

**DISEÑO DE UN PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA
EMPRESA OSVALDO MARTINEZ Y CIA LTDA DE LA CIUDAD DE
CARTAGENA DE INDIAS**



ARLYS CORREA COGOLLO

LAURA TINOCO TORRES

**UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE BOLIVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS DUAL
CARTAGENA DE INDIAS D. T. y C.**

2011



**DISEÑO DE UN PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA
EMPRESA OSVALDO MARTINEZ Y CIA LTDA DE LA CIUDAD DE
CARTAGENA DE INDIAS**

Asesor

PAOLA DE LA HOZ

ARLYS CORREA COGOLLO

LAURA TINOCO TORRES

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DUAL
CARTAGENA DE INDIAS D. T. y C.**

2011



Cartagena de Indias D.T. y C. 02 de Diciembre de 2011

Señores

**COMITÉ DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MODALIDAD DUAL**

Cartagena

Cordial saludo.

Nos permitimos comunicarles que las estudiantes ARLYS COGOLLO CORREA y LAURA TINOCO TORRES están desarrollando en esta empresa un proyecto de investigación titulado “DISEÑO DE UN PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA EMPRESA OSVALDO MARTINEZ Y CIA LTDA DE LA CIUDAD DE CARTAGENA DE INDIAS”, para dar cumplimiento a su trabajo de grado y aportarle a la empresa una solución al problema presentado por la falta del programa.

La empresa les proporcionará a las estudiantes toda la colaboración necesaria para que de cumplimiento hasta el final a su proyecto de grado y lograr para esta empresa el Diseño de un Programa de Responsabilidad Social Empresarial.

Atentamente,

AURA PATRICIA CATILLO CRUZ

Gerente Administrativo y Financiero



Cartagena de Indias D.T. y C. 02 de Diciembre 2011

Señores

**COMITÉ DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MODALIDAD DUAL**

Cartagena

Cordial saludo

Me permito informarles que he seguido paso a paso la temática del proyecto titulado “DISEÑO DE UN PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA EMPRESA OSVALDO MARTINEZ Y CIA LTDA DE LA CIUDAD DE CARTAGENA DE INDIAS”, realizado por las estudiantes ARLYS CORREA COGOLLO y LAURA TINOCO TORRES, en el cual me desempeñe cumpliendo la función de Asesor Metodológico, por lo tanto manifiesto mi participación en la orientación y conformidad con el resultado obtenido.

Atentamente,

PAOLA DE LA HOZ

Asesor Metodológico



Cartagena de Indias D.T. y C. 02 de Diciembre 2011

Señores

**COMITÉ DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MODALIDAD DUAL**

Cartagena

Cordial saludo.

Por medio de la presente le estoy haciendo entrega del proyecto titulado: “DISEÑO DE UN PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA EMPRESA OSVALDO MARTINEZ Y CIA LTDA DE LA CIUDAD DE CARTAGENA DE INDIAS”

Atentamente,

ARLYS CORREA COGOLLO

Código: T00018881

CC. 45.535.320

LAURA TINOCO TORRES

Código: T00019253

CC.:1.047.431.104



Contenido

0. INTRODUCCIÓN	7
0.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	10
0.1.1. TITULO	10
0.1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
0.1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	12
0.1.3. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	12
0.1. DELIMITACIÓN DEL TEMA	13
0.1.1. DELIMITACIÓN FORMAL	13
0.2.1.1. De espacio. La presente investigación se llevará a cabo en la empresa Osvaldo Martínez Servicios Integrados ubicada en el Barrio Armenia carrera 48 No.30- 129 en Cartagena de Indias.	13
0.2.1.2. De tiempo. La recolección de la información necesaria y el planteamiento de posibles soluciones al problema se llevaran a cabo entre los meses de enero de 2011 y septiembre 2011.	13
0.2. OBJETIVO S DE LA INVESTIGACIÓN	13
0.2.1. OBJETIVO GENERAL	13
0.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	13
0.3. JUSTIFICACIÓN	14
0.4.1. ALCANCE.....	17
0.4.2. Campos de aplicación.....	17
0.4.3. Logros Esperados	18
0.4. MARCO REFERENCIAL	18
0.4.1. ANTECEDENTES	19
0.4.2. 4.1.1 La Responsabilidad Social Empresarial y sus Orígenes	19
4.2.1 Indicadores relevantes sobre el desarrollo de la RSE en España.....	22
0.4.2.1 Las dificultades de evaluación de los cambios	27
0.4.2.2 RSE en América Latina.....	31
0.4.2.3 RSE en Colombia	32
0.4.2.4 ISO 26000	36



0.4.2.5 RSE EN LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR.....	38
0.4.2.6 Investigaciones Realizadas.....	39
0.4.2.7 SURTIGAS S.A E.P.S.....	42
0.4.2.8 RUC.....	43
0.4.3. MARCO TEÓRICO.....	44
0.4.3.1 Responsabilidad Social Empresarial.....	49
0.4.3.2 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	53
0.4.3.3 PRINCIPIOS DE LA RSE.....	54
0.4.3.4 PARTES INTERESADAS.....	55
0.5. MARCO HISTÓRICO.....	57
0.5.1 Identificación Jurídica.....	58
0.5.2 MARCO CONCEPTUAL.....	58
0.5.3 Normatividad.....	61
4.2.2 ASPECTOS BÁSICOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL....	74
<i>0.5.4 DESAFÍOS COMPETITIVOS PARA CARTAGENA.....</i>	<i>75</i>
0.5.5 LA ADOPCIÓN DE VALORES ÉTICOS.....	76
0.5.6 Nociones De Responsabilidad Social Corporativa Y Filantropía.....	77
0.5.7 Preservación Del Medio Ambiente.....	78
0.6 MATERIALES Y MÉTODOS.....	79
0.7 CRONOGRAMA.....	0
0.8 REFERENCIAS.....	1
Anexos.....	4
PRESUPUESTO.....	21



0. INTRODUCCIÓN

SURTIGAS S.A. E.S.P. es una empresa de servicios públicos domiciliarios cuyo objeto principal es la distribución y/o comercialización de gas natural, con intereses e importantes inversiones en otros negocios, constituida como Sociedad Anónima de derecho privado y con domicilio principal en la ciudad de Cartagena de Indias.

SURTIGAS S.A. E.S.P. para prestar un excelente servicio público de gas natural, que garantice la permanencia de la compañía en el tiempo, que genere bienestar en la comunidad y que retribuya la inversión de acuerdo a las expectativas de los accionistas promoviendo el desarrollo integral de nuestros colaboradores, tuvo como necesidad adoptar el servicio de Outsourcing de diferentes empresas, para cumplir satisfactoriamente sus servicios.

Es el caso de Oswaldo Martínez & Cia. Ltda, que trabaja como contratista de SURTIGAS S.A E.S.P. y usuarios suscritos a la misma desde el año 2004 en la ciudad de Cartagena y de la Empresa prestadora de servicio de gas, GASES DE OCCIDENTE S.A. ESP (Cali); y usuarios suscritos a la misma.

OM es una organización que presta una excelente asesoría y óptimos servicios de ventas, servicios técnicos, servicios asociados, gestión de cartera y atención al cliente, para las áreas y/o procesos comerciales y técnicos de nuestros clientes.



Para esto cuenta con tecnologías de información suficientes y recursos humanos competentes con el fin de transformar las necesidades de nuestros clientes en aumento de la rentabilidad, posicionamiento en el mercado, Proyección social y mejoramiento continuo de los procesos acorde con la política de gestión, objetivos y valores de la organización.

Como consecuencia del crecimiento de la economía, la competitividad de las empresas, las exigencias de productividad, el cumplimiento de requisitos normativos, los cambios exigidos por el entorno y el desarrollo social las empresas deben estar en permanente evolución adaptándose a todas estas situaciones para lograr su desarrollo, satisfaciendo y dando respuesta inmediata a las necesidades de los clientes para de esta forma posicionarse y mantenerse dentro del mercado que le compete.

Todas estas situaciones han generado el surgimiento de La Responsabilidad Social Empresarial como un compromiso voluntario de las organizaciones, lo cual ha adquirido un mayor auge durante los últimos años ya que, tanto empresarios como gerentes, ahora están más conscientes y sensibles ante la verdadera magnitud de los problemas sociales, por tal motivo OSVALDO MARTINEZ & CIA LTDA es consciente de la importancia de generar valor social y económico.

OM en el compromiso que tiene con sus clientes (Surtigas S.A y Gases de Occidente) no puede ser indiferente a las necesidades de la sociedad por esto la organización está comprometida con los principios de responsabilidad social y los requisitos del sistema de gestión para la satisfacción de nuestros clientes, empleados, accionistas, proveedores y comunidad en general, como consecuencia se dio la



necesidad de establecer un programa de Responsabilidad Social el cual le permita actuar en beneficio de las partes interesadas (Stakeholders), integrado de políticas, prácticas, programas y acciones que deben adelantarse al interior y exterior de la organización de una gestión socialmente responsable.



0.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

0.1.1. TITULO

Diseño de Un Programa De Responsabilidad Social Empresarial En La Empresa Osvaldo Martinez Y Cia Ltda de la Ciudad de Cartagena.

0.1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Oswaldo Martínez & Cia Ltda es una empresa de Outsourcing la cual fue constituida por Documento Privado inscrita en la Cámara de Comercio de Cartagena el día 09 de Junio de 2006 con el objeto de prestar servicios comercial, técnico y administrativos de los productos ofrecidos por grandes y medianas empresas como soporte o apoyo a esta compañía, como lo son: Empresa prestadora del servicio de gas, SURTIGAS S.A. ESP (Cartagena); y usuarios suscritos a la misma; Empresa prestadora de servicio de gas, GASES DE OCCIDENTE S.A. ESP (Cali); y usuarios suscritos a la misma.

Oswaldo Martinez & CIA Ltda. cuenta con una infraestructura, recurso humano competente y proveedores eficientes que permiten llevar a cabo el cumplimiento de las metas propuestas y mejorar continuamente para alcanzar la excelencia, aumentar la eficiencia y contribuir a la sostenibilidad, asegurando la disponibilidad de los recursos financieros.

Para el año 2012 Oswaldo Martinez & CIA Ltda. Quiere ser reconocida como una empresa outsourcing líder en la prestación de servicios comerciales, administrativos



y técnicos a las grandes y medianas empresas de nuestro país, mediante la participación activa en nuevas líneas de negocio y el mejoramiento continuo de los recursos financieros, tecnológicos y humanos con el fin de cumplir a satisfacción los servicios solicitados por nuestros clientes y promover el desarrollo social del país.

Actualmente la Organización realiza practicas que pueden considerarse Socialmente Responsables como se observa dentro de su planeación estratégica los valores, y principios que rigen la empresa la ética, responsabilidad y las leyes aplicables sobre salarios y prestaciones legales asegurando el bienestar de sus empleados, pero pese a lo anterior el hecho que la empresa no cuente con un programa de RSE se ve afectada porque no tiene establecido un programa que le permita anticiparse, responder y manejar temas y problemas relacionados con las expectativas y demandas sociales de las partes interesadas (Stakeholders) siendo un elemento evidentemente indispensable para la supervivencia de la empresa en un futuro, por tal motivo de manera voluntaria se establecerá un plan de acción de forma eficaz, tomando decisiones y acciones frente a las necesidades , intereses, satisfacciones y expectativas de todas las partes interesadas (Stakeholders), para una optima gestión socialmente responsable que permita el equilibrio social, ambiental y económico de la compañía de esta manera mejorar la competitividad de la organización. Además cabe resaltar que en la empresa existe una Política de Gestión que en su segunda estrofa menciona el compromiso que tienen:

“Estamos comprometidos con los principios de responsabilidad social y los requisitos del sistema de gestión para la satisfacción de nuestros clientes, empleados, accionistas, proveedores y comunidad en general.” (Martinez, 2010)



Además el diseño de un programa de RSE permite que la empresa sea más competitiva no solo por sus incrementos en los beneficios económicos, sino además porque juega un papel esencial en el desarrollo positivo de factores vitales para la supervivencia, la sostenibilidad y el éxito de la empresa a largo plazo, como lo son: la confianza, la credibilidad, la reputación, la fidelidad y la imagen no solo en el mercado, sino con los mismos miembros de la empresa y la sociedad.

0.1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera un programa de Responsabilidad Social puede contribuir positivamente al crecimiento y competitividad de la organización respondiendo a las necesidades, intereses y expectativas de las partes interesadas (Stakeholders) garantizando su cumplimiento?

0.1.3. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

¿Por qué implementar un programa de Responsabilidad Social?

¿Qué programas y actividades se llevaran a cabo para cumplir con el Plan de Acción?

¿Cómo evaluar el resultado y de qué manera beneficia positivamente a la organización?



0.1. DELIMITACIÓN DEL TEMA

0.1.1. DELIMITACIÓN FORMAL

0.2.1.1. De espacio. La presente investigación se llevará a cabo en la empresa Osvaldo Martínez Servicios Integrados ubicada en el Barrio Armenia carrera 48 No.30- 129 en Cartagena de Indias.

0.2.1.2. De tiempo. La recolección de la información necesaria y el planteamiento de posibles soluciones al problema se llevaran a cabo entre los meses de enero de 2011 y septiembre 2011.

0.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

0.2.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar un Programa de Responsabilidad Social Empresarial para Osvaldo Martínez y Cía. Ltda De la ciudad de Cartagena de Indias.

0.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Revisar las practicas que ha realizando en la empresa en materia de Responsabilidad Social Empresarial y de qué forma estas pueden contribuir generando valor al programa.
- Identificar los grupos de personas o interés (Stakeholders) a los que se le va a dar alcance dentro del programa.



- Determinar los recursos con los que cuenta la empresa para la realización del proyecto (humanos, tiempo y dinero e infraestructuras.).

0.3. JUSTIFICACIÓN

En la última década, un gran número de empresas ha reconocido las ventajas básicas de incorporar prácticas y políticas de Responsabilidad Social, sus experiencias han sido respaldadas por una serie de estudios empíricos que demuestran que la RSE tiene impactos positivos sobre los valores empresariales, medidos en varias formas, las compañías además se han animado a adoptar o expandir esfuerzos de RSE como resultado de la presión proveniente de los consumidores, los proveedores, la comunidad, los inversionistas, las organizaciones activistas y otros stakeholders.

El diseño y la implementación de un Programa de RSE no es obligatorio en las organizaciones pero en Oswaldo Martínez Servicios Integrados es fundamental por el compromiso que esto significa con el desarrollo humano integral de las partes interesadas (Stakeholders).

El programa de RSE es un compromiso voluntario que las organizaciones asumen frente a las expectativas concertadas que en materia de desarrollo humano integral se genera con las partes interesadas, 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.



Como consecuencia, para Osvaldo Martínez Servicios integrados será de gran utilidad implementar un programa de RSE porque le permitirá actuar de manera consciente y comprometida para una mejora continua, acompañada por la constante revisión de los indicadores y criterios de gestión identificados y contruidos para el diagnóstico, de manera que se elaboren soluciones a los imprevistos y a las dificultades encontradas en este proceso que contribuirá a la empresa ser más competitiva no a costa de, sino respetando y promoviendo el desarrollo pleno de las personas de las comunidades en que opera y del entorno, atendiendo las expectativas y generando un impacto positivo de todos sus participantes: Colaboradores, Inversionistas, directivos, proveedores, clientes, gobierno, organizaciones sociales y comunidad, además la compañía adquiere mayor fortaleza de su imagen y reputación y puede disfrutar de una mayor lealtad por parte de los consumidores, los empleados trabajan más a gusto, las acciones gozan de una mayor estabilidad, y se ahorran costos de posibles sanciones jurídicas y administrativas.

Las motivaciones del estudiante investigador se enfocarían sobre la base de tres perspectivas:

- Desde la perspectiva teórica, porque por medio de la consulta bibliográfica, de las investigaciones realizadas anteriormente de RSE la práctica realizada en la empresa Osvaldo Martinez & CIA Ltda, se adquiriría un buen conocimiento para identificar las necesidades, intereses y expectativas de las partes interesadas (Stakeholders) y generar un impacto positivo mediante el programa de RSE, así



mismo se tendría un mejor discernimiento para establecer e implementar los diferentes planes y acciones en procura de una gestión socialmente responsable.

- Desde la perspectiva práctica, este estudio es fundamental porque se convertirá en un reto para el investigador, puesto que este le ofrece a la empresa una posibilidad de diferenciación de la competencia que le permitirá la mejora de la reputación y de los atributos sociales que le garantizara un crecimiento económico, además los empleados se sentirán comprometidos con su papel dentro de la organización y con las metas propuestas, garantizando así el éxito empresarial. Para esto se hace necesario la colaboración y el compromiso de la alta dirección y de todos los procesos de la empresa, solo así se podrá construir el sentido y los planes concretos para ajustarlos al conjunto de procesos de la organización, a los fines y objetivos de la RSE basado en la realidad de Osvaldo Martinez & CIA Ltda.
- Desde la perspectiva metodológica, el impacto se generaría desde el momento mismo en que la empresa apoyó y dio su aval para recopilar la información que se necesita para llegar alcanzar el objetivo propuesto. En este caso sería facilitar la documentación necesaria, apoyar la logística del estudio, permitir la observación en el proceso del día a día de la empresa, preparar el recurso humano que se necesita para este proceso y ante todo la disponibilidad de tiempo para elaborar un programa de RSE en el área de Gestión de Talento humano de la Empresa Osvaldo Martinez & CIA Ltda.



