

	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	<u>Documento</u>	<u>Código</u>	<u>Fecha</u>	<u>Revisión</u>
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A
	<u>Dependencia</u>	<u>Aprobado</u>		<u>Pág.</u>
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO		1(56)	

## RESUMEN - TESIS DE GRADO

AUTORES	<b>IBETH DEL ROCIO LIZCANO QUINTERO OLIVAIN ANGARITA CLARO</b>
FACULTAD	<b>DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS</b>
PLAN DE ESTUDIOS	<b>ADMINISTRACIÓN FINANCIERA</b>
DIRECTOR	<b>SANDRA OLIMPIA QUINTANA</b>
TÍTULO DE LA TESIS	<b>EVALUACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CALIXTO, NORTE DE SANTANDER</b>

### RESUMEN (70 palabras aproximadamente)

Dentro del ámbito empresarial establecer una política de Responsabilidad Social Empresarial efectiva constituye la base del éxito pero para el diseño e implementación de una estrategia eficaz que desarrolle con claridad sus objetivos y proyecciones, se requiere de un profundo conocimiento administrativo y técnico del nivel organizacional.

La alcaldía municipal de San Calixto, Norte de Santander como ente del estado, propendiendo por garantizar la calidad de vida de sus habitantes además de las actividades que le competen viene implementando acciones de responsabilidad social.

### CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS: 56	PLANOS:	ILUSTRACIONES: 10	CD-ROM: 1
-------------	---------	-------------------	-----------



**EVALUACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA ALCALDÍA  
MUNICIPAL DE SAN CALIXTO, NORTE DE SANTANDER**

**IBETH DEL ROCIO LIZCANO QUINTERO  
OLIVAIN ANGARITA CLARO**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA  
OCAÑA  
2014**

**EVALUACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA ALCALDÍA  
MUNICIPAL DE SAN CALIXTO, NORTE DE SANTANDER**

**IBETH DEL ROCIO LIZCANO QUINTERO  
OLIVAIN ANGARITA CLARO**

**Trabajo de grado presentado para optar el título de Administrador Financiero**

**Director  
SANDRA OLIMPIA QUINTANA  
Administradora de Empresas**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA  
OCAÑA  
2014**

## CONTENIDO

	Pág.
<u>INTRODUCCIÓN</u>	12
1. <u>EVALUACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CALIXTO, NORTE DE SANTANDER</u>	13
1.1 <u>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</u>	13
1.2 <u>FORMULACIÓN DE PROBLEMA</u>	13
1.3 <u>OBJETIVOS</u>	14
1.3.1 General	14
1.3.2 Objetivos Específicos	14
1.4 <u>JUSTIFICACIÓN</u>	14
1.5 <u>DELIMITACIONES</u>	15
1.5.1 Conceptual	15
1.5.2 Operativa	15
1.5.3 Temporal	15
1.5.4 Geográfica	15
2. <u>MARCO REFERENCIAL</u>	16
2.1 <u>MARCO HISTÓRICO</u>	16
2.1.1 Antecedentes de la Responsabilidad Social Empresarial en el mundo	16
2.1.2 Responsabilidad Social Empresarial en Colombia	18
2.1.3 Historia de la responsabilidad social empresarial a nivel regional	19
2.2 <u>MARCO CONCEPTUAL</u>	21
2.2.1 Temática sobre Responsabilidad Social Empresarial (RSE)	21
2.3 <u>MARCO TEÓRICO</u>	24
2.3.1 Responsabilidad Social Corporativa según Matten & Moon (2008)	24
2.3.2 Responsabilidad Social Empresarial según Robbins y Coulter	25
2.3.3 Literatura acerca de Responsabilidad Social según Barañano 2009	25
2.4 <u>MARCO LEGAL</u>	25
2.4.1. Constitución Política de Colombia	25
2.4.2 Ley 70 de 2010	27
2.4.3 NTC ISO 26000 sobre Responsabilidad Social Empresarial	28
3. <u>DISEÑO METODOLÓGICO</u>	29
3.1 <u>TIPO DE INVESTIGACIÓN</u>	29
3.2 <u>POBLACIÓN</u>	29
3.3 <u>MUESTRA</u>	29
3.4 <u>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN</u>	30
3.5 <u>PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN</u>	30
4. <u>RESULTADOS Y DISCUSIONES</u>	31
4.1 <u>INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR LA COMUNIDAD DEL MUNICIPIO DE SAN CALIXTO, NORTE DE SANTANDER</u>	31

4.2 <u>INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR LOS EMPLEADOS DE LA ALCALDIA DEL MUNICIPIO DE SAN CALIXTO, NORTE DE SANTANDER</u>	36
4.3 <u>DIAGNOSTICO SITUACIONAL</u>	40
4.4. <u>RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CALIXTO</u>	41
4.5. <u>INDICADORES DE GESTIÓN PRESENTADOS POR LA ALCALDÍA Y SU RELACIÓN CON LOS DIFERENTES GRUPOS DE INTERÉS</u>	43
5. <u>CONCLUSIONES</u>	48
6. <u>RECOMENDACIONES</u>	49
<u>BIBLIOGRAFIA</u>	50
<u>REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRÓNICAS</u>	52
<u>ANEXOS</u>	53

## LISTA DE TABLAS

	Pág.
<b>Tabla 1.</b> Nivel de satisfacción con respecto a los servicios ofrecidos por Alcaldía	31
<b>Tabla 2.</b> Calidad de los servicios ofrecidos por la Alcaldía	32
<b>Tabla 3.</b> Fortalezas de la Alcaldía	33
<b>Tabla 4.</b> Debilidades de la Alcaldía	34
<b>Tabla 5.</b> Aspectos que debe mejorar la alcaldía	35
<b>Tabla 6.</b> Antigüedad como trabajador en la alcaldía	36
<b>Tabla 7.</b> Sentimiento respecto a la oportunidad laboral en la alcaldía	36
<b>Tabla 8.</b> Alcance de logros a través de la oportunidad laboral	37
<b>Tabla 9.</b> Beneficios personales alcanzados a través de la oportunidad laboral	38
<b>Tabla 10.</b> Apoyo de la Alcaldía a la promoción ecológica de la zona	39

## LISTA DE GRAFICAS

	Pág.
<b>Grafica 1.</b> Nivel de satisfacción con respecto a los servicios ofrecidos por Alcaldía	31
<b>Grafica 2.</b> Calidad de los servicios ofrecidos por la Alcaldía	32
<b>Grafica 3.</b> Fortalezas de la Alcaldía	33
<b>Grafica 4.</b> Debilidades de la Alcaldía	34
<b>Grafica 5.</b> Aspectos que debe mejorar la alcaldía	35
<b>Grafica 6.</b> Antigüedad como trabajador en la alcaldía	36
<b>Grafica 7.</b> Sentimiento respecto a la oportunidad laboral en la alcaldía	37
<b>Grafica 8.</b> Alcance de logros a través de la oportunidad laboral	37
<b>Grafica 9.</b> Beneficios personales alcanzados a través de la oportunidad laboral	38
<b>Grafica 10.</b> Apoyo de la Alcaldía a la promoción ecológica de la zona	39

## LISTA DE ANEXOS

	Pág.
<b>Anexo A.</b> Cuestionario dirigido a la comunidad usuaria de los servicios ofrecidos por la Alcaldía de San Calixto	54
<b>Anexo B.</b> Formato de encuesta dirigido a los trabajadores de la alcaldía de San Calixto	55

## **RESUMEN**

Dentro del ámbito empresarial establecer una política de Responsabilidad Social Empresarial efectiva constituye la base del éxito pero para el diseño e implementación de una estrategia eficaz que desarrolle con claridad sus objetivos y proyecciones, se requiere de un profundo conocimiento administrativo y técnico del nivel organizacional.

La alcaldía municipal de San Calixto, Norte de Santander como ente del estado, propendiendo por garantizar la calidad de vida de sus habitantes además de las actividades que le competen viene implementando acciones de responsabilidad social, entre las que se destacan la capacitación para el empleo, el apoyo para el embellecimiento paisajístico de espacio para la recreación y el deporte, campañas de preservación de la unidad familiar, entre otras.

## INTRODUCCIÓN

Los variaciones del medio ambiente, el deterioro de la calidad de vida de la población, los escándalos corporativos, la carencia de ética empresarial, la violación de los derechos humanos y el trabajo de la población infantil, entre otros factores han hecho que la responsabilidad social empresarial, sea un requerimiento del mundo actual.

El trabajo de grado titulado evaluación de la responsabilidad social de la alcaldía municipal de San Calixto, Norte de Santander surge a partir de la idea de que las alcaldías municipales, visionadas desde el concepto de empresa no pueden ser ajenas a este concepto, sino por el contrario debe convertirse en protagonistas de esta realidad. Máxime cuando son agentes generadores de progreso que propenden por el bienestar de una comunidad, la cual espera encontrar respuesta a múltiples problemáticas.

Con el objetivo de evaluar la responsabilidad social de la alcaldía municipal de San Calixto, Norte de Santander, se realiza un diagnóstico situacional acerca de la responsabilidad social empresarial y se identifican los indicadores de gestión presentados por la alcaldía, dando cuenta de su relación con los diferentes grupos de interés.

Por lo que se puede determinar que tanto funcionarios como habitantes del municipio de San Calixto se sienten satisfechos con la labor desempeñada por el alcalde, la cual se ve reflejada en la calidad de los servicios ofrecidos, sobre todo los programas dirigidos a la atención de la población vulnerable no solo de la zona urbana sino también rural.

Razón por la cual se recomienda mantener las políticas de buen gobierno, tendientes a la superación de la pobreza extrema, la generación de empleo y el desarrollo socio económico del municipio.



### 1.3 OBJETIVOS

**1.3.1 General.** Evaluar la responsabilidad social de la alcaldía municipal de San Calixto, Norte de Santander

**1.3.2 Objetivos Específicos.** Realizar un diagnóstico situacional acerca de la responsabilidad social empresarial de la Alcaldía municipal de San Calixto.

Identificar los indicadores de gestión presentados por la alcaldía, dando cuenta de su relación con los diferentes grupos de interés.

### 1.4 JUSTIFICACIÓN

La responsabilidad social empresarial no es nada nuevo. Sin embargo, durante los últimos años ha adquirido mayor auge ya que, tanto empresarios como gerentes (del sector público y privado), ahora son más conscientes y sensibles ante la verdadera magnitud de los problemas sociales. La tendencia hoy en día es alinear e integrar iniciativas sociales con la actividad empresarial, ya que precisamente la responsabilidad social impulsa el fortalecimiento de la empresa y la lealtad de los consumidores hacia una determinada marca, de determinado producto o servicio. La conciencia social del líder y su deseo de hacer un aporte a la sociedad, han cambiado el entorno de los negocios durante la última década.<sup>2</sup>

Partiendo de tal panorama, la presente evaluación de la RSE en la alcaldía del municipio de San Calixto, es una importante iniciativa enfocada a recopilar información y diagnosticar aspectos propios de esta temática tan incidente en toda actividad económica, cuya cultura y conciencia debe estar en todo tipo de empresa, incluyendo las entidades que tienen a su cargo la administración municipal.

Evaluando la RSE en esta alcaldía se tendrá un marco de referencia para tomar decisiones de optimización, compromiso frente al cual la Universidad Francisco de Paula Santander, a través de los estudiantes de Administración Financiera propiciará mecanismos proyectados en el tiempo y acorde con la realidad socioeconómica, cultural, política, ambiental y tecnológica de municipios como el de San Calixto.

