## RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

| | |
|---|---|
| **AUTORES** | Cindy Nathaly Guerrero Miranda |
| **FACULTAD** | Ciencias Administrativas y Económicas |
| **PLAN DE ESTUDIOS** | Administración de Empresas |
| **DIRECTOR** | Oscar Orlando Hormaza Fajardo |
| **TÍTULO DE LA TESIS** | Responsabilidad Social Empresarial en la empresa Consultores y Asesores B&J, del municipio de La Gloria, Cesar |
| **TITULO EN INGLES** | Corporate Social Responsibility in the company Consultores y Asesores B&J, from the municipality of La Gloria, Cesar |


**RESUMEN**
**(70 palabras)**

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es un componente esencial para las empresas que buscan éxito económico y contribución positiva a la sociedad. Esta investigación analizó la RSE en Consultores y Asesores B&J, con metodología descriptiva y enfoque cuantitativo, incluyendo empleados, clientes y proveedores. Se diagnosticó la situación actual de RSE, analizando dimensiones mediante encuestas. Finalmente, se diseñó un plan de acción con estrategias para mejorar y fortalecer las prácticas de RSE en la empresa.

**RESUMEN EN INGLES**

Corporate Social Responsibility (CSR) has become an essential component for companies seeking not only economic success but also a positive contribution to society and the environment in which they operate. This research focuses on analyzing CSR at the company Consultores y Asesores B&J, located in the municipality of La Gloria, Cesar. It employed a descriptive methodology and quantitative approach, involving employees, clients, and suppliers as stakeholder groups. A diagnosis of the current CSR situation was conducted, analyzing internal and external indicators. Subsequently, an action plan with specific strategies was designed to improve and strengthen the company's CSR practices.



| | |
|---|---|
| **PALABRAS CLAVES** | Responsabilidad Social Empresarial, análisis, diagnóstico |
| **PALABRAS CLAVES EN INGLES** | Corporate Social Responsibility (CSR), análisis, diagnosis |


| **CARACTERÍSTICAS** | | | |
|---|---|---|---|
| PÁGINAS: 77 | PLANOS: | ILUSTRACIONES: | CD-ROM: |

# Responsabilidad Social Empresarial en la empresa Consultores y Asesores B&J, del municipio de La Gloria, Cesar

**Cindy Nathaly Guerrero Miranda**

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

**Administración de Empresas**

**MSc. Oscar Orlando Hormaza Fajardo**

**5 de abril de 2024**

# Índice

Capítulo 1. Responsabilidad Social Empresarial en la empresa Consultores y Asesores B&J, del municipio de La Gloria Cesar ..... 12

1.1 Planteamiento del problema ..... 12

1.2 Formulación del problema ..... 14

1.3 Objetivos ..... 14

1.3.1 Objetivo general. ..... 14

1.3.2 Objetivos específicos. ..... 14

1.4 Justificación ..... 15

1.5 Delimitaciones ..... 17

Capítulo 2. Marco referencial ..... 19

2.1 Marco histórico ..... 19

2.1.1 Marco histórico de la responsabilidad social empresarial a nivel mundial. ..... 19

2.1.2 Marco histórico de la responsabilidad social empresarial a nivel nacional ..... 20

2.2 Marco conceptual ..... 21

2.3 Marco teórico ..... 22

2.4 Marco legal ..... 24

2.4.1. Constitución Política de Colombia ..... 24

2.4.2 ISO 26000 ..... 24

2.4.3 Norma SA-8000 ..... 25

2.4.4 Norma ISO 14001 ..... 25

2.4.5 Norma SGE 21:2008 ..... 26

Capítulo 3. Diseño metodológico ..... 27

3.1 Tipo de investigación ..... 27

3.2 Población y muestra ..... 28

3.2.1 Población. ..... 28

3.2.2 Muestra ..... 28

3.3 Diseño de instrumentos de recolección de información ..... 28

3.4 Análisis de información ..... 29

Capítulo 4. Resultados ..... 30

4.1 Diagnosticar la situación actual de la RSE en la empresa Consultores y Asesores B&J, del municipio de La Gloria Cesar, tomando como base los indicadores internos y externos y el contexto estratégico que influye sobre su desempeño ..... 30

4.1.1 Análisis de la encuesta dirigida a empleados de la empresa Consultores y Asesores B&J, del municipio de La Gloria Cesar ..... 31

4.1.2 Análisis de la encuesta dirigida a clientes de la empresa Consultores y Asesores B&J, del municipio de La Gloria Cesar ..... 38

4.1.3 Análisis de la encuesta dirigida a proveedores de la empresa Consultores y Asesores B&J, del municipio de La Gloria Cesar ..... 47

4.2 Análisis de las dimensiones que conforman la RSE, mediante los resultados obtenidos a través de la encuesta, determinando las actividades de mayor y menor aplicación

..... 56

4.2.1 Dimensión social ..... 57

4.2.2 Dimensión económica ..... 58

4.2.3 Dimensión ambiental ..... 59

4.2.4 Dimensión laboral ..... 60

4.2.5 Dimensión ética ..... 61

4.3 Diseñar un plan de acción con estrategias enfocadas a la RSE, para el buen funcionamiento de la empresa Consultores y Asesores B&J, identificando objetivos, metas, responsables y tiempo requerido para su ejecución ..... 62

Capítulo 5. Conclusiones ..... 64

Capítulo 6. Recomendaciones ..... 66

Referencias ..... 67

**Lista de tablas**

Tabla 1 Capacidad de la planta de personal de la empresa donde labora ..... 31

Tabla 2 Conoce el significado de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) ..... 32

Tabla 3 Retos económicos y sociales de la empresa.....33

Tabla 4 Satisfacción respecto a la oportunidad laboral en la empresa..... 34

Tabla 5 Ha alcanzado logros a través de esta oportunidad laboral ..... 35

Tabla 6 El salario devengado es cancelado con base en la ley ..... 36

Tabla 7 La empresa le brinda capacitación, relacionada con la conservación del medio ambiente ..... 37

Tabla 8 Conocimiento de los clientes acerca del significado de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) ..... 39

Tabla 9 Palabra con la que asimila la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) ..... 40

Tabla 10 Influye como cliente en la forma como una organización es socialmente responsable 41

Tabla 11 La empresa Consultores y Asesores B&J, se preocupa por contar con empleados con buena capacidad humana para la prestación del servicio..... 42

Tabla 12 La empresa Consultores y Asesores B&J satisface a cabalidad las necesidades de los clientes, prestando un servicio eficaz y oportuno ..... 43

Tabla 13 Servicio recibido por la empresa Consultores y Asesores B&J..... 44

Tabla 14 Al realizar en la empresa Consultores y Asesores B&J una queja/reclamo, ha sido atendida y solucionada con prontitud..... 45

Tabla 15 Conocimiento del significado de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)..... 47

Tabla 16 Palabra con la que asocia la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)..... 48

Tabla 17 Como proveedor influye en la forma como la organización es socialmente responsable ..... 49

Tabla 18 Trato recibido por parte de la planta de personal de la empresa ..... 50

Tabla 19 Como proveedor contribuye a la competitividad y sostenibilidad de la entidad ..... 51

Tabla 20 Se reflejan las relaciones comerciales entre proveedor y empresa, en respeto y transparencia ..... 52

Tabla 21 Cumplimiento por las dos partes, en lo que tiene que ver con las políticas de compra. 53

## Lista de figuras

Figura 1 Capacidad de la planta de personal de la empresa donde labora ..... 31

Figura 2 Conoce el significado de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) ..... 32

Figura 3 Retos económicos y sociales de la empresa .....34

Figura 4 Satisfacción respecto a la oportunidad laboral en la empresa ..... 35

Figura 5 Ha alcanzado logros a través de esta oportunidad laboral ..... 36

Figura 6 El salario devengado es cancelado con base en la ley ..... 37

Figura 7 La empresa le brinda capacitación, relacionada con la conservación del medio ambiente ..... 38

Figura 8 Conocimiento de los clientes acerca del significado de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) ..... 39

Figura 9 Palabra con la que asimila la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) ..... 40

Figura 10 Influye como cliente en la forma como una organización es socialmente responsable 41

Figura 11 La empresa Consultores y Asesores B&J, se preocupa por contar con empleados con buena capacidad humana para la prestación del servicio..... 42

Figura 12 La empresa Consultores y Asesores B&J satisface a cabalidad las necesidades de los clientes, prestando un servicio eficaz y oportuno ..... 44

Figura 13 Servicio recibido por la empresa Consultores y Asesores B&J..... 45

Figura 14 Al realizar en la empresa Consultores y Asesores B&J una queja/reclamo, ha sido atendida y solucionada con prontitud. ..... 466

Figura 15 Conocimiento del significado de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) ..... 47

Figura 16 Palabra con la que asocia la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) ..... 48

Figura 17 Como proveedor influye en la forma como la organización es socialmente responsable ..... 50

Figura 18 Trato recibido por parte de la planta de personal de la empresa..... 51

Figura 19 Como proveedor contribuye a la competitividad y sostenibilidad de la entidad ..... 52

Figura 20 Se reflejan las relaciones comerciales entre proveedor y empresa, en respeto y transparencia..... 53

Figura 21 Cumplimiento por las dos partes, en lo que tiene que ver con las políticas de compra 54

## Lista de apéndices

Apéndice A. Formato de encuesta dirigido a empleados de la empresa Consultores y Asesores B&J, del municipio de La Gloria Cesar ..... 71

Apéndice B. Formato de encuesta dirigido a clientes de la empresa Consultores y Asesores B&J, del municipio de La Gloria Cesar ..... 73

Apéndice C. Formato de encuesta dirigido a proveedores de la empresa Consultores y Asesores B&J, del municipio de La Gloria Cesar ..... 75

# Introducción

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se ha convertido en un componente esencial para las empresas que buscan no solo el éxito económico, sino también la contribución positiva a la sociedad y el entorno en el que operan. En este contexto, la presente investigación se centra en el análisis de la RSE en la empresa Consultores y Asesores B&J, situada en el municipio de La Gloria, Cesar.

Su desarrollo estuvo basado en una metodología de tipo descriptiva y un enfoque cuantitativo, el cual contó con una población de 5 empleados, 57 clientes y 7 proveedores, quienes son los que conforman los grupos de interés de la empresa.

Así mismo, se ejecutaron los objetivos planteados, los cuales consistieron, inicialmente, en la realización de un diagnóstico de la situación actual de la RSE en Consultores y Asesores B&J. Este diagnóstico se basará en indicadores internos y externos, así como en el contexto estratégico que influye en el desempeño de la empresa. Se busca comprender cómo la empresa aborda la responsabilidad social en sus operaciones diarias y evaluar su impacto en diversos aspectos, desde el ámbito interno hasta su relación con la comunidad local. Igualmente, se llevó a cabo un análisis detallado de cada una de las dimensiones que conforman la RSE, utilizando los resultados obtenidos a través de encuestas. Este enfoque permitirá identificar las actividades de mayor y menor aplicación en áreas específicas, brindando una visión integral de las prácticas actuales de la empresa.

Finalmente, con el propósito de mejorar y fortalecer las prácticas de RSE, se diseñó un plan de acción con estrategias específicas. Este plan estuvo enfocado en el buen funcionamiento de Consultores y Asesores B&J, identificando claramente objetivos, metas, responsables y el tiempo requerido para su ejecución. La implementación de este plan busca no solo optimizar el rendimiento de la empresa, sino también reforzar su compromiso con la responsabilidad social y el desarrollo sostenible en la región.

# Capítulo 1. Responsabilidad Social Empresarial en la empresa Consultores y Asesores B&J, del municipio de La Gloria, Cesar

## 1.1 Planteamiento del problema

El tema de responsabilidad social empresarial (RSE) se entiende como enfoque de gestión en el que las empresas incorporan consideraciones sociales y ambientales en sus actividades comerciales y relaciones con sus stakeholders. Es así que, RSE es la manera cómo la empresa alcanza una proporción dentro de sus requerimientos económicos, ambientales y sociales, a la vez que emprende el desarrollo de aquellas perspectivas con las que cuentan sus accionistas y quienes hacen parte de la misma. (Red de Árboles, 2018)

Para Cajiga (2017), la responsabilidad de las empresas se asumía solo en generar utilidades, concepción que en la actualidad no es aceptable además de ser insuficiente, ya que una empresa no solo debe generar utilidades para sus socios, ésta debe tener en cuenta las actividades que realiza las cuales afectan en cierto modo, de manera positiva o negativa, la calidad de vida de quienes hacen parte de ella y de su entorno. De esta manera, la responsabilidad social para muchas empresas, no se limita únicamente a las acciones sociales o ambientales que la organización lleva a cabo en la comunidad, sino que también abarca el compromiso y la comunicación con los distintos grupos vinculados a la empresa. De esta manera, la RSE implica que las empresas van más allá de simplemente cumplir con las obligaciones legales y buscan generar un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente.

> La responsabilidad social empresarial puede decirse que cuenta con una historia de hace un poco más de un siglo, ya que ésta comenzó desde que se crearon fundaciones pequeñas y algunos proyectos filantrópicos en países europeos. A pesar de ello, las empresas en Colombia y el mundo apenas hace pocos años hayan comenzado a prestarle la atención correcta a la misma. Sin embargo, se piensa que ésta siempre ha existido a manera ética, siendo ella una forma de asumir responsabilidades por parte de quienes estaban al frente de una empresa. (Cardona, 2017, pág. 7).