Todo este proceso de elaboración de la presente investigación, representará un importante aporte en la formación académica de los estudiantes investigadores. De la misma manera en que será para la Universidad Tecnológica de Bolívar y el programa de Administración de Empresas Modalidad Dual, por cuanto en él se verá implícito la aplicación y extensión investigativa de temas estudiados en asignaturas vistas durante toda la carrera, de esta manera, el estudiante investigador podrá responder a grandes necesidades organizacionales desde su rol de Administrador.

0.4.1. ALCANCE

El alcance de este proyecto se enmarca en el diseño de un programa de RSE por medio de planes y acciones los cuales estarán dirigidos a las partes interesadas (Stakeholders) para lograr beneficios a la organización y ámbitos que rodean a la misma.

0.4.2. *Campos de aplicación*

Este trabajo va dirigido especialmente a la empresa Osvaldo Martinez & CIA Ltda, pero se hace aplicable a otras compañías prestadoras de servicio, que tengan necesidad de tener éxito empresarial por medio de un programa de RSE que contribuya a la mejora de calidad de vida laboral y en su reputación , además de retener y atraer a los mejores profesionales que valoran cada vez más estas prácticas , acceder más fácilmente a los clientes que evalúan y seleccionar a sus proveedores bajo criterios sociales y ambientales.



0.4.3. Logros Esperados

Una vez finalizado el estudio se espera:

- ✓ Definir el programa de RSE como el medio más apropiado que contribuiría al fortalecimiento y crecimiento de la organización para ponerlo en práctica en Osvaldo Martinez & CIA Ltda.
- ✓ Generar un impacto positivo en las partes interesadas (Stakeholders).
- ✓ Mejorar la atracción, retención y productividad de los recursos humanos.
- ✓ Promover el beneficio que el programa puede generar a las demás áreas de la empresa.
- ✓ Integrar a la comunidad al evidenciar el compromiso con principios éticos y sociales.
- ✓ Generar Mayor y Mejor formación para los empleados.
- ✓ Mejorar la calidad y el estado de ánimo de los trabajadores.
- ✓ Aumentar la productividad.
- ✓ Contribuir al desarrollo sostenible incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad.

0.4. MARCO REFERENCIAL

El fundamento de este apartado es proporcionar una introducción general a la guía de Responsabilidad Social Empresarial la cual servirá como soporte teórico para la comprensión de su realización a lo largo de la investigación. La información que se presenta a continuación contiene: 1) una breve exposición de estudios anteriores. 2) una



presentación de la empresa donde se va a realizar el proyecto 3) historia breve de la evolución y desarrollo de esta temática, 4) diferentes tópicos teóricos del tema.

0.4.1. ANTECEDENTES

0.4.2. 4.1.1 La Responsabilidad Social Empresarial y sus Orígenes

La responsabilidad social empresarial, también llamada por sus siglas RSE, es una tendencia que no debe ser interpretada como una moda pasajera o un capricho. Esta expresión se utiliza con mucha frecuencia en los medios de comunicación y las organizaciones.

La RSE surge en Estados Unidos a finales de los años 50 y principios de los 60, a raíz de la Guerra de Vietnam y otros conflictos mundiales, como el apartheid. Despierta el interés en los ciudadanos que comienzan a creer que, a través de su trabajo en determinadas empresas o comprando algunos productos, están colaborando con el mantenimiento de determinados regímenes políticos o con ciertas prácticas políticas o económicas éticamente censurables. Tiene un impulso importante con la aparición del libro *Social Responsibilities of the Businessman*, de Howard R. Bowen.

La sociedad comienza a darse cuenta del impacto de las empresas u organizaciones en su entorno y piden una mayor revisión de este efecto. Así, nace la responsabilidad social empresarial como una tendencia que no debe ser interpretada como una moda pasajera o un capricho. ¿Pero qué significa realmente? Podemos encontrar infinidad de conceptos. Algunos de ellos son:

“Es una nueva forma de hacer negocios, donde la empresa gestiona sus operaciones en



forma sustentable en lo económico, social y ambiental, reconociendo los intereses de distintos públicos con los que se relaciona, como accionistas, los empleados, la comunidad, los proveedores, los clientes, considerando el medio ambiente y las generaciones futuras.” (CALDERON, 2008)

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

(Melo, 2009)

“También llamada Responsabilidad Social Corporativa (RSC), puede definirse como la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva y valorativa y su valor añadido. La responsabilidad social corporativa va más allá del cumplimiento de las leyes y las normas, dando por supuesto su respeto y su estricto cumplimiento.” (Torrалbo, 2008)

“Conjunto de obligaciones y compromisos, legales y éticos, tanto nacionales como internacionales, que se derivan de los impactos que la actividad de las organizaciones producen en el ámbito social, laboral, medioambiental y de los derechos humanos”. (Chirino, 2009)



Existe una variedad de definiciones y ningún acuerdo formal sobre la amplitud de esta expresión. Lo concreto es que, la mayoría de ellas considera que las organizaciones deben tener en cuenta seriamente la repercusión de sus acciones sobre la sociedad en su totalidad.

Numerosas investigaciones demuestran empíricamente la correlación positiva entre las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial y rentabilidad. Esto ha llevado, por ejemplo, a que la Comisión de las Comunidades Europeas haya declarado expresamente que la responsabilidad social empresarial debe considerarse una inversión y no un gasto, al igual que la Gestión de Calidad.

En países como Estados Unidos, algunas de sus principales firmas han asumido esta realidad hace años y han sabido sacar ventaja de ello. Por ejemplo, en un estudio del *Center for Corporate Citizenship at Boston College* en conjunto con la *American Productivity and Quality Center* realizado a 30 empresas que practican la Responsabilidad Social Empresarial – RSE en los EE.UU., se concluyó que dichas prácticas han permitido agregar valor fuertemente en los siguientes aspectos:

ÁREA	VALOR AGREGADO
Mejora la reputación de la empresa	93%
Apoya a las comunicaciones de los empleados	83%
Apoya los recursos humanos	74%
Ayuda a mitigar las crisis potenciales	73%
Apoya la publicidad en los medios de comunicación	72%
Apoya las relaciones con el gobierno	66%



Mejora las ventas	58%
Disminuye los costos de la compañía	50%
Apoya las relaciones con los accionistas	44%

El impacto positivo en cada una de estas variables incide directamente en un incremento de la rentabilidad de la empresa; producto de ver la RSE con una nueva óptica, variando el enfoque tradicional de carácter filantrópico, donde las empresas responden a la comunidad en la cual trabajan apoyándola mediante acciones caritativas, hacia un nuevo enfoque donde la RSE debe ser parte integral de la estrategia de negocios y, por lo tanto, debe planificarse y cuantificarse con el objetivo de aumentar la rentabilidad y contribuir simultáneamente al logro de los objetivos estratégicos de las empresas. De este modo el enfoque es mucho más novedoso y complejo, ya que se lo visualiza como una herramienta para mejorar la competitividad y sustentabilidad de las empresas. (Pesce, 2005)

En este contexto, la Responsabilidad Social Empresarial puede ser definida como una visión de negocios que integra en la estrategia empresarial el respeto por los valores éticos, las personas, la comunidad y el medio ambiente. A su vez, es una herramienta de mejoramiento de competitividad, ya que considera las necesidades y percepciones de los stakeholders para determinar las actividades de RSE que la empresa debe realizar.

4.2.1 Indicadores relevantes sobre el desarrollo de la RSE en España

El número de informes de sostenibilidad publicados por las empresas es uno de los indicadores más reveladores sobre el notable ritmo de desarrollo de la RSE en España durante los tres últimos años. En junio de 2006 en la lista de 163 empresas de 33



países que elaboran sus informes sociales en conformidad con las guías de Global Reporting Initiative, GRI, -"in accordance"- figuran 31 empresas españolas, frente a 10 de EE.UU, 8 de Reino Unido, 8 de Canadá, 7 de Italia o 6 de Alemania. Otras informaciones complementarias son las que ofrecen las investigaciones empíricas realizadas durante los últimos años en España, como el estudio titulado "Cultura, políticas y prácticas de responsabilidad de las empresas cotizadas" (Universidad Rey Juan Carlos) sobre los informes de sostenibilidad publicados del ejercicio 2004 por las empresas que cotizan en el Ibex 35 y en el mercado continuo español. De las 35 empresas del Ibex, dieciocho publicaron informes independientes y en otros trece casos las empresas optaron por incluir un capítulo social en la memoria económica anual. Asimismo, otras quince empresas cotizadas publicaron un informe independiente y en otros dieciséis casos se incluyen las informaciones sociales en la memoria económica.

Por otra parte, hay iniciativas de RSE implícitas en la acción de las empresas, que a pesar de que no reflejarse en memorias de sostenibilidad se desarrollan de forma inequívoca, como sucede en el ámbito de las PYMES.

Sin duda, con la publicación de este tipo de informes las empresas realizan un beneficioso ejercicio de transparencia y de rendición de cuentas a las partes interesadas, a la opinión pública y al conjunto de la sociedad sobre sus políticas, prácticas y resultados en el ámbito de la gestión de sus responsabilidades sociales, y constituyen un verdadero indicador de la importancia y el alcance de los cambios que se están produciendo. El dato más llamativo es que conceptos como justicia, equidad, derechos humanos, integración, cohesión y progreso social, que tradicionalmente no habían sido tenidas en cuenta en la gestión de las empresas, se han incorporado al discurso



empresarial y son utilizadas de manera reiterada en los informes para fundamentar los objetivos y la estrategia de las empresas.

Asimismo, se ha producido un crecimiento notable del número de iniciativas de apoyo y fomento de la RSE, en muchos casos protagonizados por las propias empresas a través de distintas alianzas y asociaciones, así como por otras organizaciones de la denominada sociedad civil, por diversas instituciones sociales y por las administraciones y poderes públicos.

En este último sentido es necesario destacar el papel que está desempeñando en el debate público el Foro de Expertos creado por iniciativa del Gobierno y coordinado por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales o la creación en el año 2005 de la subcomisión parlamentaria en el Congreso de los Diputados, cuyo informe de conclusiones y recomendaciones fue aprobado en junio de 2006.

Debe reseñarse especialmente la creación de organizaciones, asociaciones, fundaciones, foros, cátedras específicas y formación post-grado, que están llevando a efecto un papel activo en la dinamización del debate público, el fomento de prácticas innovadoras de responsabilidad, así como la generación de puntos de encuentro entre los diversos actores sociales y el desarrollo del conocimiento sobre el concepto de RSE y sus distintas dimensiones.

Es también relevante la creación a finales de 2004 de la Asociación Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas, (ASEPAM) , que cuenta con más de doscientas empresas españolas adheridas que suscriben los diez principios de respeto a los derechos humanos, la convención sobre eliminación de todas las formas de discriminación contra



las mujeres de 1979 de Naciones Unidas, las convenciones de la Organización Internacional del Trabajo, (OIT), relativas a los derechos fundamentales en el trabajo, los criterios de responsabilidad ambiental defendidos por Naciones Unidas y la lucha contra la corrupción.

El mismo carácter de los indicadores sobre el desarrollo de la RSE en España ofrece diferentes iniciativas de los poderes públicos orientadas al reforzamiento de las regulaciones y los mecanismos de control de las prácticas de buen gobierno de las empresas, como la Ley de Transparencia aprobada en España en julio de 2003 o el Código Unificado de Buen Gobierno propuesto por la Comisión the en el año 2005 y presentado en el 2006. El proyecto de Ley Orgánica de Igualdad entre mujeres y hombres aprobado por el Gobierno en junio de 2006 tendrá un efecto positivo sobre el desarrollo de la RSE, así como el proyecto de Ley de contratos del Sector Público o las nuevas sanciones incluidas en el proyecto de Ley de Responsabilidad Ambiental por los daños que se produzcan al medio ambiente. Además, cabe mencionar la Ley de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal para personas con discapacidad, aprobada en diciembre de 2003 y, recientemente, la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, que culmina el proceso iniciado con la presentación del “Libro Blanco sobre dependencia en España” en diciembre de 2004. También deben considerarse los efectos que tendrá, en términos de fomento de la responsabilidad de las empresas, el acuerdo entre el gobierno y los interlocutores sociales para la mejora del crecimiento y el empleo firmado el 9 de mayo de 2006. En esa misma línea, se ha avanzado en la introducción de actuaciones socialmente responsables en la propia Administración Pública con los diferentes



“stakeholders”. Así, los empleados de la Administración disfrutaban de medidas de conciliación de su vida laboral y familiar incluidas en el Plan Concilia; por acuerdo del Consejo de Ministros de 4 de marzo de 2005 se puso en marcha el Plan para la igualdad de género de la Administración General del Estado; existe una reserva del 5% del empleo público para personas con discapacidad desde la aprobación del Real Decreto 2271/2004 del 3 de diciembre por el que se regula el acceso al empleo público y la provisión de puestos de trabajo de las personas con discapacidad; se ha puesto en marcha un plan de mejora de la accesibilidad de la Administración Pública a las personas con discapacidad y desde el Acuerdo del Consejo de Ministros del 18 de febrero de 2005 existe un programa de actuaciones de buen gobierno para los altos cargos de la Administración General del Estado.

Con un sentido diferente debe valorarse de manera positiva la notoriedad alcanzada en España en los últimos años por los denominados índices de sostenibilidad, como el Dow Jones Sustainability o el índice británico FTSE4Good que desde 2001 incluyen cada año a mayor número de empresas españolas, en ellos se evalúa a las empresas en las buenas prácticas de relaciones con los inversores y accionistas, y, en menor medida, en el desarrollo de políticas sociales y ambientales responsables.

Es necesario destacar que en los estudios de opinión la comunidad empresarial reconoce que la RSE es un factor cada vez más importante para el desarrollo empresarial, especialmente en el caso de los líderes y directivos de las grandes empresas de los países más desarrollados. También se admite la necesidad de adoptar una visión del crecimiento más acorde con los requerimientos del desarrollo sostenible. Así se recoge, por ejemplo, en la encuesta realizada por The Economist (Intelligence Unit) en



octubre de 2004: Un 85% de los directivos e inversores institucionales entrevistados consideran que la RSE es un aspecto central o importante para la toma de las decisiones de negocio. Los estudios realizados en España durante los últimos años arrojan resultados similares. Tenemos constancia documental sobre las numerosas declaraciones públicas de los dirigentes empresariales de nuestras mayores empresas favorables a la RSE y al desarrollo sostenible.

0.4.2.1 Las dificultades de evaluación de los cambios

Uno de los primeros resultados del debate sobre la RSE es que la incorporación de los principios de responsabilidad al acervo comunitario y la institucionalización de los objetivos de sostenibilidad, recogidos como verdaderos ejes de la política europea, han favorecido la incorporación formal de los nuevos requerimientos de responsabilidad a los discursos de las empresas y de todos los actores europeos. Sin embargo, aunque la identificación de las responsabilidades de las empresas con los objetivos del desarrollo sostenible cuenta hoy con un creciente consenso en España, y que este nuevo discurso ha sido adoptado, en mayor o menor medida, por sectores cada vez más amplios del mundo empresarial, es cierto que, en el avance real de la sostenibilidad, queda todavía camino por recorrer.

Sin duda, puede hablarse del ascenso de una nueva sensibilidad en las empresas sobre “lo social” y que las empresas han contraído públicamente ciertos compromisos sobre la RSE, pero este hecho es insuficiente para poder dar cuenta del grado de penetración de la cultura de la responsabilidad en la gestión y en las decisiones empresariales, ya que sin otros datos y evaluaciones complementarias las valoraciones, declaraciones y opiniones de los líderes empresariales permiten afirmar que las



empresas han estado interesadas en el desarrollo de una determinada estrategia de opinión e imagen pública, como lo muestran diversas investigaciones, así como en la visualización de una idea de la gestión empresarial acorde con los nuevos requerimientos y demandas sociales, y con la creciente aceptación intelectual de las ideas de RSE y desarrollo sostenible.

Es también fácilmente perceptible una mayor preocupación por parte de las empresas en el ámbito de sus responsabilidades internacionales y sobre sus políticas y actuaciones sociales en los países en desarrollo, como lo muestra la calurosa acogida en España de la iniciativa del Pacto Mundial propuesta por Kofi Annan, secretario general de Naciones Unidas. Una iniciativa que, sin duda, es positiva, como lo es la necesidad de que las empresas reconozcan y respeten mucho más los criterios establecidos por los convenios fundamentales de la OIT y por las líneas directrices de la OCDE para las empresas multinacionales. Sin embargo, este tipo de recomendaciones internacionales, con independencia de las dificultades ya conocidas de realización de una verificación y control independientes del grado de cumplimiento de las recomendaciones que, en muchos casos, son excesivamente genéricas, tienen un alcance básicamente a las operaciones de las empresas en los países con legislaciones laxas en materia de derechos humanos, derechos laborales y sociales y protección del medio ambiente, ya que en los países desarrollados, en particular en los países miembros de la Unión Europea, como sucede en el caso de España, las leyes y regulaciones establecen derechos y obligaciones legales mayores que las consideradas en las recomendaciones de las organizaciones internacionales multilaterales.