Entre los beneficios puntuales de este proyecto están la definición de resultados cualitativos y cuantitativos, veraces y claros, los cuales podrán ser consultados por las personas y entidades pertinentes y relacionadas con la RSE. Para tal fin se requiere relacionar proveedores, clientes, trabajadores, sociedad, gobierno y competencia, que en conjunto permitirán percibir la realidad del compromiso social del alcalde del municipio y su equipo de colaboradores frente al desarrollo de los estamentos donde se encuentran inmersos y mediante las cuales es posible desarrollar su actividad económica.

---

<sup>2</sup> Responsabilidad online, 2009 cited 22 de marzo 2011. Bogotá, Colombia. Available from internet:[http://www.degerencia.com/tema/responsabilidad\\_social](http://www.degerencia.com/tema/responsabilidad_social)

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

## **1.5 DELIMITACIONES**

**1.5.1 Conceptual.** El presente proyecto tendrá un enfoque temático acorde con el problema de investigación, para lo cual abarcará las siguientes categorías conceptuales: Indicadores de gestión, Responsabilidad social empresarial propuesta ambiental, protección del medio ambiente y el desarrollo sostenible.

**1.5.2 Operativa.** Se prevé como dificultades para el logro de los objetivos del presente proyecto la aplicación de las técnicas de recolección de información, debido a que los trabajadores tienen constantes ocupaciones, mientras que los usuarios de la empresa están dispersos, lo cual condicionará la repetición de las visitas por parte de los autores del proyecto. De igual forma, es posible que las técnicas propuestas no sean suficientes para recopilar la información necesaria para el cumplimiento de los diferentes objetivos, respecto a lo cual se adicionarán nuevos interrogantes y/o técnicas de recolección de datos, como entrevistas, encuestas o formatos de observación.

**1.5.3 Temporal.** La realización del proyecto tendrá duración de ocho (8) semanas, cuya programación aparece registrada en el cronograma de actividades.

**1.5.4 Geográfica.** La cobertura del proyecto será el municipio de San Calixto, Norte de Santander.

## 2. MARCO REFERENCIAL

### 2.1 MARCO HISTÓRICO

**2.1.1 Antecedentes de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).** Desde su surgimiento, la especie humana ha transformado el medio ambiente para lograr la satisfacción de sus necesidades.

Aunque los primeros Homo Sapiens vivieron en relativa armonía con el entorno, debido al paulatino desarrollo socio económico de la civilizaciones humanas, a la actividad agrícola, ganadera, al control y uso del fuego en un inicio; a la Revolución Industrial, al descubrimiento, uso y explotación de los combustibles fósiles y la explotación intensiva de los recursos minerales de la Tierra, así como a la revolución científico – tecnológica posteriormente; se ha incrementado considerablemente la capacidad de impacto de los seres humanos sobre el medio ambiente, disminuyendo ostensiblemente y de manera acelerada la calidad de éste, y su capacidad para sustentar la vida, lo cual ha provocado la actual crisis ambiental.<sup>3</sup>

Esta crisis ambiental se manifiesta en la existencia y agravamiento de diversos problemas ambientales que afectan el planeta a nivel global; entre los que se encuentran, el calentamiento global de la atmósfera, el agotamiento de la capa de ozono, la contaminación del agua, el aire y los suelos, el agotamiento de la cubierta forestal, la degradación del suelo, y la pérdida de especies, en el ámbito natural; así como la acentuación de las inequidades y contradicciones entre diversos grupos humanos, el menosprecio de múltiples identidades culturales, religiosas y étnicas de minorías, el incremento del desempleo, de la exclusión y marginalidad social, la discriminación por concepto de género o raza, la pobreza, el analfabetismo, así como las dificultades en la alimentación, la educación y la salud pública, en el ámbito social.

A partir de la década del 60', se aprecia un proceso de concienciación acerca de esta problemática, que paulatinamente ha incorporado a científicos, académicos, políticos, organizaciones, empresas, gobiernos, la sociedad civil, comunidades, etnias, culturas y diversos grupos sociales; que de una manera u otra declaran la urgente necesidad de movilizar la actuación humana en función de lograr la solución estos problemas ambientales. Como resultado de este debate ambiental, y del cuestionamiento de modelos de desarrollo imperantes que se orientan predominantemente hacia el crecimiento económico, industrial y tecnológico, y que implican altos costos sociales, económicos, culturales y ambientales vinculados al consumo y manejo irracional e indiscriminado de los recursos del medio; surge como alternativa la teoría del desarrollo sostenible o sustentable. Se definió el Desarrollo Sostenible como aquel que satisface las necesidades de la

---

<sup>3</sup> FUNDACIÓN CORDÓN DEL PLATA. Manual de primeros pasos en RSE (online). 2 rev. [Argentina]: Fundación Cordón del Plata, may., 2010 [citado 23 Nov. 2012]. Disponible en: <http://www.cp.org.ar/pdfs/manualprimerospasos.pdf>

generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer las suyas propias.

Este concepto adquirió verdadera relevancia en 1987, en Nuestro Futuro Común, Informe de la Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo, conocido también como informe de la Comisión Brundtland, en la cual se definió el Desarrollo Sostenible como "aquel que satisface las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer las suyas propias". El desarrollo sostenible no es una concepción del todo novedosa.

En la historia de la humanidad, numerosas culturas y civilizaciones han reconocido la necesidad de establecer estilos de vida y de relaciones armónicas entre la sociedad, la economía y la naturaleza. En la actualidad este proyecto se articula en el marco de la globalización y del vertiginoso avance industrial, tecnológico e informativo, enfatizando la necesidad de lograr en este contexto la justicia, la satisfacción de las necesidades de todos los seres humanos, la equidad en el acceso a los recursos, y a las oportunidades de desarrollo y el incremento de la calidad de vida, sin usar los recursos naturales más allá de las capacidades del medio ambiente. En sentido general, "...este paradigma supone el logro de una armonía entre las diversas líneas que incluyen el desarrollo humano, tales como la economía, la sociedad, la naturaleza, la cultura y la tecnología, donde la dimensión ambiental atraviese este proceso".

El proceso de construcción y fundamentación teórica de este modelo puesto en aceptación a todas las culturas y sociedades contemporáneas, con la intención de constituir un nuevo paradigma de desarrollo para la humanidad; ha sido muy polémico y controvertido, pero independientemente de las discrepancias entre las diferentes tendencias, estas coinciden, en su orientación hacia el logro de un crecimiento con eficiencia económica, que no deteriore ni utilice de manera irracional los recursos naturales, que garantice el progreso y la justicia y equidad social, que respete y estimule la diversidad y riqueza de las identidades culturales, así como el precepto de la eficiencia ecológica de los sistemas biofísicos.

Para abordar la complejidad del reto del proyecto de desarrollo que incluya al medio ambiente en su más amplia acepción, resulta imprescindible modificar modos tradicionales de pensamiento y afrontamiento de los problemas y conflictos de la realidad. El nuevo estilo de pensamiento debe caracterizarse por el establecimiento de una concepción sistémica y holística del conocimiento que conlleve a la consideración del ambiente como totalidad dinámica en permanente cambio, que contemple y analice las relaciones dialécticas entre los elementos causales y explicativos de los diversos fenómenos de la realidad y los diversos subsistemas que la conforman. Adoptando entonces, una perspectiva sistémica del ambiente en sus dimensiones natural, social y económica, resulta indudable que apremia la incorporación de argumentos ecológicos y sociales a la planificación económica del desarrollo. Es decir, "enfrentar probablemente el más complejo reto que los negocios han enfrentado, que consiste en organizarse de manera armónica con los sistemas naturales y sociales, y asegurar prosperidad a corto y a largo plazo".

Por todos estos argumentos, es evidente que la sociedad actual demanda que las organizaciones y compañías, reconozcan su capacidad de ocasionar serios impactos negativos sobre el medio, en sus dimensiones social, natural y económica; por lo cual deben ser totalmente responsables en la gestión de la actividad empresarial. "Los entornos naturales sanos que tienen capacidad de renovarse, y los recursos humanos mejor educados, sanos, y motivados, son la base que asegura la continuidad de la producción y el éxito de la empresa moderna".

La responsabilidad en este sentido, no reclama sólo la ética individual de las personas que componen las empresas, sino que ven en la organización en sí misma un ente con responsabilidad propia económica, social y medioambiental a la que debe exigírsele comportamientos acordes con dicha responsabilidad. Desde una perspectiva puramente macroeconómica, la gestión con criterios de responsabilidad social empresarial contribuye sin duda al desarrollo sostenible y equilibrado del planeta. Si lo que perseguimos es generar riqueza de forma sostenible sin agotar los recursos naturales y minimizando la huella medioambiental de nuestra generación, pensando en las generaciones venideras, está claro que todos tenemos que mejorar los procesos para que así sea. La idea de "la responsabilidad social empresarial", desde finales de los años noventa, comenzó a ser asumida por numerosos actores del contexto político y económico mundial, incluidos instituciones financieras, empresas, organizaciones, agencias de desarrollo, escuelas de negocio, inversores y algunos gobiernos.

A partir de ese momento, han ido apareciendo en el contexto internacional diversas experiencias e iniciativas que promueven el establecimiento e implementación de nuevos códigos y normas, orientados al logro de un comportamiento empresarial ético y respetuoso con la sociedad y el medioambiente, que contribuya por tanto, al desarrollo sostenible. "La mayoría de estas recomendaciones, pretenden animar al desarrollo de políticas y estrategias empresariales que incorporen estos criterios argumentando su necesidad desde diferentes puntos de vista: morales, económicos y sociales". La responsabilidad social empresarial es un concepto que implica la necesidad y obligación de las empresas e instituciones que desarrollan algún tipo de actividad económica, de mantener una conducta respetuosa de la legalidad, la ética, la moral y el medio ambiente.

Es el compromiso de la empresa en la contribución al desarrollo sostenible; lo cual implica la adopción de una nueva ética en su actuación en relación a la naturaleza y la sociedad, un motivo de solidaridad, el sentido de responsabilidad por salvar las condiciones que sustentan la vida en el planeta, el tributo a la calidad de vida de los grupos de interés (o stakeholders), sus familias y la comunidad.

**2.1.2 Responsabilidad Social Empresarial en Colombia.** En los años 60 se crean las primeras fundaciones en el país: 1960: Codesarrollo, en Medellín 1962: Fundación Carvajal, en Cali 1963: Fundación Corona, en Medellín 1964: Fundación FES, en Cali Programa de Maestría en la Universidad del Valle con conferencistas de talla internacional como Peter Drucker Primer espacio donde se debate el concepto de RSE entre la academia

y los empresarios. En los años 70: 1977: Fabricato y Enka, dos empresas antioqueñas, toman la iniciativa de medir su gestión social a través del primer Balance Social.

Incolda y FES patrocina la realización del estudio “Hacia un nuevo compromiso del empresario en Colombia” donde se hizo evidente la necesidad de unificar criterio de clase dirigente sobre su papel en el desarrollo del país.