Así mismo, las empresas en el mundo, le han dado mayor concentración al capital económico y su producción, eludiendo la responsabilidad que deben hacia su entorno, desfavoreciéndola ante el mismo, toda vez que no tiene en cuenta los efectos que genera ante sus grupos de interés. (Obando Joya, 2018)

La empresa Consultores y Asesores B&J, nacida el 7 de enero de 2020 en el municipio de La Gloria Cesar, Especialistas en asesorías administrativas, contables y financieras, creada para prestar el servicio a las personas que lo deseen desde sus conocimientos en: apoyo en el manejo administrativo, contable y financiero, buscando la toma decisiones de manera efectiva, aprovechando las ventajas que se puedan tener; Legislación laboral: asesoría a empresarios para la ejecución de procesos de manera adecuada y estructurada; seguridad social: asesoría en este sistema, para indicar a los empresarios la importancia de la vinculación de los trabajadores al mismo, beneficios y ante todo, evitar gastos por la omisión a este sistema; liquidación de nómina: asesoría profesional.

En este orden de ideas, esta empresa con su amplio portafolio de servicios, hasta el momento no ha desarrollado un estudio que le permita analizar las prácticas de responsabilidad social y su incidencia en el entorno, existiendo incertidumbre en cuanto a lo normativo, económico, operacional, social y ambiental. Así mismo, el no contar con este tipo de investigaciones puede ocasionar el alejamiento de oportunidades que el medio puede llegar a ofrecer a ella, haciendo necesario analizar las prácticas que Consultores y Asesores B&J ejecuta, con el fin de conocer la responsabilidad social empresarial que esta organización brinda a sus grupos de interés.

## 1.2 Formulación del problema

¿Cuál es el grado de responsabilidad social empresarial, de la empresa Consultores y Asesores B&J, del municipio de La Gloria Cesar?

## 1.3 Objetivos

### *1.3.1 Objetivo general.*

Determinar el grado de responsabilidad social empresarial, de la empresa Consultores y Asesores B&J, del municipio de La Gloria Cesar.

### *1.3.2 Objetivos específicos.*

Diagnosticar la situación actual de la RSE en la Consultores y Asesores B&J, del municipio de La Gloria Cesar, tomando como base los indicadores internos y externos y el contexto estratégico que influye sobre su desempeño.

Analizar individualmente cada una de las dimensiones que conforma la RSE, mediante los resultados obtenidos a través de la encuesta, determinando las actividades de mayor y menor aplicación.

Diseñar un plan de acción con estrategias enfocadas a la RSE, para el buen funcionamiento de la empresa Consultores y Asesores B&J, identificando objetivos, metas, responsables y tiempo requerido para su ejecución.

## 1.4 Justificación

La característica principal de la responsabilidad social es la disposición de las organizaciones para integrar aspectos sociales y ambientales en su proceso de toma de decisiones y asumir la responsabilidad por los efectos de sus acciones en la sociedad y el entorno natural. (Apambu, 2021). Esto conlleva a alcanzar un comportamiento ético y transparente que supla a la empresa de un desarrollo sostenible, cumpliendo con una legislación aplicable y coherente con la normatividad de comportamiento.

En la actualidad, las empresas legalmente establecidas tienen la responsabilidad no solo de generar utilidades para su funcionamiento y sostenibilidad, sino también de reconocer su compromiso social y empresarial con su entorno. Es crucial que comprendan que sus actividades

impactan de alguna manera la calidad de vida de sus partes interesadas, ya sea de manera positiva o negativa. Este enfoque, que insta a las empresas a desempeñar un papel más activo en la mejora del bienestar social y ambiental, va más allá de la búsqueda exclusiva de beneficios económicos. Se trata de la adopción voluntaria, por parte de las empresas, de prácticas éticas, sociales y ambientales en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con todas las partes interesadas, incluidos empleados, clientes, proveedores, comunidades locales y el medio ambiente. Para que una empresa actúe con responsabilidad social desde una perspectiva integral y sistémica, es esencial que este concepto se integre en sus procesos de gestión y forme parte integral de sus estrategias de negocio y de su sistema de planificación interna.

Lo anterior complementa y justifica el desarrollo del análisis de la responsabilidad social en la empresa Consultores y Asesores B&J, del municipio de La Gloria Cesar, buscando que esta herramienta haga parte de sus valores institucionales, favoreciendo la confianza, observando el sentido de pertenencia de los empleados, además del beneficio y satisfacción de proveedores, clientes y comunidad en general. De igual manera, se considerará a la empresa como una organización comprometida con la sociedad, lo que además de beneficiarla con el estudio, también lo será con el municipio de La Gloria, siendo el contexto donde se encuentra ubicada la misma y a quien ésta ofrece sus servicios de forma directa.

Así mismo, desde la práctica el estudio es importante dado que la estudiante pondrá en experiencia los conocimientos adquiridos durante su formación en la carrera de Administración de Empresas. A la vez es un beneficio para la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, la cual se da a conocer mediante este tipo de estudios, los cuales son llevados al repositorio

institucional, para que sirvan de referencia a todas las personas interesadas en este tipo de temas de actualidad.

## 1.5 Delimitaciones

### *1.5.1 Delimitación operativa*

La ejecución de este trabajo podría haber tenido afectaciones que interrumpieran el normal desarrollo del estudio. Sin embargo, al no contar con ello, se pudo proceder en su ejecución sin necesidad de recurrir a quienes están al frente del mismo como lo son director y comité curricular.

### *1.5.2 Delimitación conceptual*

En el presente proyecto de investigación se utilizaron los conceptos que relacionados con el estudio correspondieron a: Responsabilidad social empresarial, grupos de interés, medio ambiente, impacto social, dimensiones de RSE.

### *1.5.3 Delimitación temporal*

El desarrollo del estudio tuvo un tiempo determinado el cual inició se cumplió a cabalidad, dados los plazos mínimos ofrecidos por la institución lo cual es de ocho semanas, que iniciaron en el momento de aprobación del anteproyecto.

### *1.5.4 Delimitación geográfica*

El estudio de investigación se desarrollará en la empresa Consultores y Asesores B&J, del municipio de La Gloria Cesar.

# Capítulo 2. Marco referencial

## 2.1 Marco histórico

### *2.1.1 Marco histórico de la responsabilidad social empresarial a nivel mundial.*

El mundo ha tenido una evolución lo cual incluye innovación tecnológica, investigaciones y desarrollo por parte de algunos países, hacen parte de los avances que día tras día suceden. Aun así, siguen existiendo problemas que han trascendido por años, otros que comienzan y que la humanidad no ha sido capaz de resolver. Muchos de estos problemas se ven reflejados sobretodo en la desigualdad social que se vive, falta de educación, pobreza, personas vulnerables y excluidas, corrupción, calentamiento global, entre otros (Rodriguez, 2016).

> La RSE, nace en el primer cuarto del siglo XX y se fortalece en los 50′s y 60′s. Se inicia con la idea de que si las empresas usan recursos que posee una sociedad, ésta debe devolverle a la sociedad los beneficios que genera por ese uso. Han pasado los años y estas corrientes van evolucionando. Así como en un comienzo sólo se hablaba de que eran las empresas responsables de esto, ahora se han sumado incluso organizaciones de la sociedad civil, del estado y de las ONG, entre otras. En sus inicios se hacían acciones de filantropía (regalos a fundaciones u hogares, entrega de materiales a colegios, aportes en dinero u otro) y ahora se asocia más a la gestión. (Rodríguez, 2016, pág. 23).

De otra manera, la responsabilidad social empresarial, se origina en Estados Unidos hacia finales de la década de 1950 y principios de la década de 1960. La responsabilidad social empresarial no se limita a acciones aisladas, iniciativas esporádicas o motivadas únicamente por el marketing, las relaciones públicas u otros intereses empresariales. (Araujo, 2015). De allí que la responsabilidad social sea una filosofía emanada por la gerencia de las compañías que buscan actuar a favor de sus empleados y sus familias; además, también quieren beneficiar el entorno social en el que ellos se encuentran.

En este orden de ideas, en el mundo muchas organizaciones han visto las ventajas que como empresa se tienen al incluir dentro de sus políticas, prácticas de responsabilidad social; al igual se han realizado estudios empíricos los que han demostrado los grandes impactos positivos en su desarrollo financiero, imagen de la empresa, costos operativos, entre otros. Así mismo, existen empresas en Latinoamérica que aún no se acogen a este tipo de políticas, que viven desinteresadas por su entorno y el bienestar de sus grupos de interés. Sin embargo, se ha visto presión en la aplicación de este tipo de prácticas, esto en la búsqueda de competencia, garantía de entrada a los mercados internacionales, todo ello debido a las exigencias del consumidor y más aún del gobierno estatal.

### *2.1.2 Marco histórico de la responsabilidad social empresarial a nivel nacional.*

En Colombia la responsabilidad social empresarial comenzó su auge a partir de los años cincuenta, pero su implementación sucedió luego de los 70, luego de un proceso generado a partir de la revolución industrial, cuando se fortaleció la economía desde su punto más

importante, lo cual hizo que la comunidad conociera la importancia de del impacto económico, social y ambiental brindado por las empresas, lo cual hizo que éstas comenzaran a exigir a las compañías una mejor y mayor responsabilidad por su entorno (Olano, 2015).

> El país se destaca en el contexto latinoamericano por la tradición e importancia de las fundaciones empresariales y por la creciente presencia de acciones empresariales directas. Mientras para la mitad de las empresas en otros países la responsabilidad social es un tema nuevo o sólo se da entre las multinacionales, en Colombia el más importante gremio industrial ha venido promoviendo los balances sociales desde la década de 1970 y son las empresas nacionales las más destacadas por su innovación e impacto. (Gutierrez & Villar, 2006, pág. 7).

## 2.2 Marco conceptual

Inicialmente cabe destacar el concepto principal de la investigación, para lo cual es relevante traer el término responsabilidad social. Su base reside en potenciar la gestión empresarial mediante la aplicación de prácticas y protocolos por parte de la empresa, sus líderes y otros integrantes, en todas sus interacciones con los distintos grupos involucrados. (Asociación de Empresarios Cristianos, 2018). Lo anterior mediante la implementación de prácticas sociales interiores que beneficien a la empresa y su entorno.

Un concepto que también es de mucha importancia en el estudio, es el relacionado con los **grupos de interés**, para lo cual comenta Colom Gorgues (2019) “un grupo de interés es un

conjunto de personas o entidades privadas o públicas organizadas por un interés común, en la búsqueda de actuar conjuntamente en defensa del mismo, además de dar a conocer sus pretensiones" (p.23). Generalmente estos grupos de interés vienen siendo de conocimiento público, se ven organizaciones patronales, fundaciones, sindicatos, las grandes empresas, las asociaciones profesionales o gremiales, las ONGs, etc. A nivel de empresa, también existen grupos de interés como pueden ser los accionistas, los proveedores, los trabajadores de la misma, los clientes etc.

En el mismo orden de ideas de la delimitación conceptual, se encuentra el **impacto social,** reconocido en el medio, según lo dicho por el Equipo Editorial Etecé (2019), como "el grado de afectación o de incidencia que tiene un proyecto, un evento o una organización en la sociedad" (p.2); es decir, ello demuestra la alteración social que se da por la presencia y acciones de cierta actividad, ya sea que la misma se dé de forma directa o indirecta. Las alteraciones pueden ser evidenciadas tanto en la vida de las personas, como en el funcionamiento de las comunidades, y en general puede favorecer o perjudicar el bienestar de las mismas.

## 2.3 Marco teórico

Teniendo en cuenta los diferentes análisis de opiniones que explican la forma de ser socialmente responsables en un entorno que busca el cambio en las características y adaptación a las necesidades, en un alto grado, que toda empresa tiene, sin establecer límite a sus relaciones, recursos, consideraciones, productos, entre otros, enfocados en alcanzar ese valor añadido en las

actividades y fines de ellas. Es así que, se encuentra la **teoría de los grupos de interés,** la cual de acuerdo a lo referido por Medina Celis (2002), refiere:

> Las formas en que se establece esta interrelación con la empresa son mediante el diálogo que, en ocasiones, ésta propone a los grupos que ha identificado y que mantiene a raíz de la ininterrumpida relación que se establece entre ellos. Los intereses (diversos y conflictivos) de las partes incluidas y la atención a expectativas múltiples que confluyen en la empresa (un juicio más fluido, social y democrático) procuran mejorar la capacidad de crear beneficios para atender a los actores de una humanidad cada vez más compleja y exigente. (p.7).

Esta teoría basa su importancia teniendo una excelente participación en los últimos años en relación a las empresas en el entorno donde se desempeña, sea éste social o ambiental, contribuyendo a la sociedad en lo referente a las necesidades ambientales y prácticas que en ellas se manifiestan en distintos aspectos, además de brinda su colaboración en problemas de emergencia, buscando desde allí bienestar general en pro del estado, actual y futuro.

De otro lado se encuentra la teoría de la legitimación. La legitimación en la ética empresarial se mantiene en la organización cuando sus objetivos y métodos de operación están alineados con las normas sociales y los valores fundamentales de la comunidad. Del mismo modo, una organización que adopta este enfoque se caracteriza y manifiesta como una institución social que coordina recursos y tiene la capacidad de influir, incluso en la legislación, las

preferencias de los consumidores y la opinión pública, superando así la teoría de las partes interesadas. (Pinzón Quintero, 2012)

Otra teoría también enfocada a la responsabilidad social es la denominada **teoría institucional,** contiene un enfoque más amplio en relación a la teoría de la legitimación, teniendo en cuenta que la teoría institucional observa cada una de las empresas como aquel símbolo del valor social que representa a una institución, cosa contraria a lo referido por la otra teoría, que solo explora el sistema de baluartes de la sociedad (Medina Celis, 2002).

## 2.4 Marco legal

### *2.4.1. Constitución Política de Colombia*

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

### *2.4.2 ISO 26000*

La ISO 26000, es una norma que sostiene como meta incluir a las organizaciones con sus grupos de interés, siendo éstos la estructura más importante de toda organización, y así poder medir la importancia de éstos dentro de la misma. De igual manera, con ésta se quiere que las

empresas retribuyan socialmente a la sociedad, todo el apoyo que ésta le ha brindado para permanecer de pie (ISO, 2010).

