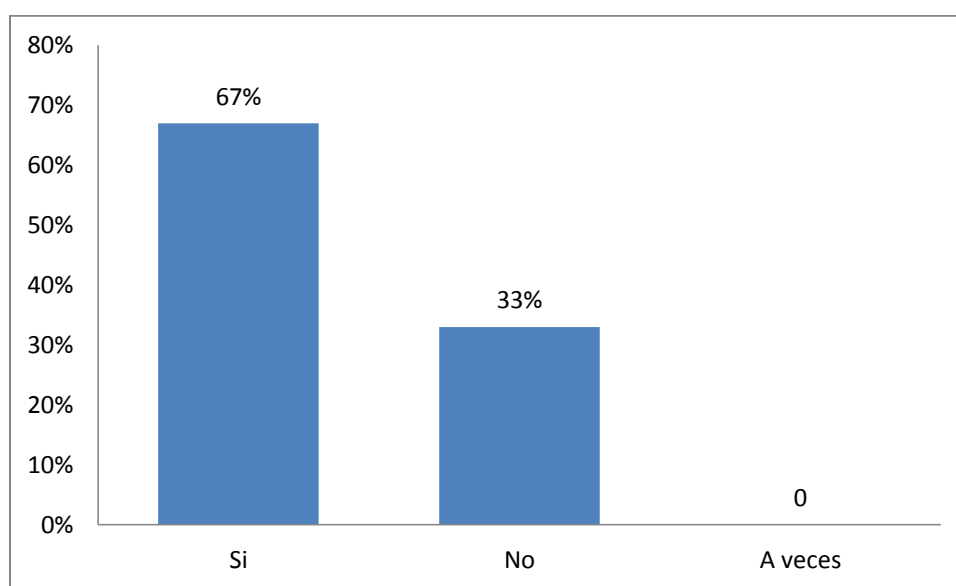


Figura 7. Lugar de trabajo debidamente ventilado, iluminado.

Nota: Fuente: Encuesta, empleados de la cooperativa COODIN

La mayoría de los empleados de la cooperativa afirman en un 67%, que la misma si cuenta con una excelente ventilación, al igual que se encuentra debidamente iluminado y con las instalaciones sanitarias suficientes y limpias. Contrario a ellos, se encuentra el otro 33%, quienes opinan que no les parece que esa sea la correcta ventilación y demás condiciones en las que se laboran en la entidad.

Tabla 8.

Realización de encuestas para conocer el nivel de satisfacción de empleados

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	33
No	3	50
A veces	1	17
Total	6	100

Fuente: Encuesta, empleados de la cooperativa COODIN

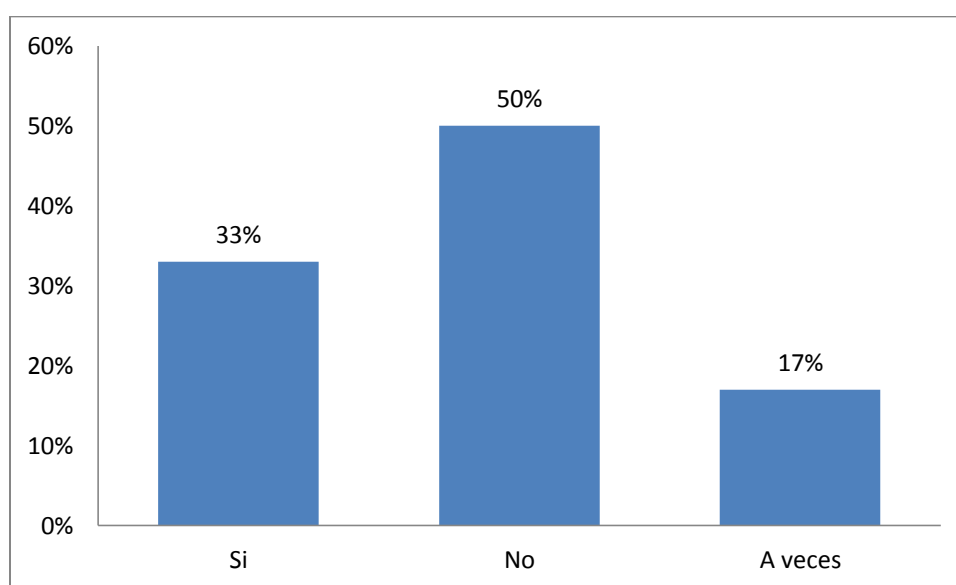


Figura 8. Realización de encuestas para conocer el nivel de satisfacción de empleados.

Nota: Fuente: Encuesta, empleados de la cooperativa COODIN

El 50% de los empleados que laboran en la cooperativa COODIN, comentan que en esta empresa no se realizan encuestas para conocer el nivel de satisfacción de los empleados. El 33% opina que si se desarrollan éstas, además que se aplican planes de mejora dentro de la institución, buscando el progreso de la misma. Un 17% dice que a veces se realizan estas

actividades, que son claves para conocer los puntos de vista y oportunidades o amenazas con las que cuenta la empresa.

Tabla 9.

Salarios justos y equivalentes

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	100
No	0	0
A veces	0	0
Total	6	100

Fuente: Encuesta, empleados de la cooperativa COODIN

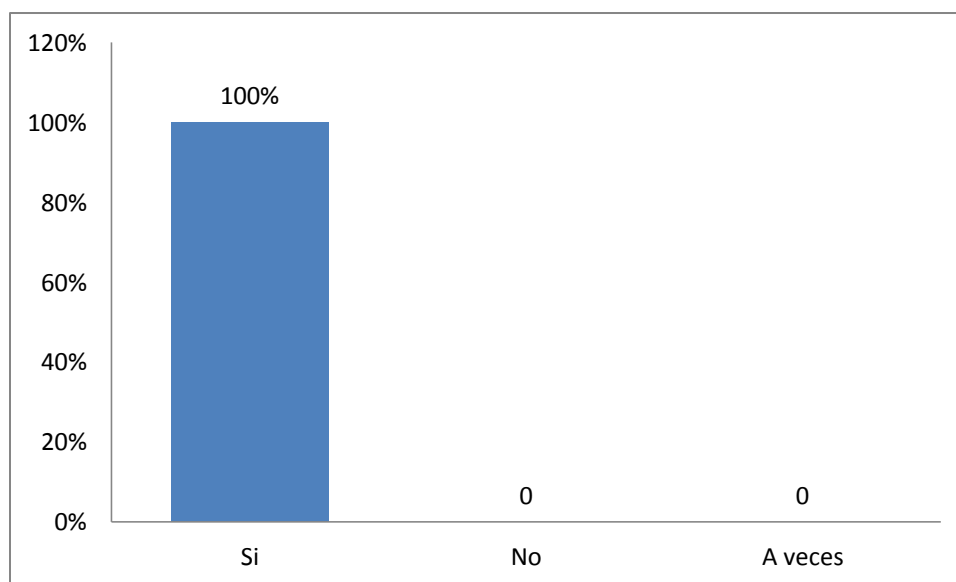


Figura 9. Salarios justos y equivalentes.

Nota: Fuente: Encuesta, empleados de la cooperativa COODIN

Para el 100% de empleados de COODIN, los salarios que éstos reciben por los pagos de sus labores, son justos y equivalentes comparándolos con otras empresas del sector. Por lo tanto, se sienten satisfechos con el sueldo que devengan.

Tabla 10.

Actuación profesional en los procesos de salida de los trabajadores

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	100
No	0	0
A veces	0	0
Total	6	100

Fuente: Encuesta, empleados de la cooperativa COODIN

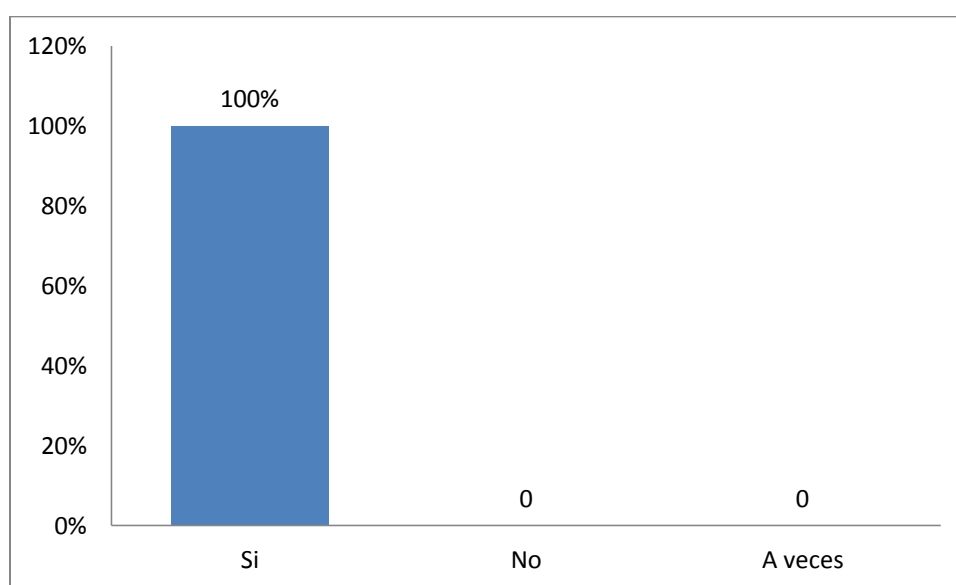


Figura 10. Actuación profesional en los procesos de salida de los trabajadores

Nota: Fuente: Encuesta, empleados de la cooperativa COODIN

La cooperativa COODIN, actúa de manera profesional en los procesos que por motivos de salida de algún trabajador, ya sea involuntaria o voluntaria; esto refleja en la empresa un trato justo con los mismos y de manera legal.

Tabla 11.

Informe anual sobre el medio ambiente

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0
No	6	100
A veces	0	0
Total	6	100

Fuente: Encuesta, empleados de la cooperativa COODIN

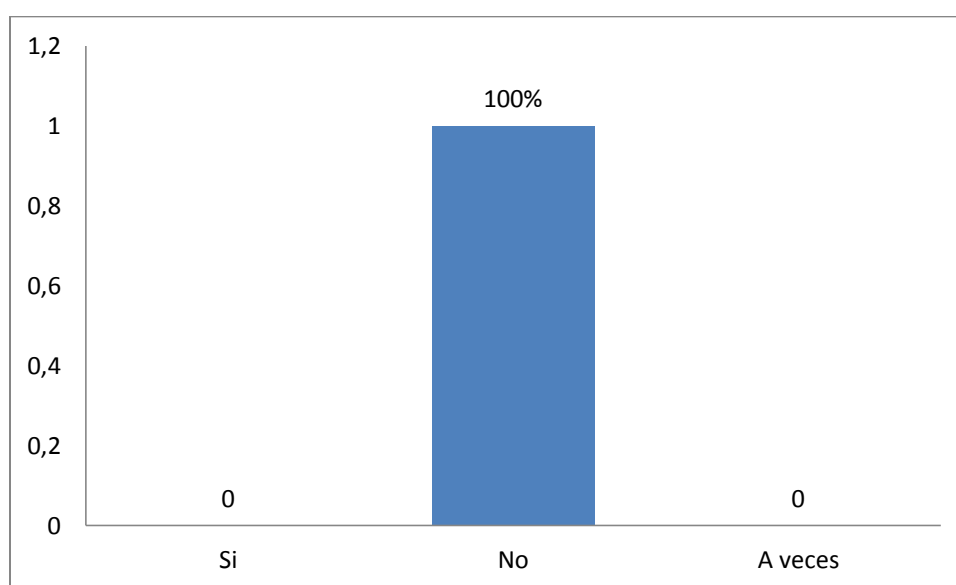


Figura 11. Informe anual sobre el medio ambiente

Nota: Fuente: Encuesta, empleados de la cooperativa COODIN

La cooperativa COODIN, según el 100% de empleados, no realiza un informe anual (público) sobre el medio ambiente. Éste es importante, ya que con él se divulga la información ambiental específica para todos los grupos de interés como los empleados, los clientes y proveedores, que es de gran importancia para los mismos.

Tabla 12.