1979: Incolda dicta seminarios sobre el tema y realiza estudio sobre la función social del empresario. 4 Años 80: 1981: La ANDI elabora el primer modelo de Balance Social, basado en el modelo francés. Centro Colombiano de Relaciones Públicas (Cecorp) realiza congreso en Medellín donde se llama la atención sobre necesidad de: Incorporar concepto de RSE en el proceso de toma de decisiones. Alcanzar objetivos económicos en términos éticos y sociales. Efectuar inversiones sociales y proceder por el interés público 1986: Cámara Junior inicia programa de proclamación de la empresa con mejor proyección social. Algunos autores afirmaban que la RSE era usada como estrategia de “maquillaje” para vender la buena imagen de la empresa. Años 90: Constitución de 1991 introduce principio de función social de la propiedad: Se garantiza a los individuos el derecho a propiedad privada. La resalta la importancia de que la propiedad privada esté al servicio de la sociedad. Evoluciona el concepto de RSE: La ANDI lo define así: “Es el compromiso que tiene la empresa de contribuir con el desarrollo, el bienestar y el mejoramiento de la calidad de vida de los empleados, sus familias y la comunidad en general” Características. Bajo perfil: “que tu mano izquierda no sepa lo que hace la derecha.” Alta influencia de las esposas de dirigentes cívicos y empresariales, en las Fundaciones y entidades de beneficencia. Asistencialismo y paternalismo. Compromisos más personales que empresariales.

Más altruismo y “auditoria” social que RSE. Impera la lógica de la caridad, no la de la planeación. El Balance Social se centra más en lo que se hace por los empleados (pago de parafiscales, capacitación y préstamos). La relación con la comunidad se concentra en el tema de “donaciones”. La RSE o en otros términos, la relación de la empresa con la sociedad, es uno de los temas más candentes de este siglo. No es posible pensar en un cambio social a favor del desarrollo humano si no se tiene en cuenta la potencialidad existente en el campo de las empresas para aportar a este cambio. El Estado, reducido a su mínima expresión en los países llamados en vías de desarrollo, y la sociedad civil, más o menos organizada pero también heterogénea, no pueden por sí solos desviar el rumbo de una historia que tiene a las empresas como protagonistas principales. Las empresas tienen que evolucionar en el concepto de responsabilidad social y migrar hacia nuevos tipos de relaciones que van mucho más allá de la pura filantropía y que más bien se centran en interacciones y alianzas entre diferentes sectores de la sociedad”

**2.1.3 Historia De La Responsabilidad Social Empresarial A Nivel Regional.** Teniendo en cuenta que no se tiene registro en el municipio de San Calixto acerca de los antecedentes en materia de responsabilidad social se indaga a nivel de la región, tomando como eje el municipio de Ocaña, como capital de la provincia a la cual pertenece San Calixto; sin

encontrar registros en materia de responsabilidad social en el campo de lo público, por lo que se citan algunos casos que se destacan en el sector privado:

**Crediservir.** Concibe la Responsabilidad Social como el grado de relación y respuesta que tiene la entidad frente a los efectos e implicaciones de sus acciones sobre los diferentes grupos con los que se relaciona y la desarrolla desde diferentes ángulos como normativo, operacional, económico, social y ambiental, de la mano del ejercicio del objeto social: ahorro y crédito con sus asociados.<sup>4</sup>

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

Durante 2010 también apoyamos el arte y la cultura, nos vinculamos a causas sociales, fortalecimos la identidad de país, buscamos incluir en el ámbito financiero a más personas, generamos empleo a más de 20.000 colaboradores en Colombia y en la región, acompañamos a nuestros empleados y a sus familias a vivir con mayor bienestar, mejoramos nuestra atención y servicio a los clientes, realizamos una gestión ambiental con colaboradores, clientes y proveedores, y contamos con el trabajo de la Fundación Bancolombia, entre otras acciones.<sup>5</sup>

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

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

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

---

<sup>4</sup> CREDISERVIR. Historia de la cooperativa Crediservir (on line). 2 rev. [Ocaña, Colombia]: Crediservir, 2013

<sup>5</sup> BANCOLOMBIA. Bancolombia (on line). 1 ed. [Bogotá]: Bancolombia, abr., 2008 [citado 20 Nov., 2012]. Disponible en: <http://www.grupobancolombia.com/home/index.asp>

Continuamos avanzando en el diseño de la estrategia de responsabilidad social, la cual hemos comenzado a fortalecer gracias a la integración de buenas prácticas y la experiencia de BAC credomatic en asuntos estratégicos como la inclusión y la educación financiera, la responsabilidad con el medio ambiente y la inversión social.<sup>6</sup>

## 2.2 MARCO CONCEPTUAL

**2.2.1 Temática sobre Responsabilidad Social Empresarial (RSE).** Comprender de qué se trata y qué abarca la responsabilidad social empresarial (RSE) implica comprender, de alguna manera, la estructura de la sociedad. Cada uno de los ciudadanos, llámese personas, academia, gobierno, empresas, tiene un rol que jugar dentro de la construcción, transformación y desarrollo de la sociedad. <sup>9</sup> Este papel está relacionado con la actividad propia que adelanta cada uno y con los derechos y responsabilidades que todo ciudadano debe tener y realizar en una sociedad, tales como el respeto al otro y a su entorno social, cultural y natural, el cumplimiento a la ley y a los demás deberes civiles. La supervivencia y sostenibilidad de la sociedad depende en buena parte de potenciar el adecuado ejercicio de los roles ciudadanos.

Es en este marco donde la RSE aparece como la responsabilidad que tienen las empresas frente al funcionamiento de la sociedad y ésta es, en principio, desarrollar la actividad empresarial siempre desde una perspectiva ética que reconozca la dignidad del ser humano, pues una buena ética empresarial juega un papel sustancial en el éxito económico y social. Bajo este marco, distintas corrientes han planteado diversas definiciones y posturas frente a cuál debe ser, en concreto, la responsabilidad de las empresas con la sociedad.

La responsabilidad Social Corporativa es el compromiso permanente de los negocios de comportarse éticamente y de contribuir al desarrollo económico al tiempo que se mejora la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, de la comunidad local y de la familia en general. Esta definición fue construida de manera participativa en 1998 por el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), que se dio a la tarea de obtener un significado de Responsabilidad Social Empresarial a partir de definiciones y propuestas de diferentes países que representan diversas culturas.

Clientes, proveedores, trabajadores, Estado y sociedades (las partes interesadas o stakeholders) esperan, e incluso exigen que las empresas desempeñen un papel importante en el cuidado y desarrollo de sus entornos naturales, comunitarios, sociales y laborales. El desarrollo de proyectos de RSE en las empresas y negocios se orienta a lograr la sostenibilidad de la misma: una empresa socialmente responsable construye fidelidad, enriquece la imagen institucional, fortalece sus marcas y contribuye de manera sensible a la rentabilidad del negocio en el largo plazo. Para el Centro Colombiano de Responsabilidad Social (CCRE) la RSE es la forma de gestionar una organización mediante la interacción y

---

<sup>6</sup> BANCO DE BOGOTÁ. Banco de Bogotá (online). 1 ed. [Bogotá]: Banco de Bogotá, nov., 2005 [citado 20 Nov., 2012]. Disponible en: [www.bancodebogota.com/portal/page?\\_pageid=1773,163299075&\\_dad=portal&\\_schema=PORTAL](http://www.bancodebogota.com/portal/page?_pageid=1773,163299075&_dad=portal&_schema=PORTAL)

relación armónica con sus diferentes grupos de interés (stakeholders), dando respuesta a sus expectativas financieras, sociales y ambientales de manera que se contribuya al desarrollo sostenible y a la creación de valor en todo el sistema.

Señalan que una buena práctica en RSE es una acción, proyecto, programa o proceso, que ha generado la resolución de un problema, la superación de una deficiencia o el mejoramiento de un proceso y, además, contribuye a establecer la RSE en la sociedad colombiana. La buena práctica puede ser desarrollada en el ámbito de la gestión interna o externa de la organización y sus resultados deben ser tangibles, innovadores, sostenibles y replicables 2. La Organización Corona entiende la RSE como la manifestación y el compromiso que tiene de orientarse por el mejoramiento de la calidad de vida de sus colaboradores y familias, comunidades vecinas, clientes, proveedores (stakeholders) y del medio ambiente a través de iniciativas que propendan por el desarrollo sostenible como elemento fundamental de su planteamiento estratégico. El proyecto de Guía Técnica Colombiana de Responsabilidad Social, preparada por Icontec, la define como "el compromiso voluntario que las organizaciones asumen frente a las expectativas concertadas que en materia de desarrollo humano integral se generan con las partes interesadas (stakeholders), y que, partiendo del cumplimiento de las disposiciones legales, le permite a las organizaciones asegurar el crecimiento económico, el desarrollo social y el equilibrio ecológico".

**Derechos Humanos.** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados internacionalmente. Asegurarse de no convertirse en cómplices de abusos de los derechos humanos.

**Estándares Laborales.** Las empresas deben permitir la libertad y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. La eliminación de todas las formas de trabajo forzado y obligatorio. La eliminación del trabajo infantil. La eliminación de la discriminación en lo relacionado al empleo y la ocupación.

**Medio Ambiente.** Las empresas deben apoyar el abordaje precautorio de los retos ambientalistas. Llevar a cabo iniciativas para promover mayor responsabilidad ambiental. Promover el desarrollo y difusión de tecnologías amigables al medio ambiente.

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

La responsabilidad social empresarial favorece la confianza, el sentido de pertenencia de los empleados, lo cual permite que aumente la disposición hacia el trabajo, que disminuya la rotación de personal y por consiguiente los costos de reclutamiento; se beneficia la calidad y con ella la satisfacción de clientes. Además, se mejora la imagen de la empresa, lo que contribuye a mantener la clientela y el acceso a nuevos mercados; se incrementa el

apoyo de la comunidad y de autoridades locales, lo cual facilita el flujo de procedimientos y la seguridad; se reduce, recicla y reutilizan muchos recursos, permitiéndose así el ahorro de grandes sumas, la recuperación de inversiones y la optimización de recursos. Todo esto contribuye a la disminución de los gastos, el aumento de la productividad y el logro de las metas de la organización. "En pocas palabras la responsabilidad social produce reducción de costos operativos, mejora la imagen de la marca en el mercado y logra mayor identidad y sentido de pertenencia de sus colaboradores, lo que se convierte en el mejor negocio, no con visión cortoplacista, sino también con miras al futuro. La aplicación de programas de RSE, mejora el desempeño financiero, aumenta la lealtad de los consumidores e incrementa las ventas, aumenta la productividad y calidad, mejora la capacidad para retener y contratar a los mejores empleados y favorece el acceso a capitales de las empresas".

**Contribución desde el comportamiento empresarial al cambio responsable.** Las organizaciones son sistemas sociales dotados de un conjunto de características, tales como la interrelación con el ambiente, a través de los insumos de energía y salidas de energía; y la manifestación de procesos internos de transformación de la energía, información de retorno, diferenciación y coordinación, equifinalidad y entropía negativa. Cada una de estas propiedades o características constituyen una condición de cambio o transformación. Por tanto, en la propia particularidad de las empresas y organizaciones están dadas las condiciones, tanto para la conservación del carácter esencial, como para la consecución de cambios. Existen ciertos requisitos fundamentales a tener en cuenta para lograr el cambio organizacional: Una motivación fuerte de querer cambiar una situación que se percibe como indeseable o al menos, mejorarla. La participación de personas claves en la organización, equipo directivo y mandos intermedios. Personas con capacidad de liderazgo aunque no estén en posiciones de autoridad. La formación de una red de relaciones entre personas que se sientan comprometidas con el proceso iniciado y movilizan los recursos necesarios en momentos de duda desánimo. Pequeñas experiencias de éxito ya desde el principio para dar confianza de que las cosas van por buen camino. Un marco conceptual científico que avale el proceso de cambio tal como se ha planteado. Dentro de esto reiterar tres factores: Objetivos claros Agentes de cambio internos y externos bien adiestrados y compenetrados entre sí.