### *2.4.3 Norma SA-8000*

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

> Es una norma internacional para evaluar la responsabilidad social de proveedores y vendedores. La norma SA8000 provee los requisitos y la metodología para evaluar las condiciones en los lugares de trabajo incluyendo el trabajo infantil, la fuerza de trabajo, la seguridad y salud ocupacional, la libertad de asociación, la discriminación, las prácticas disciplinarias, el horario de trabajo, las remuneraciones y la responsabilidad de la gerencia de mantener y mejorar las condiciones de trabajo. (p.3)

### *2.4.4 Norma ISO 14001*

Según la (Nueva ISO, 2015), la ISO 14001 es una norma que se encarga de almacenar lo importante de toda empresa en su proceso de crecimiento y emprendimiento, la gestión ambiental. Para esta norma, el liderazgo se convierte en una pieza fundamental para el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión Ambiental. (p.7)

### *2.4.5 Norma SGE 21:2008*

Estar norma tiene como objetivo implantar, auditar y certificar un sistema de gestión ética y socialmente responsable. Lo anterior con el fin de generar en las empresas líderes socialmente responsables. (Forética, 2023, pág. 2)

# Capítulo 3. Diseño metodológico

## 3.1 Tipo de investigación

La presente investigación tuvo un enfoque epistemológico de carácter cuantitativo no experimental de tipo descriptivo. Los enfoques cuantitativos examinan fenómenos que son observables, mensurables y replicables, empleando con precisión herramientas matemáticas y modelos estadísticos para la codificación numérica (página 7). En este proyecto, se han utilizado instrumentos para recopilar datos y modelos para medir y analizar variables altamente estructuradas. (Rivadeneira Rodriguez , 2017)

Es una investigación de tipo descriptivo debido a que su finalidad fue la de reunir información que pueda ser cuantificable con el objetivo de hacer inferencias estadísticas de las variables analizadas, sin pretender indicar la relación entre las mismas (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010).

De esta manera, el estudio que se realizó con el fin de determinar el grado de responsabilidad social empresarial, de la empresa Consultores y Asesores B&J, de la ciudad de Ocaña, se desarrolló mediante una investigación de enfoque cuantitativo, mediante un diseño no experimental y alcance exploratorio, ya que con él se describen características de una población que ejerce una actividad entorno a unos grupos de interés.

## 3.2 Población y muestra

### *3.2.1 Población.*

En la presente investigación se tuvo en cuenta los grupos de interés que hacen parte de la empresa, así: área contable y administrativa 5

Clientes 57

Proveedores 7.

### *3.2.2 Muestra*

La muestra del estudio de acuerdo a sus características es de carácter probabilística, teniendo en cuenta que todos los sujetos grupos de interés tienen la misma posibilidad de participar en el proyecto.

Por lo anterior, y teniendo en cuenta que la población descrita en el anterior inciso, es manejable, teniendo cantidades menores de 70 por población, se decide tomar el 100% de la misma para la ejecución del estudio.

## 3.3 Diseño de instrumentos de recolección de información

La técnica utilizada fue la encuesta, la cual de acuerdo a Caro (2020), “son técnicas en las cuales se plantea un listado de preguntas cerradas para obtener datos precisos. Usualmente se usan en investigaciones cuantitativas pero también pueden incluirse preguntas abiertas para permitir un análisis cualitativo” (p.3); cabe destacar que esta técnica se llevó a cabo mediante la

aplicación de un cuestionario a una muestra de personas. Las encuestas proporcionan información sobre las opiniones, actitudes y comportamientos de los ciudadanos" (p.2). A través de ella se interrogará a los grupos de interés de la empresa, buscando así una mejor recopilación de opiniones.

### 3.4 Análisis de información

El análisis de la información recolectada, se hará a partir de la organización y tabulación de las respuestas obtenidas luego de aplicada la encuesta. Dicha información será llevada a tablas y gráficos para luego ser analizados y obtener claridad para el completo desarrollo del estudio de investigación.

# Capítulo 4. Resultados

## 4.1 Diagnosticar la situación actual de la RSE en la empresa Consultores y Asesores B&J, del municipio de La Gloria Cesar, tomando como base los indicadores internos y externos y el contexto estratégico que influye sobre su desempeño

Las organizaciones implementan actividades autorreguladas con el objetivo de asumir responsabilidad social frente a sus partes interesadas y el entorno en general. Estas acciones de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) representan una contribución al progreso de la sociedad, promoviendo la equidad y la justicia, y apoyando la mejora del medio ambiente y la sostenibilidad en su entorno.

La RSE se define como el compromiso que cada entidad tiene con la sociedad o el entorno en el que opera, y cómo contribuye a estos aspectos. Este compromiso se manifiesta a través de la participación activa en iniciativas de voluntariado corporativo en áreas sociales, económicas y ambientales, con el propósito de mejorar las condiciones de la comunidad en la que la organización se encuentra. Este enfoque va más allá del simple cumplimiento de las normativas ambientales y laborales, según señala la Superintendencia de Seguros de la Nación (2023, pág. 3).

Dada la importancia de estas acciones en el contexto organizacional, se llevó a cabo una encuesta con el objetivo de obtener información sobre las mismas, así como las percepciones que

los grupos de interés tienen respecto a este tema crucial en el desempeño de las funciones de una empresa, caso este, Consultores y Asesores B&J, del municipio de La Gloria Cesar.

### *4.1.1 Análisis de la encuesta dirigida a empleados de la empresa Consultores y Asesores B&J, del municipio de La Gloria Cesar*

**Tabla 1**

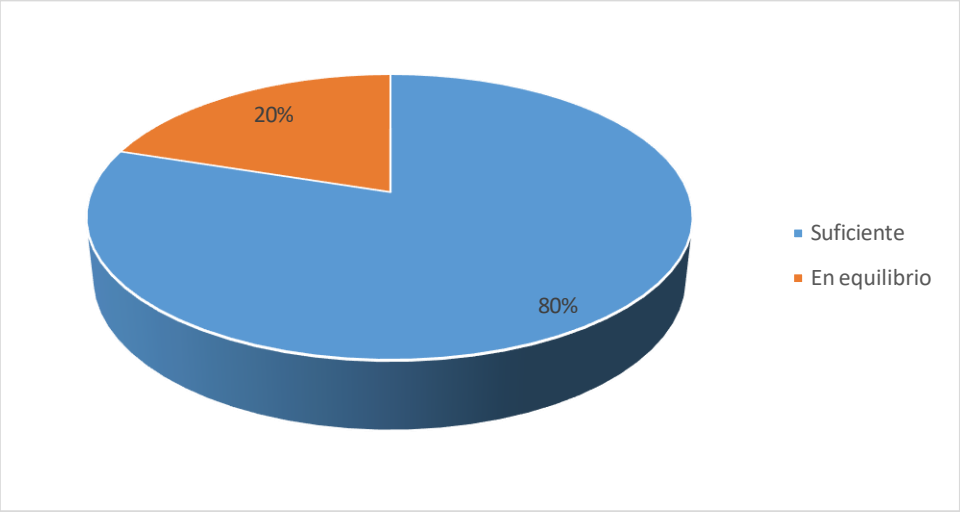
*Capacidad de la planta de personal de la empresa donde labora*

| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Suficiente | 4 | 80 |
| En equilibrio | 1 | 20 |
| Poco suficiente | 0 | 0 |
| Insuficiente | 0 | 0 |
| **Total** | 5 | 100% |

*Nota.* La tabla contiene información relacionada con las respuestas obtenidas a través de la encuesta dirigida a empleados de la empresa Consultores y Asesores B&J, del municipio de La Gloria Cesar.

**Figura 1**

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



Al preguntarle a los empleados de la empresa Consultores y Asesores B&J, acerca de la capacidad de la planta de personal, estos comentan en gran porcentaje que es suficiente, toda vez que es una empresa de asesorías contables y los clientes se agendan previamente, contando con 5 empleados, distribuidos en sus diferentes áreas administrativa y contable. El 5% restante comenta que se encuentra en equilibrio, sin embargo aducen que no está demás reforzar la misma, por ciertas temporadas del año donde las labores del trabajo se incrementan.

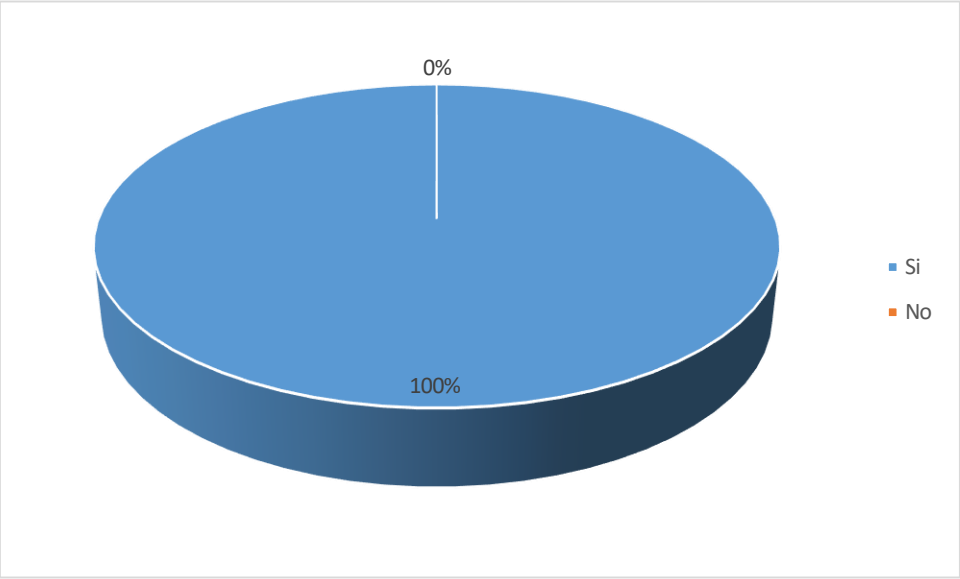
**Tabla 2**

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

| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Si | 5 | 100 |
| No | 0 | 0 |
| **Total** | 5 | 100% |

*Nota.* La tabla contiene información relacionada con las respuestas obtenidas a través de la encuesta dirigida a empleados de la empresa Consultores y Asesores B&J, del municipio de La Gloria Cesar.

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



La responsabilidad social empresarial posee un significado considerablemente loable, especialmente para aquellas empresas que interactúan con sus partes interesadas y mantienen una conexión con el entorno ambiental.

Al consultar a los empleados de Consultores y Asesores B&J sobre su comprensión de la RSE, todos ellos afirmaron en un 100% tener conocimiento sobre la importancia de este concepto. Esto se debe al compromiso de la empresa en la implementación de programas y otros compromisos medioambientales.

**Tabla 3**

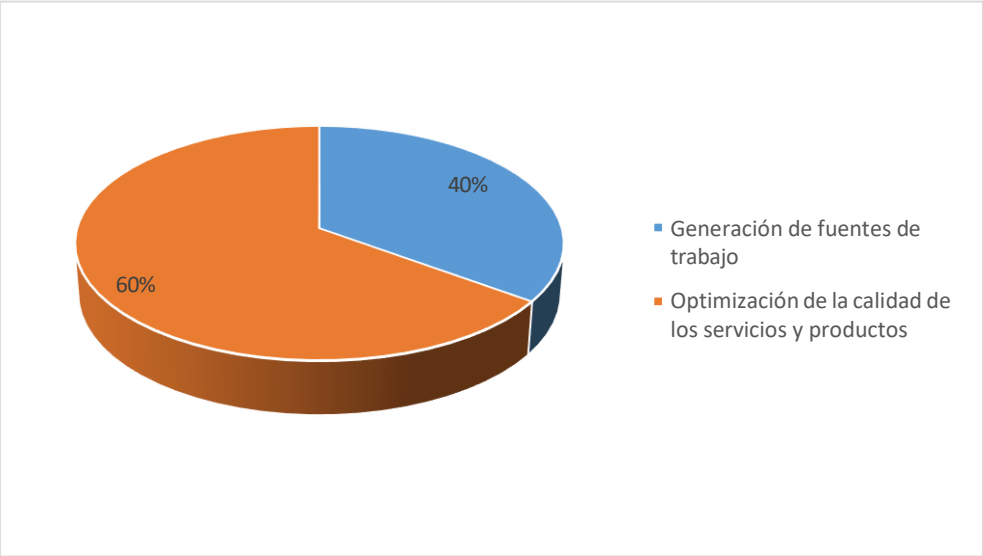
*Retos económicos y sociales de la empresa*

| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Generación de fuentes de trabajo | 2 | 40 |
| Optimización de la calidad de los servicios y productos | 3 | 60 |
| Otras | 0 | 0 |
| **Total** | 5 | 100% |

*Nota.* La tabla contiene información relacionada con las respuestas obtenidas a través de la encuesta dirigida a empleados de la empresa Consultores y Asesores B&J, del municipio de La Gloria Cesar.

**Figura 3**

*Retos económicos y sociales de la empresa*




Los desafíos económicos y sociales que enfrenta Consultores y Asesores B&J, tales como mejorar la calidad de sus servicios y productos, son considerados como uno de los aspectos fundamentales. Esto lo señala el 60% de los encuestados, ya que lo ven como una de las estrategias más efectivas para mantenerse en el mercado. Por otro lado, el 40% restante destaca la importancia de generar empleo, lo cual ha resultado beneficioso para este grupo de individuos.