Existencia de un programa de protección y mejora del medio ambiente

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0
No	6	100
A veces	0	0
Total	6	100

Fuente: Encuesta, empleados de la cooperativa COODIN

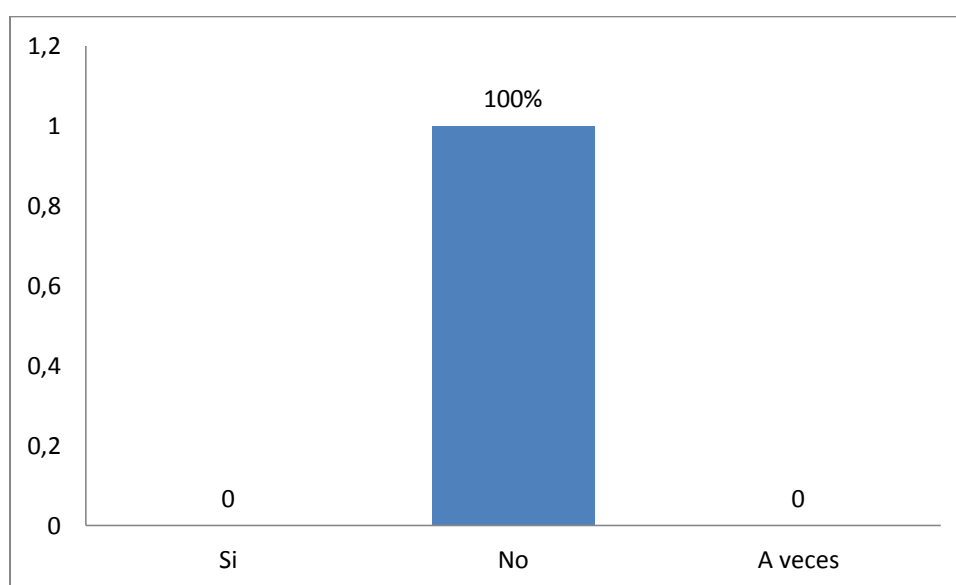


Figura 12. Existencia de un programa de protección y mejora del medio ambiente

Nota: Fuente: Encuesta, empleados de la cooperativa COODIN

En cuanto a programas de protección y mejora del medio ambiente, en relación a su proceso productivo, la cooperativa COODIN, no cuenta con éste, según comenta el 100% de empleados.

Tabla 13.

Promoción del reciclado de insumos y otros productos

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	33
No	4	67
A veces	0	0
Total	6	100

Fuente: Encuesta, empleados de la cooperativa COODIN

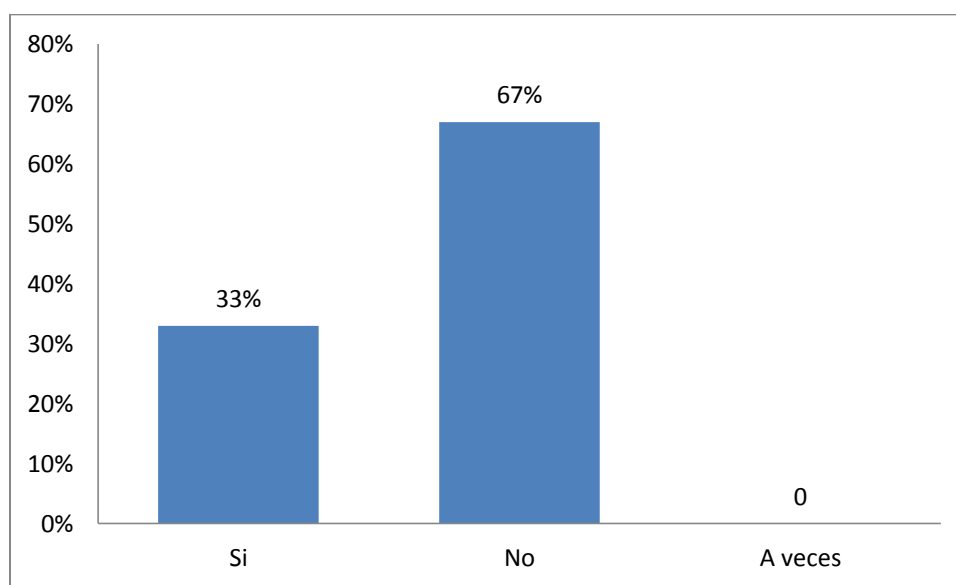


Figura 13. Promoción del reciclado de insumos y otros productos.

Nota: Fuente: Encuesta, empleados de la cooperativa COODIN

Aunque según el 33% de empleados de la cooperativa COODIN, ésta si promociona el reciclado de insumos y otros productos en la institución, no es lo que se espera, pues el 67% que es la mayoría de empleados, opinan lo contrario, aduciendo que no se promueve éste, teniendo en cuenta que en esta entidad existen muchos desechos de papelería entre otros, que pueden ser reutilizables.

Tabla 14.

Promoción del ahorro en el consumo de agua y energía

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	100
No	0	0
A veces	0	0
Total	6	100

Fuente: Encuesta, empleados de la cooperativa COODIN

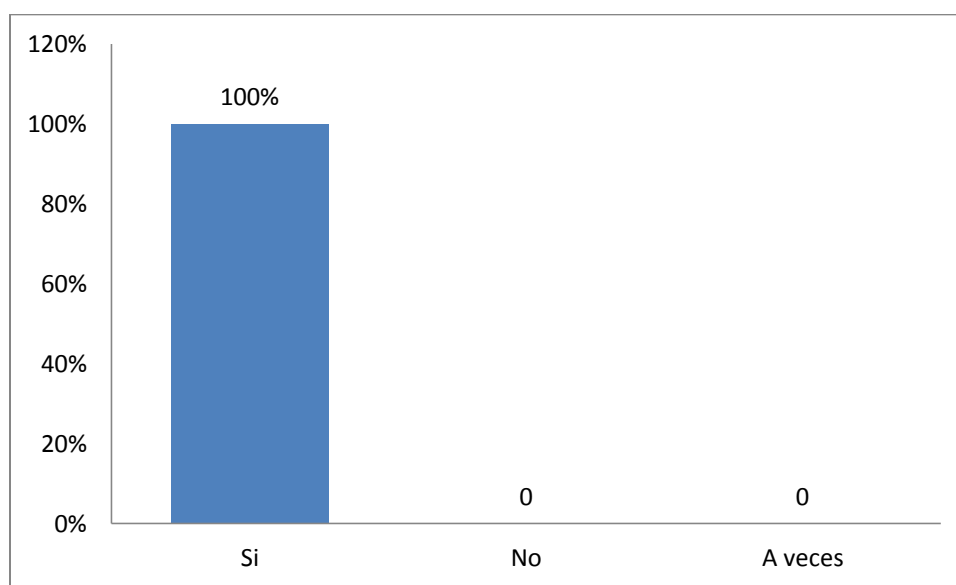


Figura 14. Promoción del ahorro en el consumo de agua y energía.

Nota: Fuente: Encuesta, empleados de la cooperativa COODIN

Según el 100% de los empleados encuestados, la cooperativa COODIN si promueve el ahorro en el consumo de agua y energía, más aún cuando se ha visto la necesidad en el país, desde el momento que se viene presentando la sequía y los cambios climáticos, lo que hace que se promocióne la toma de conciencia desde lo interno de la empresa hasta el sector externo de la misma.

Tabla 15.

Mecanismos legítimos para resolver conflictos con los grupos de interés

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	100
No	0	0
A veces	0	0
Total	6	100

Fuente: Encuesta, empleados de la cooperativa COODIN

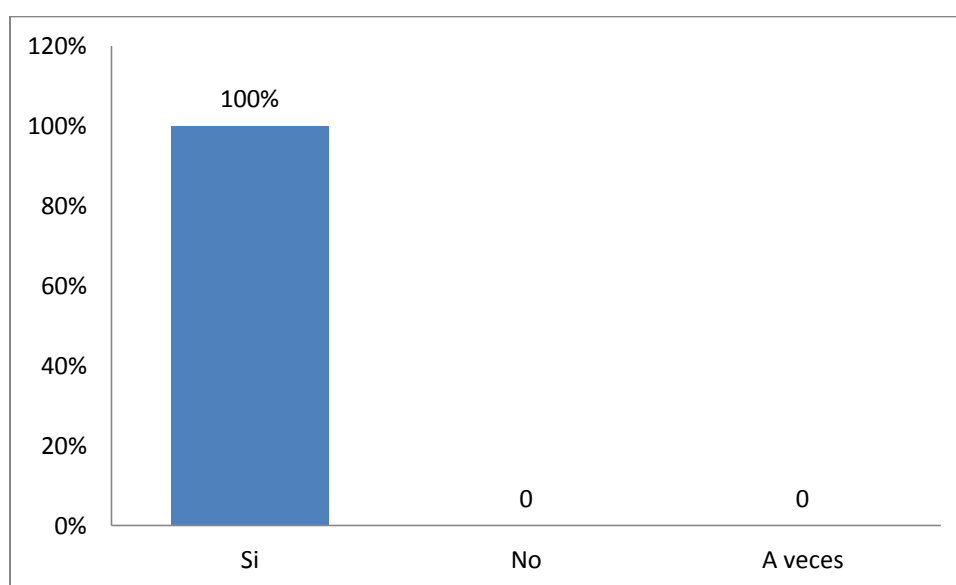


Figura 15. Mecanismos legítimos para resolver conflictos con los grupos de interés.

Nota: Fuente: Encuesta, empleados de la cooperativa COODIN

Al preguntar a los empleados sobre los mecanismos para resolver conflictos con los grupos de interés, el 100% de éstos opinan que los mismos son legítimos y accesibles, toda vez que es una cooperativa es del pueblo y trabaja para el pueblo, y su honestidad y seriedad la han convertido en una entidad acreditada en la región.

Cuadro 16.

Respeto a los derechos fundamentales de trabajo, civiles y políticos

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	100
No	0	0
A veces	0	0
Total	6	100

Fuente: Encuesta, empleados de la cooperativa COODIN

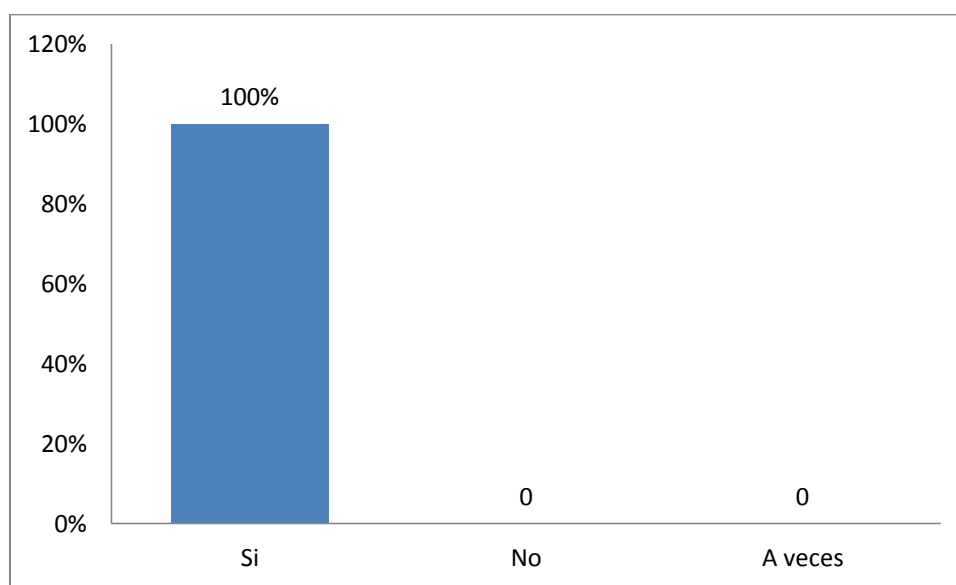


Figura 16. Respeto a los derechos fundamentales de trabajo, civiles y políticos.

Nota: Fuente: Encuesta, empleados de la cooperativa COODIN

Según el 100% de los empleados de la cooperativa COODIN, opinan en un 100%, que en la entidad si se respetan los derechos fundamentales de trabajo, civiles y políticos, ya que se cumple con los pagos de ley, contrataciones, además del respeto hacia desde el empleado hacia el asociado; todo esto demuestra la calidad y eficiencia en los servicios prestados por la institución.

4.1.2 Análisis de la encuesta dirigida a los asociados de la Cooperativa COODIN, del municipio de La Playa

Tabla 17.