Mucho más difícil resulta pronunciarse sobre los avances específicos que se han producido en otras dimensiones concretas de la responsabilidad, como las que afectan a las relaciones de las empresas con las partes interesadas o stakeholders, o sobre la existencia y alcance de dispositivos o mecanismos de información, consulta y diálogo con estos grupos, más allá de las obligaciones de carácter legal que tiene la empresa en cada caso, como sucede con las relaciones con sus empleados.

Con carácter general, de los informes de sostenibilidad de las empresas no se desprende con claridad el nivel de satisfacción de cada uno de los grupos con el enfoque y los resultados del proceso de diálogo, principalmente en relación a las partes interesadas primarias: accionistas, empleados, clientes, así como los suministradores, distribuidores y principales socios de negocio de la empresa.

Las conclusiones sobre el contenido de los informes de sostenibilidad correspondientes al ejercicio 2004 de conformidad con el informe del año 2005 del Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa, determinan que se aprecia en los últimos años una clara tendencia de aumento de las empresas del IBEX 35 que incluyen algún tipo de información sobre aspectos relativos a la responsabilidad social en sus memorias anuales (88,5%). La valoración de la calidad de la información sobre sistemas de gestión de la RSE, a pesar de haber aumentado respecto al año 2003, se sitúa en el estadio de parcial todavía muy lejos de satisfacer los requisitos planteados por las herramientas de evaluación utilizadas (GRI y AA1000).

En el terreno de las Pymes, la RSE aún no se visualiza como un elemento de ventaja competitiva y como una herramienta válida capaz de generar valor en la empresa y en la sociedad con la que convive. Si bien en la actualidad se está progresando en términos de



conocimiento, (lo demuestran hechos concretos como la adhesión de 38 pymes a la Asociación Española del Pacto Mundial, lo cual supone un 22% del total de 76 empresas adheridas), ciertamente, estas organizaciones adolecen de capacidad de transmisión de prácticas de RSE que ya se están llevando a cabo. Por ello, parece necesaria una labor de concienciación, promoción y difusión de la RSE dentro del ámbito de las Pymes.

Junto a la extensa y detallada enumeración de las actividades y programas sociales y culturales subvencionados o patrocinados por las empresas, las declaraciones de principios sobre el desarrollo sostenible y la responsabilidad o el apoyo a las iniciativas de las organizaciones internacionales multilaterales, en los informes se ofrecen escasas informaciones y datos concretos sobre las políticas y resultados de la gestión en los ámbitos de la responsabilidad que constituyen los ejes más importantes del debate europeo sobre la RSE y en muchos casos resulta extremadamente difícil separar lo que es el simple cumplimiento de la legislación de las prácticas de carácter innovador y de naturaleza voluntaria. Por otra parte, las informaciones de carácter general procedentes de fuentes públicas no permiten deducir avances reales de las empresas en el ámbito de la gestión de sus responsabilidades. Ahora bien, en el año 2004, en comparación con las puntuaciones medias obtenidas en el año 2003, se evidencia un avance generalizado en la calidad de la información aportada, tanto en cada uno de los ejes de análisis de dicho informe, como en el resultado total, donde la puntuación media ha experimentado una subida del 26%. Sin duda la presión de las diferentes partes interesadas es uno de los motivos que están detrás de esta tendencia hacia la comunicación de aspectos de RSE.

Los poderes públicos no pueden quedar al margen del proceso de avance de la RSE y por lo tanto deberían impulsar, en colaboración con las empresas, las acciones que



propicien la responsabilidad social empresarial como un elemento más de contribución al desarrollo sostenible y a la estrategia por el crecimiento y el empleo. (Foro de Expertos sobre RSE, 2007).

0.4.2.2 RSE en América Latina

Es importante resaltar que la RSE es un tema relativamente nuevo que se encuentra en vía de desarrollo, por lo tanto se han analizado dichas prácticas en América Latina y el Caribe, en donde se llegó a varias conclusiones, una de las cuales fue que no existía claridad sobre el verdadero estado de desarrollo de la responsabilidad social empresarial en los diversos países que conforman a América Latina como Argentina, Brasil, Chile, Colombia, El Salvador, Guatemala, México, Panamá, Perú, Uruguay y Venezuela. (Vincular, 2005).

En dicha investigación quedó evidenciado que la RSE como herramienta de competitividad no se encuentra interiorizada en las organizaciones ni mucho menos alineadas con los objetivos generales de éstas. En los países que cuentan con una base sólida empresarial como México, Brasil y Chile, comienza a surgir una noción de responsabilidad asociada a la creación de valores y expectativas positivas al interior de sus ciudadanos y empresarios.

Por otra parte se menciona que no existe legislación para distintos aspectos relacionados como legislación laboral, medioambiental, leyes que regulen el comercio, tributación e inversión extranjera. Las multinacionales se muestran más inclinadas a incluir dichas prácticas, debido a que estas empresas deben responder alineamiento de sus casas matrices que suelen tener estándares establecidos, sin embargo, dichas prácticas están desconectadas de la realidad local, puesto que la percepción en las que se



limitan a aplicar los programas de sus casas matrices, sin tener en cuenta las expectativas e interés de los grupos de interés local donde están ubicadas.

De las empresas estatales el Banco Mundial también reporta que no muestran necesariamente altos estándares de RSE debido a que el sector público se encuentra escasamente informado de la situación de la RSC, por esta razón la asocian con filantropía y no con competitividad, además consideran que la RSE le compete únicamente a la empresa privada.

Si bien es cierto que la empresa privada es el agente más activo en la RSE, se puede olvidar que el sector público y la sociedad civil son dos elementos claves para que la RSE sea efectiva, volviéndose las alianzas una estrategia viable y válida ya que contribuye a potencializar los recursos, articular y hacer más visible la intervención del sector privado a nivel nacional. (Banco Mundial, 2005).

0.4.2.3 RSE en Colombia

En cuanto al desarrollo e implantación de medidas de RSE en Colombia, éste todavía es primario, puesto que es un concepto relativamente nuevo, sin embargo el concepto ha adquirido mayor importancia y gran acogida, porque hoy en día las empresas se han dado cuenta que se pueden dar a conocer a través de sus prácticas socialmente responsables, mostrando así su capacidad de brindar bienestar a la gente, sean estos empleados o de alguna comunidad particular, como también del medio ambiente. Todo esto con la finalidad de producir desarrollo humano sostenible y un mejor capital humano para la sociedad. En la actualidad las industrias exportadoras de textil es, flores y café cuentan con incentivos para integrar políticas socialmente responsable. Todas ellas han incorporado estas prácticas de gestión en función de la



demanda de sus mercados de destinos; desde el año 2001 la Confederación de Cámaras de Comercio (Confecamaras, 2006), ha realizado diferentes actividades cuyo objetivo primordial ha sido la difusión del concepto de gobierno corporativa. Este programa tuvo como eje central poner en conocimiento del sector empresarial, del gobierno nacional y de los diversos agentes del mercado, una noción desconocida hasta entonces por el mercado local.

Los esfuerzos en materia de gobernabilidad corporativa o programas de responsabilidad social han tenido resultados positivos en materia de difusión de los principios sobre derecho de los accionistas, el trato de los mismos, las responsabilidades, estructura y composición de las juntas directivas, la revelación de información financiera y no financiera y la atención dada a los stakerholders, la incorporación de dichas prácticas, está lejos de ser una realidad empresarial en Colombia.

Sin embargo, sin lugar a duda cada vez se hace más evidente que muchas empresas colombianas se empiezan a preocupar cada vez más por desarrollar prácticas socialmente responsables que les permitan construir confianza con los diferentes grupos de interés con los que se relacionan; empleados, accionistas, inversionistas, proveedores, clientes, comunidades y gobierno con el objetivo de crear condiciones para ser más productivas, competitivas y sostenibles. Según el Centro Colombiano de Responsabilidad Social, mucho se ha discutido en Colombia acerca del significado moderno de la Responsabilidad Social, su impacto, riesgos y oportunidades para las empresas, así como su sentido ético y consecuencias sociales. También se han empezado a explorar nuevos mecanismos de gestión, procedimientos operativos y herramientas de



medición de la actividad responsable. Frente a las nuevas propuestas, con frecuencia se destaca el aporte empresarial colombiano a la formación de la legislación vigente de seguridad social, su contribución comunitaria a través de una importante red de fundaciones y organizaciones solidarias y el creciente liderazgo gremial en la materia y es menos frecuente la discusión de la Responsabilidad Social desde la Sociedad Civil. Con esto se pretende construir un nuevo marco de relaciones que le permita a Colombia alcanzar la paz y hacer valer los derechos de los ciudadanos, con justicia, tal como propuso la Carta Constitucional de 1991.

En el país se vienen poniendo a prueba una variedad de definiciones y conceptos que ofrecen poca claridad sobre el ámbito y los alcances de la Responsabilidad Social. Quizás por ello se desliza la atención de los empresarios interesados, en dirección de los organismos internacionales y de cooperación, en la medida en que éstos les pueden ofrecer un refugio seguro y posiblemente algunas oportunidades para intervenir en el mercado globalizado.

Estos problemas han impulsado a estudiar de manera rigurosa las comprensiones, percepciones y prácticas que en torno a la responsabilidad social tienen en la actualidad los ciudadanos colombianos y las empresas que operan en el país. Más que un proyecto enfocado a producir aclaraciones conceptuales, se buscará crear una base empírica de conocimiento sobre la Responsabilidad Social en Colombia que se actualizará bianualmente. De este modo, se aspirara ofrecer mayor claridad en la materia y a fomentar la creación de una agenda sólida e incluyente para incidir positivamente en el futuro colectivo. (CECODES, 2008).



De manera estadística teniendo en cuenta una investigación hecha el CECODES que da cuenta de la percepción y el conocimiento que tienen las empresas y los ciudadanos colombianos sobre la Responsabilidad Social (RS) se puede demostrar que en Colombia cada día se sabe más sobre RSE.

Los ciudadanos colombianos en relación con las empresas consideran que las principales responsabilidades de las empresas son el respeto de los derechos humanos y de los trabajadores (73%) así como la generación de empleo (72%). Con respecto al conocimiento de las empresas sobre la RSE entre las empresas, sólo el 14% de las empresas considera que sus empleados tienen un conocimiento alto en la materia, mientras que un porcentaje importante (56%) considera que sus colaboradores desconocen en gran medida lo que significa la RSE y sus contenidos.

Tan sólo el 12% manifiesta conocer en alto grado acerca de las prácticas de RSE de otras empresas, mientras que el 55% afirma tener un conocimiento bajo al respecto. Esta percepción sobre el bajo nivel de conocimiento frente a prácticas de otras empresas puede estar relacionada con el bajo número de compañías que realizan balances sociales (23%) y, ponen de presente la existencia de una brecha de información pertinente sobre responsabilidad social. Respecto a la lucha contra la corrupción las empresas perciben que la responsabilidad debe ser compartida por todos los actores, mientras que los ciudadanos consideran que por el Estado.

Las empresas no comparten una percepción definida sobre a quién le corresponde la responsabilidad principal por la promoción de los derechos de los trabajadores, aunque considera que su papel es mayor al del Estado. Para los



ciudadanos, la responsabilidad es principalmente del estado y en segundo lugar, de las empresas.

En materia medioambiental, las empresas resaltan la responsabilidad compartida de los actores, mientras que los ciudadanos resaltan la responsabilidad de la comunidad. En cuanto a la atención de las necesidades de la población vulnerable y las comunidades pobres, al menos 6 de cada 10 empresas adjudica la responsabilidad protagónica al Estado, y 3 de cada 10 afirma que ésta es una responsabilidad compartida. Por su parte, al menos 7 de cada 10 ciudadanos le adjudica la responsabilidad principal al Estado. (CECODES, 2008).

Frente a la promoción de la paz y los derechos humanos, las empresas destacan la responsabilidad compartida de todos los actores con un 56%, seguida por el protagonismo del Estado con 40%. Sólo el 10% de las empresas se identificó como protagonista. En el caso de los ciudadanos la dinámica se invierte; la responsabilidad protagónica fue adjudicada al Estado con 69%, seguida por la responsabilidad compartida con 18%.

0.4.2.4 ISO 26000

La Organización Internacional de Estandarización (ISO en sus siglas en inglés) acaba de hacer público el borrador de la futura Guía **ISO 26000** sobre Responsabilidad Social, entrando en una nueva fase hasta la publicación definitiva de la misma al ser publicada como Proyecto de Norma Internacional.

Ahora se abre un periodo de cinco meses, hasta el 14 de febrero de 2010, en el que los distintos organismos nacionales que componen la ISO tendrán que votar y comentar el texto que se acaba de hacer público, según informa la organización.



Las aportaciones serán discutidas en la próxima reunión, en mayo de 2010, del Grupo de Trabajo de ISO sobre Responsabilidad Social, que está desarrollando la Guía.

En el caso de que la votación sea favorable, el documento será remitido a los miembros del ISO como Final Draft International Standard (FDIS), y, si estos lo acuerdan, será publicada como norma internacional a finales de 2010.

Con esta iniciativa internacional se pretende dar una orientación armonizada a nivel mundial sobre la responsabilidad social, de forma que el documento incluye conceptos y ámbitos sobre este nuevo campo de conocimiento.

Así, según ISO, proporcionará orientación sobre los principios básicos de responsabilidad social y sobre la manera de integrar el comportamiento socialmente responsable en las estrategias, sistemas prácticas y procesos de las empresas. Además, quiere ser útil para todo tipo de organizaciones interesadas en la RSC.

La orientación de la norma está basada en las buenas prácticas ya existentes tanto en el sector público como privado, y desde la organización de estandarización se considera como coherente y complementaria a las declaraciones y convenciones de las Naciones Unidas y sus organismos.

En el proceso han participado 91 países y 42 organizaciones con estatuto de enlace por parte de ISO, bajo la dirección de los miembros de ISO en Brasil y Suecia. Estas personas han incluido a representantes de la industria, gobiernos, trabajadores, consumidores, organizaciones no gubernamentales, e investigadores y académicos, con un equilibrio tanto geográfico como de género. (Ecodiario El Economista, 2009)



0.4.2.5 RSE EN LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR

La misión de la UTB responde a los desafíos de competitividad de la región y a los considerables retos sociales y humanos que encuentra en su entorno y en el contexto nacional e internacional de la educación. Esto lo hace a través del énfasis en la persona integral como fundamento y resultado del proceso formativo y educativo, a través del reconocimiento de la responsabilidad social como criterio básico de todas sus acciones para el mejoramiento de la calidad de vida en la ciudad y la región.

La implantación efectiva de la Responsabilidad Social Universitaria, se lleva a cabo teniendo siempre presente, como elementos de referencia, los Valores y Principios de la Universidad, basados en recomendaciones internacionales tales como la Declaración Mundial de Derechos Humanos, la Declaración de los Derechos del Niño, los Principios de la Organización Internacional del Trabajo sobre Derechos Laborales y los Principios de Gestión en Educación Responsable del Pacto Global de Naciones Unidas.

En el marco de la RSU la Tecnológica ha ejecutado en los últimos 3 años programas y proyectos de proyección social articulando sus acciones de docencia e investigación con los problemas y necesidades del entorno social y empresarial y los programas son: Computadores para educar, Adopción Parque de manga, Edupol, Ciudad del Bicentenario, Poeta y Ceres.



0.4.2.6 Investigaciones Realizadas

Por otro lado se han realizada investigaciones por parte de los estudiantes de las diferentes facultades de la Universidad abordando la temática de Responsabilidad Social Empresarial, a continuación se describirá algo de lo que se ha venido realizando:

“ROL DEL DEPARTAMENTO DE GESTION HUMANA EN LA IMPLEMENTACION DE LA POLITICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL AL INTERIOR DE UNA ORGANIZACIÓN” del año 2008, se concluyó que la Responsabilidad Social Empresarial solo será posible a través de una Administración de Gestión Humana que parta de principios humanistas y que en la práctica se ejecuten acciones destinadas a asegurar el respeto y el ejercicio de los Derechos Laborales que les correspondan a los trabajadores, para lo cual se hace indispensable el aprendizaje de las obligaciones que las empresas deben tener con sus trabajadores. Por ello, las relaciones que la Administración de Gestión Humana efectúa con los organismos del Estado, encargados de velar por el cumplimiento de la normatividad laboral, le permitirá recibir asesoría y cumplir en forma adecuada con cada una de sus obligaciones en materia laboral, de allí la necesidad de establecer alianzas estratégicas en este sentido y contar con el apoyo de los organismos gubernamentales.