**Tabla 4**

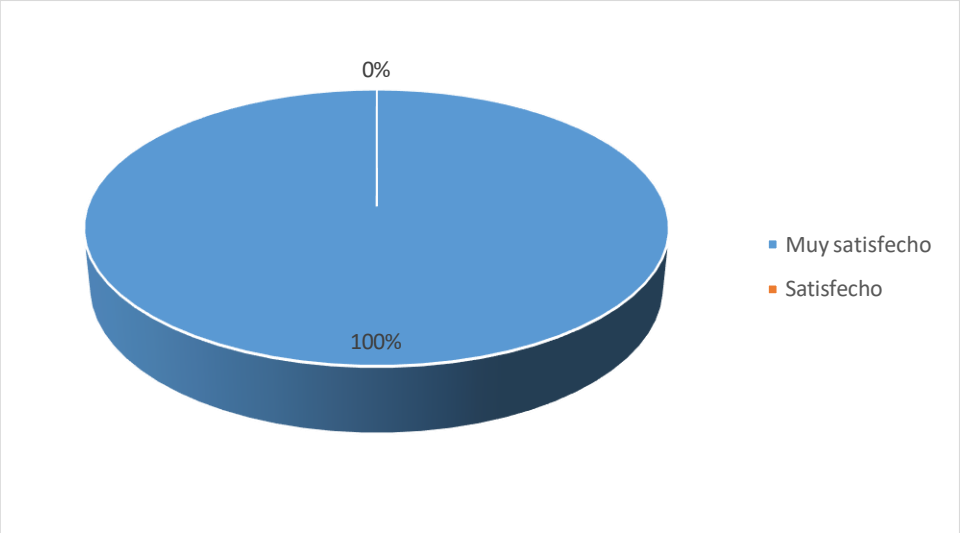
*Satisfacción respecto a la oportunidad laboral en la empresa*

| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Muy satisfecho | 5 | 100 |
| Satisfecho | 0 | 0 |
| Poco satisfecho | 0 | 0 |
| Insatisfecho | 0 | 0 |
| **Total** | 5 | 100% |

*Nota.* La tabla contiene información relacionada con las respuestas obtenidas a través de la encuesta dirigida a empleados de la empresa Consultores y Asesores B&J, del municipio de La Gloria Cesar.

**Figura 4**

*Satisfacción respecto a la oportunidad laboral en la empresa*




Respecto a las oportunidades de empleo disponibles para los trabajadores de Consultores y Asesores B&J en el municipio de La Gloria, Cesar, la experiencia ha sido sumamente positiva para todos ellos. Estos empleados señalan que en la actualidad, el país atraviesa un periodo difícil, y por lo tanto, tener un trabajo se considera un privilegio. Agradecen a empresas privadas como Consultores y Asesores B&J, que permanecen en el mercado, ya que esto les permite sostener a sus hijos, padres y hogares en su totalidad.

**Tabla 5**

*Ha alcanzado logros a través de esta oportunidad laboral*

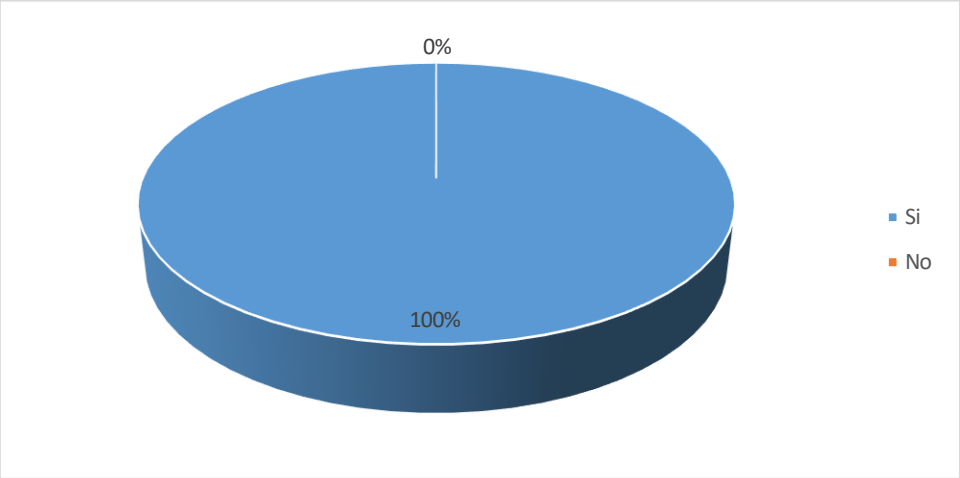
| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Si | 5 | 100 |
| No | 0 | 0 |

| | | |
|---|---|---|
| **Total** | 5 | 100% |

*Nota.* La tabla contiene información relacionada con las respuestas obtenidas a través de la encuesta dirigida a empleados de la empresa Consultores y Asesores B&J, del municipio de La Gloria Cesar.

**Figura 5**

*Ha alcanzado logros a través de esta oportunidad laboral*




Disponer de una oportunidad de empleo es considerado un logro, según afirman algunos de los encuestados. El 100% de ellos sostiene que han alcanzado éxitos relacionados con su vida profesional, adquisición de propiedades y experiencias de viaje. Este conjunto de logros les resulta gratificante, ya que lo han conseguido gracias a su dedicación en el ámbito laboral y a las recompensas derivadas de su trabajo.

**Tabla 6**

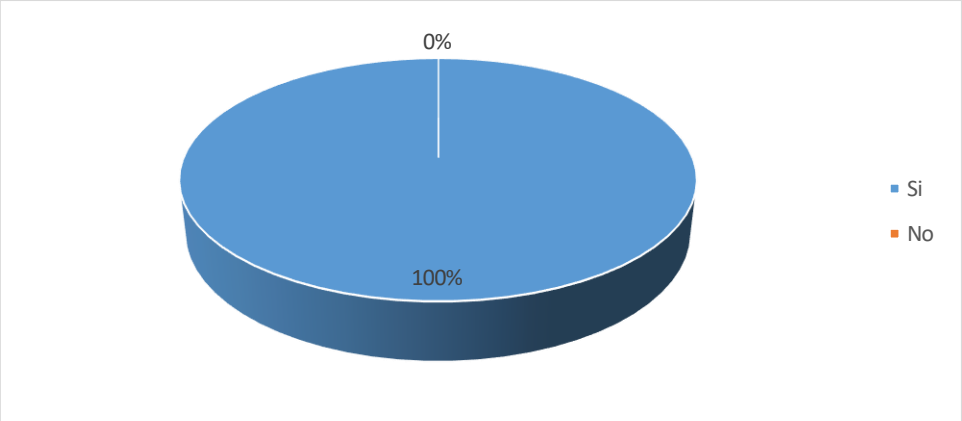
*El salario devengado es cancelado con base en la ley*

| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Si | 5 | 100 |
| No | 0 | 0 |
| **Total** | 5 | 100% |

*Nota.* La tabla contiene información relacionada con las respuestas obtenidas a través de la encuesta dirigida a empleados de la empresa Consultores y Asesores B&J, del municipio de La Gloria Cesar.

**Figura 6**

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




Cuando se les pregunta a los encuestados sobre sus salarios, el 100% informa que estos se ajustan a lo estipulado por la ley. Los empleados de la empresa Consultores y Asesores B&J señalan que sus ingresos mensuales varían según sus roles en la empresa. Algunos reciben el salario mínimo, mientras que otros perciben montos superiores, todo dependiendo de la responsabilidad y del nivel jerárquico que ocupan, siempre acorde con las prestaciones legales, como cesantías, intereses sobre las cesantías, primas de servicios, dotación y demás, lo que indica que dicha organización cumple con este tipo de responsabilidad social hacia sus empleados.

**Tabla 7**

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

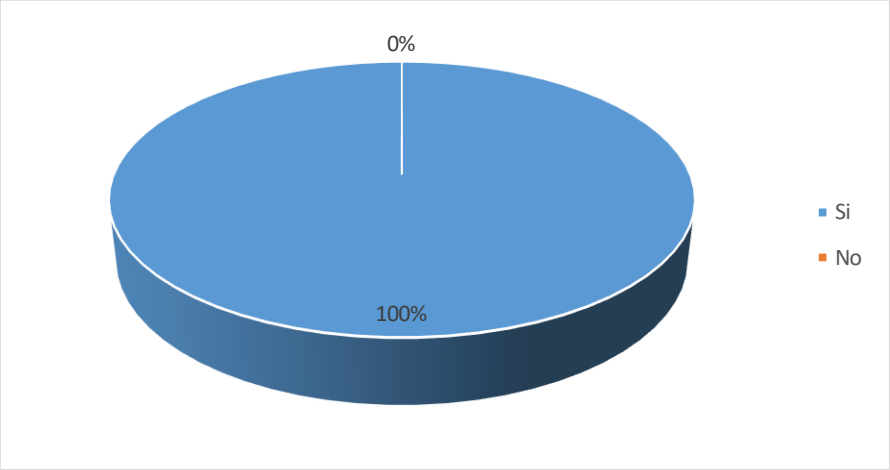
| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Si | 5 | 20 |

| | | |
|---|---|---|
| No | 0 | 0 |
| **Total** | 5 | 100% |

*Nota.* La tabla contiene información relacionada con las respuestas obtenidas a través de la encuesta dirigida a empleados de la empresa Consultores y Asesores B&J, del municipio de La Gloria Cesar.

**Figura 7**

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




La empresa Consultores y Asesores B&J, a pesar de no estar directamente vinculada a funciones que perjudiquen al medio ambiente en relación a su actividad económica, se dedica a proporcionar a sus empleados formación en cuestiones ambientales y su preservación. Esta capacitación se centra en prácticas como el reciclaje y la eficiencia en el uso de agua y electricidad, entre otros aspectos, de acuerdo con los programas y políticas internas de la empresa. Esta información fue proporcionada por el 100% de los encuestados, quienes son conscientes de la importancia de la conservación del medio ambiente para prevenir impactos negativos en el ecosistema.

### *4.1.2 Análisis de la encuesta dirigida a clientes de la empresa Consultores y Asesores B&J, del municipio de La Gloria Cesar*

**Tabla 8**

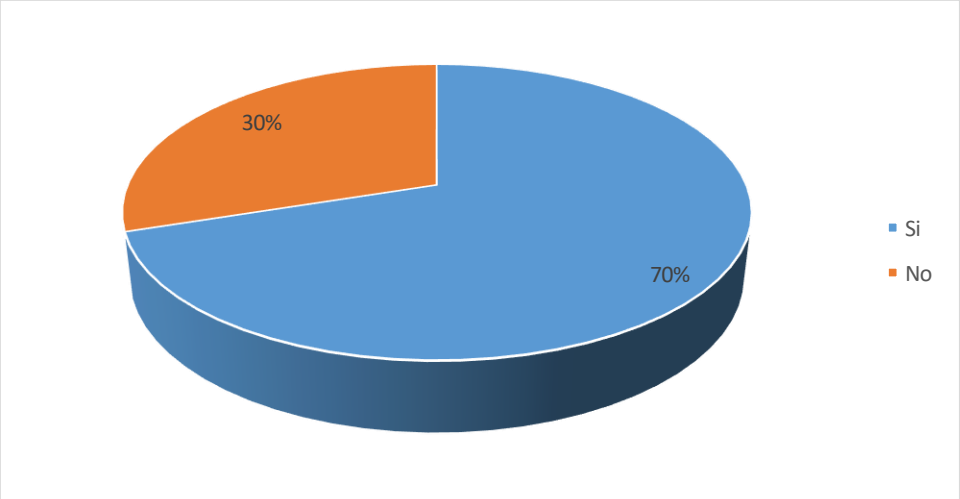
*Conocimiento de los clientes acerca del significado de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)*

| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Si | 40 | 70 |
| No | 17 | 30 |
| **Total** | 57 | 100% |

*Nota.* La tabla contiene información relacionada con las respuestas obtenidas a través de la encuesta dirigida a clientes de la empresa Consultores y Asesores B&J, del municipio de La Gloria Cesar.

**Figura 8**

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



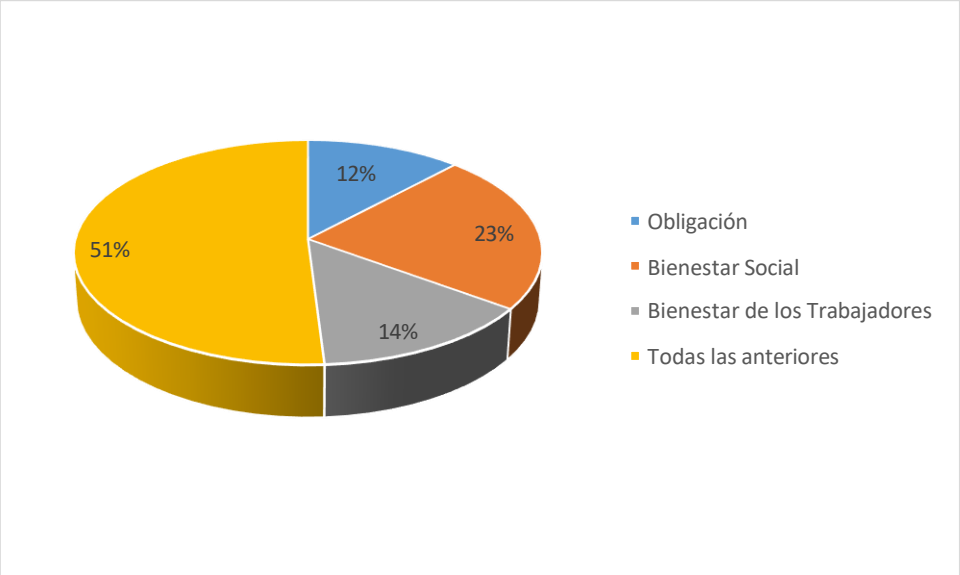

En lo que respecta al entendimiento de los clientes sobre el significado de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), el 70% de los encuestados afirma tener conocimiento de su significado. Alegan que el cumplimiento de estas responsabilidades por parte de las empresas es de gran importancia, ya que esto influye significativamente en el cuidado del entorno y ayuda a evitar daños al medio ambiente. El 30% restante no está familiarizado con el concepto y, por lo tanto, opta por no expresar su opinión al respecto.

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

| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Obligación | 7 | 12 |
| Bienestar Social | 13 | 23 |
| Bienestar de los Trabajadores | 8 | 14 |
| Todas las anteriores | 29 | 51 |
| Otras | 0 | 0 |
| **Total** | 57 | 100% |

*Nota.* La tabla contiene información relacionada con las respuestas obtenidas a través de la encuesta dirigida a clientes de la empresa Consultores y Asesores B&J, del municipio de La Gloria Cesar.