Comunicación sobre la calidad de sus servicios, aspectos medioambientales y sociales

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	201	60
No	66	20
A veces	66	20
Total	333	100

Fuente: Encuesta, asociados de la cooperativa COODIN

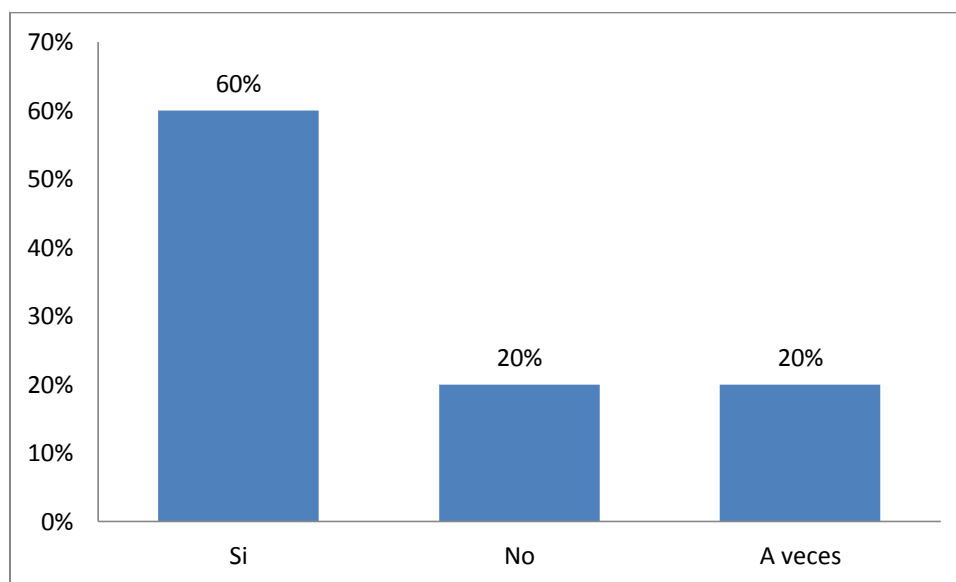


Figura 17. Comunicación sobre la calidad de sus servicios, aspectos medioambientales y sociales

Nota: Fuente: Encuesta, asociados de la cooperativa COODIN

Al proceder a encuestar a los asociados, se les indaga acerca de la comunicación que reciben de la cooperativa en cuanto a los aspectos de la calidad, el servicio, el precio, aspectos

medioambientales y sociales positivos o negativos de sus productos; opinando el 60% que si conocen de la misma por parte de ellos, pues se recibe asesoría a la hora de solicitar los servicios o productos de la entidad.

Un 20% dice que no, y el otro 20% comenta que a veces reciben esta clase de información, pero aun así conocen aspectos de la misma por otros medios.

Tabla 18.

Trabajo por un programa de investigación de sus productos y servicios

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	185	55
No	68	20
A veces	80	25
Total	333	100

Fuente: Encuesta, asociados de la cooperativa COODIN

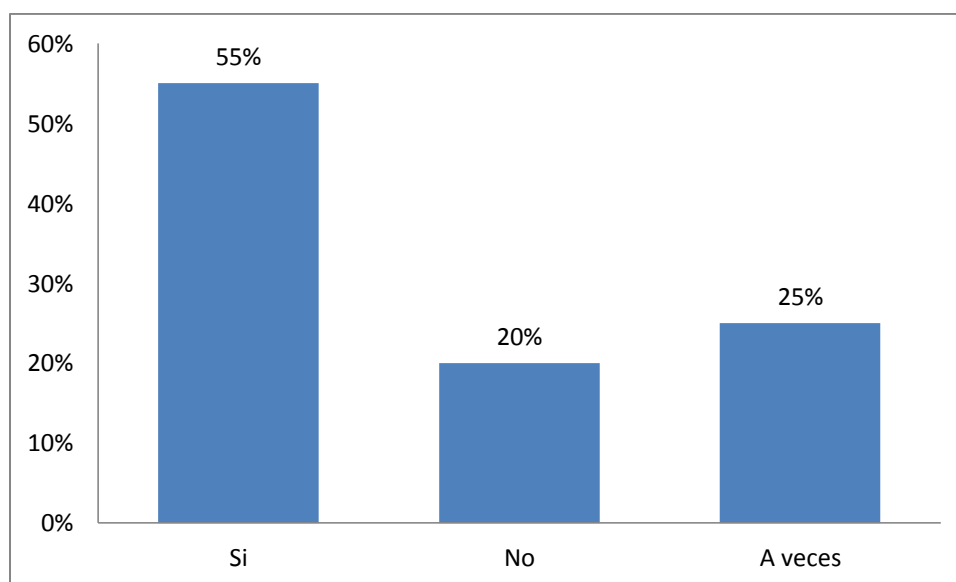


Figura 18. Trabajo por un programa de investigación de sus productos y servicios

Nota: Fuente: Encuesta, asociados de la cooperativa COODIN

Según el 55% de asociados encuestados, la cooperativa COODIN, si trabaja por un programa de investigación acerca de productos y servicios sostenibles, para su futura comercialización, lo que la hace una entidad con más proyección y futuro.

Un 25% comenta que este programa de investigación se realiza a veces, lo que significa que no hay constancia en el mismo. El 20% restante, no conoce de programas de investigación en la cooperativa.

Tabla 19.

Efectos positivos de los productos y servicios de la cooperativa

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	223	67
No	50	15
A veces	60	18
Total	333	100

Fuente: Encuesta, asociados de la cooperativa COODIN

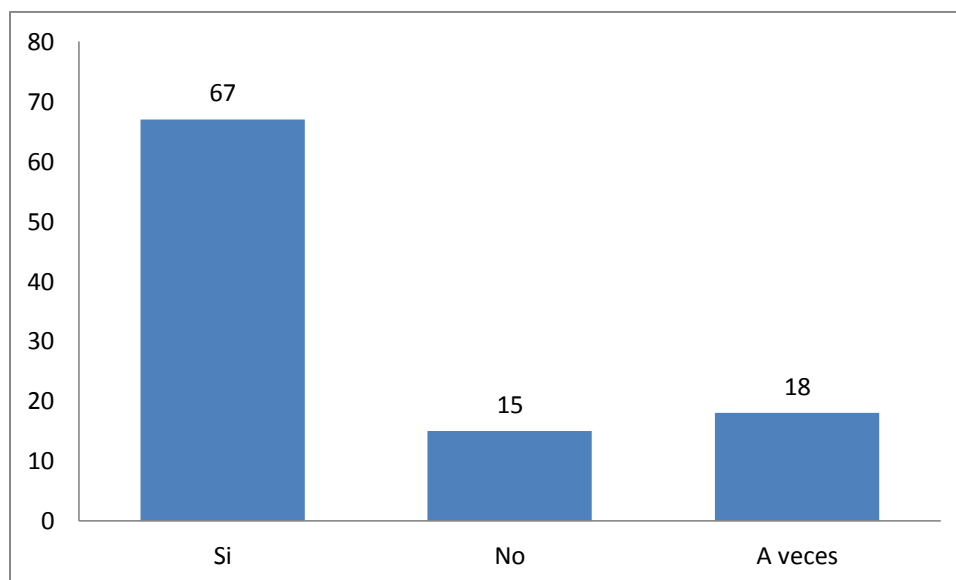


Figura 19. Efectos positivos de los productos y servicios de la cooperativa

Nota: Fuente: Encuesta, asociados de la cooperativa COODIN

Opina el 67% de los asociados encuestados, que en cuanto a los productos y servicios de la cooperativa, si se tienen efectos positivos en el área de la salud, seguridad, medio ambiente y en temas sociales, lo que crea una imagen positiva de la misma. El 18% dice que a veces se tienen efectos positivos en las áreas nombradas, aunque en general lo son, pero específicamente no se tiene claro. Todo lo contrario ocurre con el 15% restante, quienes no han sentido dichos efectos en el trayecto de su vínculo como usuario de la cooperativa.

Tabla 20.

Existencia de una política que muestre el compromiso de servicio con los asociados

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	220	66
No	48	14
A veces	65	20
Total	333	100

Fuente: Encuesta, asociados de la cooperativa COODIN

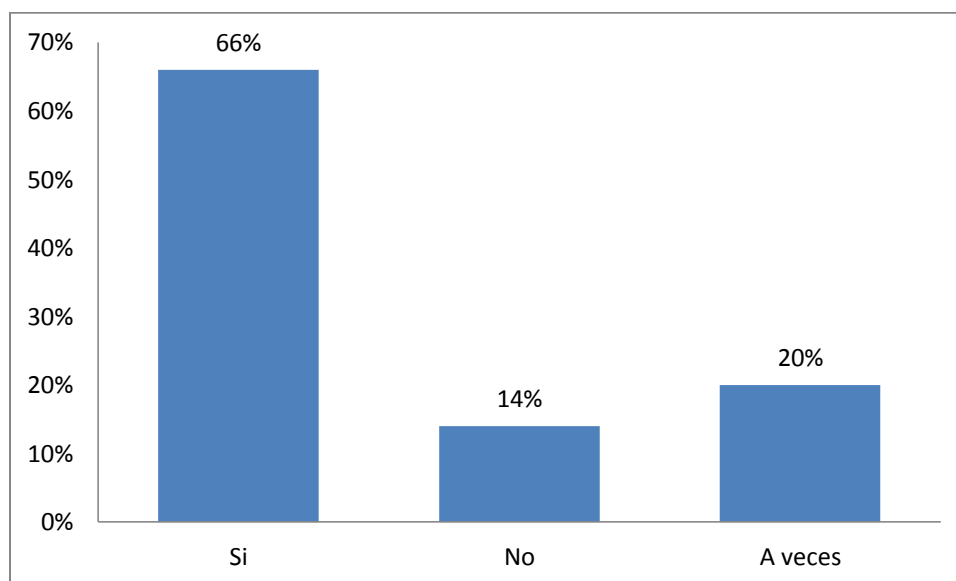


Figura 20. Existencia de una política que muestre el compromiso de servicio con los asociados

Nota: Fuente: Encuesta, asociados de la cooperativa COODIN

Teniendo en cuenta la importancia de que el asociado conozca el compromiso de servicio que se tiene con éstos, la cooperativa cuenta con una política que muestra y explicita el mismo, con el fin que se conozcan y se divulguen por estos mismos acerca de su eficacia y seriedad en los mismos. De ésta tienen conocimiento el 66% de los asociados de la entidad. Para el 20% de los asociados, de esta política se conoce a veces, cuando se solicita. El 14% restante no conoce de la misma.

Tabla 21.

Existencia de un procedimiento formal para conocer la satisfacción de los asociados

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	201	60
No	66	20
A veces	66	20
Total	333	100

Fuente: Encuesta, asociados de la cooperativa COODIN

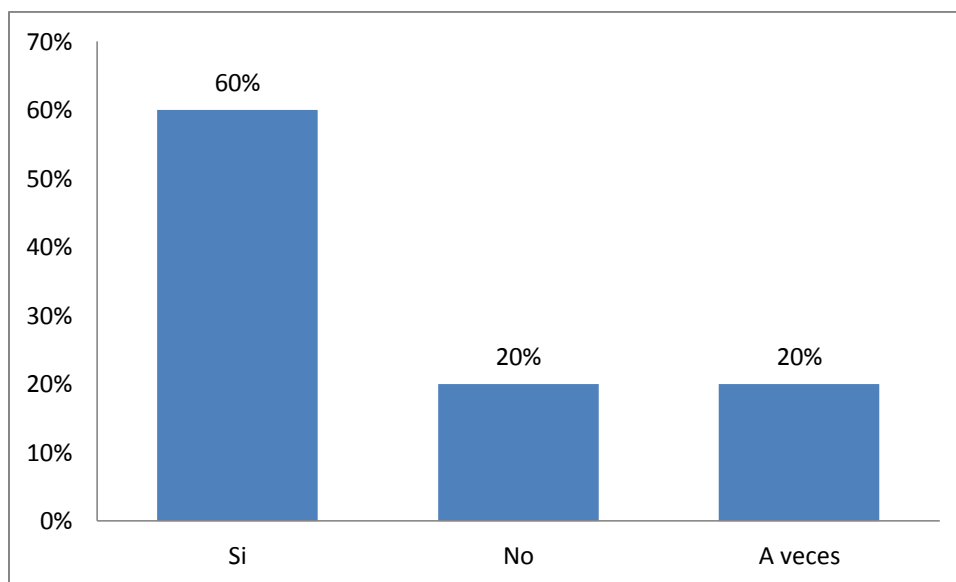


Figura 21. Existencia de un procedimiento formal para conocer la satisfacción de los asociados

Nota: Fuente: Encuesta, asociados de la cooperativa COODIN

Un 80% de asociados opina que si existe en la organización un procedimiento formal para conocer la satisfacción de sus asociados, el cual según éstos, lo han diligenciado mediante encuesta o cuestionario. Otro 20% dice que a veces ha elaborado este tipo de procedimiento, solo lo hace cuando se encuentra con algún asesor. El 20% no conoce de procedimiento formal para conocer su satisfacción.