Un plan flexible Un proceso de ejecución con un ritmo debidamente acompasado según la complejidad de la situación. Demasiada rapidez en una situación muy compleja puede aumentar la confusión y crear desconcierto. Asimismo, una lentitud excesiva puede sembrar desinterés y apatía. Resumiendo, podemos afirmar que para lograr el cambio organizacional en función de lograr un comportamiento empresarial verdaderamente responsable, debe existir una fuerte motivación para el cambio, la percepción de la necesidad del cambio, el planteamiento de objetivos claros y precisos en este sentido, la existencia de liderazgo y agentes de cambio internos y externos, de planes y programas de acción, así como de mecanismos de control del proceso y sus resultados.

**Objetivos de la responsabilidad social empresarial (rse).** Los objetivos del balance social son: Realizar el diagnóstico de la gestión empresarial en torno al cumplimiento de su responsabilidad social en un periodo determinado, lo cual le permite definir políticas,

establecer programas y lograr la efectividad de las inversiones sociales, con miras a la promoción de sus trabajadores y de la sociedad. Como herramienta de gestión empresarial el balance social le permite a la gerencia la planificación de acciones tendientes a aumentar la productividad y la eficiencia de sus trabajadores. Además le permite evaluar las acciones en términos de costo-beneficio. Dispone de la información que se refiere a los recursos humanos de la empresa y a los sectores con los cuales ella tiene relación, para poder informar adecuadamente a la opinión pública acerca de su desempeño social como empresa. Como instrumento de gestión le permite a la empresa actualizar políticas y programas relacionados con su responsabilidad social, ya que crea instrumentos más efectivos para medir y controlar las consecuencias, los costos y los beneficios que se desprenden de sus acciones.

**Ventajas de desarrollar la responsabilidad social empresarial.** Según la O.I.T (organización internacional del trabajo) “el balance social por sí solo no podrá conseguir transformar una empresa, pero si es aplicado en un ambiente favorable será un elemento de enorme utilidad. Su práctica facilita el desarrollo de una política social voluntaria y no impositiva, ya que es una herramienta fundamental para la toma de decisiones relacionadas con la responsabilidad social libremente asumida”. Brinda información detallada a la alta dirección para la toma de decisiones en la fijación de políticas y estrategias sociales.

Permite racionalizar los recursos con que cuenta la empresa evaluando la efectividad de los mismos. Brinda un mayor conocimiento de las características socio-laborales del personal y la contribución de la empresa al desarrollo integral del hombre. El balance social es un instrumento que facilita la fijación de políticas sociales a nivel de la empresa y sectorial. Se constituye en un aporte valioso para las negociaciones colectivas. El balance social muestra la contribución de la empresa al desarrollo humano del país.

## **2.3 MARCO TEÓRICO**

En materia de Responsabilidad Social Empresarial se encuentran diferentes postulados y teorías que orientan su aplicación de manera voluntaria a nivel empresarial tanto a nivel público como privado:

**2.3.1 Responsabilidad Social Corporativa según Matten & Moon (2008)**<sup>7</sup> Respecto de las dificultades para definir con claridad y precisión el significado de la responsabilidad social corporativa, resumen en tres las razones por las cuales se generan dichas complejidades a la hora de delimitar este concepto. · La responsabilidad social corporativa es un concepto esencialmente impugnado, de apreciación valórica, internamente complejo y que cuenta con normas de aplicación relativamente flexibles o abiertas; · Es un concepto que se encuentra superpuesto, o es sinónimo de otras concepciones que analizan las relaciones de la empresa con la sociedad; · Ha sido claramente un fenómeno dinámico.

---

<sup>7</sup> FREED R. David. Conceptos de Administración estratégica. 3 ed. México: McGraw Hill. 2006. p. 315.

A pesar de lo anterior, Matten & Moon (2008) señalan que la idea central de la responsabilidad social empresarial es reflejar los imperativos y consecuencias sociales del éxito empresarial, por lo que este concepto y sus sinónimos buscan articular y comunicar las políticas y prácticas corporativas con bienes sociales más amplios, posibilitando que las organizaciones empresariales incorporen a sus objetivos los intereses de la sociedad.

**2.3.2 Responsabilidad Social Empresarial según Robbins y Coulter**, (citado por Guzmán, 1994: pág. 12), “Es la obligación que va más allá de la requerida por la ley y la economía que tiene una compañía, de buscar metas a largo plazo que sean benéficas para la sociedad”. Mientras que Stoner 16 (citado por Guzmán) señala que la “Responsabilidad Social de la empresa es lo que hace una organización para influir en la sociedad en la que existe”.

**2.3.3 Literatura acerca de Responsabilidad Social según Barañano 2009<sup>8</sup>**. Existen cuatro dilemas que afectan las concepciones existentes en la literatura acerca de la responsabilidad social: Obligatoriedad o voluntariedad respecto de su aplicación, Unilateralidad o multilateralidad, es decir la concentración de la mirada de este concepto solo en las empresas, o extendida hacia distintos agentes sociales, Universalista o relativista, con respecto al ámbito de aplicación de la RSE, o sea por igual en todos los lugares donde opera.<sup>9</sup>

## **2.4 MARCO LEGAL**

La realización del trabajo de grado tendrá las siguientes bases legales:

**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 de los derechos adquiridos, facultad de transigir y conciliar, garantía de seguridad social, capacitación, entrenamiento y descanso.<sup>10</sup>

**Artículo 53.** 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

---

<sup>9</sup>11 Ibid., p.98.

<sup>10</sup>MINHACIENDA. Normativa. (online). 2 rev. [Bogotá]: Minhacienda, jul., 2008 [citado 2 Dic., 2012] Disponible en\_ <http://www.minhacienda.gov.co/portal/page/portal/MinHacienda/haciendapublica/normativa/>

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.

**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 40minusválidos el derecho a un trabajo acorde con sus condiciones de salud.

**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.

**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.** De la Constitución, en correspondencia con lo que define la ISO 26000 participación activa y desarrollo de la comunidad, determina el alcance de la propiedad privada y el alcance de sus derechos cuando dicha propiedad se constituye en un bien de utilidad pública o interés social, todas veces que la Constitución determina que la propiedad es una función social que implica obligaciones.

**El Artículo 83.** Determina la presunción de la buena fe en las actuaciones de las autoridades públicas, aspecto que lo contempla la ISO 26000 ofreciendo pautas y mecanismos para su desarrollo en la materia fundamental denominada prácticas justas de operación.<sup>11</sup>

**El Artículo 333** de la Constitución, contiene varias premisas que se enmarcan dentro de lo que la ISO 26000 desarrolla como materias fundamentales. Cuando determina la libertad de

---

<sup>11</sup> *Ibíd.*, p.62.

la actividad económica y la iniciativa privada dentro de los límites del bien común y establece que la libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades, está impartiendo principios para que las organizaciones mantengan una conducta ética en sus transacciones con otras organizaciones, aspecto que está comprendido en la ISO 26000 denominado prácticas justas de operación.

**2.4.2 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.

**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.

**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.

**2.4.3 ISO 26000 sobre Responsabilidad Social Empresarial.** Esta norma intenta que las organizaciones se logren involucrar con sus partes interesadas como lo son los grupos de interés, haciendo énfasis en que su desempeño interno y externamente sea una parte crítica al medir su desempeño integral y su habilidad para operar de manera eficaz. Se busca mediante un comportamiento ético y transparente contribuir al desarrollo sostenible incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad, considerando las expectativas de las partes interesadas, cumpliendo con la legislación aplicable siendo coherente con la normativa internacional de comportamiento.

### 3. DISEÑO METODOLÓGICO

#### 3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Buscando poder afirmar o rechazar el planteamiento del problema y llegar al diagnóstico situacional, se abordará el proyecto mediante la utilización del tipo de investigación descriptiva, aquella en que, como afirma Salkind “se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómenos objeto de estudio”<sup>12</sup>

#### 3.2 POBLACIÓN

La población para este estudio, estará integrado por dos tipos de población una interna, conformada por 55 funcionarios de la alcaldía municipal de San Calixto y otra externa que la constituyen los 11493 habitantes del municipio de San Calixto, zona rural y urbana (DANE 2005 con proyección 2013), quienes se benefician de forma directa a través de los programas de la alcaldía municipal.

#### 3.3 MUESTRA

Por ser reducida y manejable la población interna, se tomara en su totalidad, eliminando así el uso del muestreo.

Para la población externa se obtuvo una muestra a partir de la siguiente fórmula:

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

Dónde:

n: Muestra

N: Población = 11493

Zc: Nivel de confianza = 95% = 1.96

E: Error mastral = 7% ≈ 0.07

p: Porcentaje de aceptación = 50% ≈ 0.50

q: Porcentaje de rechazo = 50% ≈ 0.50

Así,

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.50 * 0.50}{11493-1 (0.07)^2 + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 193$$

---

<sup>12</sup> Ladrón de Guevara, Laureano. Metodología de la Investigación Científica. USTA. Bogotá, 1999. 725p

### **3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

Para efectos de recopilar la información necesaria y así llevar a cabo la evaluación de la Responsabilidad Social Empresarial en la alcaldía municipal de San Calixto, Norte de Santander, se utilizará la encuesta, a través de la aplicación de cuestionarios estructurados con preguntas cerradas. Ver anexos A y B.

También se consultaran en el estudio, fuentes de información secundarias, mediante consultas a textos e indagación en la Internet para la elaboración del marco de referencia.

### **3.5 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN**

Teniendo como base la encuesta, se hará uso del análisis cuantitativo y cualitativo, de ésta forma se explicaran y discutirán los resultados, los mismos que servirán de base a la propuesta.

#### 4. RESULTADOS Y DISCUSIONES

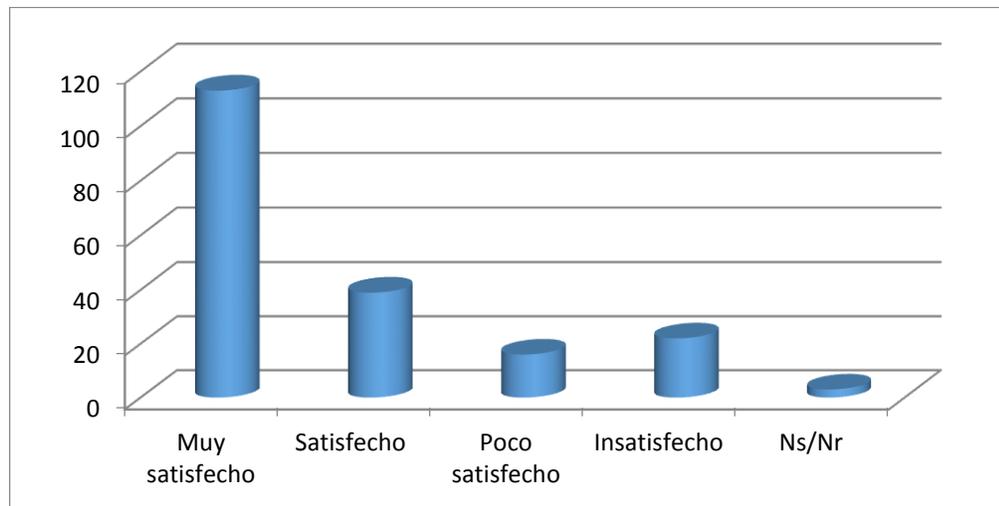
##### 4.1 INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR LA COMUNIDAD DEL MUNICIPIO DE SAN CALIXTO, NORTE DE SANTANDER

Tabla 1. Nivel de satisfacción con respecto a los servicios ofrecidos por Alcaldía

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	113	59%
Satisfecho	39	20%
Poco satisfecho	16	8%
Insatisfecho	22	11%
Ns/Nr	3	2%
<b>Total</b>	<b>193</b>	<b>100 %</b>