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




Los clientes de la empresa Consultores y Asesores B&J asocian varias palabras con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Una de las palabras más destacadas y enfocadas es "bienestar social", junto con el bienestar de los empleados. Sin embargo, según el 51% de los encuestados, la responsabilidad social abarca términos como los mencionados anteriormente, además de la obligación que la empresa tiene hacia todos sus grupos de interés, incluyendo su compromiso con el entorno ambiental.

**Tabla 10**

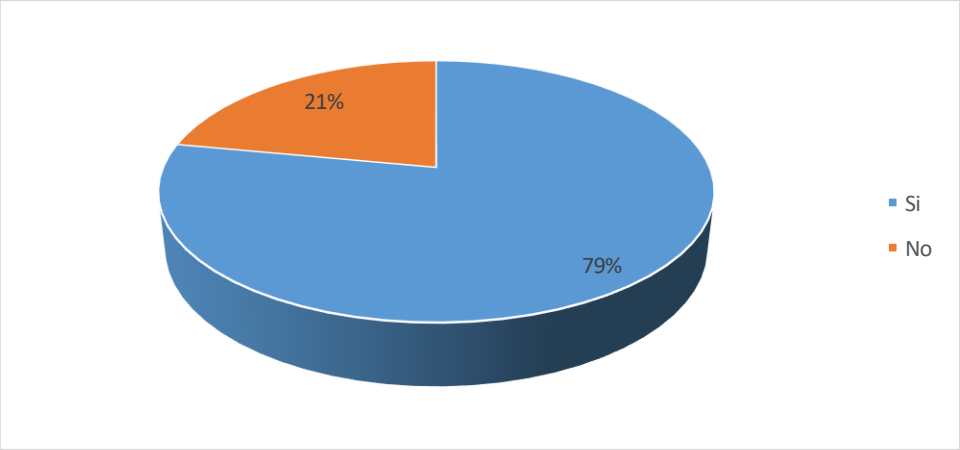
*Influye como cliente en la forma como una organización es socialmente responsable*

| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Si | 45 | 79 |
| No | 12 | 21 |
| **Total** | 57 | 100% |

*Nota.* La tabla contiene información relacionada con las respuestas obtenidas a través de la encuesta dirigida a clientes de la empresa Consultores y Asesores B&J, del municipio de La Gloria Cesar.

**Figura 10**

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




Los clientes constituyen la razón de ser de las empresas, ya que sin ellos, una organización carecería de un propósito, dado que son quienes adquieren los productos o servicios ofrecidos. Según las respuestas proporcionadas por los clientes respecto a su impacto en la responsabilidad social de la empresa, el 79% de ellos afirmó creer que pueden ejercer influencia en este aspecto. Esto se debe a que los clientes, al enterarse de que una empresa se compromete con beneficios sociales o reinvierte en la sociedad, están dispuestos a pagar un precio justo. Saben que su compra está vinculada a estas políticas sociales y de responsabilidad.

Por otro lado, el 21% restante sostiene que no ve esa conexión y, por lo tanto, no cree que un cliente pueda afectar la responsabilidad social de Consultores y Asesores B&J.

**Tabla 11**

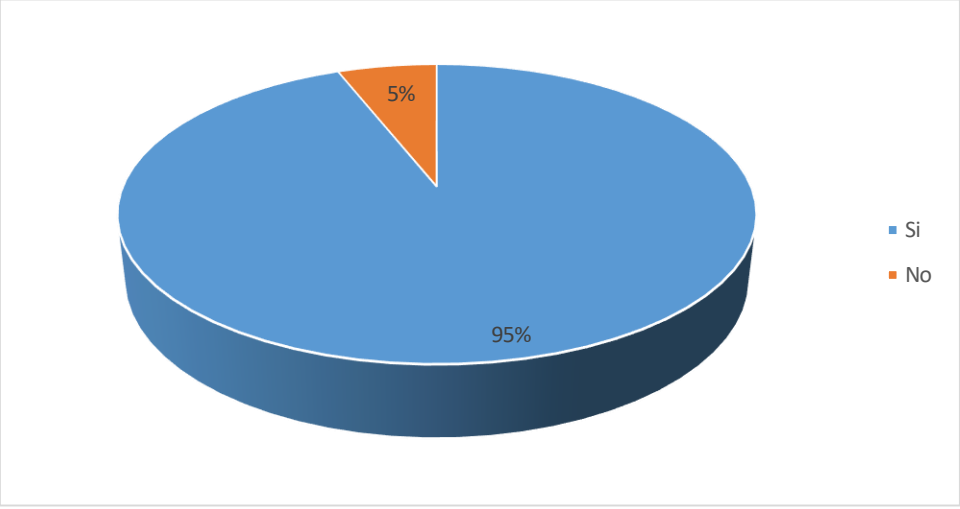
*La empresa Consultores y Asesores B&J, se preocupa por contar con empleados con buena capacidad humana para la prestación del servicio*

| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Si | 54 | 95 |
| No | 3 | 5 |
| **Total** | 57 | 100% |

*Nota.* La tabla contiene información relacionada con las respuestas obtenidas a través de la encuesta dirigida a clientes de la empresa Consultores y Asesores B&J, del municipio de La Gloria Cesar.

**Figura 11**

*La empresa Consultores y Asesores B&J, se preocupa por contar con empleados con buena capacidad humana para la prestación del servicio*



La afirmación indica que la empresa Consultores y Asesores B&J muestra una clara preocupación por tener empleados con una buena capacidad humana para brindar servicios. Según la respuesta de los encuestados, el 95% está de acuerdo con esta declaración, lo que sugiere un alto grado de consenso entre los encuestados. Esto indica que la mayoría de los participantes perciben que la empresa valora y busca empleados no solo por sus habilidades técnicas, sino también por sus cualidades humanas y habilidades interpersonales.

El pequeño porcentaje (5%) que no está de acuerdo podría representar una minoría que posiblemente tenga percepciones diferentes o no esté completamente convencida de la importancia de la capacidad humana en la prestación de servicios.

**Tabla 12**

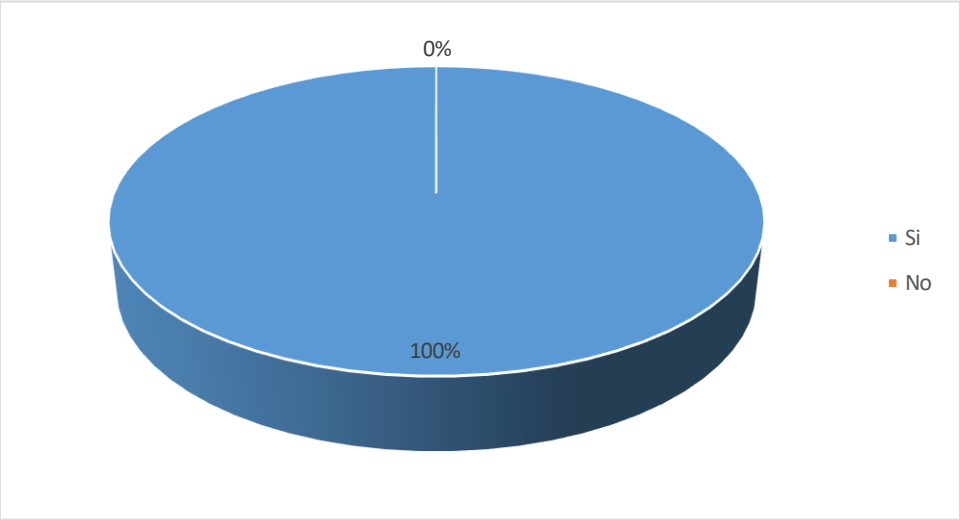
*La empresa Consultores y Asesores B&J satisface a cabalidad las necesidades de los clientes, prestando un servicio eficaz y oportuno*

| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Si | 57 | 100 |
| No | 0 | 0 |
| **Total** | 57 | 100% |

*Nota.* La tabla contiene información relacionada con las respuestas obtenidas a través de la encuesta dirigida a clientes de la empresa Consultores y Asesores B&J, del municipio de La Gloria Cesar.

**Figura 12**

*La empresa Consultores y Asesores B&J satisface a cabalidad las necesidades de los clientes, prestando un servicio eficaz y oportuno*




En relación con la atención recibida, los clientes expresan que Consultores y Asesores B&J cumple plenamente con sus necesidades, destacando la eficacia y puntualidad del servicio. Su fidelidad como clientes, además de satisfacer sus requisitos, se fundamenta en la apreciación del trato y la responsabilidad que la empresa demuestra hacia ellos.

**Tabla 13**

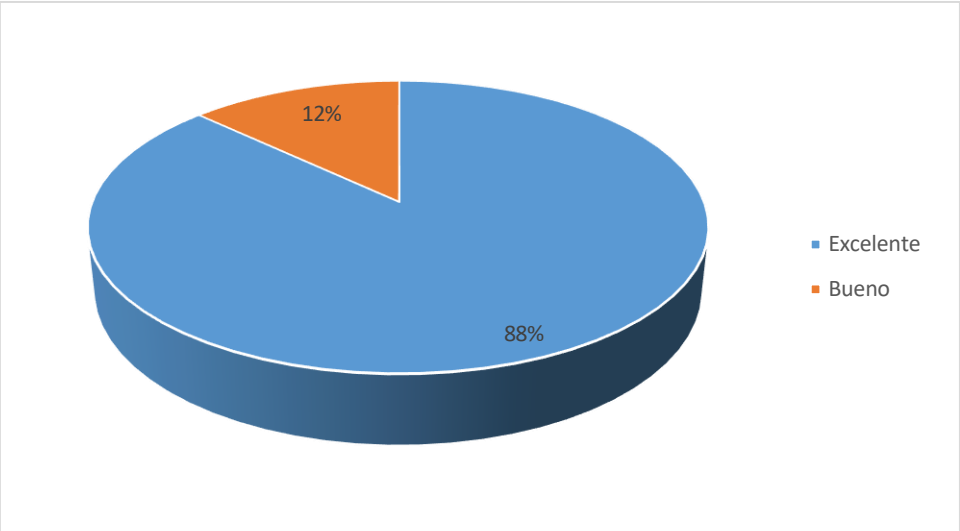
*Servicio recibido por la empresa Consultores y Asesores B&J*

| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Excelente | 50 | 88 |
| Bueno | 7 | 12 |
| Regular | 0 | 0 |
| Malo | 0 | 0 |
| **Total** | 57 | 100% |

*Nota.* La tabla contiene información relacionada con las respuestas obtenidas a través de la encuesta dirigida a clientes de la empresa Consultores y Asesores B&J, del municipio de La Gloria Cesar.

**Figura 13**

*Servicio recibido por la empresa Consultores y Asesores B&J*




Los clientes encuestados de Consultores y Asesores B&J en el municipio de La Gloria expresan que el servicio proporcionado por esta empresa es de calidad excepcional. En concreto, el 88% de ellos afirma que desde que establecieron una colaboración con la empresa, los servicios han sido gestionados de manera eficiente y efectiva, sin ninguna queja hacia la organización. En cuanto al 12% restante, consideran que el servicio es satisfactorio.

**Tabla 14**

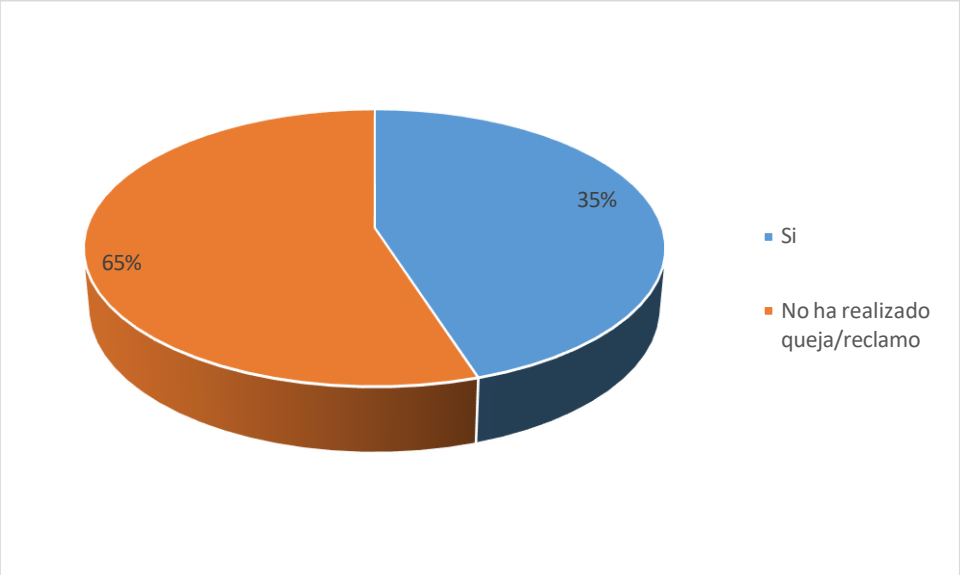
*Al realizar en la empresa Consultores y Asesores B&J una queja/reclamo, ha sido atendida y solucionada con prontitud*

| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Si | 20 | 35 |
| No | 0 | 0 |
| No ha realizado queja/reclamo | 37 | 65 |
| **Total** | 31 | 100% |

*Nota.* La tabla contiene información relacionada con las respuestas obtenidas a través de la encuesta dirigida a clientes de la empresa Consultores y Asesores B&J, del municipio de La Gloria Cesar.