Tabla 22.

Claridad en la especificación de precios y condiciones financieras

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	185	55
No	40	13
A veces	108	32
Total	333	100

Fuente: Encuesta, asociados de la cooperativa COODIN

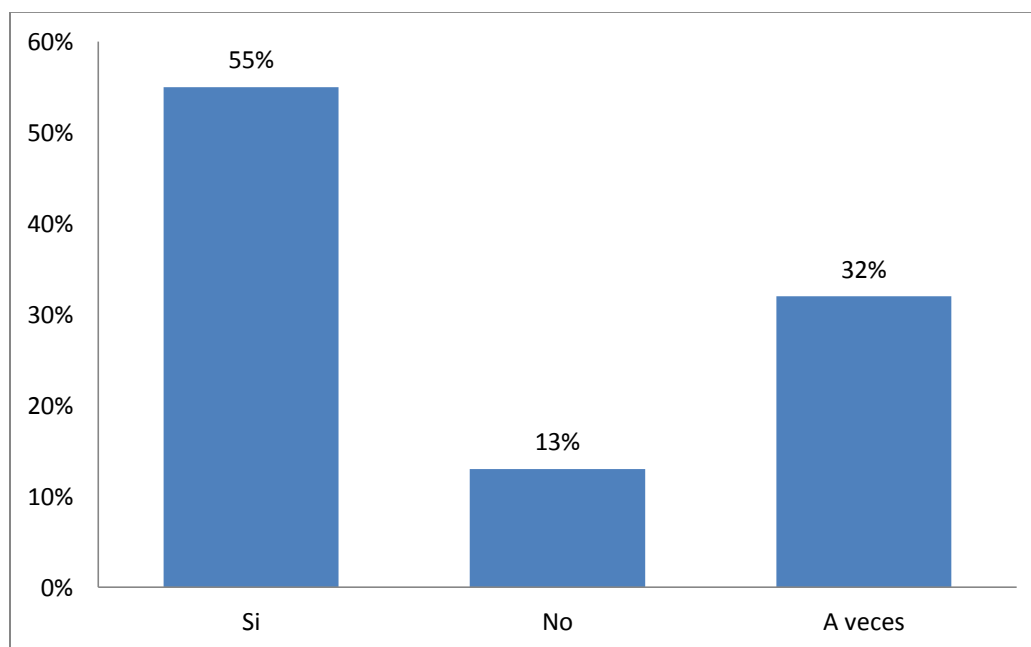


Figura 22. Claridad en la especificación de precios y condiciones financieras

Fuente: Fuente: Encuesta, asociados de la cooperativa COODIN

Según el 55% opina que si existe claridad en las especificaciones, precios y condiciones financieras, las cuales dicen se encuentra claras y coinciden con el producto o servicio que se ofrece. Un 32% comenta que a veces se encuentra claridad en las especificaciones, precios y condiciones financieras en la entidad. Finalmente, el 13% restante, dice que no tiene claridad de las mismas y desconoce de ellas.

Tabla 23.

Existencia de garantías del producto o servicio de forma transparente

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	235	71
No	21	6
A veces	77	23
Total	333	100

Fuente: Encuesta, asociados de la cooperativa COODIN

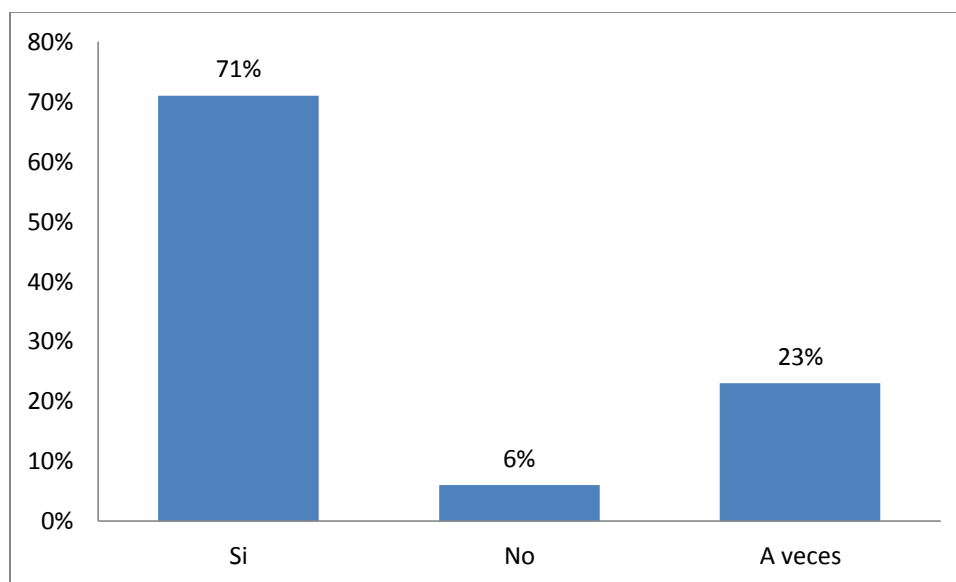


Figura 23. Existencia de garantías del producto o servicio de forma transparente

Nota: Fuente: Encuesta, asociados de la cooperativa COODIN

Según el 71% la cooperativa COODIN, ofrece garantías sobre sus productos o servicios de forma transparente y sin letra “pequeña”, esto muestra en ella la seriedad en la prestación del mismo. Para el 23% de asociados, la cooperativa muestra a veces estas garantías, pues han existido ocasiones que no se les muestran las mismas, aunque no han sido necesarias, ya que el servicio ha sido oportuno. Para el 6% restante no existen garantías del producto o servicio por parte de la cooperativa, de forma transparente.

Tabla 24.

Existencia de un proceso formal de reclamaciones

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	223	67
No	30	9
A veces	80	24
Total	333	100

Fuente: Encuesta, asociados de la cooperativa COODIN

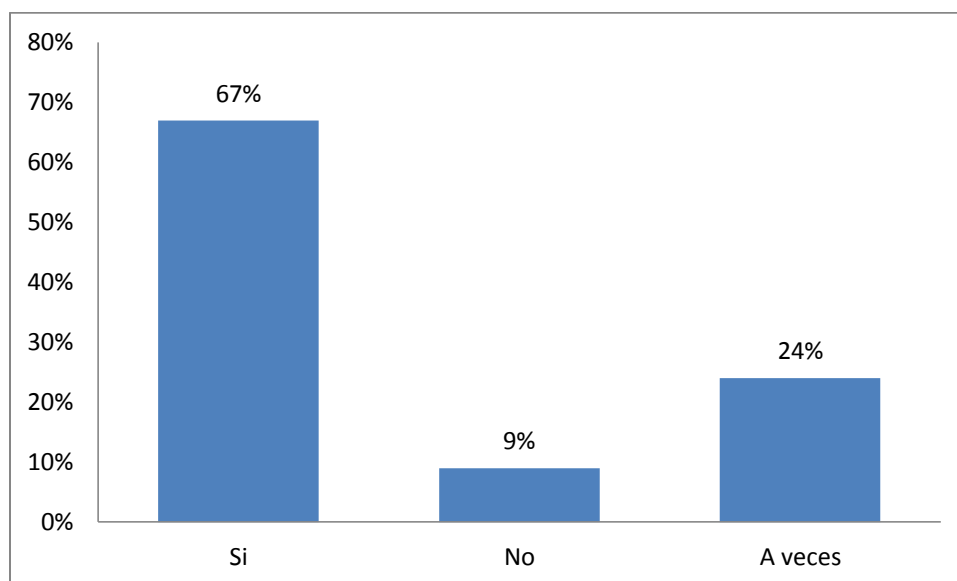


Figura 24. Existencia de un proceso formal de reclamaciones

Nota: Fuente: Encuesta, asociados de la cooperativa COODIN

En cuanto a la existencia en la organización de un proceso formal de reclamaciones ágil, accesible y con la difusión adecuada, opina el 67% que si conocen del mismo. El 24% comenta que a veces se realiza este tipo de proceso formal de reclamaciones. El 9% dice que no existe el mismo.

Tabla 25.

Evaluación a los asociados con base en criterios RSE

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	108	32
No	138	41
A veces	87	26
Total	333	100

Fuente: Encuesta, asociados de la cooperativa COODIN

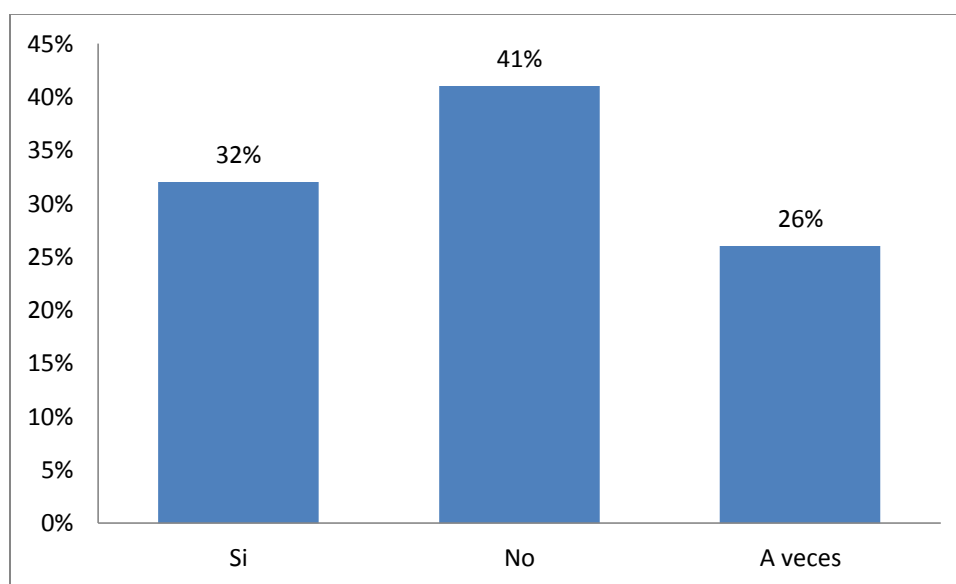


Figura 25. Evaluación a los asociados con base en criterios RSE

Nota: Fuente: Encuesta, asociados de la cooperativa COODIN

El 41% de los asociados vinculados a la cooperativa COODIN, opinan que no han sido encuestados por parte de ésta, en cuanto a criterios relacionados con RSE, por lo que no se

conoce de ello. El 32% de asociados encuestados dicen que si son evaluados con base en criterios de RSE. El 26% restante dice que a veces han sido evaluados, pero no ha sido frecuente la misma.

4.1.3 Análisis de la encuesta dirigida a los proveedores de la Cooperativa COODIN, del municipio de La Playa

Tabla 26.