Otra investigación realizada en la universidad, titulada **“Gestión Del Cambio Organizacional Como Herramienta De Implementación De La Responsabilidad Social Empresarial”** del año 2008, concluyó que, para que una empresa sea



socialmente responsable, tiene que existir una cultura de responsabilidad social, es decir, un liderazgo flexible, poca resistencia individual al interior de la organización.

La RSE afecta a todos los departamentos y grupos de interés de la compañía, y en este sentido la empresa actuará de forma socialmente responsable en sus relaciones con cada uno de ellos. Actuar socialmente responsable, cada empresa lo definirá con unos parámetros distintos, pero en general se coincide en ir más allá del objetivo general de maximizar beneficios. Se concluye que la responsabilidad y el cambio organizacional son el resultado de múltiples variables, la cual se relacionan desde el momento del diagnóstico, la comunicación interna y externa que manejan, la adaptación a la legislación o leyes vigentes, el manejo de expectativas de cada persona, la estructura de la organización. Todo el proceso es recíproco no se avanza si no se supera una fase, es el resultado del todo, es decir, su aplicación e implementación depende de cada fase superada o alcanzada.

Estos estudios realizados contribuyen de manera teórica en la utilización de nuevos conceptos de responsabilidad social empresarial, en la guía de responsabilidad social del Icontec para su implementación, los tipos de cambio organizacional, los limitantes más comunes en las organizaciones, como se puede manejar la resistencia.



Encontramos otras Investigaciones:

- **Formulación del plan de gestión integral de residuos peligrosos para la empresa Orco S.A.** Barrios Figueroa, Edgar. Castro Acevedo, Daniel, coautor.

Verbel Guardo, Luis Guillermo, coautor. Guardo Castaño, Leonel, as. 2009.

- **Aproximación a la función del Estado colombiano frente a La responsabilidad Social Empresarial del país.** Banques Gutiérrez, Viviana Margarita, Castillo Maimón, Elvira Isabel, coautor, Castellón Buendía, Elena, as. 2007.
- **Gestión del cambio organizacional como herramienta de implementación de la Responsabilidad Social Empresarial.**

Livingston Davis, Tricia Melissa, Martínez Zúñiga, Mario, coautor.

Castellón Buendía, Elena, as. 2008.

- **Rol del Departamento de Gestión Humana en la Implementación de la Política de Responsabilidad Social Empresarial al interior de una Organización.** Baena Willie, Lesmi, Vásquez Pacheco, Bardo José, coautor.

Castellón Buendía, Elena, as. 2008.

- **Responsabilidad social como estrategia de competitividad.**

Rodríguez Morillo, Eline, Mitchell Manuel, Stephanie, coautor.

Castellón Buendía, Elena, as.2008.

- **Construyendo competitividad sostenible: pasos claves para implementar políticas de responsabilidad social empresarial (RSE).**

Arguello Fernández, María Carolina, Castellón E, dir. 2008.

- **Aproximación a las estrategias y acciones, en responsabilidad social empresarial de algunas pymes en la ciudad de Cartagena de Indias.** Cruz Marrugo, Joly Carolina, Romero Haydar, Maira Cecilia, coautor. Castellón Buendía, Elena, as. 2007.



0.4.2.7 SURTIGAS S.A E.P.S

Tiene un sistema de responsabilidad social que aplica a toda la organización y va dirigido a todos sus grupos de interés, estableciendo acciones que atiendan las necesidades de cada uno de estos grupos. Este sistema se fundamenta en su política corporativa de RSE, a través de la cual se compromete a desarrollar una organización socialmente responsable, buscando permanentemente el equilibrio entre los componentes económico, ambiental y social, con eficiencia, eficacia y efectividad en un ambiente ético.

Dentro del sistema de responsabilidad social de Surtigas existe una política clara de atención a la comunidad que es gestionada a través de la fundación Surtigas, mediante su programa de Jóvenes con valores productivos desarrolla un proceso de formación humana, ciudadana y empresarial, con énfasis en valores, para promover la generación de actividades productivas y/o emprendimiento económicos en jóvenes des escolarizados pertenecientes a familias de estratos socioeconómicos bajos y vulnerables de los departamentos de bolívar, córdoba y sucre.



0.4.2.8 RUC

Responsabilidad Social

Toda empresa contratista, en armonía con las disposiciones legales debe demostrar que sus trabajadores que prestan servicios son mayores de edad, para esto debe contar con la copia del registro que evidencie su mayoría de edad (cedula de ciudadanía), si existe algún caso especial debe demostrar todos los permisos aprobados por la autoridad autorizada.

Niño: Toda persona menor de 18 años de edad.

Trabajo infantil: Cualquier trabajo realizado por un niño, según lo definido anteriormente.

Se deben establecer mecanismos que aseguren la aplicación de medidas destinadas a conseguir la igualdad en las condiciones de selección, contratación y desarrollo de los trabajos y empleos, evidenciando que no se generen acciones discriminatorias.

Toda empresa contratista se ajusta a las leyes aplicables sobre salarios y prestaciones legales, asegurando que los trabajadores devengan un salario igual o mayor al mínimo legal.

Toda empresa contratista, en armonía con las disposiciones legales, debe demostrar que todas sus actividades y trabajos se ajustan a los requisitos legales vigentes en lo que respecta a la jornada máxima de trabajo.

Se debe evidenciar que los trabajadores no laboren un número de horas por día y por semana que excedan los límites establecidos por ley.



La empresa por ser una empresa contratista de Surtigas debe estar certificada en Ruc que es la guía del Sistema de Seguridad Social, Salud Ocupacional, y Ambientes para contratistas. Expedido por el Consejo Colombiano de Seguridad, dentro de la cual además de suministrar una guía para la adecuada gestión de los riesgos tendientes a proteger al empleados en el lugar de trabajo y un cuidado por el medio ambiente también hace una exigencia en cuanto a las prácticas de la empresa encaminadas a la Responsabilidad Social empresarial, de forma muy explícita en varios numerales de la norma.

Se puede afirmar que OM dentro del compromiso social se encuentra en el nivel de Responsabilidad Social legalista (JOSEP M. LOZANO Papeles de la economía española RSC) ya que este es el menor grado de la empresa con la sociedad, por lo tanto la empresa no hace realmente RSE sino que se limita a cumplir las leyes.

0.4.3. MARCO TEÒRICO

En el siglo XVIII, Adam Smith, expone su teoría del mercado de competencia perfecta según la cual el libre juego de la oferta y la demanda y la búsqueda privada de la ganancia monetaria no sólo no disolvía la cohesión social, sino que, además, suponía la solución más apropiada para la pobreza. La maximización del valor para el accionista ha caracterizado la expresión más avanzada de este enfoque de mercado según el cual, el beneficio colectivo se alcanza desde la maximización del beneficio individual, en un mercado sin intervenciones de tipo institucional. (AECAE, 2003)



Más adelante los postulados de Milton Friedman argumentaban en contra de la Responsabilidad Social, según él, una persona que reduce precios de los productos para evitar la inflación, realiza gastos para reducir la contaminación o contrata a desempleados absolutos, está gastando el dinero del accionista en un interés social general. La persona seguirá actuando enfocándose a objetivos diferentes a los económicos y esto puede conllevar a largo plazo a que la empresa pierda eficiencia, ya sea por que los precios aumenten para pagar el incremento de los costos o porque la inversión en nuevas actividades distraen de los objetivos de la empresa.

Por lo que expresa que la responsabilidad social debía ser considerada como un acto subversivo:

“Existe una y solo una responsabilidad social de la empresa: usar recursos y participar en actividades diseñadas para incrementar sus utilidades mientras permanezca dentro de las reglas del juego, es decir siempre que se participe en una competencia abierta y libre sin engaño ni fraude. (T., 2007)

La evolución de la concepción de Responsabilidad Social parte de los postulados de economistas clásicos que evitan cualquier tipo de función social de la empresa, la cual debe preocuparse exclusivamente de obtener beneficios, crear riqueza para los accionistas y cumplir con la parte legal posteriormente, sobre la base de este enfoque clásico, se produce una reorientación, vinculando algunos aspectos de la responsabilidad social a la creación de riqueza futura, introduciendo medidas sociales más allá de las normas legales.

Hoy en día se habla de la Responsabilidad Social como una nueva dimensión empresarial preocupada por el concepto de Sostenibilidad, en el que tienen cabida a un



mismo nivel las facetas económica, social y medioambiental. El desarrollo sostenible se sitúa como fin a alcanzar por medio de la adecuada implantación de un modelo de empresa socialmente responsable. (AECAE, 2003)

En diciembre de 2006, Michael Porter y Mark Kramer publicaron en la revista de negocios de Harvard su trabajo “Estrategia y Sociedad: un vínculo entre ventaja competitiva y RSC” en el cual identifican con toda claridad las limitaciones del enfoque dominante y presenta una propuesta para revisarlo integrando la RSE en la estrategia empresarial.

Según los autores, la visión de la RSE padece de dos carencias fundamentales: La primera es que concibe a la empresa y a la sociedad como dos entes ajenos, cuando no opuestos entre sí, cuyos intereses deben conciliarse a través de la Responsabilidad Social. Esta idea es errónea en su propia base, porque empresa y sociedad son interdependientes. La segunda limitación es que la RSE se estructura como un mecanismo genérico, cuando cada empresa es tan diferente que no cabe pensar en una receta única aplicable a todas por igual.

La primera parte del artículo publicado muestra esta percepción crítica. Pone de relieve, por ejemplo, el efecto perverso de las evaluaciones realizadas por esa miríada de organismos privados, públicos y semipúblicos, que califican a las empresas según parámetros que cada uno de ellos enfatiza como indicadores de la bondad o maldad de una corporación.

Estas clasificaciones son reconocidas por las empresas cuando salen bien paradas, pero las obvian en caso contrario. De esta forma, en lugar de ser un incentivo



para la mejora de las prácticas de RSE, contribuyen a que las acciones de sostenibilidad se conviertan en un ejercicio de relaciones públicas que las empresas dirigen hacia donde más le agrada a su evaluador.

La segunda parte guía al lector por los pasos a seguir para definir, en cada empresa, un sistema de Responsabilidad Social integrado en la estrategia competitiva. En ella se concentra el atractivo de la propuesta de Porter, que se mantiene siempre adherida a la esencia de la decisión empresarial: analizar y optar.

Lo primero que debe hacer la empresa es elaborar un mapa de las consecuencias sociales de cada uno de los elementos de sus actividades, tanto las primarias (logística, operaciones, mercadotecnia y ventas, servicios postventa) como las de soporte (compras, desarrollo tecnológico, gestión de recursos humanos, infraestructura corporativa), identificando aquellas que desde el interior de la empresa repercuten en su entorno y las que, desde el entorno, afectan a la competitividad empresarial. Después debe decidir sobre cuáles de entre estas consecuencias va a actuar para eliminar la mayor cantidad posible de impactos negativos, analizando tanto las negativas como las positivas y estableciendo prioridades. Esto significa utilizar la "cadena de valor" en términos sociales y no solamente productivos.

En segundo lugar, la empresa tiene que identificar las áreas de acción prioritarias en su contexto competitivo. El criterio para decidir en qué ámbito de sostenibilidad la empresa va a actuar no puede ser la justicia de la causa, porque ninguna empresa tiene la capacidad ni los medios para hacer suyas todas las causas justas. Tiene que optar por aquellas que presenten una oportunidad de creación de valor compartido.



Por ejemplo, las emisiones de CO₂ son un problema social de gran magnitud. Pero mientras que para un banco son una preocupación genérica, para una empresa de transportes es un impacto negativo en su cadena de valor y para una empresa de fabricación de automóviles un elemento fundamental del contexto competitivo. Las acciones de las empresas de transportes y las automovilísticas para reducir las emisiones tendrán un impacto mucho mayor que las que adopte el banco, tanto sobre la sociedad como sobre las propias empresas.

Con todos estos elementos la empresa puede crear su agenda social corporativa, decidiendo de forma explícita hacia dónde se dirigen sus esfuerzos. Esta agenda debe responder a las preocupaciones sociales de los grupos de interés (stakeholders) y mitigar o anticipar los efectos negativos de su actividad, pero no debe quedarse ahí. Tiene además que conseguir crear una posición única que genere simbiosis entre su actividad y la sociedad.

Los autores no se conforman con diseñar una estructura teórica limpia, sino que proporcionan una serie de ejemplos de cómo la dimensión social de la propuesta de valor abre una nueva frontera a la posición competitiva de la empresa y genera valor tanto para ésta como para la sociedad.

Un ejemplo de éxito de cómo integrar las prácticas sociales hacia dentro de la empresa y hacia el entorno, incrementando así su impacto, es la estrategia de Nestlé para conseguir aprovisionarse de leche de calidad de los pequeños granjeros de la región de Moga, en la India. Necesitó dotar a la región de los medios necesarios para que el nivel de vida de los ganaderos les permitiera estar en condiciones de proveer el producto que Nestlé necesitaba. La conclusión es que las empresas deben abandonar una postura



defensiva que se traduce en acciones fragmentadas y adoptar un enfoque afirmativo en el que su agenda social sea explicada en relación a su capacidad de crear valor tanto para la compañía como para la sociedad. Porque lo fundamental en la Responsabilidad Social no es el esfuerzo que la empresa realiza, sino el impacto social de ese esfuerzo.

Esta contribución debería notarse en el desarrollo de la RSE, porque no solamente aporta una visión que le da un nuevo valor a los ojos de quienes dudaban de su capacidad valor para la empresa, sino que abre la puerta a nuevas vías para medir su impacto real. Una buena oportunidad para avanzar. (Ser Responsable En El Siglo XXI. , 2007)

0.4.3.1 Responsabilidad Social Empresarial

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es la capacidad que tiene una empresa para responder al ambiente y a la sociedad en general por los efectos o implicaciones que este logra causar en el medio, de esta manera las empresas se comportan responsables cuando logran satisfacer las necesidades de sus miembros, de la sociedad, de quienes se benefician de su actividad comercial, asimismo del medio ambiente y del entorno que las rodea. (Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial, 2007)

Aunque la definición anterior fue elaborada por el Centro Colombiano de Responsabilidad social Empresarial, en cierto modo, no es la definición moderna de RSE.

En un sentido más actual, es el compromiso voluntario que asumen las organizaciones frente a las expectativas acordadas, que en materia de desarrollo humano integral se generan con las partes interesadas 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.

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) basa su interés en implementar estrategias que logren satisfacer las necesidades existentes. Estas deben ser medidas, verificadas y comunicadas posteriormente. (AECAE, 2003)

Existen algunos elementos comunes en Responsabilidad Social como pueden ser los siguientes:

- Valores, ética responsabilidad.
- Desarrollo sostenible
- Trilogía Social –Ambiental –Económica.
- Se aplica a toda la cadena de valor
- Voluntaria
- Las empresas tienen una gran responsabilidad con la sociedad
- La empresa del futuro debe crear tejido social

También tenemos que tener en cuenta algunos conceptos que se vienen manejando en la materia: Lo que NO es Responsabilidad Social:

- Filantropía
- Paternalismo
- Caridad
- Movimiento religioso



La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) puede ser aplicada a cualquier tipo de organización y se centra en establecer directrices para:

- Establecer, implementar, mantener y mejorar en forma continua un enfoque de Responsabilidad Social en la gestión.
- Involucrar las partes interesadas (stakeholders) en una gestión socialmente responsable.
- Comunicar y evidenciar este enfoque ante las partes interesadas (stakeholders).
- Es de carácter voluntario y su aplicación no exime a las del cumplimiento de disposiciones legales vigentes sin ser contraria a las mismas, y no tienen intención de ser utilizada para propósitos reglamentarios, contractuales ni de certificación.

La Guía Técnica Colombiana de Responsabilidad Social, preparada por Icontec y consultada con cerca de 864 organizaciones, 79 de las cuales la aprobaron plantea ocho principios de responsabilidad social:

- El respeto a la dignidad de la persona humana
- La responsabilidad legal
- La autorregulación ética
- La participación
- El enfoque de procesos
- La solidaridad
- El desarrollo humano integral



- La mejora continua (mejoramiento de procesos económicos, sociales y ambientales con sentido ético). (Contenido colaborativo, 2008)

Las empresas responsables son aquellas que integran las necesidades y expectativas de sus grupos de interés al negocio de tal manera que la creación de valor genere beneficios para todos. De esta manera superamos la idea de que la empresa responsable es una que devuelve a la sociedad o como dicen ayudan a superar los impactos negativos causados, sino más bien que gestiona el negocio viendo a los grupos de interés como aliados del negocio y la RSE como una herramienta de competitividad. Estas dos concepciones se basan en supuestos ideológicos y gerenciales distintos.