**Figura 14**

*Al realizar en la empresa Consultores y Asesores B&J una queja/reclamo, ha sido atendida y solucionada con prontitud.*




Las quejas o reclamaciones dirigidas a una empresa buscan resolver malentendidos, problemas de atención al cliente, o recibir un servicio de manera inadecuada, entre otras cuestiones. Al preguntar a los clientes de la empresa Consultores y Asesores B&J si alguna vez han presentado tales reclamaciones, el 35% indica que sí lo han hecho por diversas razones, y en todos los casos, las preocupaciones han sido resueltas de manera efectiva. En cambio, el 65%, que constituye la mayoría, no ha experimentado la necesidad de presentar quejas. Esto es satisfactorio para la empresa, ya que indica que la gran mayoría de sus clientes ha recibido el servicio sin inconvenientes significativos.

### *4.1.3 Análisis de la encuesta dirigida a proveedores de la empresa Consultores y Asesores B&J, del municipio de La Gloria Cesar*

**Tabla 15**

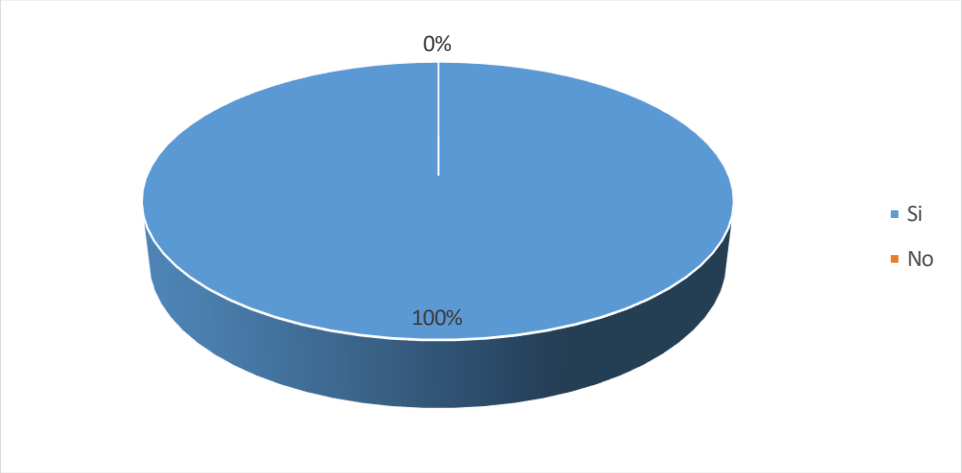
*Conocimiento del significado de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)*

| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Si | 7 | 100 |
| No | 0 | 0 |
| **Total** | 7 | 100% |

*Nota.* La tabla contiene información relacionada con las respuestas obtenidas a través de la encuesta dirigida a proveedores de la empresa Consultores y Asesores B&J, del municipio de La Gloria Cesar.

**Figura 15**

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




Los proveedores son individuos o entidades que suministran servicios o bienes a otras empresas o personas, desempeñando un papel crucial como parte integral de los grupos de interés en cada organización. Dado este contexto, se consultó a estos proveedores acerca de la responsabilidad social empresarial. El resultado fue que el 100% de los proveedores encuestados afirmaron tener conocimiento sobre este tema. Destacaron la relevancia de comprender y aplicar

la responsabilidad social empresarial en este tipo de organizaciones, buscando así beneficios tanto para sí mismos como para el entorno con el cual están interconectados.

**Tabla 16**

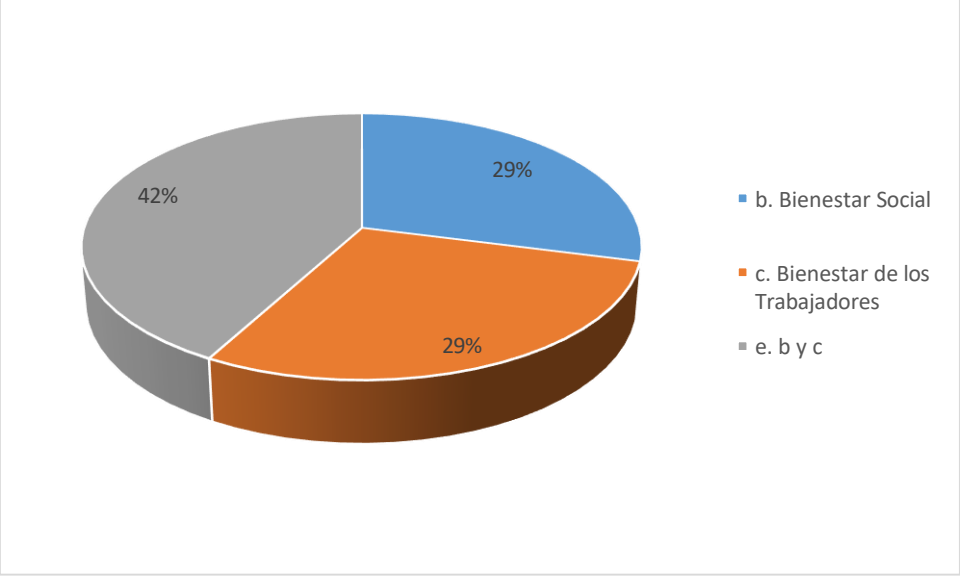
*Palabra con la que asocia la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)*

| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| a. Obligación | 0 | 0 |
| b. Bienestar Social | 2 | 29 |
| c. Bienestar de los Trabajadores | 2 | 29 |
| d. todas las anteriores | 0 | 0 |
| e. b y c | 3 | 42 |
| **Total** | 7 | 100% |

*Nota.* La tabla contiene información relacionada con las respuestas obtenidas a través de la encuesta dirigida a proveedores de la empresa Consultores y Asesores B&J, del municipio de La Gloria Cesar.

**Figura 16**

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



Al preguntar acerca de las asociaciones con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), el 29% de los encuestados asocia la RSE con el "Bienestar Social", mientras que otro 29% la relaciona con el "Bienestar de los Trabajadores". Sin embargo, el 42% selecciona la opción "b y c" (Bienestar de los Trabajadores y Bienestar Social), lo que sugiere que hay un solapamiento significativo en la percepción de que la RSE abarca tanto el bienestar social como el de los trabajadores.

Este resultado refleja una comprensión diversa de la RSE, donde algunos encuestados la ven vinculada al impacto social general, mientras que otros la asocian específicamente con el bienestar de los empleados. La opción "b y c" destaca la idea de que existe una interconexión entre el bienestar social y el bienestar de los trabajadores en el contexto de la RSE, lo cual puede indicar una comprensión integral y holística del concepto por parte de un grupo significativo de encuestados.

**Tabla 17**

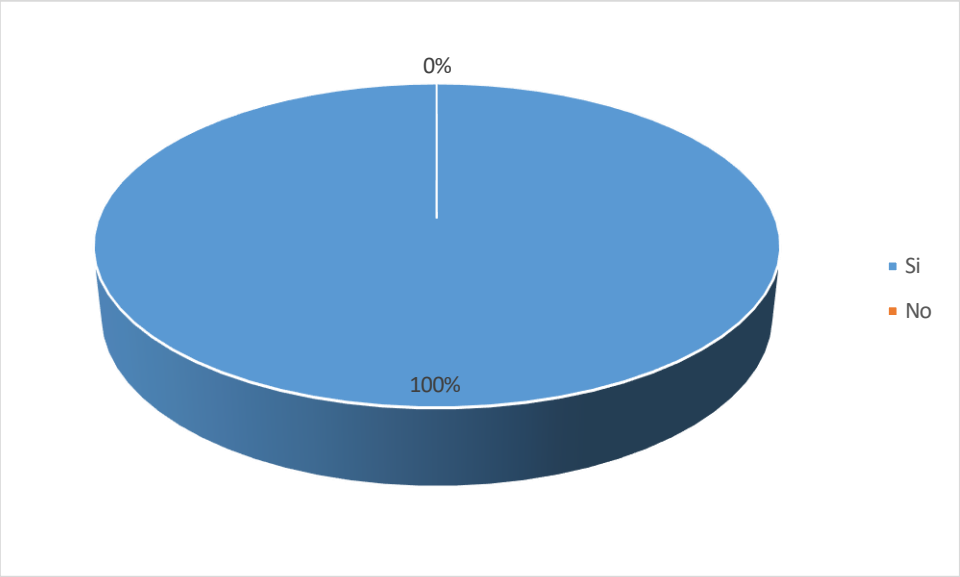
*Como proveedor influye en la forma como la organización es socialmente responsable*

| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Si | 7 | 100 |
| No | 0 | 0 |
| **Total** | 7 | 100% |

*Nota.* La tabla contiene información relacionada con las respuestas obtenidas a través de la encuesta dirigida a proveedores de la empresa Consultores y Asesores B&J, del municipio de La Gloria Cesar.

**Figura 17**

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




Según la pregunta formulada a los proveedores sobre su impacto en la responsabilidad social de la organización, todos los encuestados responden afirmativamente. Argumentan que esta contribución se materializa al proporcionar elementos esenciales en la empresa, permitiendo así ofrecer a los clientes el servicio o producto que esperan.

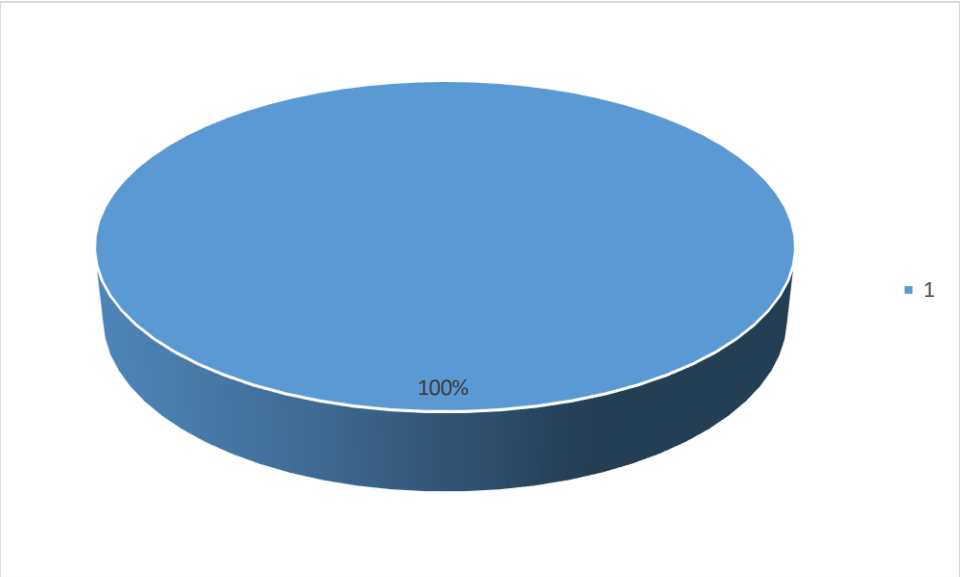
**Tabla 18**

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

| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Excelente | 7 | 100 |
| Bueno | 0 | 0 |
| Regular | 0 | 0 |
| Malo | 0 | 0 |
| **Total** | 150 | 100% |

*Nota.* La tabla contiene información relacionada con las respuestas obtenidas a través de la encuesta dirigida a proveedores de la empresa Consultores y Asesores B&J, del municipio de La Gloria Cesar.

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




La totalidad de los proveedores que participaron en la encuesta afirma que el trato ofrecido por el personal de planta de la empresa CONSULTORES Y ASESORES B&J es excepcional. Consideran que, al igual que el servicio al cliente, este tipo de interacciones en una empresa es fundamental y estratégico, ya que un trato cordial fortalece la relación y contribuye al crecimiento continuo de esta cadena.

**Tabla 19**

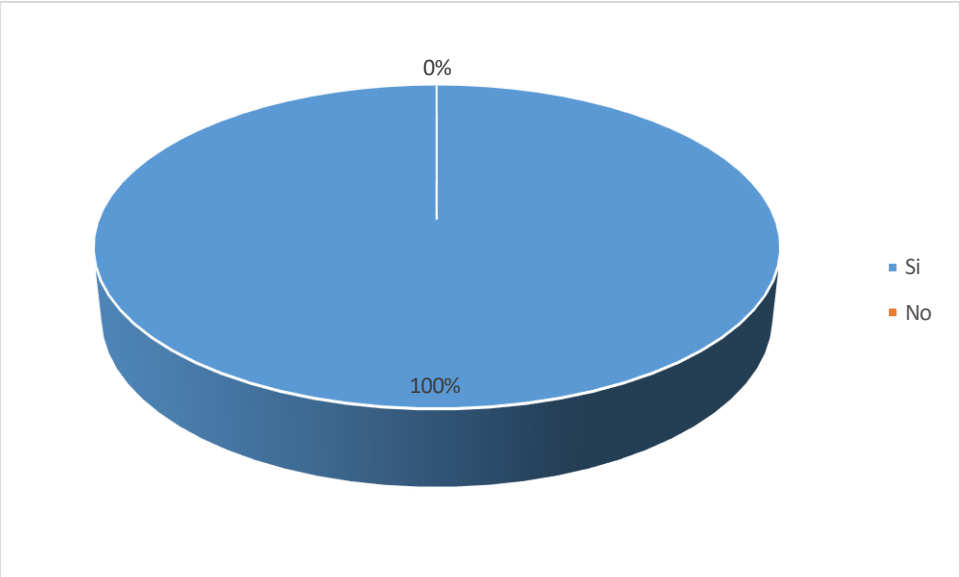
*Como proveedor contribuye a la competitividad y sostenibilidad de la entidad*

| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Si | 7 | 100 |
| No | 0 | 0 |
| **Total** | 7 | 100% |

*Nota.* La tabla contiene información relacionada con las respuestas obtenidas a través de la encuesta dirigida a proveedores de la empresa Consultores y Asesores B&J, del municipio de La Gloria Cesar.

**Figura 19**

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




Según las respuestas proporcionadas por los proveedores encuestados, indican que efectivamente contribuyen a la competitividad y sostenibilidad de la empresa Consultores y Asesores B&J en el municipio de Curumaní, Cesar. La totalidad de los proveedores opina que, debido a su gestión profesional y comercial, así como al suministro de diversos productos, se convierten en colaboradores esenciales para el crecimiento y el éxito continuo de la entidad objeto de la investigación.