**Fuente.** Autor del proyecto

Grafica 1. Nivel de satisfacción con respecto a los servicios ofrecidos por Alcaldía



**Fuente.** Autor del proyecto

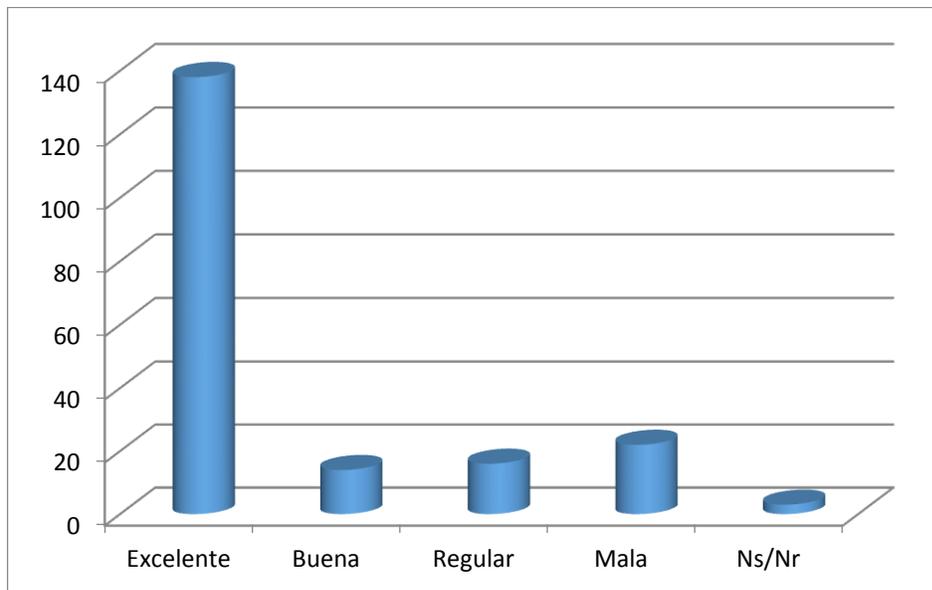
La alcaldía municipal de San Calixto como ente del estado Colombiano propende por garantizar la calidad de vida de los habitantes del municipio, a través de la oferta de diversos servicios con los cuales la población se encuentra satisfecha, manifestando su aceptación por las políticas que la última alcaldía ha venido adelantando, sin embargo, existen habitantes en el municipio que no comparten la labor de la alcaldía por lo que se sienten insatisfechos o se abstienen de responder.

Tabla 2. Calidad de los servicios ofrecidos por la Alcaldía

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	138	72 %
Buena	14	7 %
Regular	16	8 %
Mala	22	11 %
Ns/Nr	3	2 %
<b>Total</b>	<b>193</b>	<b>100 %</b>

**Fuente.** Autor del proyecto

Grafica 2. Calidad de los servicios ofrecidos por la Alcaldía



**Fuente.** Autor del proyecto

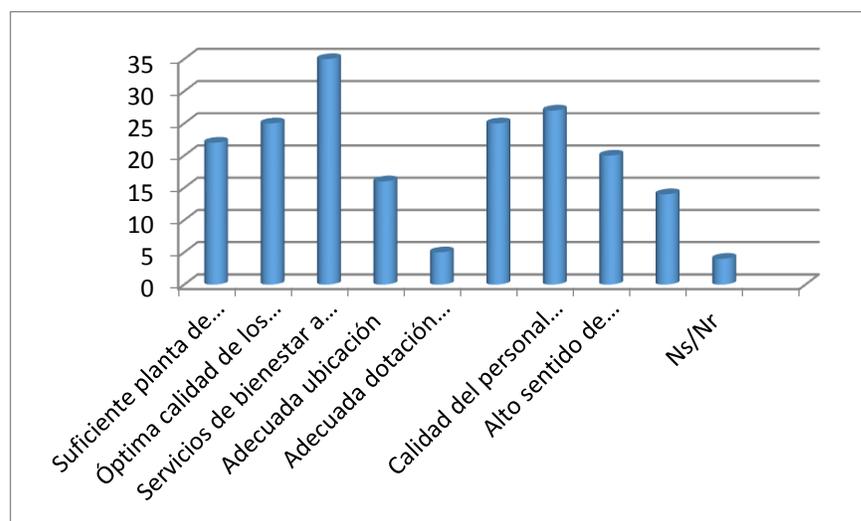
Al preguntar a los Sancalixtenses por la calidad de los servicios que ofrece la alcaldía, manifiestan su complacencia al considerar que en el último periodo, se ha contado con servicios de calidad y oportunidad, ya que la administración municipal ha propendido por atender a la población más vulnerable, son muy pocos quienes dan una calificación regular y mala a los servicios, puesto que consideran que se favorecen a las minorías de la población.

Tabla 3. Fortalezas de la Alcaldía

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Suficiente planta de personal	22	11 %
Óptima calidad de los servicios	25	13 %
Servicios de bienestar a la comunidad	35	19 %
Adecuada ubicación	16	8 %
Adecuada dotación tecnológica	5	3 %
Esmerada atención al público	25	13 %
Calidad del personal trabajador	27	14 %
Alto sentido de pertenencia del personal trabajador	20	10 %
Servicios de bienestar a la comunidad y Esmerada atención al público	14	7 %
Ns/Nr	4	2 %
<b>Total</b>	<b>193</b>	<b>100 %</b>

**Fuente.** Autor del proyecto

Grafica 3. Fortalezas de la Alcaldía



**Fuente.** Autor del proyecto

La población del municipio de San Calixto resalta la labor que la alcaldía y sus funcionarios vienen adelantando en bienestar de la comunidad, reflejada en distintas campañas de atención a los habitantes del municipio tanto de la zona rural como urbana, la que se puede ratificar a través de la calidad humana y el alto sentido de pertenencia que han logrado mejorado la atención en materia de salud, vivienda y educación.

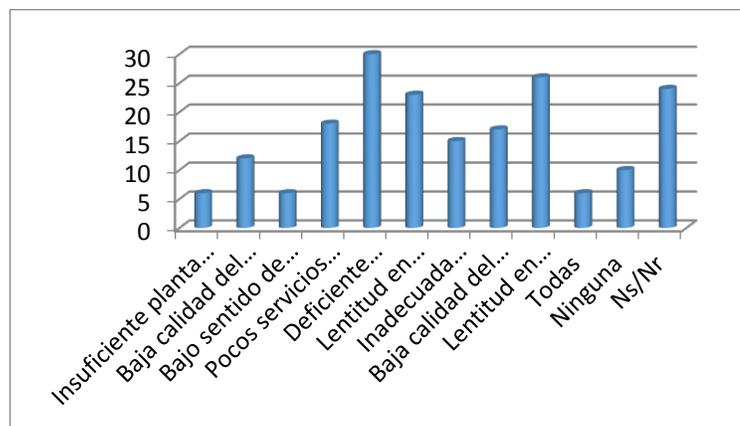
Se resalta además que la planta de personal es suficiente para atender a la comunidad en las instalaciones de la alcaldía cuya ubicación es adecuada para garantizar el acceso de los habitantes que por décadas han conocido requerido de los servicios del gobierno nacional a través de la alcaldía.

Tabla 4. Debilidades de la Alcaldía

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Insuficiente planta de personal	6	3 %
Baja calidad del personal trabajador	12	6 %
Bajo sentido de pertenencia del personal trabajador	6	3 %
Pocos servicios dirigidos a la comunidad vulnerable	18	9 %
Deficiente dotación tecnológica	30	17 %
Lentitud en trámites para algunos servicios	23	12 %
Inadecuada atención al público	15	8 %
Baja calidad del personal trabajador y Lentitud en trámites para algunos servicios	17	9 %
Lentitud en trámites para algunos servicios y Pocos servicios dirigidos a la comunidad vulnerable	26	13 %
Todas	6	3 %
Ninguna	10	5 %
Ns/Nr	24	12 %
<b>Total</b>	<b>193</b>	<b>100 %</b>

**Fuente.** Autor del proyecto

Grafica 4. Debilidades de la Alcaldía



**Fuente.** Autor del proyecto

La comunidad del municipio de San Calixto considera que los servicios que ofrece la alcaldía con muy buenos ya que se puede acceder a ellos con facilidad, no obstante, la deficiente tecnología que posee, retrasa la atención de un número mayor de personas, retrasa los tiempos de atención y sobre todo dificulta el acceso a programas del gobierno nacional.

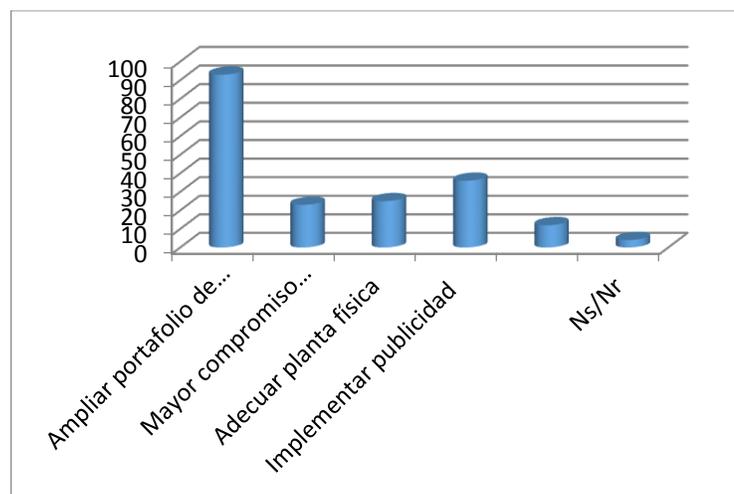
Es de resaltar que una gran cantidad de habitantes sienten que hacen parte de la comunidad vulnerable del municipio y a pesar de esto no se están beneficiando de los servicios de la alcaldía, señalando a algunos funcionarios como responsables.

Tabla 5. Aspectos que debe mejorar la alcaldía

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Ampliar portafolio de programas de beneficio comunitario	93	48 %
Mayor compromiso con la atención al usuario	23	12 %
Adecuar planta física	25	13 %
Implementar publicidad	36	19 %
Ampliar portafolio de programas de beneficio comunitario e Implementar publicidad	12	6 %
Ns/Nr	4	2 %
<b>Total</b>	<b>193</b>	<b>100 %</b>

Fuente. Autor del proyecto

Grafica 5. Aspectos que debe mejorar la alcaldía



Fuente. Autor del proyecto

La alcaldía debe mejorar el portafolio de programas de beneficio comunitario, puesto que aunque ofrece servicios con calidad, no son los suficientes para atender todas las necesidades de la comunidad, y muchas veces la comunidad no puede acceder a los programas de la alcaldía porque no se enteran a tiempo. Asimismo, aunque las instalaciones han sido remodeladas y cuentan con espacios de atención adecuados, estos no son lo suficientemente amplios para albergar un número grande de personas.