Conocimiento del significado de RSE

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	53
No	7	47
A veces	0	0
Total	15	100

Fuente: Encuesta, proveedores de la cooperativa COODIN

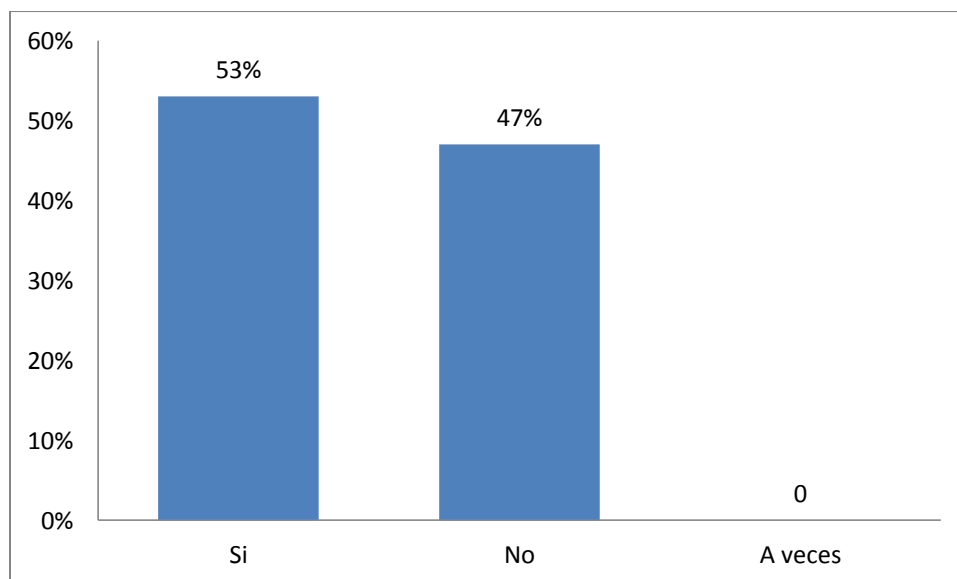


Figura 26. Conocimiento del significado de RSE

Nota: Fuente: Encuesta, proveedores de la cooperativa COODIN

Dirigiéndose a los proveedores, se les indaga en cuanto al conocimiento que ellos tienen sobre Responsabilidad Social Empresarial (RSE), del total de ellos, el 53% dice si saber de su significado y lo importante que es para una empresa. El 47% restante, no conoce del tema, y de su necesidad en el medio.

Tabla 27.

Influencia como proveedor en la manera como una empresa es socialmente responsable

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	80
No	1	7
A veces	2	13
Total	15	100

Fuente: Encuesta, proveedores de la cooperativa COODIN

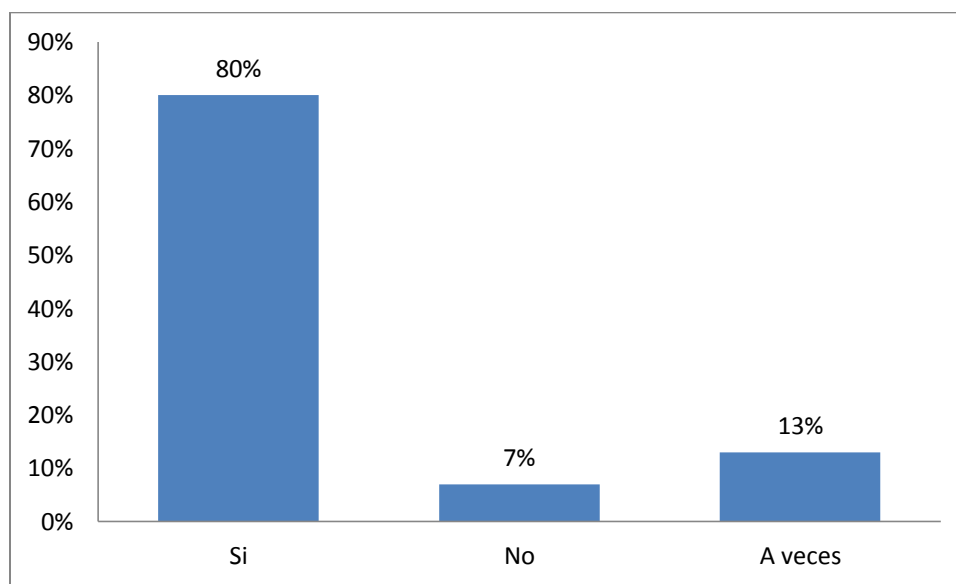


Figura 27. Influencia como proveedor en la manera como una empresa es socialmente responsable

Nota: Fuente: Encuesta, proveedores de la cooperativa COODIN

La gran mayoría de los proveedores, 80%, opinan que dentro de su vínculo con la empresa, si pueden influir en la manera como una empresa es socialmente responsable; aunque muchos de ellos no conocen del tema, piensan que se debe incentivar a las empresas en cuanto a programas medioambientales se refiere. El 13% comenta que a veces si se puede influir como proveedor en la responsabilidad social de la empresa, pues existen formas en las que éstos pueden llevar un mensaje a la cooperativa de protección y mejora del medio ambiente, como el reciclado o en la solicitud de un informe que muestre su formación ambiental a todos los grupos de interés. Para el 7% restante no se puede influir en la institución en temas como éstos.

Tabla 28.

Buen trato recibido por parte de los funcionarios de la cooperativa

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	87
No	0	0
A veces	2	13
Total	15	100

Fuente: Encuesta, proveedores de la cooperativa COODIN

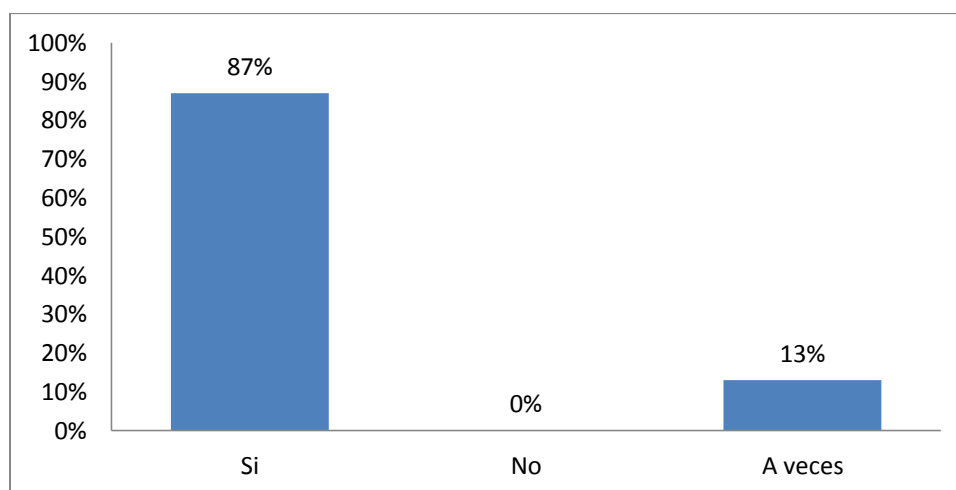


Figura 28. Buen trato recibido por parte de los funcionarios de la cooperativa

Nota: Fuente: Encuesta, proveedores de la cooperativa COODIN

El 87% de los proveedores encuestados opinan que si reciben buen trato por parte de los funcionarios de la empresa, lo que ha hecho que su vínculo comercial se mantenga más, toda vez que de ello también depende la permanencia como proveedor en la empresa.

El 13% opina que a veces se recibe buen trato, pues no han faltado inconvenientes, aunque no han sido de gran importancia.

Tabla 29.

Conocimiento de la empresa adquirido por parte de directos o empleados

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	67
No	0	0
A veces	5	33
Total	15	100

Fuente: Encuesta, proveedores de la cooperativa COODIN

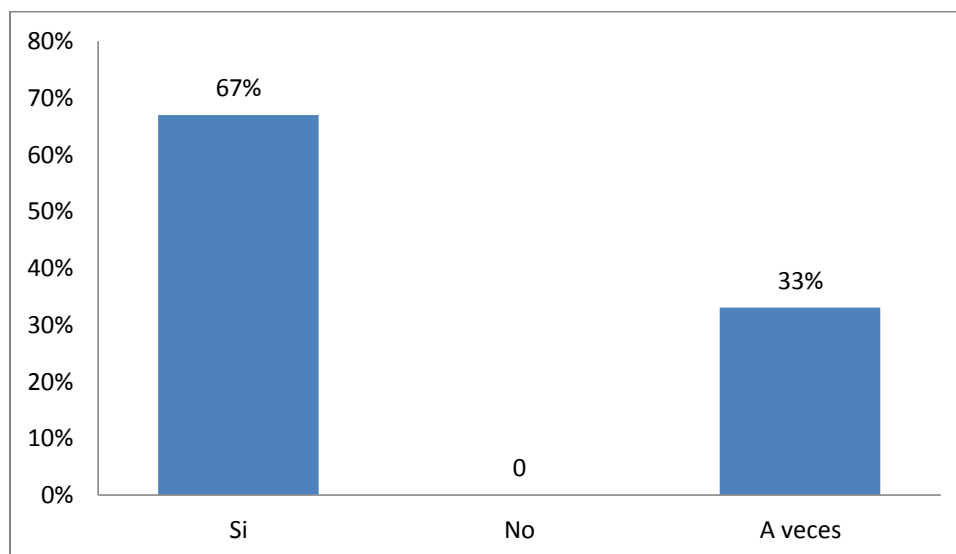


Figura 29. Conocimiento de la empresa adquirido por parte de directos o empleados

Nota: Fuente: Encuesta, proveedores de la cooperativa COODIN

El 67% afirma que si ha recibido información por parte de los directivos o empleados de la cooperativa COODIN, para la obtención del conocimiento que se tiene de la misma. El otro 33% a veces ha recibido información por parte de estas personas, alguna de personas cercanas a la empresa.

Tabla 30.

Contribución a la competitividad y sostenibilidad de la empresa

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	80
No	0	0
A veces	3	20
Total	15	100

Fuente: Encuesta, proveedores de la cooperativa COODIN

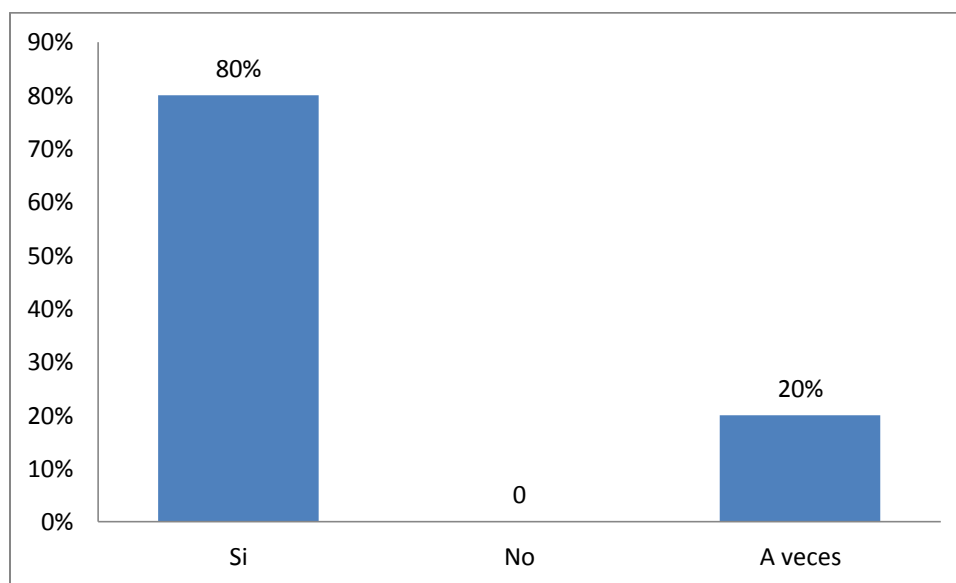


Figura 30. Contribución a la competitividad y sostenibilidad de la empresa

Nota: Fuente: Encuesta, proveedores de la cooperativa COODIN

El 80% de los proveedores encuestados opinan que de una u otra forma, han contribuido a la competitividad y sostenibilidad de la empresa. El 20% restante a veces lo ha hecho, de manera esporádica.

Tabla 31.