El concepto de Responsabilidad Social Empresarial surge en Estados Unidos a finales de los años 50 y principios de los 60; contrario a lo que se piensa comúnmente, la Responsabilidad Social Empresarial va más allá de prácticas puntuales, iniciativas ocasionales o motivadas por el marketing, las relaciones públicas u otros beneficios empresariales. La RSE es una filosofía corporativa adoptada por la alta dirección de una empresa para actuar en beneficio de sus propios trabajadores, sus familias y el entorno social en las zonas de su influencia, se la considera como un conjunto integral de políticas, prácticas y programas que se instrumentan en toda la gama de operaciones corporativas y en los procesos de toma de decisiones, y que significa poner en marcha un sistema de administración con procedimientos, controles y documentos.

La Responsabilidad Social Empresarial es 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, 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.

La Responsabilidad Social Empresarial ofrece a las empresas una posibilidad de diferenciación de la competencia a través de la mejora de la reputación y de los atributos ambientales y sociales de los productos y servicios, que bien aprovechada puede ser importante para el éxito empresarial, al permitir aumentar las ventas y los ingresos, y por tanto mejorar la cuenta de resultados.

0.4.3.2 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Puede ser aplicada a cualquier tipo de organización y se centra en proporcionar directrices para:

- Establecer, implementar, mantener y mejorar en forma continua un enfoque de Responsabilidad Social en la gestión.
- Involucrar las partes interesadas (Stakeholders) en una gestión socialmente responsable.
- Comunicar y evidenciar este enfoque ante las partes interesadas (Stakeholders).

La RSE es de carácter voluntario y su aplicación no exime a las organizaciones del cumplimiento de las disposiciones legales vigentes aplicables, ni es contraria a las mismas; y no tiene intención de ser utilizada para propósitos reglamentarios, contractuales ni de certificación.



0.4.3.3 PRINCIPIOS DE LA RSE

1. **Rendición De Cuentas:** Una organización debería ser responsable de sus impactos en la sociedad y el medio ambiente.
2. **Transparencia:** Una organización debería ser transparente en aquellas decisiones y actividades que impactan a la sociedad y el medio ambiente.
3. **Comportamiento Ético:** Una organización debería tener un comportamiento ético en todo momento.
4. **Respeto por el interés de las partes interesadas:** Una organización debería respetar y considerar los intereses de sus partes interesadas.
5. **Respeto a la Ley:** Una organización debería aceptar y respetar el estado de derecho, el cual es mandatorio.
6. **Respeto por las normas internacionales de comportamiento:** Una organización debería respetar las normas internacionales de comportamiento, a la vez que acata el principio de respeto por el estado de derecho.
7. **Respeto por los derechos humanos:** Una organización debería reconocer tanto la importancia como la universalidad de los derechos humanos.



0.4.3.4 PARTES INTERESADAS

Se llaman partes interesadas (Stakeholders) aquellos grupos de actores que afectan o son afectados por la actividad de la organización. Se expresan tanto en términos de intereses y expectativas comunes o complementarias, como de impactos negativos recíprocos.

- ✓ Representantes de la organización
- ✓ Trabajadores y sus organizaciones
- ✓ Clientes y consumidores y sus organizaciones
- ✓ Competidores
- ✓ Estado
- ✓ Comunidades
- ✓ Proveedores
- ✓ Otros: academias, medios de comunicación, etc.

UNA GESTION SOCIALMENTE RESPONSABLE INCLUYE

- ✓ Buena dirección corporativa.
- ✓ Respeto por los derechos Humanos y Laborales.
- ✓ Cumplimiento de las normas de protección y mejoramiento del ambiente.
- ✓ Protección de la organización y de sus partes interesadas (Stakeholders) frente a prácticas asociadas a la corrupción y a la competencia injusta.



- ✓ Contribución al desarrollo económico y social.
- ✓ Respeto y protección al usuario.

En la medida en que las empresas desarrollan prácticas responsables refuerzan su imagen externa e institucional, alcanzando mayores niveles de credibilidad, lealtad y reconocimiento entre sus clientes, trabajadores, proveedores, accionistas, autoridades y comunidad en general.

Evidentemente, esto repercute positivamente en su marca, servicios y productos, creando un valor añadido para sus clientes e incrementando la habilidad de la empresa para competir en el mercado.

Diversas empresas comprometidas con la responsabilidad social han experimentado beneficios tanto cuantitativos como cualitativos en su operación general, es así como a través de los años se ha comprobado que una política de responsabilidad social empresarial alineada con las metas estratégicas y la cultura interna de la empresa tiene como resultado el mejoramiento de su desempeño financiero, la reducción de costos operativos y /o el mejoramiento en la imagen de su marca y reputación.

<http://www.fechac.org/web/rse3.php>

Mejoramiento del Desempeño Financiero

En 1999, un estudio publicado en Business and Society Review, mostró que 300 grandes corporaciones descubrieron que las empresas que hacían público su compromiso de honrar a sus códigos de ética, tuvieron un desempeño tres veces mayor a aquellas que no lo hicieron, tomando como parámetro el valor agregado en el mercado.

Reducción de Costos Operativos



En el año 2000, un estudio de 200 ejecutivos de 158 grandes empresas internacionales demostró que un número creciente de compañías ha incrementado su desempeño y reducido sus gastos después de estimular a los trabajadores a crear y compartir sus conocimientos. Por ejemplo, BP Amoco y Ford Motor Company han ahorrado cada uno más de 600 millones de dólares gracias a sus programas de administración del conocimiento.

Mejora de la Imagen de Marca y Reputación

Las prácticas socialmente responsables son altamente visibles para los consumidores y tienen el potencial de fortalecer o fragilizar la opinión del público con respecto a una empresa o a su marca, una buena reputación por integridad y un fuerte compromiso con los consumidores puede generar lealtad y confianza y proveer un espacio de confianza en tiempos de crisis, teniendo un público más tolerante y más propenso a restaurar su confianza cuando la crisis termina.

0.5. MARCO HISTORICO

La Empresa Osvaldo Martínez & Compañía Limitada fue constituida por Documento Privado, inscrita en la Cámara de Comercio de Cartagena el día 09 de Junio de 2006, bajo el Número 49,009 del Libro IX del Libro IX del Registro Mercantil. Su duración es de 20 años, venciendo el 6 de Junio de 2021. El objeto social en principio fue la de la Prestación de Servicios de Publicidad en todas las formas (Radial, Prensa, Televisiva, Avisos y Vayas, Panfletos, etc.) en la Costa Atlántica con Surtidora de Gases del Caribe S.A. ESP (Surtigas), luego se ha ensanchado sus actividades a tal punto que



aborda las siguientes: Intermediación en la Venta de Productos por el Mecanismo de la Financiación No Bancaria (FNB), Gestión en la Normalización y Sensibilización de la Cartera de Entidades de Servicios Públicos, en el Área del Gas Domiciliario, Comercial e Industrial, Servicios de Suspensión y Reconexiones, Servicios de Cotizaciones de Sistemas de Gas, Gestión Social, Instalaciones de Gasodomesticos, entre las más representativas, ampliando su cobertura al Occidente del País con Gases de Occidente S.A. ESP (GDO).

0.5.1 Identificación Jurídica

La Sociedad Osvaldo Martínez & Compañía Limitada, se encuentra registrada en los Organismos de Control y Vigilancia bajo la siguiente Identificación Tributaria (Nit) 900.089.215 – 4, inscrita en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), naciendo desde ese momento con Personería Jurídica con los Deberes y Obligaciones Fiscales imperantes en la Legislación Tributaria Colombiana llamándonos contribuyentes y al ser una empresa con ánimo de lucro estamos enmarcados dentro de los Contribuyentes de Régimen Ordinario y a la fecha no se encuentra sancionada ni impedida para el desempeño de sus actividades por ningún Ente de Control Público ni Privado.

0.5.2 MARCO CONCEPTUAL

Además de servir de referencia en la elaboración de documentos de aplicación a las organizaciones, el Marco Conceptual debe ser un elemento de utilidad para comprender las distintas aplicaciones y desarrollos futuros a partir de una base



conceptual fundamentada y establecer puntos comunes de referencia válidos para todos los implicados en la responsabilidad social empresarial.

La identificación de los elementos conceptuales facilita una definición más precisa de responsabilidad social empresarial. Dichos elementos son:

Responsabilidad: Capacidad para reconocer, aceptar y, en su caso, plantear respuestas a las consecuencias de un comportamiento realizado consciente y libremente.

Social: Cualidad de la persona como elemento integrante de un sistema social o colectivo de individuos.

Empresarial: Relacionado con la empresa privada o pública o sobre los empresarios o accionistas

Compromiso voluntario: Obligación contraída por voluntad propia, sin que intermedie imperativo de clase alguna.

Organización: Conjunto de personas estable, institucionalizado y estructurado adecuadamente dotado de medios para alcanzar determinados fines.

Sociedad: Agrupación natural o pactada de personas, que constituyen unidad distinta de cada uno de sus individuos, con el fin de cumplir, mediante mutua cooperación, todos o alguno de los fines de la vida.

Medio ambiente: Entorno físico natural, incluidos el aire, el agua, la tierra, la flora, la fauna y los recursos no renovables, tales como los combustibles fósiles y los minerales.

Norma: Es un documento establecido por consenso y aprobado por un ente reconocido, que entrega para un uso común y reconocido, reglas, guías o características



para actividades o sus resultados, dirigido al logro de un grado óptimo de orden en un contexto dado.

Persona: Individuo de la especie humana.

Grupos de interés, partes interesadas o stakeholders: Grupos de personas o individuos afectados de una u otra forma por la existencia o acción de las organizaciones y con algún interés legítimo sobre las mismas.

Área de Talento Humano: Consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo.

Indicadores: Se definen como el conjunto de datos obtenidos durante la ejecución del proceso, y referidos a ésta, que permiten conocer el comportamiento del mismo y, por tanto, predecir su comportamiento futuro en circunstancias similares.

Taller: Hace referencia a cierta metodología de enseñanza que combina la teoría y la práctica.

Capacitación: es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo de los individuos en el desempeño de una actividad.

RUC: Es un sistema de información operado por el consejo colombiano de seguridad en donde se recopilan los resultados sobre la gestión de los contratistas del sector hidrocarburo en seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente.



Seminarios: Es una reunión especializada que tiene naturaleza técnica y académica cuyo objetivo es realizar un estudio profundo de determinadas materias con un tratamiento que requiere una interactividad entre los especialistas.

Competencias: se refiere a una combinación de destrezas, conocimientos, aptitudes y actitudes, y a la inclusión de la disposición para aprender además del saber común.

Implementar: Poner en marcha un proceso, organización o programa ya planificado.

Evaluación: Es la determinación sistemática del mérito, el valor y el significado de algo o alguien en función de unos criterios respecto a un conjunto de normas.

Formación: Son aquellos estudios y aprendizajes encaminados a la inserción, reinserción y actualización laboral, cuyo objetivo principal es aumentar y adecuar el conocimiento y habilidades de los actuales y futuros trabajadores de la organización.

0.5.3 Normatividad

➤ SGE 21

La Norma de Empresa certificable SGE 21 de Gestión Ética y Socialmente Responsable ha sido elaborada por la entidad independiente española Forética, y actualmente está presente en España y diversos países de Latinoamérica. Es la única norma que certifica de forma integral la RSC de las organizaciones.

La Norma permite establecer un Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable en las organizaciones. Puede aplicarse tanto a la organización en general



como a determinadas unidades de negocio, siempre que se pueda evidenciar el cumplimiento de todos los aspectos recogidos en el punto seis del presente documento.

El Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable debe ser contemplado como una parte del sistema de gestión de la organización y por tanto, compatible e integrable con los sistemas de gestión de la calidad, medio ambiente, prevención de riesgos laborales, o innovación, entre otros.

Esta Norma, a modo de documento marco, desarrolla los criterios que permiten establecer, implantar y evaluar en las organizaciones el Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable propuesto por Forética.

Implantar este sistema supone para la dirección de la organización confianza en sí misma y en su entidad con respecto a la honradez, lealtad, buena fe, transparencia y cultura organizativa. Al mismo tiempo comprende un deseo de difundir en su entorno social la cultura de la Gestión Ética y Socialmente Responsable con el objetivo último de acercarla paulatinamente a la sociedad en general.

Llegar a certificar la gestión de la organización de acuerdo con esta norma implica adquirir voluntariamente un compromiso con la sostenibilidad en materia económica, social y ambiental. Además supone aplicar los valores éticos incorporados en la presente norma, demostrarlos y mantenerlos.

La norma está compuesta por seis capítulos. Los cinco primeros explican los antecedentes y los aspectos generales del documento, siendo el capítulo seis el que desarrolla los requisitos de la Norma, y por lo tanto en el que se basará tanto la implantación como la auditoría de la organización a evaluar.



Dicho capítulo se desglosa a su vez en nueve áreas de gestión que establecen los requisitos que se consideran adecuados para demostrar las evidencias de su implantación.

Las normas técnicas están en constante proceso de revisión según el estado del arte y de la experiencia acumulada en su utilización. Con más razón esta Norma, por ser la primera que se ha elaborado para evaluar la Gestión Ética y Socialmente Responsable, está sujeta a un proceso de revisión y mejora continua.

Su estructura en áreas de gestión facilitará la incorporación de otros valores éticos que sean más representativos de la realidad, de acuerdo con el pensamiento y circunstancias sociales de su tiempo. (FORÉTICA, Foro para la Evaluación de la Gestión Ética. , 2008)

Aceptando este carácter progresivo del desarrollo de las prácticas y políticas de responsabilidad social, el primer dato que interesa destacar es que en España hasta el año 2003 el desarrollo de la RSE era todavía muy incipiente y embrionario. Aunque el debate público sobre la RSE llegó a España algunos años más tarde que a otros países europeos y tras la cumbre de Lisboa, a partir de 2003 el número de iniciativas promovidas por las empresas y las más diversas organizaciones e instituciones ha sido extraordinario. Ese desarrollo se ha dado además en la práctica totalidad de las Comunidades Autónomas.

➤ **La GTC 180 de Responsabilidad Social**

La iniciativa de comenzar en Colombia un proceso de normalización sobre Responsabilidad Social, partió de la Caja de Compensación Familiar de Antioquia (Comfama) -el 4 de octubre de 2002- mediante una carta dirigida al Director Ejecutivo



de ICONTEC, Fabio Tobón, en la cual manifestaba su permanente preocupación por este tema.

Desde ese momento ICONTEC -como Organismo Nacional de Normalización- inició el proceso de creación del documento, uno de los que más ha involucrado participantes. Este constó de cinco etapas; la primera fue el Estudio de Factibilidad y Planeación para evaluar la pertinencia del documento. Se recibió apoyo de diferentes organizaciones entre universidades, industria, sindicatos, Organizaciones No Gubernamentales y empresas de servicios, entre otras.

Eventualmente ICONTEC comenzó la segunda etapa, Gestión de Comité. Así, el Comité Técnico Colombiano 180 de Responsabilidad Social se conformó en tres Grupos de Trabajo con sedes en Bogotá, Cali y Medellín.

La primera sesión del Comité se llevó a cabo el 23 de mayo de 2003 en las instalaciones de ICONTEC Medellín y posteriormente se realizó la misma actividad en ICONTEC Bogotá y Cali. En este espacio Comfama hizo entrega de un primer insumo - el documento “El Estado del Arte de la Responsabilidad Social con respecto al movimiento de difusión, normalización y certificación de este tema en el ámbito mundial” el cual sirvió como insumo para iniciar el trabajo de construcción de la Guía Técnica Colombiana (GTC) de Responsabilidad Social.

La finalidad de este Comité, que ha vinculado a más de 200 organizaciones desde sus inicios, ha sido establecer las directrices que deben tener las organizaciones para ser socialmente responsables en su gestión y darlos a conocer en la GTC 180 ya que con ellos se busca dar una orientación a las organizaciones en Colombia, que



independientemente de su tamaño, naturaleza o productos, quieran abordar el tema de manera voluntaria.

Cuatro años y ocho meses tardó la elaboración del documento para que se diera paso a la tercera etapa dentro del proceso de normalización, la Consulta Pública. Esta se desarrolló del 15 de febrero al 15 de abril de 2008, tiempo en el que el documento fue sometido a discusión por parte de todas las partes interesadas. Al finalizar este periodo un total de 868 usuarios descargaron el documento del sitio Web de ICONTEC. Durante el mes de junio de 2008 la GTC 180 inició su cuarta etapa; “Aprobación”.

Durante esta etapa el Consejo Técnico del ICONTEC se encargó de revisar el contenido técnico de la GTC. En esta instancia, la Guía de RS fue aprobada sin modificaciones y le fue asignado el código 180.

Así, el 25 de junio de 2008 la GTC 180 RS fue presentada ante el Consejo Directivo del ICONTEC, encargado de ratificar las Normas y Guías Técnicas Colombianas comprobando que se hayan llenado todos los requisitos fijados para su estudio, en donde la GTC 180 Responsabilidad Social fue ratificada.