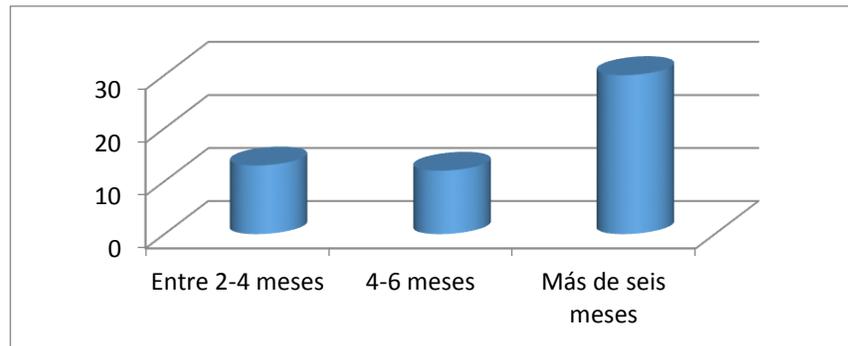
#### 4.2 INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR LOS EMPLEADOS DE LA ALCALDIA DEL MUNICIPIO DE SAN CALIXTO, NORTE DE SANTANDER

Tabla 6. Antigüedad como trabajador en la alcaldía

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Entre 2-4 meses	13	24 %
4-6 meses	12	22 %
Más de seis meses	30	54 %
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100 %</b>

**Fuente.** Autor del proyecto

Grafica 6. Antigüedad como trabajador en la alcaldía



**Fuente.** Autor del proyecto

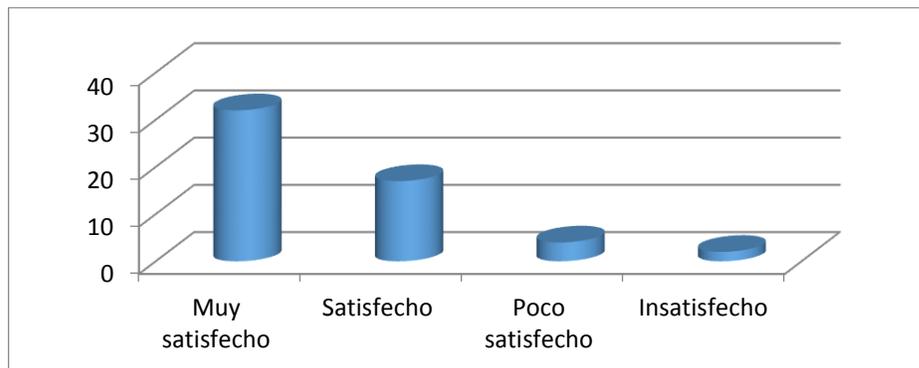
El mayor número de funcionarios de la alcaldía llevan más de seis meses trabajando en este ente, la mayoría con contrato acorde al periodo del alcalde municipal.

Tabla 7. Sentimiento respecto a la oportunidad laboral en la alcaldía

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	32	58 %
Satisfecho	17	31 %
Poco satisfecho	4	7 %
Insatisfecho	2	4 %
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100 %</b>

**Fuente.** Autor del proyecto

Grafica 7. Sentimiento respecto a la oportunidad laboral en la alcaldía



Fuente. Autor del proyecto

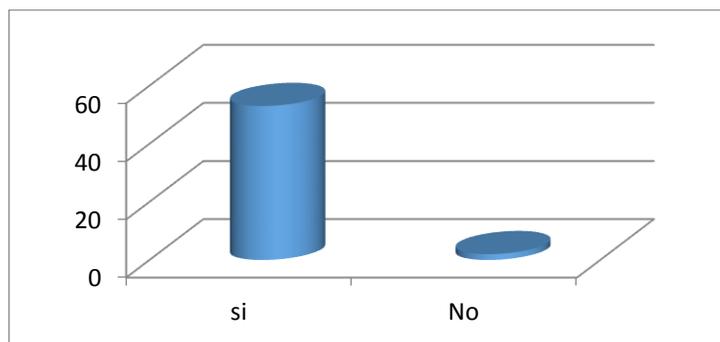
Los empleados de la alcaldía agradecen la oportunidad laboral que se les ha brindado, máxime cuando el municipio por su tamaño y desarrollo no cuenta con suficientes fuentes de empleo, lo que impide una buena calidad de vida y un crecimiento personal, por lo tanto se encuentran muy satisfechos con el trabajo que realizan.

Tabla 8. Alcance de logros a través de la oportunidad laboral

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	53	96 %
No	2	4 %
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100 %</b>

Fuente. Autor del proyecto

Grafica 8. Alcance de logros a través de la oportunidad laboral



Fuente. Autor del proyecto

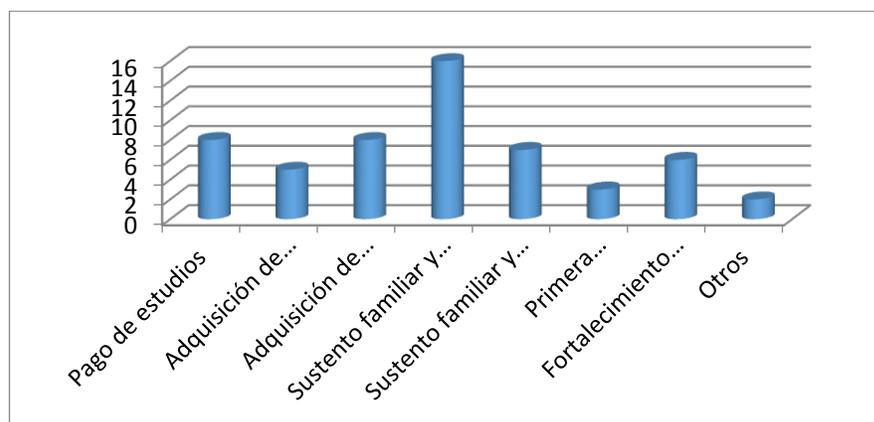
Los funcionarios de la alcaldía aducen que gracias a la oportunidad laboral que la alcaldía les ha brindado han podido alcanzar muchos de sus logros personales y familiares.

Tabla 9. Beneficios personales alcanzados a través de la oportunidad laboral

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Pago de estudios	8	14 %
Adquisición de equipo de transporte	5	9 %
Adquisición de algún bien raíz	8	14 %
Sustento familiar y Adquisición de equipo de transporte	16	29 %
Sustento familiar y Adquisición de algún bien raíz	7	13 %
Primera experiencia laboral	3	5 %
Fortalecimiento de experiencia laboral	6	11 %
Otros	2	4 %
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100 %</b>

**Fuente.** Autor del proyecto

Grafica 9. Beneficios personales alcanzados a través de la oportunidad laboral



**Fuente.** Autor del proyecto

Dentro de los beneficios que resaltan los funcionarios de la alcaldía se destaca poder garantizar un sustento diario para sus familias ya que las fuentes de empleo en el municipio son escasas y por ende los ingresos por lo general son muy bajos. Gracias a esta oportunidad laboral muchos han logrado conseguir un medio de transporte para movilizarse dentro y fuera del municipio y algunos han adquirido un bien raíz.

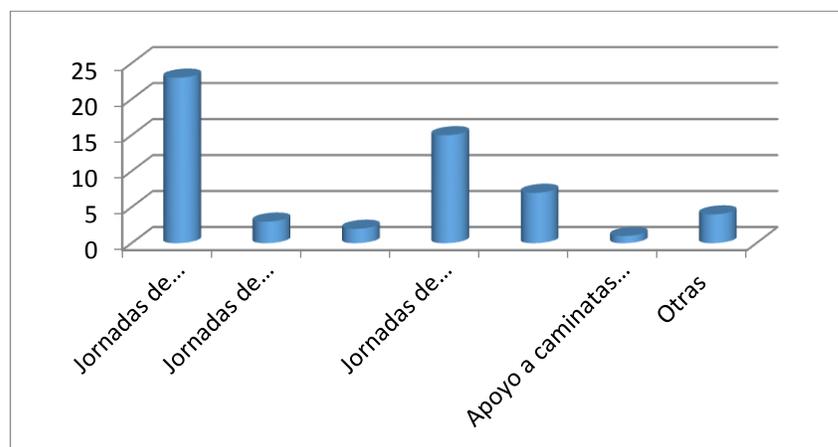
De la misma manera algunos funcionarios han podido culminar estudios que les permiten seguir creciendo personal y laboralmente.

Tabla 10. Apoyo de la Alcaldía a la promoción ecológica de la zona

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Jornadas de arborización y de limpieza de fuentes de agua	23	42 %
Jornadas de reducción de contaminación auditiva	3	5 %
Jornadas de reducción de contaminación visual	2	4 %
Jornadas de arborización y de embellecimiento de zonas verdes	15	27 %
Jornadas de recolección de basuras	7	13 %
Apoyo a caminatas ecológicas	1	2 %
Otras	4	7 %
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100 %</b>

**Fuente.** Autor del proyecto

Grafica 10. Apoyo de la Alcaldía a la promoción ecológica de la zona



**Fuente.** Autor del proyecto

En las actividades de promoción ecológica se resalta las jornadas de arborización y limpieza al afluyente que surte de agua el acueducto municipal, que con frecuencia lidera la alcaldía a la que se suman otras instituciones como las escuelas de primaria y el colegio de bachillerato del municipio. Se resalta además las cuadrillas de personal contratado temporalmente para mantener el parque y la entrada al municipio.

Aunque no son muchas las jornadas de recolección de basuras se han realizado esporádicamente para garantizar la belleza del municipio cafetero por excelencia.

### **4.3 DIAGNOSTICO SITUACIONAL**

Tanto funcionarios como habitantes del municipio de San Calixto se sienten satisfechos con la labor desempeñada por el alcalde, la cual se ve reflejada en la calidad de los servicios ofrecidos, sobre todo los programas dirigidos a la atención de la población vulnerable no solo de la zona urbana sino también rural.

Se resalta además que la planta de personal es suficiente para atender a la comunidad en las instalaciones de la alcaldía cuya ubicación es adecuada para garantizar el acceso de los habitantes que por décadas han conocido requerido de los servicios del gobierno nacional a través de la alcaldía.

La comunidad del municipio de San Calixto considera que los servicios que ofrece la alcaldía son muy buenos ya que se puede acceder a ellos con facilidad, no obstante, la deficiente tecnología que posee, retrasa la atención de un número mayor de personas, retrasa los tiempos de atención y sobre todo dificulta el acceso a programas del gobierno nacional.

A pesar de la excelente calificación obtenida, la alcaldía debe mejorar el portafolio de programas de beneficio comunitario, puesto que aunque ofrece servicios con calidad, no son los suficientes para atender todas las necesidades de la comunidad, y muchas veces la comunidad no puede acceder a los programas de la alcaldía porque no se enteran a tiempo.

El sentido de pertenencia que muestran los funcionarios de la alcaldía es el reflejo de su agradecimiento por la oportunidad laboral que se les ha brindado, máxime cuando el municipio por su tamaño y desarrollo no cuenta con suficientes fuentes de empleo, lo que impide una buena calidad de vida y un crecimiento personal, por lo tanto se encuentran muy satisfechos con el trabajo que realizan con el que han logrado metas personales y familiares.

Dentro de los beneficios que resaltan los funcionarios de la alcaldía se destaca poder garantizar un sustento diario para sus familias ya que las fuentes de empleo en el municipio son escasas y por ende los ingresos por lo general son muy bajos. Gracias a esta oportunidad laboral muchos han logrado conseguir un medio de transporte para movilizarse dentro y fuera del municipio y algunos han adquirido un bien raíz. De la misma manera algunos funcionarios han podido culminar estudios que les permiten seguir creciendo personal y laboralmente.

En las actividades de promoción ecológica se resalta las jornadas de arborización y limpieza al afluente que surte de agua el acueducto municipal, que con frecuencia lidera la alcaldía a la que se suman otras instituciones como las escuelas de primaria y el colegio de bachillerato del municipio. Se resalta además las cuadrillas de personal contratado temporalmente para mantener el parque y la entrada al municipio.