**Tabla 20**

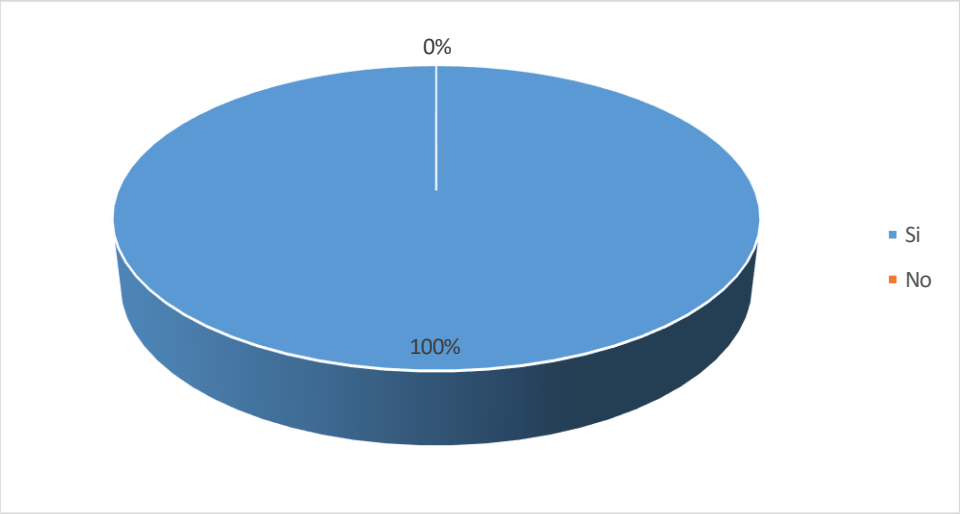
*Se reflejan las relaciones comerciales entre proveedor y empresa, en respeto y transparencia*

| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Si | 7 | 100 |
| No | 0 | 0 |
| **Total** | 7 | 100% |

*Nota.* La tabla contiene información relacionada con las respuestas obtenidas a través de la encuesta dirigida a proveedores de la empresa Consultores y Asesores B&J, del municipio de La Gloria Cesar.

**Figura 20**

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




En respuesta a la pregunta sobre la naturaleza de las relaciones comerciales entre proveedores y la empresa, el 100% de los encuestados afirma que dichas relaciones se basan en el respeto y la transparencia. Estos aspectos son considerados fundamentales al realizar negocios, contratar servicios o adquirir suministros. Se reconoce que la competitividad de la empresa y su sostenibilidad en el mercado dependen en gran medida de mantener estos principios en las interacciones comerciales.

**Tabla 21**

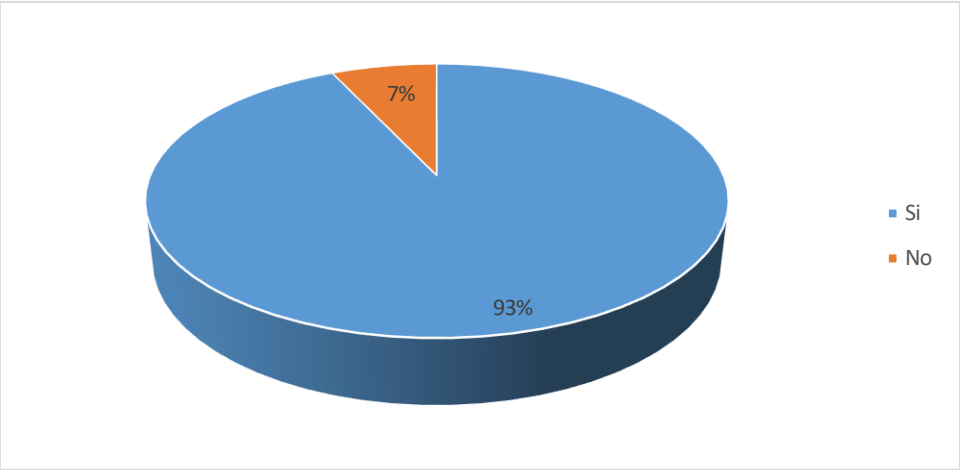
*Cumplimiento por las dos partes, en lo que tiene que ver con las políticas de compra*

| Ítem | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| Si | 7 | 100 |
| No | 0 | 0 |
| **Total** | 7 | 100% |

*Nota.* La tabla contiene información relacionada con las respuestas obtenidas a través de la encuesta dirigida a proveedores de la empresa Consultores y Asesores B&J, del municipio de La Gloria Cesar.

**Figura 21**

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




Observar y acatar las políticas de una empresa, ya sea por parte del proveedor o del cliente que adquiere un servicio o producto, genera una percepción de seriedad y credibilidad en sus acciones. Todos los proveedores encuestados, el 100% de ellos, afirman que se cumple con las políticas de compra por ambas partes. Esto se debe a que cada una de las partes involucradas está familiarizada con dichas políticas y las respeta durante las negociaciones.

## Diagnóstico

Para diagnosticar la situación actual de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la empresa Consultores y Asesores B&J en el municipio de La Gloria Cesar, es fundamental analizar diversos factores, en los cuales se encuentran incluidos los indicadores internos, externos. De esta forma, con el fin de conocer dichos aspectos, se llevó a cabo el análisis de las encuestas realizadas con los diversos grupos de interés vinculados a la empresa Consultores y

Asesores B&J en el municipio de La Gloria Cesar, que incluyen a clientes, proveedores y empleados, lo cual reveló lo siguiente:

A partir de las políticas y prácticas internas, se tiene que los empleados, integrados en áreas administrativa, contable y operativa, forman una fuerza laboral adecuada en la organización. La percepción de estos encuestados sobre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y su importancia para las empresas indica un compromiso con el entorno.

Así mismo, se destaca la optimización de la calidad de los servicios y productos, así como la generación de empleo, excelente relación laboral, lo que beneficia significativamente a la comunidad. Los empleados expresan alta satisfacción por las oportunidades laborales brindadas, que han contribuido a logros personales, como la adquisición de viviendas, entre otros. La empresa también proporciona buenas condiciones laborales, incluyendo salarios conforme a las regulaciones colombianas: cesantías, intereses sobre las cesantías, primas de servicios, dotación, entre otras, y ofrece capacitaciones centradas en el medio ambiente y la conservación. Igualmente, cabe mencionar que, la empresa en cuanto a su gestión ambiental, realiza prácticas internas relacionadas con el medio ambiente, como gestión de residuos, eficiencia energética y uso responsable de recursos.

En cuanto a los indicadores externos, en la investigación se indagó a los clientes, considerados como la columna vertebral de la empresa, los cuales elogian la excelente experiencia con Consultores y Asesores B&J en términos de servicio eficaz y oportuno que

satisface plenamente sus necesidades. Atribuyen esta calidad de servicio a la dedicación de la empresa para contar con empleados con excelente capacidad humana.

Los proveedores, otro grupo de interés, reconocen el compromiso de la empresa con la RSE, especialmente en el bienestar social y laboral. Su participación se percibe como una influencia positiva para que la empresa sea socialmente responsable, ya que el suministro de equipos y demás útiles de oficina, es crucial para la prestación de un servicio de calidad al cliente. Se destaca también el trato excepcional brindado a los proveedores, caracterizado por relaciones respetuosas y transparentes, en consonancia con el cumplimiento de políticas tanto por parte de los proveedores como de la empresa.

Por todo lo anterior, la empresa Consultores y Asesores B&J en La Gloria Cesar demuestra, a través de sus acciones, un compromiso con el respeto, cumplimiento y bienestar de todos los que forman parte de su entorno y se relacionan con la organización.

## 4.2 Análisis de las dimensiones que conforman la RSE, mediante los resultados obtenidos a través de la encuesta, determinando las actividades de mayor y menor aplicación

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) implica que las empresas consideren los impactos de sus acciones en la sociedad y asuman la responsabilidad por ellos. Las dimensiones de la RSE son áreas específicas en las que las empresas pueden actuar de manera responsable. De esta manera, a continuación, se analiza de manera individual cada una de estas dimensiones, a partir de los resultados arrojados determinando las actividades de mayor y menor aplicación, así:

### *4.2.1 Dimensión social*

Esta dimensión implica el compromiso de la empresa con el bienestar social. Incluye la generación de empleo, el apoyo a la educación, la promoción de la diversidad y la igualdad, y la participación en iniciativas comunitarias.

Actividades de mayor aplicación en la empresa Consultores y Asesores B&J:

La generación de empleo es identificada como un desafío clave por el 40% de los empleados.

El 95% de los clientes reconoce la preocupación de la empresa por la capacidad humana de sus empleados.

Actividades de menor aplicación en la empresa Consultores y Asesores B&J:

No se identifican actividades específicas de menor aplicación en esta dimensión.

De esta forma, la dimensión social se muestra exitosa en la generación de empleo y preocupación por la capacidad humana, además de no identificar áreas específicas de menor aplicación.

### *4.2.2 Dimensión económica*

La dimensión económica muestra cómo la empresa contribuye al desarrollo económico sostenible. Esto incluye la creación de valor económico, el apoyo a proveedores locales, la promoción de prácticas comerciales justas y la inversión en el desarrollo económico de las comunidades.

Actividades de mayor aplicación en la empresa Consultores y Asesores B&J:

La optimización de la calidad de los servicios y productos es señalada por el 60% de los empleados como un desafío económico y social.

Todos los proveedores afirman contribuir a la competitividad y sostenibilidad de la empresa.

Actividades de menor aplicación en la empresa Consultores y Asesores B&J:

En la dimensión económica no se identifican actividades específicas de menor aplicación; aun así, cabe mencionar que la empresa no se pronuncia acerca de contribución directa a comunidades específicas.

En este orden de ideas, en la empresa Consultores y Asesores B&J, se mantiene fortalecida en cuanto a generación de empleo y preocupación por la capacidad humana.

### *4.2.3 Dimensión ambiental*

La dimensión ambiental implica el compromiso de la empresa con la sostenibilidad ambiental. Esto abarca prácticas de conservación, eficiencia energética, gestión responsable de recursos naturales, reducción de emisiones y participación en iniciativas para combatir el cambio climático.

Actividades de mayor aplicación en la empresa Consultores y Asesores B&J:

Según los datos recolectados, la totalidad de los empleados recibe capacitación en conservación ambiental, destacando la importancia de la responsabilidad ambiental.

Actividades de menor aplicación en la empresa Consultores y Asesores B&J:

Aunque los empleados reciben capacitación ambiental, la empresa no está directamente vinculada a actividades que perjudiquen al medio ambiente.

Por lo anterior se deduce que en cuanto a la dimensión ambiental, la empresa se encuentra fortalecida en conocimientos relacionados con la conservación ambiental, teniendo que se encuentran en constante capacitación relacionada con el tema. Aun así, en cuanto a las áreas de mejora, Consultores y Asesores B&J debe explorar oportunidades para vincular la actividad principal de la empresa con iniciativas medioambientales.

### *4.2.4 Dimensión laboral*

La dimensión laboral se centra en el trato justo y ético hacia los empleados. Incluye el respeto de los derechos laborales, la creación de un ambiente de trabajo seguro y saludable, la promoción del desarrollo profesional y la garantía de salarios justos.

Actividades de mayor aplicación en la empresa Consultores y Asesores B&J:

Al encontrar que en la empresa el 100% de los empleados afirma que sus salarios se ajustan a lo estipulado por la ley, se puede deducir que existe el respeto a sus derechos laborales y un clima de trabajo seguro, lo que da garantía al mismo. Lo anterior teniendo en cuenta el cumplimiento del pago en todas sus prestaciones de ley, como lo son: prima de servicios, cesantías, intereses sobre las cesantías, dotación y demás

Actividades de menor aplicación en la empresa Consultores y Asesores B&J:

Teniendo en cuenta la satisfacción de los empleados en cuanto al clima y las condiciones laborales, no se identifican actividades específicas de menor aplicación en esta dimensión.

Por lo anterior se encuentra una empresa exitosa en cuanto al cumplimiento con las leyes laborales.

### *4.2.5 Dimensión ética*

Este tipo de dimensión demuestra la adhesión a principios éticos en todas las operaciones de la empresa. Esto incluye la transparencia en las prácticas comerciales, el cumplimiento de normas éticas y legales, y la promoción de una cultura organizacional ética.

Actividades de mayor aplicación en la empresa Consultores y Asesores B&J:

Todos los proveedores destacan relaciones comerciales basadas en respeto y transparencia, evidenciando una conducta ética en las interacciones.

Actividades de menor aplicación en la empresa Consultores y Asesores B&J:

Debido a la satisfacción de los proveedores desde los principios en los que se basa la empresa, no se identifican actividades específicas de menor aplicación en esta dimensión.

En conclusión, la dimensión ética demuestra el buen manejo externo dado por la empresa en cuanto a relaciones comerciales basadas en respeto y transparencia.

Luego de analizar las dimensiones, se puede decir que estas son interdependientes y forman un marco integral para evaluar y guiar las prácticas empresariales socialmente responsables. Las empresas que incorporan la RSE buscan equilibrar sus objetivos económicos

con el impacto social y ambiental, reconociendo que el éxito a largo plazo va más allá de los resultados financieros.

### 4.3 Diseñar un plan de acción con estrategias enfocadas a la RSE, para el buen funcionamiento de la empresa Consultores y Asesores B&J, identificando objetivos, metas, responsables y tiempo requerido para su ejecución

El plan de acción para el buen funcionamiento de la empresa Consultores y Asesores B&J, se diseña con el fin de establecer acciones específicas que la empresa llevará a cabo para lograr sus objetivos y metas. Este plan está diseñado para mejorar el rendimiento general de la empresa, abordar áreas específicas de mejora y garantizar un funcionamiento eficiente y sostenible. Este plan de acción incluye elementos clave, como objetivos, metas, responsabilidades y plazos requeridos para su cumplimiento.