De esta manera, inició en el mes de julio de 2008 la quinta etapa, Edición y Difusión, con el lanzamiento oficial de la GTC 180 Responsabilidad Social en el marco de la Asamblea General de Afiliados de ICONTEC, dando paso a la sexta etapa, Aplicación, donde las organizaciones tienen la opción de involucrar estas directrices en su gestión. (ICONTEC. Historia de la GTC 180, 2006)

Dentro de las recomendaciones que los empresarios pueden encontrar en la Guía Técnica Colombiana (GTC) de Responsabilidad Social, se encuentran los siguientes aspectos:



1. El respeto a la dignidad de la persona: En un derecho humano natural entre las personas que integran un entorno laboral.
2. La responsabilidad legal: No sólo se enfatiza el marco legal que debe cumplir la empresa. También se destaca la gestión social integral, regida por normas y pautas sociales para beneficio propio de la entidad.
3. La autorregulación ética: Es importante poder implementar un manual en que se resalten valores y principios en pro de las compañías.
4. La participación: Los empleados son ejes importantes. La participación de ellos es relevante, ya que sus opiniones benefician a las empresas.
5. El enfoque de procesos: Los recursos utilizados son necesarios para que los procesos tengan éxito.
6. La solidaridad: La ayuda mutua entre las personas que influyen internamente y externamente, llevan a cumplir los objetivos estipulados desde un principio.
7. El desarrollo humano integral: Integrar estrategias económicas y sociales motivando el compromiso social de las personas.
8. La mejora continua: Realizar procesos económicos, sociales y ambientales que guíen el mejoramiento constante.

La Responsabilidad Social no sólo se relaciona con los stakeholders (consumidores, proveedores, organizaciones, Estado, comunidad, colaboradores, trabajadores, directivos, asociados, sino también, con el entorno y con su sector. Aportando positivamente en temas que contribuyan al desarrollo sostenible del mismo.



➤ **ISO 26000**

La Organización Internacional de Estandarización (ISO en sus siglas en inglés) acaba de hacer público el borrador de la futura Guía **ISO 26000** sobre Responsabilidad Social, entrando en una nueva fase hasta la publicación definitiva de la misma al ser publicada como Proyecto de Norma Internacional.

Ahora se abre un periodo de cinco meses, hasta el 14 de febrero de 2010, en el que los distintos organismos nacionales que componen la ISO tendrán que votar y comentar el texto que se acaba de hacer público, según informa la organización.

Las aportaciones serán discutidas en la próxima reunión, en mayo de 2010, del Grupo de Trabajo de ISO sobre Responsabilidad Social, que está desarrollando la Guía.

En el caso de que la votación sea favorable, el documento será remitido a los miembros del ISO como Final Draft International Standard (FDIS), y, si estos lo acuerdan, será publicada como norma internacional a finales de 2010.

Con esta iniciativa internacional se pretende dar una orientación armonizada a nivel mundial sobre la responsabilidad social, de forma que el documento incluye conceptos y ámbitos sobre este nuevo campo de conocimiento.

Así, según ISO, proporcionará orientación sobre los principios básicos de responsabilidad social y sobre la manera de integrar el comportamiento socialmente responsable en las estrategias, sistemas prácticas y procesos de las empresas. Además, quiere ser útil para todo tipo de organizaciones interesadas en la RSC.



La orientación de la norma está basada en las buenas prácticas ya existentes tanto en el sector público como privado, y desde la organización de estandarización se considera como coherente y complementaria a las declaraciones y convenciones de las Naciones Unidas y sus organismos.

En el proceso han participado 91 países y 42 organizaciones con estatuto de enlace por parte de ISO, bajo la dirección de los miembros de ISO en Brasil y Suecia. Estas personas han incluido a representantes de la industria, gobiernos, trabajadores, consumidores, organizaciones no gubernamentales, e investigadores y académicos, con un equilibrio tanto geográfico como de género. (Ecodiario El canal del Economista en General, 2009)

Es el compromiso voluntario que asumen las organizaciones frente a las expectativas acordadas, que en materia de desarrollo humano integral se generan con las partes interesadas 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.

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) basa su interés en implementar estrategias que logren satisfacer las necesidades existentes. Estas deben ser medidas, verificadas y comunicadas posteriormente. (AECAE, 2003)

Existen algunos elementos comunes en Responsabilidad Social como pueden ser los siguientes:

- Valores, ética responsabilidad.
- Desarrollo sostenible



- Trilogía Social –Ambiental –Económica.
- Se aplica a toda la cadena de valor
- Voluntaria
- Las empresas tienen una gran responsabilidad con la sociedad
- La empresa del futuro debe crear tejido social

También tenemos que tener en cuenta algunos conceptos que se vienen manejando en la materia: Lo que NO es Responsabilidad Social:

- Filantropía
- Paternalismo
- Caridad
- Movimiento religioso

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) puede ser aplicada a cualquier tipo de organización y se centra en establecer directrices para:

Establecer, implementar, mantener y mejorar en forma continua un enfoque de Responsabilidad Social en la gestión.

Involucrar las partes interesadas (stakeholders) en una gestión socialmente responsable.

Comunicar y evidenciar este enfoque ante las partes interesadas (stakeholders).

Es de carácter voluntario y su aplicación no exime a las del cumplimiento de disposiciones legales vigentes sin ser contraria a las mismas, y no tienen intención de ser utilizada para propósitos reglamentarios, contractuales ni de certificación.



La Guía Técnica Colombiana de Responsabilidad Social, preparada Icontec y consultada con cerca de 864 organizaciones, 79 de las cuales la aprobaron plantea ocho principios de responsabilidad social:

- El respeto a la dignidad de la persona humana
- La responsabilidad legal
- La autorregulación ética
- La participación
- El enfoque de procesos
- La solidaridad
- El desarrollo humano integral
- La mejora continua (mejoramiento de procesos económicos, sociales y ambientales con sentido ético). (Contenido colaborativo, 2008)

Algunos autores señalan el origen del movimiento por la Responsabilidad Social Empresarial – RSE- en la década de los treinta, y otros en los setenta, pero lo cierto es que desde los años noventa este concepto ha ido cobrando fuerza y evolucionado constantemente, tras el advenimiento de la globalización, el aceleramiento de la actividad económica, la conciencia ecológica y el desarrollo de nuevas tecnologías.

En medio de un país con grandes desigualdades y azotado por la violencia, ¿cuál es la contribución de los empresarios para construir una sociedad diferente? Para responder esta pregunta examinamos qué hacen las empresas colombianas con cada uno de sus grupos de interés, desde los cercanos a su operación hasta aquellos tan amplios que trascienden a las comunidades aledañas. Encontramos una gran diversidad de iniciativas que responden a distintas necesidades, están estructuradas de diferentes maneras, y



tienen impacto en trabajadores, proveedores, clientes, competidores, comunidad local y sectores específicos de la sociedad. Dentro de las innovadoras estructuras organizacionales, diseñadas para aportar a la construcción de un desarrollo basado en una perspectiva de derechos fundamentales, son destacadas sus alianzas con organizaciones de la sociedad civil y del sector público. También exploramos cuál es el nivel de sus contribuciones impositivas: el problema es más de recolección porque al tener en cuenta los impuestos locales y parafiscales, las tasas impositivas en Colombia son comparables con las tasas que pagan las empresas en países como Estados Unidos.

A lo largo del último siglo, el tipo de contribuciones evolucionó de esfuerzos caritativos a inversión social y filantropía estratégica. Nuestros hallazgos señalan un camino ya recorrido por las grandes empresas y unos primeros pasos de aquellas de menor tamaño. Las intervenciones sociales del empresariado colombiano están entre las más antiguas y diversas encontradas en América Latina. Distintas formas de intervención social de las empresas colombianas son ejemplares dentro del contexto latinoamericano por la calidad de su gestión y los resultados alcanzados. Estas características de numerosas organizaciones apoyadas por el empresariado colombiano han permitido el trabajo con entidades financiadoras internacionales durante varias décadas. Las relaciones establecidas han logrado, entre otras, hacer visibles estas experiencias en sus procesos de rendición de cuentas y convertirlas en ejemplos de referencia internacional.

Profundizar el impacto de las iniciativas sociales promovidas por el sector privado requiere de una participación estratégica por parte de los empresarios y de una mayor conciencia de los resultados alcanzados. Los aportes financieros son una mínima parte



de las contribuciones posibles; el mayor apalancamiento está en poner a disposición de causas sociales los conocimientos, habilidades y logística empresarial. (Gutierrez, 2008)

Las primeras iniciativas (con antecedentes en los años 30) remontan a los años 50-60. Como lo indica Baltasar Caravedo, *"lo que estuvo funcionando en relación a la acción de proyección social fue la caridad del empresario pero no la acción de la empresa"*. (Responsabilidad Social: Una Nueva Forma de Gerencia , 2009)

A partir de la década 50, mecanismos tributarios incentivan las contribuciones caritativas beneficiosas para las empresas. A partir de los años 60, grandes empresarios (Thomas Watson de IBM, David Rockefeller de la Chase Manhattan y otros) plantean la idea de una responsabilidad social de las empresas. Después la aprobación en los Estados Unidos del F.C.P.A. (foreign Corrupt Practices Act) en 1977, normativa que tipifica el delito de corrupción transnacional y sanciona a las empresas multinacionales y sus dirigentes por su participación en casos de corrupción de funcionarios extranjeros, muchas compañías multinacionales redactaron e implementaron Códigos de conducta empresariales para impedir a nivel de su organización las conductas relacionadas con la corrupción.

La importancia de la Responsabilidad Social Empresarial ganó aún mayor trascendencia en los años 90. ¿Significa que haya realmente mayor conciencia por parte de las empresas de la necesidad de mejorar su entorno o es que, al contrario, el entorno "obliga" a las empresas a trabajar los temas sociales con más desempeño?

Colombia es un país con creciente confianza inversionista, que está consolidando la Seguridad Democrática, el crecimiento económico y la cohesión social. Colombia cuenta con un destacado sector privado, consciente de su responsabilidad con el país, un



sector empresarial comprometido con el capital social, (Nosotros poroveemos la inversion privada con responsabilidad social., 2008) dentro de este sector encontramos que dentro de los más importantes se encuentra la ciudad de Cartagena, la cual cuenta con un sector industrial ubicado en la zona industrial de Mamonal, la cual se encuentra en una línea de evolución de la mayoría de los países latinoamericanos, por lo que se hace importante que evolucionen desde el paradigma en la filantropía estratégica. Es decir, un enfoque donde la ayuda suministrada esté más relacionado con la actividad propia del negocio y menos con las necesidades y carencias del entorno actual.

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

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

- **Normativo**, que hace referencia al conjunto de leyes y normas generales que las diferentes instancias del estado dictan para regular el funcionamiento de las empresas, los mercados y la competencia.
- **Operacional**, que hace referencia a los factores que permiten que las empresas produzcan bienes y presten servicios de acuerdo a sus objetivos corporativos.



- **Económico**, que hace referencia a los recursos relacionados con la creación de valor y rentabilidad, capital e inversiones, costos, precios, tarifas y prácticas de mercado.
- **Social**, que hace referencia a los aspectos que vinculan el quehacer de la organización con el contexto social en el que actúa, de modo que le permita contribuir a la calidad de vida y el bienestar de la sociedad.
- **Ambiental**, que hace referencia a los aspectos para la identificación del impacto ambiental, la protección del medio ambiente y el desarrollo sostenible.

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

4.2.2 ASPECTOS BÁSICOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

- Toda empresa tiene una responsabilidad indelegable.
- Alinea los procesos productivos y comerciales con un fin social.
- Promueve el desarrollo humano sostenible.



- Protege los derechos humanos.
- Se fundamenta en la congruencia que incluye la coherencia con los principios y valores, consistencia con las prácticas empresariales y consecuencia en la toma de decisiones.” (Que es Responsabilidad Social Empresaria, 2009)

0.5.4 DESAFÍOS COMPETITIVOS PARA CARTAGENA

El análisis realizado permite proponer una primera lista de retos para la ciudad a ser tenidos en cuenta para una agenda de competitividad de Cartagena:

- Que el tema de la competitividad sea entendido en términos transversales, es decir, que considere desde los temas de productividad laboral hasta los de salud, en una agenda que apoye la toma de decisiones públicas y privadas. Lo anterior haría parte un proyecto conjunto de ciudad.
- Implementar políticas integrales, sistémicas y con visión de futuro para el logro de una verdadera articulación de los diversos ámbitos de la competitividad de la ciudad.
- Crear capacidades favorables al desarrollo de las nuevas tecnologías de la información.
- Fomentar la creación de capacidades en ciencia, tecnología e innovación integradas al desarrollo de los principales sectores económicos de la ciudad.
- Aumentar el gasto en I+D.
- Integrar el sistema productivo y financiero local.
- Modernizar el sector público.



- Atender las debilidades en infraestructura de servicios básicos y sistemas de comunicación y crear estrategias para reducir los costos de algunos servicios públicos.
 - Enfrentar los problemas sociales y de desigualdad que presenta la ciudad (inclusión social).
 - Mejorar las capacidades y la calidad de la educación.
 - Propiciar la implementación de nuevas tecnologías de la información.”
- (CÁMARA DE COMERCIO DE CARTAGENA. Serie de Estudios sobre la Competitividad de Cartagena N° 3., 2008)

0.5.5 LA ADOPCIÓN DE VALORES ÉTICOS

El emprendimiento de proyectos empresariales se encuentra orientado cada vez más al desarrollo de programas económicos en los que la productividad y eficiencia de la inversión económica no son consideradas como los únicos criterios para el acontecer productivo. Cada vez se insiste más en invertir con responsabilidad social, ejercer la economía con criterios éticos definidos.

Las fuentes consultadas vinculan la Responsabilidad Social Corporativa a la creencia en Valores Éticos que guían la conducta empresarial de cada compañía y la relación que ella desarrolla con su entorno. Estos valores son, a modo de ejemplo, los Derechos Humanos, el Bien Común, la Solidaridad, la Transparencia, la Probidad, la Honestidad y el Desarrollo. ¿Ahora, el solo compromiso de cumplir con las leyes vigentes, no sería suficiente para asumir una real Responsabilidad Social Corporativa? De todos modos, es indiscutible que en numerosas ocasiones la Ley se basa en los



mismos Valores Éticos Fundamentales como la Transparencia, los Derechos Humanos, la Solidaridad, etcétera. Sin embargo, cabe hacer dos observaciones sobre los alcances de las normas en materias sociales (en su sentido amplio):

A menudo el ordenamiento jurídico y su efectivo cumplimiento (sobre todo en los países en vías de desarrollo) fallan en su misión de garantizar la práctica de aquellos Valores Éticos. Esto explica que se constaten el trabajo infantil, la deterioración del medio ambiente, el descuido de la salud de las comunidades más pobres, la falta de una justa remuneración, la inexistencia de derechos del consumidor. En realidad, interfieren otros tipos "valores-prácticas": defensa de grupos de intereses económicos, la necesidad de atraer la inversión extranjera a cambio de políticas de dumping medioambiental y laboral, etcétera.

En nuestra opinión la Responsabilidad Social debe implicar el desarrollo de iniciativas por parte de quien(es) pretende(n) asumir esta responsabilidad. Por ello, las empresas que sólo respetan las leyes y no presentan una solución dinámica a ciertos problemas de ética no pueden lograr una misión de responsabilidad social. En suma la Responsabilidad Social Empresarial debe ser propositiva y proactiva.”

0.5.6 Nociones De Responsabilidad Social Corporativa Y Filantropía

En la RSC se incluyen tanto las empresas de carácter público, ong´s, fundaciones, entre otras, y las de carácter lucrativo. Las empresas y las personas naturales emprender acciones de carácter humanitario y filantrópico, sin que ellas lleguen a ser consideradas como proyectos de Responsabilidad Social Empresarial, dichas acciones filantrópicas o caritativas, tienen razón de ser por voluntad del empresario, mas no por la implementación de una política empresarial. La



responsabilidad social es una forma de negocios, de generar ingresos a la empresa, es un nuevo estilo de gerenciamiento basado en la ética y los valores.

¿El concepto de Filantropía puede asimilarse al que se refiere a la Responsabilidad Social Corporativa? o más bien ¿Es un elemento de dicha responsabilidad? La posible diferenciación entre ambos conceptos es:

Nada dice en el término de Filantropía que se trata de una actitud corporativa. De hecho, como lo indican varios autores, tradicionalmente la filantropía ha sido el hecho de empresarios, no decisiones tomadas a nivel corporativo, mientras que La Responsabilidad Social Corporativa implica una política empresarial comprometida en el tiempo. Es una forma de acción social duradera. Por otra parte, la Filantropía no requiere la existencia de ningún tipo de política a mediano o largo plazo; la diferencia de los conceptos se centra en la presencia de necesarias conexiones entre la Responsabilidad Social Corporativa y la organización interna y externa de la Empresa.

0.5.7 Preservación Del Medio Ambiente

La contribución de las empresas al Medio Ambiente es uno de los mayores desafíos de las empresas modernas. No es aceptable que las compañías actuales no tomen conciencia de los riesgos que corre la Humanidad a descuidar el patrimonio de todos. Bajo el concepto de preservación del Medio Ambiente nos referimos a los varios métodos para:

1. Contribuir al control de los cambios climáticos, sea modificando los productos o procesos de producción.
2. Ahorrar el uso de Energía.
3. Reducir el impacto negativo sobre el medio ambiente de ciertos productos o procesos.