Reflejo de las relaciones comerciales en respeto y transparencia

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	100
No	0	0
A veces	0	0
Total	15	100

Fuente: Encuesta, proveedores de la cooperativa COODIN

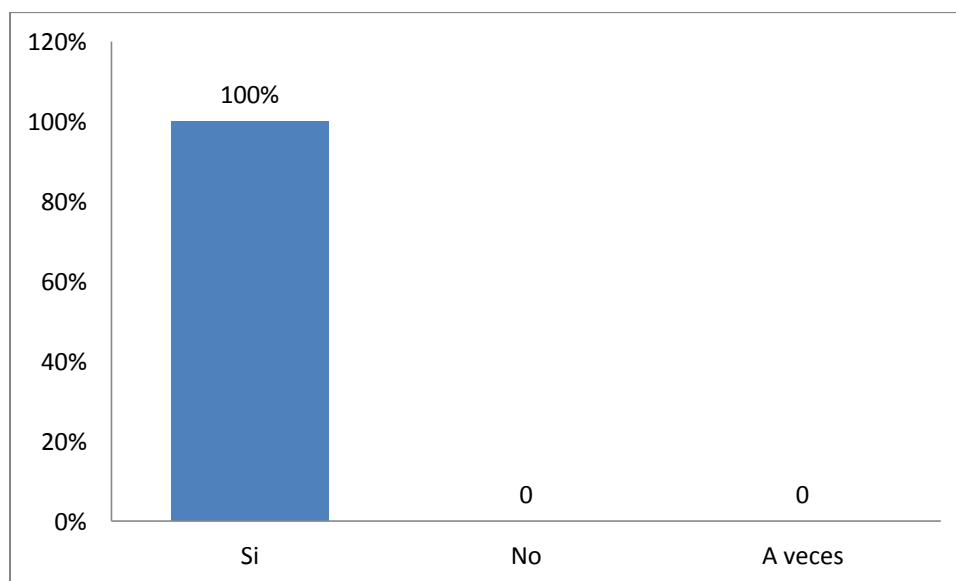


Figura 31. Reflejo de las relaciones comerciales en respeto y transparencia

Nota: Fuente: Encuesta, proveedores de la cooperativa COODIN

El 100% de los proveedores encuestados afirman que si ven reflejadas las relaciones comerciales de la empresa en respeto y transparencia, teniendo en cuenta que es una cooperativa seria y responsable.

Tabla 32.

Cumplimiento por las dos partes en cuanto a políticas de compra

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	93
No	0	0
A veces	1	7
Total	15	100

Fuente: Encuesta, proveedores de la cooperativa COODIN

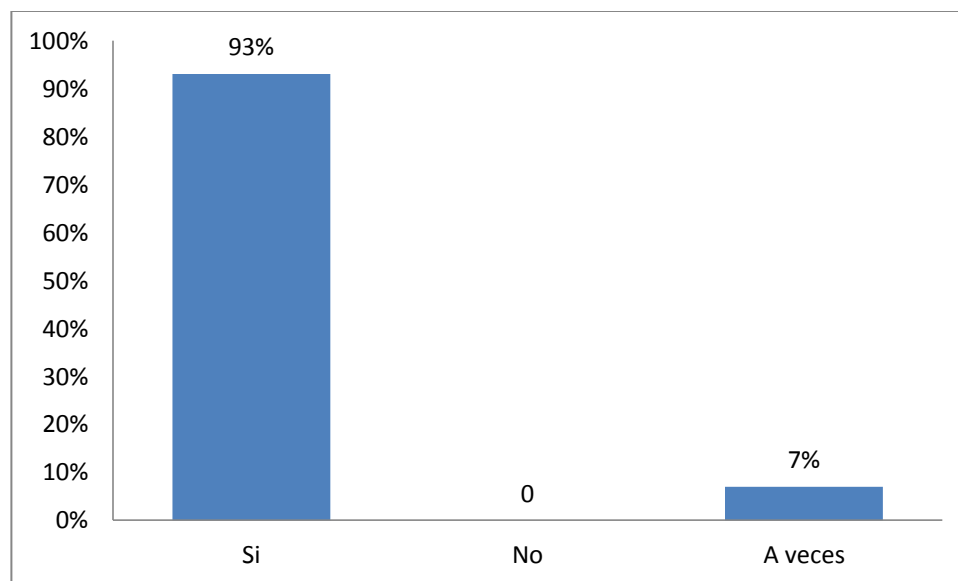


Figura 32. Cumplimiento por las dos partes en cuanto a políticas de compra.

Nota: Fuente: Encuesta, proveedores de la cooperativa COODIN

La gran mayoría en un 93% de proveedores encuestados, opinan que si se da cumplimiento por las dos partes, en lo que tiene que ver con las políticas de compra, lo que genera credibilidad de ambos. Tan solo el 7% opina que a veces, pues se han presentado atrasos en las entregas de mercancía y otras en los pagos.

Diagnóstico. Luego de aplicado el instrumento, en este caso la encuesta, a los diferentes grupos de interés que interrelacionan con la cooperativa COODIN, como lo fueron empleados, asociados y proveedores, se conocieron los diferentes puntos de vista de estos grupos de interés en lo relacionado con la empresa.

Los empleados de la cooperativa tienen un bajo conocimiento de responsabilidad social empresarial, a su vez los mismos no son exigidos a la hora de ser contratados por la entidad, toda vez que la misma no ha tenido muy en cuenta el tema dentro de su programa, no teniendo en cuenta éste en su organigrama, el cual no especifica la persona o departamento encargado de la RSE.

Cabe destacar por parte de la empresa, el tener en cuenta a sus empleados a la hora de tomar decisiones o eventos de la cooperativa, lo cual hace que éstos sientan un mayor aprecio y mejor clima laboral, lo cual es demostrado en el fomento de la igualdad de oportunidades que los trabajadores sienten de parte de la entidad. A esto se le suma, la existencia de un programa de seguridad e higiene del trabajo, con el fin de fomentar el buen ambiente y condiciones laborales. Toda esta responsabilidad que se tiene con los empleados en cuanto a salarios, igualdad de oportunidades, comodidad en sus puestos de trabajo; aspectos que hacen que éstos trabajen en un

excelente clima laboral. Sin embargo, no se cuenta con informes que divulguen el estado de la empresa en su medio ambiente, al igual que un programa de protección y mejora en relación a su proceso productivo; lo que debe alertarlos, toda vez que el cuidado y la protección en el mismo, debe ser primordial para el ser humano, y las empresas deben preocuparse por incentivar al cuidado de éste.

En cuanto a sus asociados, vienen mostrando satisfacción en cuanto al servicio y producto adquirido en la cooperativa, la cual comunica los aspectos que a ella comprende como son la calidad, el servicio, precio, entre otros, que interesan a sus clientes, y para quienes tienen efectos positivos en las distintas áreas, que suplen a la cooperativa y sus grupos de interés.

Igualmente, la empresa cuenta con una política de compromiso en el servicio hacia sus asociados, la cual éstos conocen en el momento de recibir capacitaciones o asesorías por parte de los funcionarios de la cooperativa. Así mismo, para los asociados una de los aspectos que hacen de la cooperativa una entidad seria y responsable, es la claridad en la especificación de precios y condiciones financieras, de lo cual son cumplidores en todo el proceso de financiación de cartera o de créditos solicitados; esto genera garantía del producto o servicio recibido en forma transparente

Cabe destacar que para los asociados, la empresa debe mejorar en la evaluación en RSE que se realiza, la cual no se desarrolla frecuentemente, o en muchos casos no se ha realizado; aunque algunos si conocen de ésta, la mayoría no, por lo que necesitan más asesoría y entendimiento para poder aportar en la empresa.

Otro grupo de interés con el cual interrelaciona la cooperativa COODIN, son los proveedores, de los cuales también se logró obtener su punto de vista. Para estos el conocimiento sobre responsabilidad social empresarial es un poco escaso, a pesar que tienen nociones, algunos de ellos no tienen claridad sobre lo que significa. Aun así, ellos creen que como vínculo comercial con la entidad, si pueden influir en que ésta cumpla como una empresa socialmente responsable, ya que dentro de sus políticas de compra se encuentra el cumplimiento que se da por ambas partes, lo que la hace seria en sus compromisos, viendo reflejada las relaciones comerciales en respeto y transparencia.

4.1.4 Identificación de la capacidad normativa, operacional, económica, social y ambiental.

Capacidad Normativa. 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 Corporativa 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.

Para el caso de la cooperativa COODIN, se encuentra dentro de aquellas cooperativas de ahorro y crédito que ejercen la actividad únicamente con sus asociados, son vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria. A su vez, en cuanto a su normatividad, esta clase de cooperativas están basadas en la Ley 454 de agosto 4 de 1998 Por la cual se determina el marco

conceptual que regula la economía solidaria, se transforma el Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas en el Departamento Administrativo Nacional de la Economía Solidaria, se crea la Superintendencia de la Economía Solidaria, el Fondo de Garantías para las Cooperativas Financieras y de Ahorro y Crédito, se dictan normas sobre la actividad financiera de las entidades de naturaleza cooperativa y se expiden otras disposiciones.

Capacidad Operacional. En cuanto a la capacidad operacional dada en la Cooperativa COODIN, se muestran mejoras a su estructura física, igualmente un adelanto tecnológico, debido a que es una empresa de prestación de servicios, por lo cual el material humano es el más importante en estos casos; aun así, se debe actualizar en tecnología para poder brindar un mejor servicio a sus asociados y comunidad en general. Cabe destacar la importancia del capital humano en este aspecto, teniendo en cuenta que sus empleados son capacitados para brindar un mejor servicio y el buen uso de los equipos que allí se utilizan.

Capacidad Económica. En cuanto a la capacidad económica de la cooperativa, se tuvo conocimiento que es una entidad que genera rentabilidad.

Sistema de remuneración a trabajadores. En cuanto a la remuneración dada a los trabajadores de la cooperativa, y según información suministrada, ésta va de acuerdo al cargo que vienen desempeñando. Aun así cabe destacar que estos salarios son los justos y equivalentes, con respecto a otras entidades.

Capacidad Social. La capacidad social de la cooperativa COODIN, es notable y de mejoramiento, ya que su objetivo es el brindar un excelente servicio, además de la venta de sus

productos. Esta entidad es reconocida por la importancia de sus servicios en el medio donde opera, toda vez que es la única en el municipio, haciendo que su relación social y la integración con sus asociados y proveedores, creen un ambiente ameno y agradable. Uno de los beneficios principales de la empresa 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.

Capacidad Ambiental. En cuanto a la capacidad ambiental, es de destacar que la Cooperativa COODIN, no realiza programas concernientes a este factor, la manera en que se integra es en la protección y promoción de campañas en promoviendo el ahorro en el consumo de agua y energía.

4.2 Grupos de interés que interactúan con la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COODIN”

4.2.1 Prácticas de responsabilidad social empresarial con cada grupo de interés (colaboradores, asociados y proveedores). Con el fin de relacionar las prácticas de responsabilidad, se identifican los grupos de interés que interactúan con la Cooperativa COODIN, se realizó la siguiente matriz axiológica, con el fin de conocer así los valores corporativos que se llevan a cabo alrededor de éstos. Los grupos de interés tenidos en cuenta para ésta son: empleados, asociados y proveedores, a quienes se les aplicó la encuesta. Los otros grupos de interés como, comunidad, gobierno y medio ambiente, se tendrán en cuenta pero no se evaluarán en ésta, toda vez que no se tienen respuestas directas de los mismos.

Tabla 33.

Matriz axiológica.

Grupo de referencia	Asociados	Proveedores	Colaboradores
Responsabilidad Social	X	X	X
Trabajo en Equipo		X	X
Sentido de Pertenencia		X	X
Calidad del producto		X	X
Respeto al medio ambiente	X	X	X
Respeto	X	X	X
Ética Profesional		X	X
Responsabilidad	X	X	X
Transparencia		X	X
Lealtad	X	X	X
Equidad		X	X

Fuente: (Uribe, 2005).

De esta manera, se determina la relación que existe entre aquellos estamentos relacionados con la cooperativa COODIN y los diferentes valores corporativos que deben implementarse para lograr eficaces resultados desde el punto de vista ético.

4.2.1.1 Prácticas de responsabilidad social ejecutadas con los grupos de interés. A

continuación se relacionan, las prácticas de responsabilidad social empresarial que se llevan a cabo con los grupos de interés que interactúan con la Cooperativa COODIN, del municipio de La Playa, N.S.

Responsabilidad social empresarial con los empleados. Con respecto a estas prácticas encontramos las siguientes:

Fácil acceso para la participación del personal

Mantienen la equidad de géneros en la organización.

Salarios justos y equivalentes

Garantizan un ambiente seguro y saludable

Existe comunicación de código de principios y valores de la cooperativa.

Responsabilidad social empresarial con los proveedores. Establecen plazos de pagos razonables.

Políticas de precios justos.

Responsabilidad social empresarial con los asociados. Vela por el cumplimiento de los derechos que tienen los asociados, de acuerdo al compromiso explícito dentro de la política de la cooperativa.

Garantía en la calidad de los servicios y productos ofrecidos.