#### **4.4. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN CALIXTO**

La Responsabilidad social es un tema que poco a poco ha ido tomando fuerza, razón por la cual ha ido aumentando el número de organizaciones del orden privado y del Estado que están volcando su apoyo para el desarrollo de algunos programas en beneficio de la población en aspectos que tienen que ver con la cultura, el transporte, la promoción, entre otros.

La administración municipal en cabeza del alcalde Jairo Pinzón López, con su eslogan “de palabra con el pueblo”, además de garantizar el cumplimiento de las políticas del estado viene gestionando políticas en beneficio de la comunidad, especialmente de la población más vulnerable. La alcaldía del municipio de San Calixto concibe la Responsabilidad Social Empresarial como un compromiso voluntario en el que se establecen acuerdos de voluntades para sacar adelante iniciativas en bien del municipio, de sus espacios, de su gente y de su espíritu.

El Municipio de San Calixto, ha venido definiendo una serie de acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio de los ciudadanos, traducándose en lograr el mejoramiento de la calidad de vida de los mismos y la competitividad del sector público a través de una gerencia eficiente, eficaz y transparente que brinde confianza a los ciudadanos, para que pueda participar e intervenir en la administración pública y lograr la efectividad de sus derechos.

La administración municipal está comprometida en la construcción de unas condiciones propicias que generen bienestar para todos los ciudadanos. En el marco del Plan de Desarrollo Municipal “Todo por mi Pueblo”, se busca implementar procesos eficientes y transparentes que permitan que los recursos públicos lleguen a los ciudadanos, tratando de reducir la brecha de las diferencias sociales y mejorando el su desarrollo social y económico, como quiera que el propósito es el de conllevar la responsabilidad política de la participación ciudadana en la definición de las acciones, su ejecución, seguimiento y evaluación de nuestro compromiso hacia la comunidad.

Por lo tanto, la alcaldía ha definido las acciones y estrategias a implementar, vinculando al talento humano idóneo y con la experiencia necesaria para rendir a la comunidad los resultados de una gestión orientada al logro y cumplimiento del Plan de Desarrollo.

El compromiso es con el desarrollo local, económico, cultural y político del municipio y con las políticas nacionales para la construcción de un Estado Comunitario, promoviendo el desarrollo local y armonizando las acciones con la ciudadanía en aras de elevar el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos, asegurando que las acciones y esfuerzos lleguen a toda la población, con énfasis a los grupos vulnerables y en situaciones de pobreza con responsabilidad social y política, brindando espacios participativos en la definición de las labores públicas, su ejecución, seguimiento y su posterior evaluación.

Para lograrlo, se establecen las estrategias eficientes que buscan obtener la confianza constante de los ciudadanos frente a la administración municipal y frente a los particulares que participen en la prestación de los servicios públicos, asegurando el control social, la seguridad ciudadana y la garantía de los derechos mediante procesos eficientes de transparencia que garanticen la igualdad de oportunidades, el trato digno y la reducción de las desigualdades sociales.

Por lo tanto, la alcaldía se percibe por los funcionarios y que la integran y por los habitantes del municipio como una administración libre de corrupción y eficiente en la atención al ciudadano, donde se implementan acciones tendientes a que los recursos lleguen a mejorar las condiciones de vida de la población.

En aras de garantizar los propósitos antes descritos la alcaldía municipal ha desarrollado: Jornadas de inducción y re inducción del personal, incursionando en la cultura de la transparencia.

Ajustes en los manuales de funciones y procedimientos y mapa de procesos del municipio.

Inicio de nuevos trámites contractuales para el Control Interno y el Sistema de gestión de la Calidad.

Fortalecimiento de los procesos contractuales por el ajuste y revisión del manual de contratación.

Publicidad de todos los actos públicos principalmente en la página web del municipio.  
Adopción e implementación del manual anti trámites para el Municipio, mediante acto administrativo.

Racionalizar los trámites y procesos de tal forma que se logre economía en costos y plazos,  
Facilidad a la población para acceder a los servicios y la información.

Generación de responsabilidad real de las acciones no solo en el entorno institucional sino en los funcionarios que intervengan en cada actividad que desarrolla el Municipio asegurando la confiabilidad de los procesos y la información.

Implementación de proceso de capacitación en transparencia y en la nueva normatividad en materia de contratación.

Vinculación de los entes de control y seguimiento a los procesos de formación del talento humano.

Asegurar que las actuaciones se hagan con autonomía, independencia y responsabilidad social, libre de presiones e injerencias que oscurezcan los procesos.

Todas las acciones y actuaciones se hacen bajo el principio de legitimidad fundamentado en la confianza entre el gobernante y la comunidad.

Se inculca en los funcionarios de la Alcaldía el compromiso de trabajar con coherencia, pasión y compromiso social.

Establecimiento y adecuación del reglamento interno de trabajo y de las medidas anticorrupción.

Disposición de un link en la página Web para que los ciudadanos manifiesten sus quejas, inquietudes y reclamos (PQRs) y disposición de los buzones de quejas y sugerencias. (Secretaría de Gobierno y Secretaría de Planeación).

Ajuste e implementación del código de ética para los funcionarios del municipio.

Implementación de un programa radial para interactuar con la ciudadanía y disposición del personal idóneo para atender a la comunidad.

Tantos funcionarios de la alcaldía como la comunidad residente en el municipio de San Calixto, dan fe del cumplimiento de los compromisos asumidos por el alcalde municipal, los cuales reflejan la responsabilidad social.

#### **4.5. INDICADORES DE GESTIÓN PRESENTADOS POR LA ALCALDÍA Y SU RELACIÓN CON LOS DIFERENTES GRUPOS DE INTERÉS**

La responsabilidad social empresarial es un tema que involucra tanto a empresas públicas como privadas, constituyéndose en un compromiso voluntario enmarcado en acciones dirigidas a los stakeholders o grupos de interés. En entidades como las alcaldías es común que se confundan las acciones propias de la actividad con las acciones de responsabilidad social empresarial. No obstante, en la alcaldía de San Calixto se visualizan actividades que propenden por el bienestar social y comunitario.

Dentro de los indicadores del año 2013 que dan cuenta de las acciones de responsabilidad social se destacan las relacionadas a continuación, según el grupo de interés:

#### **COLABORADORES**

**Generación de empleo.** Consecución de 89 cupos para generación de empleo DPS. Dotación de banco de herramientas para la vereda La Quina y San Roque (UV). Convenio con comité de cafeteros Incentivo a la capacitación para el empleo a 223 familias por 200.000 pesos cada una. (\$ 44.600.000).

Familias Beneficiadas 4730

Capacitar a 100 personas en desarrollo y ejecución de proyectos productivos.

Se realizaron programas de capacitación dirigidos a las personas en desarrollo y ejecución de proyectos productivos especialmente en piscicultura, agricultura orgánica, café y cebolla.

Familias productoras 167

Fomentar la realización de 4 convenios de formación en educación técnica.

Se realizaron programas de capacitación dirigidos a las personas en desarrollo y ejecución de proyectos productivos: Inducción a la construcción, cimentación y construcción de muros en ladrillo y bloque. 36 personas.

Constructores beneficiados 36

Dotación de mobiliario de las edificaciones municipal

Se dotaron algunas dependencias de la administración municipal con mobiliario y equipos de oficina con el fin de permitir el mejoramiento de las capacidades de gestión al interior de la administración central. Se formuló el proyecto para la remodelación de la Plaza de Mercado. Cambio de pisos, cubiertas, puertas, etc. Por ejecutar inversión en la emisora comunitaria por 12.760.000 respuesta rápida.

Realizar 2 jornadas de capacitación por año a los funcionarios de la administración municipal en procesos de gestión y modernización de la administración pública.

Se efectuaron procesos de capacitación a los funcionarios de la administración municipal en competencias laborales que contribuyan al mejoramiento de las capacidades de gestión al interior de la administración municipal bajo la dirección de la ESAP y Profesionales del Derecho constitucional y presupuesto estatal.

60 funcionarios

### **Comunidad usuaria rural**

Realización de programas de asistencia técnica a 500 productores del Municipio

Se realizó la asistencia técnica a 120 Piscicultores, 30 Personas sobre agricultura orgánica y 72 asistencias Técnicas en café y Cebolla. Se beneficiaron 900 productores con el programa de asistencia técnica cofinanciado con aportes del Municipio y el Ministerio de Agricultura. Programa por ejecutar por CONTENCIÓN apoyo a 390 Familias. Por valor de 1.570.000 cada una. (869.700.000).

Familias Beneficiadas 1583

Adquirir 1 equipo de maquinaria para la asistencia agrícola

Se realizó la gestión para adquirir dos tractores doble tracción para los programas de asistencia agrícola. Se encuentra en proceso de contratación la adquisición de accesorios para arado de los mismos.

Familias Beneficiadas 1250

Apoyar el 100% de la formulación de proyectos productivos

Programa de Oportunidades rurales se aprobaron tres proyectos que benefician a 167 familias de las asociaciones ADMUCSAN, ASPROHOSAN Y ALGAMUSAN. Se realizó levantamiento de línea base de familias del municipio, para incluirlas en la implementación del proyecto "árboles frutales" para autoconsumo. Por ejecutar proyecto de pollos para las veredas Fátima -San José y Chimeneas (Respuesta Rápida).

Familias Beneficiadas 390

Implementar 4 cultivos promisorios en el Municipio

Se encuentran inscritos 88 productores para el programa del cultivo de aguacate para el cual se presentaron las solicitudes de crédito ante el banco agrario.

Familias Beneficiadas 88

Conformar 4 nuevas Asociaciones de Productores en el municipio

Se conformó la Asociación productores del municipio que integran el cultivo de varias especies agrícolas y acuíferas. ASOSABANA (32 Miembros), ASOPROBALSAMINA (25 Miembros)

Familias Beneficiadas 57

### **Comunidad usuaria urbana**

Capacitar a 100 personas en el conocimiento y uso de las Tics

Con el apoyo del Programa Computadores para Educar se realizaron jornadas de capacitación en el conocimiento y uso de las tecnologías de la información y comunicaciones dirigidas a los docentes "CIUDADANO DIGITAL" de los establecimientos educativos beneficiados.

80 Docentes

Pavimentar 4800 m2 de las calles urbanas

Se inició el programa de pavimentación, bordillos y andenes de 4000 m<sup>2</sup> en los sectores del barrio El Carmen y Henry Alonso Machado. Se continúa con el programa de pavimentación en el barrio El Carmen y se realizara la pavimentación de los barrios el Tamaco, Calle Nueva Y Betania. Igualmente se aprobó la pavimentación de 1000 m<sup>2</sup> en La Quina (UV)

13088 Habitantes

Mantenimiento de 2 plazas públicas municipales

Se efectuaron adecuaciones a los espacios públicos como el parque Juan Alcides Santaella y otras zonas públicas del municipio. Así mismo se inició con el proceso de estudios técnicos y diseños del parque recreativo del municipio.

13088 Habitantes

Realizar el manual de convivencia y seguridad ciudadana.

Se elaboró el plan de convivencia y seguridad ciudadana el cual permitirá establecer las estrategias y acciones encaminadas a promover la convivencia y la seguridad ciudadana en el municipio durante el cuatrienio.

### **Estado**

Realización de 8 campañas de mejoramiento en el recaudo municipal durante el cuatrienio

Se implementaron acciones de creación de la cultura del pago de las obligaciones tributarias de los contribuyentes, logrando ampliar en más del 100% las proyecciones previstas especialmente en impuesto predial.

13088 Habitantes efectuaron el pago de impuesto predial

Fortalecimiento en la implementación del Modelo Estándar de Control Interno.

Se realizaron acciones de apoyo al proceso de implementación del MECI para apoyo al seguimiento de los procesos de gestión al interior de la administración central.