**Tabla 22**

*Plan de acción*

| **Objetivo general** | Fomentar y fortalecer la Responsabilidad Social Empresarial en Consultores y Asesores B&J, contribuyendo al bienestar de la sociedad, el medio ambiente y el desarrollo sostenible. | | |
|---|---|---|---|
| **Objetivo** | **Meta** | **Responsable** | **Tiempo requerido** |
| **Mejorar la contribución a la comunidad local.** | Colaborar con al menos dos iniciativas comunitarias al año | Departamento de Recursos Humanos y Responsabilidad Social. | Implementar en 12 meses. |
| **Incrementar la participación en el desarrollo económico local.** | Aumentar en un 15% las compras a proveedores locales. | Departamento de Compras y Dirección Financiera. | Lograrlo en 6 meses. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Fortalecer las prácticas de sostenibilidad ambiental.** | Reducir el consumo de papel y energía en un 20%. | Departamento de Operaciones y Sostenibilidad. | Implementar en 9 meses. |
| **Mejorar la calidad de vida laboral.** | Implementar programas de bienestar y desarrollo para empleados. | Departamento de Recursos Humanos y Gerencia General. | Desarrollar e implementar en 12 meses. |
| **Reforzar la ética en todas las operaciones.** | Establecer un código de ética y conducta. | Departamento Legal y Ética Empresarial. | Implementar en 6 meses. |
| **Sensibilizar a empleados sobre la importancia de la RSE.** | Realizar al menos dos talleres de formación anuales. | Departamento de Recursos Humanos y Responsabilidad Social. | Implementar en 12 meses. |
| **Comunicar las acciones de RSE a clientes y proveedores.** | Publicar informes anuales de RSE y participar en eventos comunitarios. | Departamento de Comunicación y Responsabilidad Social. | Iniciar en 3 meses. |

Finalmente, en general se realiza una evaluación y seguimiento al plan de acción, donde se realizan evaluaciones periódicas para medir el progreso y ajustar estrategias según sea necesario. Igualmente, se procede a revisar los indicadores trimestralmente y realizar una revisión anual exhaustiva del plan de acción. Obtener retroalimentación de empleados, clientes, y proveedores para asegurar el éxito y la sostenibilidad de las iniciativas de RSE.

# Capítulo 5. Conclusiones

Luego de culminada la investigación se concluye inicialmente que la empresa Consultores y Asesores B&J muestra un alto nivel de compromiso con la RSE, abordando aspectos sociales, laborales y medioambientales, esto teniendo en cuenta que tanto empleados como clientes y proveedores reconocen la eficacia y transparencia de la empresa en sus relaciones comerciales y en el cumplimiento de sus responsabilidades. Así mismo, la empresa se destaca por su atención a sus grupos de interés, generando un impacto positivo en la comunidad y en su entorno, lo que demuestra que la empresa estudiada ha logrado integrar prácticas de responsabilidad social en su operación diaria, fortaleciendo sus relaciones con sus grupos de interés y contribuyendo al desarrollo sostenible en la región.

En cuanto al segundo objetivo, el análisis detallado de las dimensiones que conforman la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en la empresa Consultores y Asesores B&J revela una sólida adhesión a principios éticos y un compromiso destacado en diversas áreas. A través de los resultados de la encuesta, se identifican actividades de mayor y menor aplicación en cada dimensión, proporcionando una visión integral de las prácticas actuales de la empresa. En la dimensión social, destaca el éxito en la generación de empleo y la preocupación por la capacidad humana de los empleados. La dimensión económica refleja un enfoque en la optimización de la calidad de servicios y productos, así como una fuerte contribución percibida por parte de los proveedores a la competitividad y sostenibilidad de la empresa. En la dimensión ambiental, la capacitación en conservación ambiental es un punto fuerte, aunque se sugiere explorar oportunidades para vincular la actividad principal de la empresa con iniciativas ambientales. La

dimensión laboral destaca por el cumplimiento de los derechos laborales y la creación de un ambiente seguro y saludable. Finalmente, la dimensión ética muestra relaciones comerciales basadas en respeto y transparencia.

Finalmente, al avanzar con el diseño del plan de acción, la empresa puede reforzar su posición como un actor socialmente responsable, contribuyendo al éxito a largo plazo más allá de los resultados financieros. Es así que, el diseño del plan de acción para el buen funcionamiento de Consultores y Asesores B&J representa un enfoque estratégico y estructurado destinado a impulsar la eficiencia operativa y fomentar la responsabilidad social empresarial (RSE). La identificación clara de objetivos y metas proporciona una guía precisa para la mejora continua de la empresa, abordando áreas específicas que requieren atención y optimización.

# Capítulo 6. Recomendaciones

En el orden de ideas mostradas en los objetivos, se recomienda inicialmente reforzar y mantener las prácticas exitosas identificadas en la investigación, como la atención a los grupos de interés, la generación de impacto positivo en la comunidad y la integración de prácticas de responsabilidad social en la operación diaria.

Seguidamente, se recomienda explorar nuevas oportunidades para vincular la actividad principal de la empresa con iniciativas ambientales, reforzando así su compromiso con la sostenibilidad. La empresa debe continuar comunicando proactivamente sus prácticas y logros en RSE a los grupos de interés, y reforzará la importancia de mantener relaciones comerciales basadas en el respeto y la transparencia.

Finalmente, en cuanto al diseño del plan de acción para el buen funcionamiento de Consultores y Asesores B&J, y con el fin de asegurar el éxito continuo de estas iniciativas, se recomienda implementar un sistema de seguimiento regular que evalúe el progreso hacia los objetivos establecidos. La incorporación de la retroalimentación de las partes interesadas, incluyendo empleados, clientes y proveedores, proporcionará perspectivas valiosas para ajustar y mejorar las estrategias.

## Referencias

Apambu. (2021). *Las 5 dimensiones de la Responsabilidad Social* . Obtenido de ¿Sabes que es la Responsabilidad Social Corporativa? ¿Conoces todos los ámbitos que abarca?: https://apambu.com/apambublog/5-dimensiones-responsabilidad-social-corporativa/

Araujo, A. (2015). *Integración de la responsabilidad social empresarial como mecanismo de adaptación a las nuevas exigencias del mercado.* Bogotá: Cited.

Argandoña, A. (2008). *Teoría de Stakeholder.* Bogotá: Universidad de Navarra.

Asociación de Empresarios Cristianos. (28 de Enero de 2018). *http://www.empresa.org/doc/Libro_RSE.pdf*. Obtenido de Responsabilidad social empresarial, guía de implementacion para mipymes.

Asociación española para la calidad. (2017). *estion de la responsabilidad social empresarial*. Obtenido de https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/gestion-de-la-rse.

Cardona, A. (2017). *La historia de casi 100 años de la responsabilidad social empresarial*. Obtenido de www.larepublica.co/responsabilidad-social/la-responsabilidad-social-empresarial-tiene-un-recorrido-historico-a-nivel-global-2528179

Caro, L. (2020). *Técnicas e Instrumentos para la recolección de datos*. Obtenido de https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25172w/M1CCT05_S3_7_Tecnicas_e_instrumentos.pdf

Colom Gorgues, A. (2019). *Guía básica y ejercicios prácticos para la gestión empresarial, aplicación multisectorial.* Universidad de Lleida.

Enciclopedia Financiera. (2016). *Estructura organizacional*. Obtenido de www.enciclopediafinanciera.com/organizaciondeempresas/estructura-organizacional.htm>

Foretica. (2008). *Norma SGE 21:2008*. Obtenido de http://www.foretica.org/sge_21_espanol.pdf

Forética. (2023). *SGE 21*. Obtenido de Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable: https://foretica.org/sge21/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20SGE%2021,gesti%C3%B3n%20%C3%A9tica%20y%20socialmente%20responsable.

Fortun, M. (2018). *Administración pública*. Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/administracion-publica.html

Gutierrez, R., & Villar, R. (2006). *alportes y desafios de la responsabilidad social empresarial en colombia*. bogota: fundacion corona.

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2010). *Metodologia de la Investigacion* (5 ed., Vol. 1). Ciudad de Mexico, Mexico: Mc Graw Hill. Obtenido de https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf

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

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

ISO. (2015). *Nueva ISO 14001*. Obtenido de https://www.nueva-iso-14001.com/pdfs/FDIS-14001.pdf

Medina Celis, L. M. (2002). *Teorias sobre la responsabilidad social empresarial*. Obtenido de http://www.academia.edu/24540217/Teorías_sobre_la_Responsabilidad_Social_de_la_Empresa_RSE.

Ministerio de Salud. (2018). *Definición de plan de acción*. Obtenido de www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/Plan%20de%20acci%C3%B3n.pdf>

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

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

Olano, A. (2015). *ESTUDIO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN COLOMBIA, UN COMPROMISO DE TODOS.* Bogotá: Universidad Militar.

Ortíz, P. (2015). *La responsabilidad social empresarial como base de la estrategia competitiva de HZX.* Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.

Páez García, L. E. (2009). *Historia de la región de Ocaña.* Ocaña: Jaguar Group Producciones.

Pinzón Quintero, L. F. (2012). *La responsabilidad social empresarial en la legislación colombiana.* Villavicencio: 2013.

Red de Árboles. (2018). *¡Qué es la responsabilidad social empresarial?* Obtenido de https://www.reddearboles.org/noticias/nwarticle/321/1/que-es-responsabilidad_social_empresarial

Rivadeneira Rodriguez , E. M. (16 de 4 de 2017). Lineamientos Teoricos y Metodologicos de la Investigacion Cuantitativa en las Ciencias Sociales. *In Crescendo*, 1. Obtenido de file:///C:/Users/intel%20core%20i5/Downloads/1505-5229-1-PB.pdf

Rizo, J. (2012). *Cartilla didactica para el correcto manejo y pago oportuno del impuesto de industria y comercio dirigido a los comerciantes legalmente constituidos del Municipio de Ocaña, N.S.* Ocaña: UFPSO.

Rodriguez, A. (27 de Noviembre de 2016). *https://www.guioteca.com/rse/los-inicios-de-la-responsabilidad-social-empresarial-como-ha-evolucionado/*. Obtenido de Los inicios de la Responsabilidad Social Empresarial, ¿cómo ha evolucionado?

Rodríguez, M. (2016). *La responsabilidad social, la innovación y la importancia de la escucha*. Obtenido de http://www.elotro.org.ar/2010/12/la-responsabilidad-social-la-innovacion-y-la-importancia-de-la-escucha/

Santamaría, J. (2020). *La responsabilidad social en Argentina.* Bogotá: Universidad del Rosario.

Social Accountability International. (2012). *Norma SA-8000*. Obtenido de http://www.oei.es/salactsi/rtsc8000.pdf p.3.

Torres Velasco, J. (2007). *la responsabilidad social empresarial en el sector publico*. Obtenido de http://www.larepublica.com.co/RSE/memorias/cre.pdf

Van Dalen, D. B., & Meyer, W. (2011). *Manual de técnica de la investigación educacional*. Obtenido de http://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigacion.descriptiva.php

**Apéndice A**. Formato de encuesta dirigido a empleados de la empresa Consultores y Asesores B&J, del municipio de La Gloria Cesar

**Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña**
**Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**
**Administración de Empresas**

Objetivo: Determinar el grado de responsabilidad social empresarial, de la empresa Consultores y Asesores B&J, del municipio de La Gloria Cesar

**CUESTIONARIO**

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

Suficiente____
En equilibrio____
Poco suficiente____
Insuficiente____

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

Si___No____¿Por qué?_____

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

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

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

Muy satisfecho____Satisfecho____Poco satisfecho____Insatisfecho_____
¿Porqué?_____

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

Si____¿Cuáles?_____
No____

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

Si___
No_____¿Por qué?_____

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

Si___
No_____¿Por qué?_____

Gracias por su colaboración!

**Apéndice B.** Formato de encuesta dirigido a clientes de la empresa Consultores y Asesores B&J, del municipio de La Gloria Cesar

**Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña**
**Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**
**Administración de Empresas**

Objetivo: Determinar el grado de responsabilidad social empresarial, de la empresa Consultores y Asesores B&J, del municipio de La Gloria Cesar

**CUESTIONARIO**

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

Si _____
No _____

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

Obligación ____
Bienestar Social ____
Bienestar de los Trabajadores ____
Todas las anteriores ____
Otras ____cuáles? _____

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

Si _____
No _____
Porque?_____

4. ¿Cree usted que la empresa Consultores y Asesores B&J, se preocupa por con contar con empleados con buena capacidad humana para la prestación del servicio?

Si _____
No _____
Porque?_____

5. ¿La empresa Consultores y Asesores B&J satisface a cabalidad las necesidades de los clientes, prestando un servicio eficaz y oportuno?

Si _____
No _____
Por qué?_____

6. ¿El servicio recibido en general por la empresa Consultores y Asesores B&J, ha sido?

Excelente _____
Bueno _____
Regular _____
Malo _____

7. Al realizar en la empresa Consultores y Asesores B&J una queja/reclamo, ¿ésta ha sido atendida y solucionada con prontitud?

Si _____
No _____
No ha realizado queja/reclamo _____

Gracias por su colaboración!

**Apéndice C**. Formato de encuesta dirigido a proveedores de la empresa Consultores y Asesores B&J, del municipio de La Gloria Cesar

**Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña**
**Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**
**Administración de Empresas**

Objetivo: Determinar el grado de responsabilidad social empresarial, de la empresa Consultores y Asesores B&J, del municipio de La Gloria Cesar

**CUESTIONARIO**

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

Si _____
No _____

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

Obligación ( )
Bienestar Social ( )
Bienestar de los Trabajadores ( )
Otras ____Cuál? _____

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

Si _____ cómo? _____
No _____

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

Excelente _____
Bueno _____
Regular _____
Malo _____

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

Si _____cómo? _____
No _____
Por qué? _____

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

Si _____
No _____

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

Si _____
No _____

Gracias por su colaboración!