Crean un procedimiento formal para conocer la satisfacción de sus asociados.

Responsabilidad social empresarial con la comunidad. Genera empleo y desde ahí apoyo a la familia y desarrollo social.

Se orientan las acciones y las políticas de la cooperativa, identificando las necesidades y expectativas de los asociados y comunidad, para satisfacción de los mismos.

Responsabilidad social empresarial con el medio ambiente. Uso eficiente de los residuos sólidos y similares dentro de la cooperativa.

Se promueve el ahorro en el consumo de agua y energía.

4.2.2 Cuadro comparativo de las prácticas ejecutadas por los grupos de interés que interrelacionan con la cooperativa

En este cuadro se dan a conocer los grupos de interés con los que interrelaciona la cooperativa COODIN, del municipio de La Playa, N.S., al igual que las prácticas ejecutadas por ésta.

Tabla 34.

Grupos de interés que interactúan con la cooperativa COODIN.

EMPRESA	GRUPOS DE INTERÉS					
	Colaboradores	Estado	Sociedad	Proveedores	Asociados	Medio Ambiente
Cooperativa COODIN	Basa sus políticas en las buenas relaciones interpersonales, en el respeto, la confianza y protección del empleado. Salario justo y equivalente Prestaciones Sociales	Pago de tributos o impuestos.	Prestación de un servicio abierto para toda la comunidad de una manera seria y responsable	Cumplimiento de las políticas de compra	Garantía en el servicio y productos ofrecidos. Políticas de compromiso del servicio.	Tratamiento adecuado de desechos. Campañas de ahorro en el consumo de agua y energía

Fuente: Autores del proyecto.

4.3 Esquema de aporte al desarrollo social, mediante el análisis de factores que vinculan el quehacer de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COODIN”

La Responsabilidad Social Empresarial, RSE, es el aporte consciente y voluntario de la organización hacia el entorno en el que se desempeña, con el fin de promover su desarrollo social, económico y ambiental. Una empresa socialmente responsable es aquella que dentro de su plan estratégico asume una posición activa en la búsqueda por el bienestar de todos los involucrados con su actividad económica y de la sociedad en general.

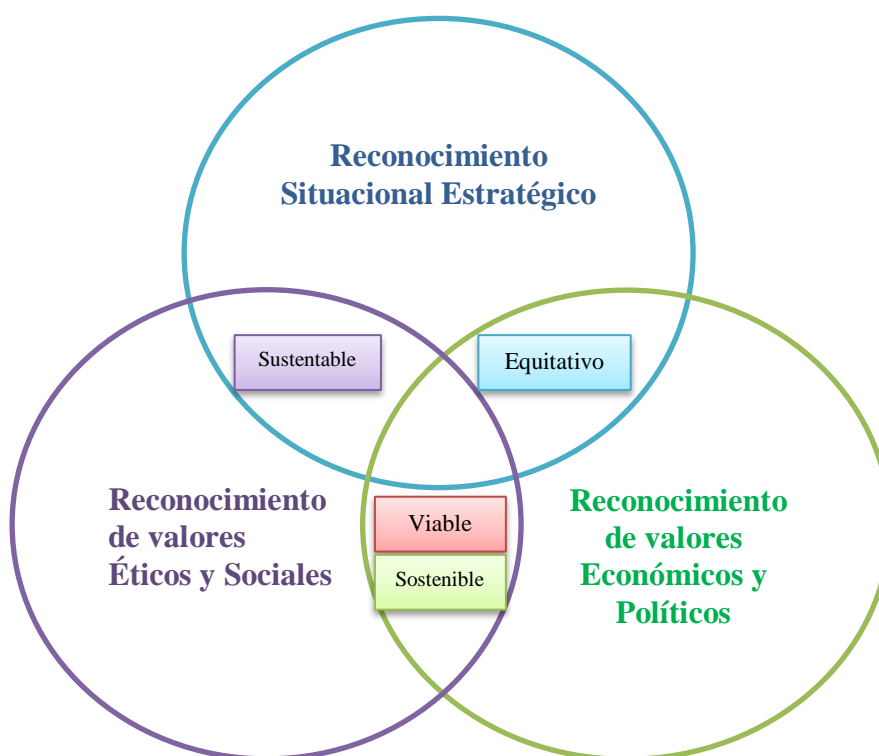


Figura 33. Esquema de aporte al desarrollo social, económico y ambiental.

Nota: Fuente: Autores del proyecto.

Con el fin de ejecutar el esquema expuesto, se debe tener en cuenta las siguientes etapas:

Etapa I: Reconocimiento situacional estratégico. Con éste se realiza un recuento a la historia estratégica de la Cooperativa COODIN, del municipio de La Playa, N.S., donde se tenga en cuenta el tiempo de funcionamiento de la misma, las actividades realizadas y los logros obtenidos.

Etapa II: Reconocimiento de Valores Éticos y Sociales. En esta etapa se hará una revisión y reconocimiento de los valores que mediante la práctica, se han plasmado en los servicios y productos ofrecidos por la Cooperativa COODIN, ellos son:

Valores éticos. Honestidad, responsabilidad, lealtad, justicia social, transparencia, compromiso, equidad.

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

Etapa III: Reconocimiento de Valores Económicos y Políticos. Con el fin de hacer un reconocimiento a los valores económicos y políticos en la Cooperativa COODIN, se tendrán en cuenta los siguientes:

Valores económicos. Servicio, trabajo, eficiencia, calidad, rentabilidad.

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

Reconocimiento de las Debilidades de la Cooperativa COODIN. Con el fin de conocer las debilidades, se agrega esta etapa, de allí se tendrán en cuenta para mejorar las fallas que la entidad pueda estar cometiendo.

Poco conocimiento de la RSE en los puestos de trabajo

Políticas escrita y pública de compromiso con RSE

Falta de información ambiental específica para los grupos de interés

Programa de reciclado de insumos y otros productos

Luego de ser analizados e identificadas las debilidades que presenta la Cooperativa COODIN, se deberá propender por ubicar cada uno de ellos, buscando así la solución a los más importantes y prioritarios, lo cual deberá ser de manera que contribuya al mejoramiento en la calidad de vida desde sus empleados hasta la comunidad en general, buscando así el bienestar de la sociedad y de todos sus grupos de interés.

4.4 Plan de responsabilidad social para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COODIN”

A pesar de operar en un medio cuya huella ambiental es menor que en otras, la Cooperativa COODIN del municipio de La Playa, reconoce el impacto ambiental de sus operaciones, y lo traduce en un compromiso permanente de identificar mejores prácticas para prevenir, eliminar, disminuir o compensar los impactos que se derivan de todas las áreas del negocio. Las medidas de manejo ambiental que se presentan en este plan, se preparan con el fin

de mantener las condiciones ambientales del área de influencia donde opera la Cooperativa COODIN, del municipio de La Playa, N.S.

PROPUESTA AMBIENTAL Y SOCIAL COODIN
<p>OBJETIVOS.</p> <p>Asumir el compromiso de trabajar en RSE, para que la cooperativa COODIN se sume al trabajo regional en la protección del medio ambiente.</p> <p>Difundir e incidir el desarrollo de la RSE como una actividad más en su lucha por el medio ambiente.</p> <p>Implementar actividades que permitan educar, capacitar y difundir los beneficios de la RSE.</p> <p>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.</p>
<p>RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD.</p> <p>El responsable del plan de manejo ambiental, será la Cooperativa COODIN, del municipio de La Playa, Norte de Santander.</p>
<p>PROPUESTA AMBIENTAL Y SOCIAL</p> <p>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.</p> <p>Las medidas de manejo ambiental que se presentan en esta propuesta, se prepararon con el fin de mantener las condiciones ambientales del área de influencia donde opera la Cooperativa COODIN, del municipio de La Playa, Norte de Santander. Esta entidad 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.</p> <p>Para tal efecto, se presenta una propuesta ambiental como iniciativa a la Cooperativa COODIN. Para ello se propone como primera medida la estandarización del código de colores residuos sólidos ICONTEC GTC-24. (ver figura 1)</p>







Código de colores residuos sólidos ICONTEC GTC-24		
	Papel, cartón y periódico. cartón, papel, revistas archivo, periódico	Reciclable
	Plásticos. Vasos plásticos desechables garrafas, tarros, bolsas.	Reciclable
	Residuos de alimentos. Residuos de alimentos, antes y después de su preparación, residuos de jardinería..	Reciclable
	Vidrio. Vidrio limpio, de recipientes blanco, verde y ambar	Reciclable
	Ordinarios. Servilletas, barrido, icopor, paquetes de mecató papel y cartón engrasado, colillas de cigarrillo, papel y toallas higiénicas.	No reciclable
	Peligrosos. Baja lenguas y gasas contaminadas con fluidos corporales, anatomopatológicos, drogas vencidas.	No reciclable

Figura 1. Código de colores.

Tomado de: (Ortegón, 2012)

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

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

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

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

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

El director, los colaboradores, asociados, proveedores y sociedad en general de la Cooperativa COODIN, podrán depositar sus residuos en los puntos ambientales y de reciclaje que se instalarán en los diferentes puntos de la empresa, 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:



Tomado de: (Ortegón, 2012)

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

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

Sistema de gestión ambiental. Identificar aquellas actividades que se llevan a cabo y que de una u otra forma inciden en el medio ambiente, ya sea por el consumo de recursos o por la generación de desechos. En esta etapa será muy útil la creación de indicadores que permiten medir el impacto de cada programa, como es el caso de los indicadores de consumo de recursos (agua, electricidad, papel) y los de desechos (ordinarios, de reciclaje, especiales, tecnológicos).

Ahorro en electricidad, agua y papel. Reducción del consumo de papel: prioridad para todas las empresas por su doble impacto económico y ambiental.

Uso de papel reciclado: tiene implícitos beneficios ambientales y potenciales beneficios económicos a la comunidad.

Monitoreo del consumo de agua y electricidad: Se propone un programa de sensibilización y educación hacia lo interno de la cooperativa, el cual utiliza una serie de canales de comunicación permanente, como fondos de pantallas, charlas, noticias, talleres, entre otros.

Capítulo 5: Conclusiones

Al realizar el diagnóstico situacional acerca de la responsabilidad social empresarial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COODIN”, se obtuvieron resultados que ayudaron a conocer la capacidad normativa, operacional, económica, social y ambiental, de la entidad en su medio donde desarrolla la actividad.

Al relacionar los grupos de interés que interactúan con la cooperativa, para facilitar el proceso de toma de datos, se identificaron las prácticas de responsabilidad social ejecutadas con los mismos, existiendo en algunos cumplimiento de éstas, y en otros compromiso para poder ejecutarlas, toda vez que la falta de nociones de responsabilidad social empresarial, no permite que se apliquen las mismas de la mejor manera.

Al proponer el esquema de aporte al desarrollo social, referente al conjunto de factores que vinculan el quehacer de la Cooperativa COODIN, con el contexto poblacional en el que actúa, permitiendo contribuir a la calidad de vida y el bienestar de la sociedad; se tuvieron en cuenta los diferentes valores con los que cuenta o debe contar la empresa, lo que muestra que gestionar los impactos económicos, sociales y ambientales y la relación con los grupos de interés optimiza el desempeño de la entidad. Cabe destacar que la aplicación de programas de RSE, mejora el desempeño financiero, aumenta la lealtad de los asociados, 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.

Finalmente, se formuló una propuesta ambiental y social, con el fin de identificar los aspectos de impacto ambiental existentes en la cooperativa COODIN, en la búsqueda de concientizar a la entidad y sus grupos de interés, sobre la importancia de cumplimiento de las prácticas de RSE, buscando reducir el impacto negativo sobre el medio ambiente, la preservación del mismo, ahorro del uso de energía, entre otros aspectos.

Capítulo 6. Recomendaciones

Buscar métodos que ayuden a conocer las capacidades de la empresa en cuanto a lo normativo, operacional, económico, social y ambiental, de la entidad en su medio donde desarrolla la actividad, de una manera práctica y aplicada a su responsabilidad social.

Proponer estrategias que ayuden al cumplimiento de las prácticas de responsabilidad social ejecutadas con los grupos de interés de la cooperativa, indicando a los mismos nociones sobre su significado y la manera de llevar dichas prácticas al ejercicio.