### **Familias del municipio**

Realización de 11 campañas para la disminución de los casos de Violencia intrafamiliar  
En coordinación con la comisaria de familia se realizaron 6 (seis) jornadas de acompañamiento a los procesos de disminución de los casos de violencia intrafamiliar en el municipio.

Realización de 11 campañas de apoyo a la reducción de casos de Abuso sexual

En coordinación con la comisaria de familia se realizaron 1 (una) jornada de acompañamiento a los procesos de disminución de los casos de abuso sexual en el municipio.

Realización de procesos de atención a los casos de Conflictos convivencia y seguridad

En coordinación con las instituciones que acompañan los programas de atención a la seguridad y convivencia del municipio se realizaron 2 (dos) procesos encaminadas a garantizar un ambiente de convivencia para las familias del municipio.

Realización de campañas de acompañamiento a la reducción de casos de trabajo infantil.

En coordinación con la comisaria de familia se realizó (una) jornada de acompañamiento a los procesos de disminución de los casos de trabajo infantil en el municipio.

### **Proveedores**

Política de pago mensual a los proveedores, después de la verificación de los elementos suministrados.

**Medio ambiente.** Jornadas de limpieza y arborización de las riveras de la quebrada la maravilla, que abastece de agua el acueducto de la cabecera municipal.

## **5. CONCLUSIONES**

La alcaldía municipal de San Calixto, Norte de Santander viene complementando las actividades propias asignadas por el gobierno nacional con estrategias y programas de responsabilidad social, que muestran su compromiso por el desarrollo social y comunitario principalmente de los grupos de interés que influyen directamente en el auge del municipio.

Dentro de las acciones y programas de responsabilidad social del municipio de San Calixto se destacan las dirigidas a beneficiar a la comunidad pobre o vulnerable con programas de educación, vivienda, adecuación de espacios públicos, entre otros. Lo mismo que las capacitaciones a los funcionarios de la alcaldía, tendientes al mejoramiento de la atención a los usuarios y comunidad en general.

Los principales indicadores de la alcaldía 2013, dan cuenta de los programas desarrollados por la alcaldía municipal con el objeto de garantizar la calidad de vida de los habitantes del municipio. Estos indicadores principalmente se enmarcan en la generación de empleo, la preservación del medio ambiente, la conservación de la estructura familiar en los hogares del municipio, la tributación oportuna al estado colombiano, entre otros.

## **6. RECOMENDACIONES**

Mejorar la publicidad que se da a los programas de beneficio social para que todos los habitantes del municipio, tanto del sector rural como urbano pueda acceder a ellos.

Mantener las políticas de buen gobierno, tendientes a la superación de la pobreza extrema, la generación de empleo y el desarrollo socio económico del municipio.

Incrementar las acciones tendientes a la integración ciudadana y la formación de valores en la población.

## BIBLIOGRAFIA

ANDRADE CAMPO, María Claudia. Mercadeo y ventas. Bogotá: Editorial Andina Ltda., 2009. 223p.

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

ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE. Constitución Política de Colombia. Santafé de Bogotá D.C.: ESAP, 1991. 265 p.

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS (AECA) Documento N° 1: Marco conceptual de la Responsabilidad Social Corporativa, Madrid, 2005. 80p.

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

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

CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 590 de 2000. Por la cual se dictan disposiciones para promover el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas. Santafé de Bogotá D.C: Diario Oficial N° 44.078, 2000. 6 p.

CORAL DELGADO, Lucy DEL Carmen. Contabilidad Universitaria. Bogotá: McGraw-Hill, 1999. 301 p.

EXPOSITO VELEZ, Ramón David. Responsabilidad Social Empresarial. Proyecto Bolívar avanza emprendimiento. Cartagena de indias. 2008

FREED R. David. Conceptos de Administración estratégica. 3 Ed McGraw Hill. 2006. 110p.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACION. Presentación y Elaboración de Tesis, trabajos de grado y otros trabajos de investigación. 5 ed. Santa Fe de Bogotá D.C. ICONTEC, 2002. 34 p. (NTC 1486).

KINNEAR, Thomas y James, TAYLOR. Investigación de Mercados Un enfoque Aplicado, 3era. Edición, Colombia, 1989, Editorial: Mc Graw Hill. 870 p.

LADRÓN DE GUEVARA, Laureano. Metodología de la Investigación Científica. USTA. Bogotá, 1999. 725p

Ley 9 de 1979. Por la cual se dictan medidas sanitarias. Santafé de Bogotá D.C: Diario Oficial N° 35308, 1979. 93 p.

PINEDA SUAREZ, Carlos Julio. Las empresas de la Economía Solidaria en Iberoamérica. Santa Fe de Bogotá: McGraw-Hill, 1999. 432 p. 59

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

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

## REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRÓNICAS

ARAUJO IBARRA, Consultores de negocios internacionales. Integración de la responsabilidad social empresarial como mecanismo de adaptación a las nuevas exigencias del mercado. Online, 2009. Bogotá, Colombia. Available from internet: URL:[http://portal.araujoibarra.com/documentosgenerales/noticias.home/integration-de-la-responsabilidad-social-empresarial-como-mecanismo-de adaptacion-a-las-nuevas-exigencias-del-mercado](http://portal.araujoibarra.com/documentosgenerales/noticias.home/integration-de-la-responsabilidad-social-empresarial-como-mecanismo-de-adaptacion-a-las-nuevas-exigencias-del-mercado)

ARTÍCULOS CCRE. ¿Qué es la responsabilidad social empresarial?.(Online), 2009. Bogotá, Colombia. Available from internet: URL:[http://www.ccre.org.co/upload/2art03\\_g.pdf](http://www.ccre.org.co/upload/2art03_g.pdf)

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

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

Constitución Política de Colombia.(online)., 1991. cited 05 noviembre 2009. Bogotá, Colombia. Available from internet: URL:<http://www.minhacienda.gov.co/portal/page/portal/MinHacienda/haciendapublica/normativa/presupuesto/Constpolitcolombia/CONSTITUCIONPOLITICADECOLOMBIA.pdf>

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

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

MINHACIENDA. Normativa. (online). 2 rev. [Bogotá]: Minhacienda, jul., 2008 [citado 2 Dic., 2012] Disponible en <http://www.minhacienda.gov.co/portal/page/portal/MinHacienda/haciendapublica/normativa/presupuesto/Constpolitcolombia/CONSTITUCIONPOLITICADECOLOMBIA.pdf> p.58

PESCE G., DANTE. La Responsabilidad Social Empresarial: Un Desafío para el Comercio Internacional. online., 2005. Bogotá, Colombia. Available from internet: URL:[https://ctp.uniandes.edu.co/Empresas/Servicios/Articulos/responsabilidad\\_social\\_emp.php](https://ctp.uniandes.edu.co/Empresas/Servicios/Articulos/responsabilidad_social_emp.php)

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES. [Http://www.jccconta.gov.co/conferencia2009/responsabilidadsocial.pdf](http://www.jccconta.gov.co/conferencia2009/responsabilidadsocial.pdf)

# **ANEXOS**

**Anexo A.** Cuestionario dirigido a la comunidad usuaria de los servicios ofrecidos por la  
Alcaldía de San Calixto

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA  
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

**OBJETIVO:** Evaluar la responsabilidad social de la alcaldía municipal de San Calixto,  
Norte de Santander

1. Señale su nivel de satisfacción con respecto a los servicios ofrecidos por Alcaldía

Muy satisfecho\_\_\_\_\_

Satisfecho\_\_\_\_\_

Poco satisfecho\_\_\_\_\_

Insatisfecho\_\_\_\_\_

¿Porqué?\_\_\_\_\_

2. Evalúe la calidad de los servicios ofrecidos por la Alcaldía

Excelente\_\_\_\_\_

Buena\_\_\_\_\_

Regular\_\_\_\_\_

Mala\_\_\_\_\_

¿Por qué?\_\_\_\_\_

3. ¿Cuáles considera son las fortalezas de la Alcaldía?

Suficiente planta de personal\_\_\_\_\_

Óptima calidad de los servicios\_\_\_\_\_

Servicios de bienestar a la comunidad\_\_\_\_\_

Adecuada ubicación\_\_\_\_\_

Adecuada dotación tecnológica\_\_\_\_\_

Esmerada atención al público\_\_\_\_\_

Calidad del personal trabajador\_\_\_\_\_

Alto sentido de pertenencia del personal trabajador\_\_\_\_\_

Otras\_\_\_\_\_ ¿Cuáles? \_\_\_\_\_

4. ¿Cuáles considera son las debilidades de la Alcaldía?

Insuficiente planta de personal\_\_\_\_\_

Baja calidad del personal trabajador\_\_\_\_\_

Bajo sentido de pertenencia del personal trabajador\_\_\_\_\_

Pocos servicios dirigidos a la comunidad vulnerable\_\_\_\_\_

Deficiente dotación tecnológica\_\_\_\_\_

Lentitud en trámites para algunos servicios\_\_\_\_\_

Inadecuada atención al público \_\_\_\_\_

Todas \_\_\_\_\_

Ninguna \_\_\_\_\_

Otras \_\_\_\_\_ ¿Cuáles? \_\_\_\_\_

5. ¿En qué aspectos considera debe mejorar la alcaldía?

Ampliar portafolio de programas de beneficio comunitario \_\_\_\_\_

Mayor compromiso con la atención al usuario \_\_\_\_\_

Adecuar planta física \_\_\_\_\_

Implementar publicidad \_\_\_\_\_

Otros \_\_\_\_\_ ¿Cuáles? \_\_\_\_\_

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**

**Anexo B.** Formato de encuesta dirigido a los trabajadores de la alcaldía de San Calixto

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA  
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

Objetivo: Identificar variables de responsabilidad social empresarial (rse) de la alcaldía en relación con sus trabajadores.

1. ¿Cuál es su antigüedad como trabajador en la alcaldía?

Entre 2-4 meses \_\_\_\_\_

4-6 meses \_\_\_\_\_

Más de seis meses \_\_\_\_\_

2. ¿Cómo se siente respecto a esta oportunidad laboral en la alcaldía?

Muy satisfecho \_\_\_\_\_

Satisfecho \_\_\_\_\_

Poco satisfecho \_\_\_\_\_

Insatisfecho \_\_\_\_\_

¿Porqué? \_\_\_\_\_

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

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ ¿Cuáles? \_\_\_\_\_

4. ¿Qué beneficios personales ha obtenido a través de esta oportunidad laboral?

Pago de estudios \_\_\_\_\_

Adquisición de equipo de transporte \_\_\_\_\_

Adquisición de algún bien raíz \_\_\_\_\_

Sustento familiar \_\_\_\_\_

Primera experiencia laboral \_\_\_\_\_

Fortalecimiento de experiencia laboral \_\_\_\_\_

Otros \_\_\_\_\_

¿Cuáles? \_\_\_\_\_

5. ¿De qué forma apoya la Alcaldía la promoción ecológica de la zona?

Jornadas de arborización \_\_\_\_\_

Jornadas de limpieza de fuentes de agua \_\_\_\_\_

Jornadas de reducción de contaminación auditiva \_\_\_\_\_

Jornadas de reducción de contaminación visual \_\_\_\_\_

Jornadas de reducción de contaminación del aire \_\_\_\_\_

Jornadas de embellecimiento de zonas verdes \_\_\_\_\_

Jornadas de recolección de basuras \_\_\_\_\_

Apoyo a caminatas ecológicas \_\_\_\_\_

Otras \_\_\_\_\_

¿Cuáles? \_\_\_\_\_

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**