Tener en cuenta los valores con los que cuenta la empresa, no solo para mostrarlos, sino para aplicarlos, con el fin de gestionar los impactos económicos, sociales y ambientales y la relación con los grupos de interés, para optimizar el desempeño de la entidad.

Dar a conocer la propuesta ambiental y social formulada, con el fin de mostrar a los grupos de interés, la importancia que tiene en el medio el cumplimiento y la defensa por el medio ambiente, además de las ventajas que esto acarrea en sus grupos de interés.

Referencias

- Activo Legal. (2015). *Decreto 1072 de 2015*. Obtenido de <http://www.activolegal.com/web/index.php/noticias/actualidad/1234-recopilacion-normas-reglamentarias-laboral-ministerio-trabajo-decreto-1072-2015>
- Argandoña, A. (2008). *Teoría de stakeholder*. Bogotá: Universidad de Navarra.
- Boletín Iram. (2014). *Norma ISO 26000*. Obtenido de www.rlc.fao.org/iniciativa/pdf/iso26000.pdf
- Bosch, & Vargas. (2006). *Balance Social*. Chile: Universidad de Chile.
- Cajiga C., J. F. (2007). *El concepto de responsabilidad social empresarial*. México: Cemefi.
- Centra. (2006). *Qué es RSE*. Obtenido de http://stieresources.worldbank.org/CGCSRLP/Resources/Que_es_RSE.pdf
- Congreso de la República. (1991). *Constitución Política de Colombia 1991*. Bogotá.
- Congreso de la República. (2010). *Ley 70 de 2010*. Bogotá: Senado.
- Congreso de la República. (2015). *Decreto 1507 de 2015*. Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=58941>
- COODIN. (2015). *Cooperativa de ahorro y crédito de La Playa de Belén*. Obtenido de <http://laplayadebelen.org/COOPERATIVAS/COODIN.html>
- Creación de empresas. (2012). *Plan económico y financiero*. Obtenido de <http://www.creacionempresas.com/plan-de-viabilidad/que-es-un-plan-de-empresa-viabilidad/plan-economico-y-financiero>
- Gray, M. J., Miller, D. L., Schmutzer, A. C., & Baldwin, C. A. (1996). *Frog virus 3 prevalence in tadpole populations inhabiting*. Obtenido de http://fwf.ag.utk.edu/mgray/Publications/Grayetal_FV3Cattle_DAORRevision_Accepted.pdf
- Hoof, B. V. (2007). La evolución y el futuro de la producción más limpia en Colombia. *Revista de Ingeniería*, 23.
- López, D., & Orjuela, W. (2013). *Beneficios tributarios como consecuencia de la responsabilidad social empresarial*. Santiago de Cali: Universidad Autónoma de Occidente.

- Manrique Q., O. J. (2012). *Evidencia de los elementos de responsabilidad social empresarial en los modelos de la gerencia administrativa y propuesta para mejorar la práctica de la RSE*. Bogotá: Universidad EAN.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2012). *Responsabilidad social empresarial*. Obtenido de www.kpmg.com/files/documen_corp_gov
- Olano, A. d. (2005). *Estudio de responsabilidad social empresarial en Colombia, un compromiso de todos*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.
- Ortegon, K. (2012). *Programa de gestión integral de residuos sólidos (PGIRS)*. Obtenido de [www.laseguridad.ws/consejo/consejo/html/memorias/memorias_complementarias_congr eso_41/archivos/trabajos/1.16.pdf](http://www.laseguridad.ws/consejo/consejo/html/memorias/memorias_complementarias_congreso_41/archivos/trabajos/1.16.pdf)
- Razeto, L. (1989). *La economía de solidaridad*. Bogotá.
- Rodríguez, J. M. (2007). *Responsabilidad social empresarial*. Santiago.
- Rojas M., A. L. (2012). *Responsabilidad social empresarial*. Obtenido de <http://redunirse.org/nuevo/sites/default/files/pdf>
- Salazar, C. (2011). *Clasificación de las empresas*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/csalazarc/clasificacion-de-las-empresas-8449686>
- Social Accountability International. (2012). *Norma SA-8000*. Obtenido de www.oei.es/salactsi/rtsc8000.pdf
- Tamayo, T. y. (1999). *Tipos de investigación*. Obtenido de www.google.com/investigacióndescriptiva/
- Teixidó, S., Chavarri, R., & Castro, A. (2002). *Responsabilidad social empresarial en Chile: perspectivas para una matriz de análisis*. Santiago de Chile: Fundación PROhumana.
- Uribe, A. (2005). *Ética, responsabilidad social y empresa*. Bogotá: Universidad del Rosario.
- WMA. (2016). *Salud y medio ambiente*. Obtenido de <http://www.wma.net/es/20activities/30publichealth/30healthenvironment/>
- Yepes, G., Peña, W., & Sánchez, L. (2007). *Responsabilidad social empresarial*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Zabala, L. D. (2001). *Diagnóstico financiero y análisis de la cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "El Zamorano" Ltda*. Zamorano-Honduras: Zamorano.

Apéndice

Apéndice A. Encuesta dirigida al Director de la Cooperativa COODIN, del municipio de La Playa.

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
CONTADURÍA PÚBLICA**

Objetivo: Analizar las prácticas de responsabilidad social empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COODIN”, del municipio de La Playa, N.S.

CUESTIONARIO	SI	N O	A VEC ES
1. La cooperativa está comprometida con temas de RSE; disponibilidad de recursos para realizar objetivos de RSE; involucramiento del personal y de sus grupos de interés en la formulación de políticas de RSE			
2. ¿En la misión, visión y valores de la cooperativa se incluyen consideraciones sobre temas relacionados con la RSE?			
3. ¿Existe una transparencia y honestidad sobre todas las operaciones de la cooperativa?			
4. ¿La cooperativa conoce las necesidades, las oportunidades y las amenazas en la cadena de valor?			
5. ¿La cooperativa colabora con proveedores, clientes, otras empresas, las Instituciones públicas y las ONG'S, para potenciar sinergias y buenas prácticas empresariales?			
6. ¿La cooperativa patrocina eventos sociales; promueve el trabajo voluntario por parte del personal, está involucrada en la educación u otros sectores de la sociedad; organiza eventos de RSE?			
7. ¿Se tienen herramientas o mecanismos de comunicación interna en la organización, a través de los cuales se difunden los avances logros respecto del programa de RSE?			
8. ¿Tiene la cooperativa una política escrita y pública que la comprometa a la plena revelación pública de toda la información financiera, ambiental y social pertinente?			
9. ¿Lleva a cabo la cooperativa una divulgación pro-activa de información sobre RSE a los medios de comunicación; gestión de la relación con los medios; cartas y artículos en revistas y periódicos?			

10. ¿Cuenta la cooperativa con normas y procedimientos que garanticen el trato equitativo de todos los socios, incluyendo el acceso a la información y a la capacidad de los asociados de ejercer sus derechos?			
11. ¿Se prohíbe expresamente la utilización de prácticas ilegales (corrupción, soborno, doble contabilidad) para obtener ventajas económicas?			
12. ¿Se examinan previamente las campañas publicitarias verificando que las mismas estén alineadas con los valores de la organización?			
13. ¿Se llevan a cabo programas regulares de auditoría y evaluación en materia ética, valores y RSE, para ser conscientes de los resultados al poner en marcha dichas estrategias?			
14. ¿Se permite la libertad de asociación de grupos de colaboradores organizados y/o sindicatos en el interior del local de trabajo?			
15. ¿Promueve la organización actividades sociales en las que puedan participar todos los grupos de interés?			
16. ¿Mantiene la cooperativa una política expresa que señale la intención de apoyar el desarrollo de las comunidades donde opera?			
17. ¿Se colabora en obras destinadas a prestar servicios de asistencia a la comunidad (salud, educación, cultura, acciones cívicas)?			

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

**Apéndice B. Encuesta dirigido a los empleados del área operativa de la Cooperativa
COODIN, del municipio de La Playa**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
CONTADURÍA PÚBLICA**

Objetivo: Analizar las prácticas de responsabilidad social empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COODIN”, del municipio de La Playa, N.S.

CUESTIONARIO	SI	N O	A VEC ES
1. ¿En el perfil de los puestos de trabajo se tiene en consideración los conocimientos de la RSE como una de las condiciones a cumplir para la contratación de un candidato?			
2. ¿Se encuentran dentro del organigrama, claramente especificado el departamento o persona encargada del área de RSE?			
3. ¿La cooperativa establece un fácil acceso para la participación del personal?			
4. ¿Lleva a cabo la cooperativa reuniones de información/comunicación sobre decisiones estratégicas importantes o eventos en los que participa?			
5. ¿La cooperativa fomenta la igualdad de oportunidades, no discriminación en sus contrataciones o la conciliación de la vida laboral y personal de sus trabajadores?			
6. ¿Cuenta la organización con un programa o comité de seguridad e higiene en el trabajo?			
7. ¿El lugar de trabajo se encuentra debidamente ventilado, iluminado y con las instalaciones sanitarias suficientes y limpias?			
8. ¿Se realización encuestas para conocer el nivel de satisfacción de los empleados y se aplicación planes de mejora?			
9. ¿Crees que los salarios son justos y equivalentes comparándolos con otras empresas del sector?			
10. ¿Crees que en los procesos de salida de los trabajadores (sea involuntaria o voluntaria) se actúa de manera profesional?			
11. ¿Se realiza un informe anual (público) sobre el medio ambiente? divulgación de información ambiental específica para todos los grupos de interés como los empleados, los clientes, proveedores, instituciones...			
12. ¿Cuenta la organización con un programa de protección y mejora del medio ambiente, en relación a su proceso productivo?			
13. ¿Se promueve el reciclado de insumos y otros productos?			

14. ¿Se promueve el ahorro en el consumo de agua y energía?			
15. ¿Los mecanismos para resolver conflictos con los grupos de interés son legítimos, accesibles y legítimos?			
16. ¿Se respetan en la organización los derechos fundamentales de trabajo, civiles y políticos?			

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Apéndice C. Encuesta dirigida a los asociados de la Cooperativa COODIN, del municipio de La Playa

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
CONTADURÍA PÚBLICA**

Objetivo: Analizar las prácticas de responsabilidad social empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COODIN”, del municipio de La Playa, N.S.

CUESTIONARIO	SI	N O	A VEC ES
1. ¿Comunica la cooperativa aspectos sobre la calidad, el servicio, el precio, aspectos medioambientales y sociales positivos o negativos de sus productos?			
2. ¿Se trabaja por un programa de investigación acerca de productos y servicios sostenibles, para su futura comercialización?			
3. En cuanto a los productos y servicios de la cooperativa ¿Cree que tienen efectos positivos en el área de la salud, seguridad, medio ambiente y en temas sociales?			
4. ¿Cuenta la organización con una política que explicita el compromiso de servicio que se tiene con los asociados?			
5. ¿Existe en la organización un procedimiento formal para conocer la satisfacción de sus asociados?			
6. ¿Las especificaciones, precios y condiciones financieras están claras y coinciden con el producto o servicio que se ofrece?			
7. ¿Ofrece la organización garantías sobre sus productos o servicios de forma transparente y sin letra “pequeña”?			
8. ¿Cuenta la organización con un proceso formal de reclamaciones ágil, accesible y con la difusión adecuada?			
9. ¿Se evalúa a los asociados existentes o nuevos con base en criterios RSE?			

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Apéndice D. Encuesta dirigida a los proveedores de la Cooperativa COODIN, del municipio de La Playa

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
CONTADURÍA PÚBLICA**

Objetivo: Analizar las prácticas de responsabilidad social empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “COODIN”, del municipio de La Playa, N.S.

CUESTIONARIO	SI	N O	A VEC ES
1. . ¿Tiene usted algún conocimiento de lo que significa Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?			
2. ¿Cree usted que puede influir como proveedor en la manera como una empresa es socialmente responsable?			
3. ¿Recibe buen trato por parte de los funcionarios de la cooperativa?			
4. ¿Tiene conocimiento acerca de la empresa por información suministrada por sus directivos o empleados?			
5. ¿Contribuye usted a la competitividad y sostenibilidad de la empresa?			
6 . ¿Ve usted reflejada las relaciones comerciales de la empresa en respeto y transparencia?			
7. ¿Se da cumplimiento por las dos partes, en lo que tiene que ver con las políticas de compra?			

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!