4. Proteger la Selva, gracia a prácticas responsables.
5. Utilizar fuentes de "Energía Verde" o "Limpias" (Energía producida por el Sol, el viento, el agua, etcétera).
6. Implementar otros métodos que contribuyen a la conservación del Medio Ambiente.

0.6 MATERIALES Y METODOS

0. Este trabajo según el alcance del mismo es de tipo descriptivo que “*Consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos; esto es detallar y como se manifiestan.*” teniendo en cuenta que su contenido se basara en una revisión bibliográfica, de documentos, textos e investigaciones, sin que implique ningún tipo de intervención.
1. Transversal que son las investigaciones que recopilan datos en un momento único. (Roberto Hernandez, 2007)

En la actualidad el programa de RSE es un medio fundamental dentro de las organizaciones es por ello que OM busca implementar y cumplir a cabalidad este programa, por lo tanto necesitaría un personal capacitado y calificado para dictar los diferentes talleres, cursos y seminarios, además de contar con instituciones de apoyo entre las que cabe resaltar SURTIGAS S.A E.S.P y SENA y materiales tecnológicos.

Además es fundamental que el programa de RSE cuente con todos los formatos físicos y evidencias del cumplimiento de las diferentes actividades que se lleven a cabo.

0.7 CRONOGRAMA

CRONOGRAMA						
ACTIVIDAD	MESES	MAYO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE NOVIEMBRE	DICIEMBRE
ELABORACION DE LA TEMATICA						
ELABORACION PRESENTACION Y APROBACION DE ANTEPROYECTO						
REVISION BIBLIOGRAFICA						
ORGANIZACIÓN Y ANALISIS DE LA INFORMACION						
ELABORACION DEL PROYECTO						
ENTREGA DE INFORME FINAL						



0.8 REFERENCIAS

- *Contenido colaborativo*. (2008). Recuperado el 24 de agosto de 2011, de www.colombiaincluyente.org/org/contenido.
- *Contenido colaborativo*. (2008). Recuperado el 24 de agosto de 2011, de www.colombiaincluyente.org/contenido/contenido
- *Contenido colaborativo*. (2008). Recuperado el 24 de agosto de 2011, de www.colombiaincluyenteorg./contenido/colaborativo
- *FORÉTICA, Foro para la Evaluación de la Gestión Ética*. . (2008). Recuperado el 20 de octubre de 2011
- AECAE. (2003). www.aeaca.es/comisiones/rsc. Recuperado el junio de 2011
- Banco Mundial. (2005). *Ciclo de debates sobre la validez y la viabilidad de las alianzas en la gestion y la inversion publica de nivel local*. Bogota.
- CALDERON, J. F. (2008). http://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf.
- CÁMARA DE COMERCIO DE CARTAGENA. *Serie de Estudios sobre la Competitividad de Cartagena N° 3*. (2008). Recuperado el 4 de septiembre de 2011, de www.cccartagena.org.co/economica/diagnostico_competitividad_cartagena.pdf
- CECODES. (02 de AGOSTO de 2008). <http://www.cecodes.org.co/>. Recuperado el MAYO de 2011
- *Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial*. (2007). Recuperado el 12 de Noviembre de 2011, de www.ccre.org.coupload/2art03
- Chirino, J. B. (2009). <https://www.econstor.eu/dspace/bitstream/10419/43387/1/628574630.pdf>. Recuperado el 2011
- Confecamaras. (2006). <http://www.confecamaras.org.co>. Recuperado el junio de 2011



- *Ecodiario El canal del Economista en General*. (2009). Recuperado el 23 de noviembre de 2011, de www.ecodiario.elconosmita.es/empresas.fianzas
- *Ecodiario El Economista*. (28 de septiembre de 2009).
<http://ecodiario.eleconomista.es/empresas-finanzas/noticias/1572961/09/09/Rsc-iso-publica-el-borrador-de-la-guia-sobre-responsabilidad-social.html>.
Recuperado el abril de 2011
- Foro de Expertos sobre RSE. (2007). *Informe del Foro de Expertos en Responsabilidad Social de las Empresas*. España.
- G., D. P. (mayo de 2005).
https://ctp.uniandes.edu.co/Empresas/Servicios/Articulos/responsabilidad_social_emp.php. Recuperado el 2011
- Gutierrez, R. y. (2008). *Aportes y desafíos de la Responsabilidad Social Empresarial*. Recuperado el 3 de OCTUBRE de 2011, de www.mapearsn.net
- *ICONTEC. Historia de la GTC 180*. (2006). Recuperado el 24 de octubre de 2011, de www.icontec.orgcancoconocimiento.org
- Martínez, O. (2010). *POLITICA DE GESTION.*, (pág. 1). CARTAGENA.
- Melo, J. M. (2009). <http://www.slideshare.net/JennyMelo/sobre-la-responsabilidad-social-dela-empresa>. Recuperado el 2011
- *Nosotros poroveemos la inversion privada con responsabilidad social*. (2008). *Revistas que Generan Confianza* , 4.
- Pesce, D. (mayo de 2005).
https://ctp.uniandes.edu.co/Empresas/Servicios/Articulos/responsabilidad_social_emp.php. Recuperado el 2011
- *Que es Responsabilidad Social Empresaria*. (2009). Recuperado el 24 de agosto de 2011, de www.ccre.org/upload.net
- *Responsabilidad Social: Una Nueva Forma de Gerencia* . (2009). Recuperado el 2011, de www.sisbib.unmsem.edu.persevistas/informativo/mensual
- Roberto Hernandez, B. S. (2007). *Metodologia de la Investigacion* . mexico : Mc Graw Hill.
- *Ser Responsable En El Siglo XXI* . (2007). Recuperado el 28 de octubre de 2011, de www.sersocialeinteresponsable.es/modulos



- *Ser Responsables En el Siglo XXI* . (2007). Recuperado el octubre de 2011, de [www.serresponsable.es/modulos/mod_periodico/pub/imprimir noticia](http://www.serresponsable.es/modulos/mod_periodico/pub/imprimir_noticia)
- *Ser Responsables En el Siglo XXI*. (2007). Recuperado el www.serresponsable.es/modulos/mod_periodico/ de OCTUBRE de 2011
- T., W. (2007). *Administracion estrategica y politica de negocios*. Mexico: Prentice Hall.
- Torralbo, J. A. (29 de mayo de 2008). <http://ejecant.wordpress.com/2008/05/29/jornada-sobre-responsabilidad-social-corporativa-en-ejecant/>. Recuperado el 2011
- Vincular. (2005). http://www.excelenciaempresarial.com/html/index.php?id=55&no_cache=1&tx_ttnews%5BbackPid%5D=53&tx_ttnews%5Btt_news%5D=13. Recuperado el abril de 2011



Anexos



	POLÍTICA DE GESTIÓN	Fecha: 02/03/2010
		Versión: 01
		Página 1 de 1

Es Política de **OM SERVICIOS INTEGRADOS**, suministrar soluciones comerciales y/ o técnicas para administrar en forma confiable y eficiente los procesos contratados.

Estamos comprometidos con los principios de responsabilidad social y los requisitos del sistema de gestión para la satisfacción de nuestros clientes, empleados, accionistas, proveedores y comunidad en general.

Nos apoyamos en una infraestructura adecuada, recurso humano competente y proveedores eficientes para garantizar:

- El cumplimiento de los requisitos legales y otros pactados.
- La adecuada gestión del riesgo para evitar la ocurrencia de incidentes de trabajo, enfermedades profesionales y daños a la propiedad; promoviendo una cultura de auto cuidado y procurando ambientes de trabajo seguros y saludables.
- El control de los impactos ambientales derivados de nuestras actividades.

Trabajamos en mejorar continuamente para alcanzar la excelencia, aumentar la eficiencia y contribuir a la sostenibilidad, asegurando la disponibilidad de los recursos financiero.



OSVALDO MARTINEZ BELTRAN

GERENTE GENERAL

02 de Marzo 2010



PLAN DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS	Fecha: 01/09/2011
	Versión: 03
	Página 6 de 6

1. OBJETIVO

Definir los lineamientos para la identificación, separación en la fuente, recolección, acopio, almacenamiento y disposición final de los residuos Generados en **OM Servicios Integrados** a fin de no poner en peligro la salud humana ni provocar daños al medio ambiente.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todos los residuos generados como consecuencia de las actividades operativas y administrativas desarrolladas en **OM Servicios Integrados**.

3. IDENTIFICACIÓN DE RESIDUOS.

Un residuo es cualquier sustancia, elemento, material u objeto ya sea solido, líquido o gaseoso del cual debemos deshacernos por no ser útil para nuestra actividad.

La organización a partir de sus actividades productivas genera y clasifica sus residuos dependiendo su utilidad y característica, por lo anterior se pueden clasificar en:

- Reciclables: Incluye todos aquellos residuos administrativos o industriales que pueden ser reutilizados después de una serie de procesos, y no generan peligro alguno o mayor riesgo al medio ambiente o la salud de las personas. Tales como chatarra, papel, cartón, vidrio, algunos metales etc.
- No reciclables: Incluye todos aquellos residuos que por algún motivo en particular no pueden ser reutilizados, ni reciclado.



- Desechos: Incluye todo residuo que no puede ser reciclado y que puede colocar en riesgo la vida de las personas y del medio ambiente, y por lo tanto necesitan de un tratamiento en particular para controlar la contaminación que este puede producir.
- Disposición Temporal: almacenamiento temporal de residuos sólidos, en lugares establecidos para estos fines, dentro de la organización, periodo máximo establecido por la ley 6 meses.
- Disposición Final: almacenamiento definitivo o destino final de los residuos sólidos, de acuerdo a la normativa vigente incluye la reutilización y venta.

3.1 RESIDUOS SOLIDOS RECICLABLES

Residuos como, papel, cartón, plástico proveniente de carpetas obsoletas, latas etc. Estos desechos considerados “no peligroso”, son entregados a una empresa recicladoras que se encarga de dar un mejor uso. Los residuos deben identificarse correctamente y darles su disposición final de manera favorable. Para esto a continuación se presentan algunas características para su fácil identificación.

- Papel y cartón:- Periódicos, revistas, publicidad, cajas y embalajes, etc.
- Plásticos.- Botellas, bolsas, embalajes, platos, vasos y cubiertos desechables, etc.
- Vidrio:- Botellas, frascos diversos, vajilla rota, etc.
- Metales:- Latas, botes, etc.

Los residuos sólidos generados en **OM Servicios Integrados** se encuentran descritos en “Inventario y disposición de residuos”.

3.2 RESIDUOS PELIGROSOS

Son las sustancias que son inflamables, corrosivas, tóxicas o pueden producir reacciones químicas, cuando están en concentraciones que pueden ser peligrosas para la salud o para el ambiente. Estos deberán recibir un manejo especial en comparación con los residuos sólidos normales. Los residuos tóxicos y peligrosos son los que contienen en determinadas concentraciones:

- Tarros de pintura y solventes.
- Materiales impregnados de sustancias combustibles.

Estos materiales serán entregados a un proveedor para su disposición final de acuerdo a la composición de los mismos.



Los residuos peligrosos generados en **OM Servicios Integrados** se encuentran descritos en “Inventario y disposición de residuos”

3.3 RESIDUOS ESPECIALES

Son todos aquellos que por sus características como el tamaño, utilidad, contextura y componentes físicos o químicos necesitan de un manejo diferente en comparación con los demás residuos, como por ejemplo:

- Elementos de protección personal.
- Ropa de dotación.
- Luminarias
- Partes eléctricas y electrónicas
- Impresoras, computadores, teléfonos
- Baterías

Los residuos especiales generados en **OM Servicios Integrados** se encuentran descritos en “Inventario y disposición de residuos”

3.4 RESIDUOS ORGANICOS

Son todos los restos de alimentos o por uso de sanitarios generados en la empresa. Si a estos tipos de desechos no se les da un manejo adecuado puede producir enfermedades y mal olor en la zona donde se encuentre ubicada.

- Materia orgánica.- Son los restos procedentes de la limpieza o la preparación de los alimentos junto la comida que sobra.
- Residuos de baño.

Estos residuos son entregados a la empresa de aseo para la disposición como relleno sanitario.

3.5 RESIDUOS POR PRIMEROS AUXILIOS

Son todas aquellas sustancias materiales o productos, sólidos, líquidos o gaseosos generados por una tarea o actividades de salud.

Entre los residuos hospitalarios generados por **OM Servicios Integrados** encontramos:



- Gasas
- Vendas
- Baja Lenguas
- Curita
- Esparadrapos
- Guantes Látex
- Bolsa de Suero Fisiológico
- Algodón
- Tarro de yodo y alcohol
- Cajas o envoltura de materiales.

Estos residuos son entregados a la empresa de aseo para la disposición como relleno sanitario.

3.6 RESIDUOS LÍQUIDOS

Son todos aquellos flujos residuales evacuados desde las instalaciones de la empresa, cuyo destino directo o indirecto son los cuerpos de agua receptores. Los desechos líquidos se clasificarán como:

- Aguas negras; Proveniente de servicios higiénicos (baños)
- Aguas grises; Provenientes de servicios de la cocina, duchas, lavandería de las instalaciones.

Para la disposición final de los residuos líquidos; estos serán tratados directamente por el sistema de alcantarillado de la ciudad, debido a que los impactos generados son triviales y no representa grandes riesgos para el medio ambiente.

3.7 MANEJO DE EMISIONES DE GASES Y RUIDOS

Para mitigar los efectos por emisión de gases y ruidos de los vehículos, estos deberán estar en buen estado y tener su certificado de revisión técnico mecánica al día.

4. SEPARACION Y PUNTO DE ALMACENAMIENTO

Los residuos (ya sean un material reutilizable, uno reciclable o uno de desecho) se separan y se acumulan en los lugares dispuestos para ello. Los lugares de recolección y las rutas internas de los residuos en las instalaciones de **OM Servicios Integrados**.



Los residuos Sólidos, Especiales, Peligrosos, Por primeros auxilios y Orgánicos son separados en canecas adecuadas y debidamente identificadas que serán distribuidos en el área administrativa. Estas canecas deberán ser resistentes y acorde con los residuos a almacenar para facilitar el traslado y disposición de los mismos en las áreas debidamente autorizadas.

La separación de los residuos se lleva de la siguiente manera:

- En las instalaciones de **OM Servicios Integrados** existe un punto de almacenamiento, en donde los residuos son almacenados en forma clasificada y temporal, para ser recolectados y transportados a una empresa especializada.
- Estos lugares han sido establecidos por la organización. Es importante el mantenimiento y la inspección del estado de los recipientes utilizados por la empresa para la recolección de estos residuos, el encargado de servicios generales informa cualquier deterioro de los elementos al Proceso de Gestión Integral de Procesos el cual debe gestionar la reparación o reemplazo.
- Antes de ubicar cualquier residuo es importante verificar y estar seguro que tipo de residuo es.
- Los residuos sólidos reciclables como el papel, el cartón, serán depositados en canecas grises, las cuales estarán debidamente embolsados y cubiertos para evitar el deterioro de los mismos.
- Los residuos sólidos como vidrios y plásticos, son depositados en canecas grises en la cocina. En caso de ser de gran tamaño se ubicaran en el área asignada en el punto de apoyo.
- Los residuos peligrosos serán almacenados en un stand ubicado en frente de la cocina en el lugar donde se almacenan todos los productos químicos de la organización para las diferentes labores hasta tener una cantidad considerable.
- Los residuos especiales son depositados en un stand en el almacén de la organización en un stand rotulado y debidamente etiquetado.
- Los metales serán colocados en el piso de manera ordenada pues estos son tratados como chatarras.
- Los residuos orgánicos son depositados en canecas verdes que están ubicadas en cada una de las oficinas y para los residuos orgánicos generados en la cocina esta una caneca Beige debidamente rotulada señalizada y cubierta. estos residuos deberán ser entregados a la empresa de aseo de la ciudad los días destinados para ello.
- Los residuos por primeros auxilios son depositados en canecas de color rojo que estará ubicada en la oficina de Gestión Integral, oficina donde se encuentra el botiquín estos residuos deberán ser entregados a la empresa de aseo de la ciudad



los días destinados para ello y se realiza de esta manera por la poca cantidad que se genera.

- En el caso de tratarse de materiales que por su tamaño y peso no pueden ser depositados en alguna de estas canecas, deberá informarse al Coordinador SSOA para que se encargue de hacer los trámites necesarios para su disposición final dejando registro de la actividad.
- Los residuos son almacenados teniendo en cuenta la cantidad generada y asegurando que los residuos no superen su capacidad máxima.
- Si se detecta en las canecas, desechos que correspondan a otras categorías o cualquier situación que pueda generar riesgos o incumplimiento legal, ésta deberá ser comunicada al Coordinador SSOA, para que se tomen los correctivos necesarios y se re entrene al personal sobre el tema.
- El personal responsable de servicios generales, debe supervisar que las canecas de las oficinas estén limpias y además de velar que los residuos estén correctamente clasificados.

5. RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE.

Después de cierto tiempo de almacenamiento temporal los desechos son trasladados o manipulados en otros lugares donde les dan una disposición final de acuerdo a sus características y vida útil. Si los residuos son entregados a empresas para ser reutilizados o incinerados, **OM Servicios Integrados** a través de su control a proveedores exige que toda su documentación y permisos para el traslado y manipulación de dichos residuos se encuentren vigentes, con el fin de garantizar la correcta operación. Por otro lado se realizaran visitas periódicas al proveedor para constatar que lo acordado se esté llevando satisfactoriamente.


Los residuos orgánicos son recogidos por la empresa de aseo tres veces por semana en las instalaciones de **OM Servicios Integrados**, mientras que los residuos reciclables se entregan a un proveedor en específico.

Todos los residuos especiales que puedan ser reutilizados serán entregados a proveedores para su disposición final, realizando seguimiento e inspecciones a los mismos para garantizar que esta disposición sea acorde con lo establecido en la legislación.

En registro "Inventario y disposición de residuos" se establece la disposición final de los residuos generados por la empresa.

Para su disposición final todos estos residuos serán cuantificados antes de su entrega de tal manera que la empresa pueda contar con una estadística de generación de residuos de acuerdo a su tipo.



	PLAN DE MANEJO AMBIENTAL	Fecha:28/12/2010
		Versión: 03
		Página 12 de 6

1. LOCALIZACIÓN

OM Servicios integrados, desarrolla sus actividades en las Ciudad de Cartagena, Sincelejo y Montería.

	Ciudad	Dirección
OSVALDO MARTINEZ & CÍA LTDA	Cartagena	Av. Pedro de Heredia Barrio Armenia K 48 N° 30-185
	Sincelejo	Calle 20ª N°25-44
	Montería	Urb. Villa del Rio Calle 50 N°9-135

Tabla 1. Direcciones Agencias.

2. ORGANIZACIÓN DEL PLAN DE MANEJO AMBIENTAL

Las medidas dirigidas a la prevención, control, mitigación, protección, recuperación o compensación de los impactos que se generen durante las actividades, se presentan dentro de una serie de componentes que conforman el PMA (Plan de Manejo Ambiental). Estos componentes son el resultado del análisis de la evaluación de impactos y responden adecuadamente a cada una de las actividades realizadas.

2.1 Aspectos ambientales de las actividades

De acuerdo a las actividades desarrolladas por **OSVALDO MARTINEZ & CÍA LTDA.**, se identificaron los diferentes elementos que pueden interactuar con el medio ambiente (aspectos ambientales) y se evaluaron los impactos en el ambiente resultado de estas actividades.



Ver matriz de Identificación y valoración de aspectos e impactos ambientales general.

Los planes de acción para aspectos significativos se describen en el numeral 4 de este documento

2.2 Clasificación de los residuos generados

Cuando se generen residuos sólidos y se requiriera área de acopio temporal, este debe cumplir con las siguientes especificaciones entre otras:

- El área debe estar señalizada y debidamente delimitada.
- Identificada de acuerdo al residuo clasificado (escombros, chatarra, residuos peligrosos, residuos reciclables y no reciclables, peligrosos (hidrocarburos, etc.)
- Poseer puntos de acopios ecológicos, donde se recolecte los residuos de acuerdo a la clasificación de los mismos, así:

COLOR	RESIDUO QUE DEBE DEPOSITARSE
GRIS	Reciclable: papel y cartón.
AZUL	Reciclable: botellas de plástico, cucharas y vasos desechables
VERDE	No Reciclable: residuos orgánicos como papel, cartón, icopor y aluminio contaminados con material orgánico, residuos de alimentos
ROJO	Riesgo biológico, papeles del baño y residuos del botiquín.

Tabla 2. Código de colores para la disposición de residuos.

3.1. Evaluación de los impactos ambientales

En esta etapa se describen los posibles efectos ambientales de las actividades desarrolladas sobre los diferentes elementos que componen el entorno ambiental del área y su zona de influencia, las medidas de mitigación necesarias para minimizar, prevenir, corregir, controlar o compensar los efectos negativos por medio del plan de manejo ambiental, que garantiza una producción ambiental sostenible.



Ver matriz de Identificación y valoración de aspectos e impactos ambientales general.

A continuación se resume el manejo ambiental de las actividades que mas impactan en los centros de trabajo.

3.1.1 Manejo de aguas residuales domesticas

En las oficinas administrativas se cuenta con sistema de acueducto y conexión a la red de alcantarillado de la ciudad que manejan las aguas residuales domesticas que se generen durante las actividades con afección del recurso hídrico por parte del personal para labores de baño, duchas y sanitarios,

3.1.2 Manejo de residuos sólidos

El manejo de estos residuos se hará siguiendo el procedimiento para manejo y disposición de residuos sólidos. Al personal que labora en la empresa se le dictan charlas permanentes, para que voluntariamente procedan a clasificar los desechos, utilizando las canecas respectivas.

3.1.3 Manejo de emisiones de gases y ruidos

Para mitigar los efectos por emisión de gases y ruidos de los vehículos, estos deberán estar en buen estado y tener su certificado de revisión técnico mecánica al día. Para controlar el nivel de ruido en los trabajadores producto de actividades con maquinaria pesada y ruidosa se les suministrara los elementos de protección personal correspondiente.

4 MEDIDAS DE MITIGACIÓN



Para evitar y reducir la contaminación al medio ambiente y uso irracional de los recursos naturales producto de las actividades desarrolladas, se plantean las siguientes medidas de mitigación para los impactos más significativos.

4.1 Programas de gestión ambiental

En **OSVALDO MARTINEZ & CÍA LTDA**, hay establecidos cuatro (4) programas de gestión ambiental que son el resultado de los impactos ambientales significativos encontrados en las matrices de aspectos ambientales, estos son:

4.1.1 Programa de reciclaje de papel y cartón

Con este programa se pretende mitigar el consumo de papel de la empresa sin fines económicos, es decir, se hace como parte de las obligaciones diarias y cada trabajador es responsable de disminuir la producción de este tipo de residuos.

La protección y cuidado del medio ambiente es un compromiso de todo el personal que labora en **OSVALDO MARTINEZ & CÍA LTDA**, el papel no solo se ahorra evitando gastos innecesarios del mismo sino que también es reutilizado y por último es llevado a una entidad encargada de reciclarlo.

4.1.2 Programa de ahorro de energía

El objetivo primordial del programa de ahorro de energía es reducir el consumo de la energía eléctrica. Este es un impacto significativo pues en la empresa el consumo de este recurso es bastante alto y por ende estamos contribuyendo al gasto de un recurso no renovable

Las posibilidades de reducción del consumo de energía son muchas y en **OSVALDO MARTINEZ & CÍA LTDA**, se están tomando medidas para disminuir el consumo de la electricidad. Pensando en ello se ha desarrollado una tecnología de bajo consumo de energía, incluyendo lámparas ahorradoras que tienen una mayor duración y ayudan al objetivo que persigue la empresa.



Además se está trabajando en la cultura de ahorrar energía, esto consiste en apagar todos los equipos que trabajen con energía eléctrica en la hora de almuerzo si no se necesita emplearlos y en los momentos donde no se requiera utilizarlos.

4.1.3 Programa de ahorro de agua

Con el establecimiento de este programa se pretende reducir los gastos innecesarios de consumo de agua que se presentan en la empresa y de esta manera mitigar el impacto causado al medio ambiente por el consumo del recurso hídrico.

Al igual que en programa enunciado anteriormente se debe hacer hincapié en la cultura del personal pues muchas veces no se tienen buenas conductas en cuanto al uso de este recurso.

4.1.4 Otras medidas de mitigación

En relación a los impactos ambientales negativos que se detallan en las matrices de aspectos e impactos ambientales se presentan las medidas de mitigación propuestas para disminuir los efectos adversos causados por dichos impactos.

ASPECTO	IMPACTO	MEDIDA DE MITIGACIÓN	OBSERVACIONES
Generación de residuos plásticos	Contaminación atmosférica, contaminación del suelo y del agua.	Apoyo al programa de disposición de residuos sólidos ordinarios y peligrosos. Disposición adecuada	Por lo general la empresa cliente se queda con este tipo de residuos como generadora de esos residuos debe obtener pruebas que garanticen una buena disposición por parte de la empresa cliente.
Consumo de gas	Contaminación por compuestos	Realizar mantenimientos	No desperdiciar el combustible, aceites y grasas y evitar posibles



combustible, aceite y grasas.	orgánicos volátiles, contaminación del suelo y de aguas subterráneas.	preventivos a los vehículos los cuales deben tener su revisión técnico mecánica al día.	derrames.
Generación de emisiones atmosféricas.	Contaminación del aire.	Cumplimiento del programa de mantenimiento a maquinarias y vehículos. Revisión técnico mecánica al día	
Generación de ruido.	Contaminación auditiva.	Mantenimiento Preventivo de Vehículos	Dotar al personal con los EPP correspondientes cuando no se pueda mitigar el ruido en la fuente.
Presencia de aguas lluvias sin manejo.	Inundación, afectación a la comunidad, riesgo de enfermedades.	Canales de aguas lluvias	Parar las actividades cuando se aumente el riesgo de electrocución o de cualquier otro tipo debido a la lluvia.
Generación de fugas	Contaminación del aire, del suelo y del agua.	uso de EPP y herramientas adecuadas, capacitación en manejo de emergencias	En caso de que se presente una emergencia de este tipo, se cuenta con unas brigadas de emergencia capacitadas para actuar ante la ocurrencia de este tipo de eventos.

Tabla 3. Medidas de mitigación para impactos ambientales

5. MONITOREO Y SEGUIMIENTO

Este programa deberá garantizar el cumplimiento de las normas de protección ambiental y las metas ambientales proyectadas, con el fin de identificar las deficiencias e inconsistencias y realizar los ajustes o correcciones necesarias de manera oportuna y eficiente, durante la realización del proyecto

Todos los empleados de **OSVALDO MARTINEZ & CÍA LTDA.**, deben trabajar en el marco de las normas legales ambientales previstas y las nuevas que se reglamenten.



ELEMENTO A MONITOREAR	MONITOREO y/o SEGUIMIENTO	RESPONSABLE
Consumo de agua	Indicador de ahorro de agua mensual	Coordinador SSOA
Consumo de papel	Indicador de ahorro de papel mensual	
Consumo de energía eléctrica	Indicador de ahorro de energía mensual	
Orden y aseo, disposición de residuos	Listas de chequeo de SSOA	
Iluminación	Estudio de iluminación de cada puesto de trabajo (admón.)	ARP
Almacenamiento adecuado de residuos	Inspecciones u observaciones planeadas	Coordinador SSOA

Tabla 4. Monitoreo y seguimiento

6. COSTO DEL MANEJO AMBIENTAL

Para el desarrollo del presente PMA es necesario contar con los recursos económicos que garanticen la puesta en funcionamiento de las actividades planteadas.

ACTIVIDAD	COSTO ESTIMADO
Canecas de colores para clasificación de residuos	\$ 350.000
Inversión en programas de gestión ambiental	\$120.000
TOTAL	\$470.000

Tabla 5. Costos estimados del PMA



7. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	MES DEL AÑO											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Auditoría ambiental de las operaciones			X			X			X			X
Capacitaciones de temas ambientales	x		X		X		X					
Inspecciones u observaciones		X		X		X		X		X		X
Mediciones de los programas de gestión	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Tabla 6. Cronograma de actividades



Gloria Morales

Gloria Morales

Aura P. Castillo

Gloria Stefany Morales Castro

**Jefe de Gestión Integral de
Procesos (E)**

Elaboró

Gloria Stefany Morales Castro

**Jefe de Gestión Integral de
Procesos (E)**

Revisó

Aura Castillo Cruz

**Gerente Administrativo y
Financiero**

Aprobó



PRESUPUESTO

RUBROS	Vr. PARCIAL	Vr. TOTAL
TRANSPORTE		
Buses	120.000	
Taxis	200.000	
SUB-TOTAL		320.000
FOTOCOPIAS Y TRANSCRIPCIÓN		
Fotocopia	70.000	
Transcripciones e impresiones de anteproyecto e Informe final	320.000	
SUB-TOTAL		390.000
GASTOS DE PAPELERÍA Y ÚTILES		
Carpetas	20.000	
Papelería	65.000	
Memoria USB	50.000	
CD	15.000	
SUB-TOTAL		150.000
GASTOS VARIOS		
Refrigerios	130.000	
Imprevistos	300.000	
Internet	150.000	
SUB-TOTAL		580.000
TOTAL		1.440.000





OSVALDO MARTINEZ & CIA LTDA

DISEÑO DE UN PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
EMPRESARIAL



Universidad
Tecnológica de Bolívar
CARTAGENA DE INDIAS

ARLYS CORREA

LAURA TINOCO

ADMINISTRACION DE EMPRESAS MODALIDAD DUAL

Diciembre 2011



CONTENIDO

- Introducción
- Oswaldo Martínez & Cia. Ltda.
- Misión
- Visión
- Política de Gestión
- Departamentalización y Estructura
- Red de Procesos
- Descripción del Proceso
- Objetivo
- Metodología
- Partes Interesadas
- RUC
- Logros Esperados
- Conclusión
- Recomendaciones

INTRODUCCION

En el siguiente proyecto se evidencio la necesidad de OM, de diseñar un programa de Responsabilidad Social Empresarial, que permita realizar las diferentes actividades contempladas en el mismo, de manera consciente y comprometida para una mejora continua en todos sus procesos, promoviendo el desarrollo de las partes interesadas, generando así una gestión socialmente responsable.



¿QUIEN ES OSVALDO MARTINEZ Y CIA LTDA?

Osvaldo Martínez & Cía. Ltda., es una empresa de Outsourcing, prestadora de servicios comercial, técnico y administrativos de los productos ofrecidos por grandes y medianas empresas como soporte o apoyo a esta compañía, como lo son: Empresa prestadora del servicio de gas, SURTIGAS S.A. ESP (Cartagena); y usuarios suscritos a la misma; Empresa prestadora de servicio de gas, GASES DE OCCIDENTE S.A. ESP (Cali); y usuarios suscritos a la misma.





MISION

OM SERVICIOS INTEGRADOS es una organización que presta una excelente asesoría y óptimos servicios de ventas, suspensión y reconexión, gestión de cartera, colocación de créditos y servicios asociados, para las áreas y/o procesos comerciales y técnicos de nuestros clientes.

Para esto contamos con tecnologías de información suficientes y recursos humanos competentes con el fin de transformar las necesidades de nuestros clientes en aumento de la rentabilidad, posicionamiento en el mercado, Proyección social y mejoramiento continuo de los procesos acorde con la política de gestión, objetivos y valores.



VISION

Para el año 2012 queremos ser reconocidos como una empresa outsourcing líder en la prestación de servicios comerciales, administrativos y técnicos a las grandes y medianas empresas de nuestro país, mediante la participación activa en nuevas líneas de negocio y el mejoramiento continuo de los recursos financieros, tecnológicos y humanos con el fin de cumplir a satisfacción los servicios solicitados por nuestros clientes y promover el desarrollo social del país.



POLITICA DE GESTION

Es política de OM SERVICIOS INTEGRADOS, suministrar soluciones comerciales y / o técnicas para administrar en forma confiable y eficiente los procesos contratados.

Estamos comprometidos con los principios de responsabilidad social y los requisitos del sistema de gestión para la satisfacción de los clientes , empleados, accionistas, proveedores y comunidad en general.

Nos apoyamos en una infraestructura adecuada, recurso humano competente y proveedores eficientes para garantizar:

- El cumplimiento de los requisitos legales y otros pactados.
- La adecuada gestión del riesgo para evitar la ocurrencia de incidentes de trabajo, enfermedades profesionales y daños a la propiedad; promoviendo una cultura de auto cuidado y procurando ambientes de trabajo seguros y saludables.
- El control de los impactos ambientales derivados de nuestras actividades.

Trabajamos en mejorar continuamente para alcanzar la excelencia, aumentar la eficiencia y contribuir a la sostenibilidad, asegurando la disponibilidad de los recursos financieros.

OTRAS POLITICAS DE SISTEMA DE GESTIÓN

- ✓ Política de alcohol y drogas
- ✓ Política de prevención de accidentes de transito.

OSVALDO MARTINEZ Y COMPAÑIA LTDA.



PROCESOS GERENCIALES

GESTION GERENCIAL

GESTION INTEGRAL DE
PROCESOS

NECESIDADES Y
EXPECTATIVAS DE LAS
PARTES INTERESADAS

INTERACCIÓN
COMERCIAL

GESTION DE
CARTERA

SERVICIOS
ASOCIADOS

PROCESOS OPERATIVOS

VENTAS

SUSPENSION Y
RECONEXION

COLOCACION
DE CREDITOS

ATENCION AL
CLIENTE

SATISFACCIÓN DE LAS
PARTES INTERESADAS

GESTION DE TALENTO
HUMANO

GESTION FINANCIERA Y
CONTABLE

COMPRAS Y
MANTENIMIENTO

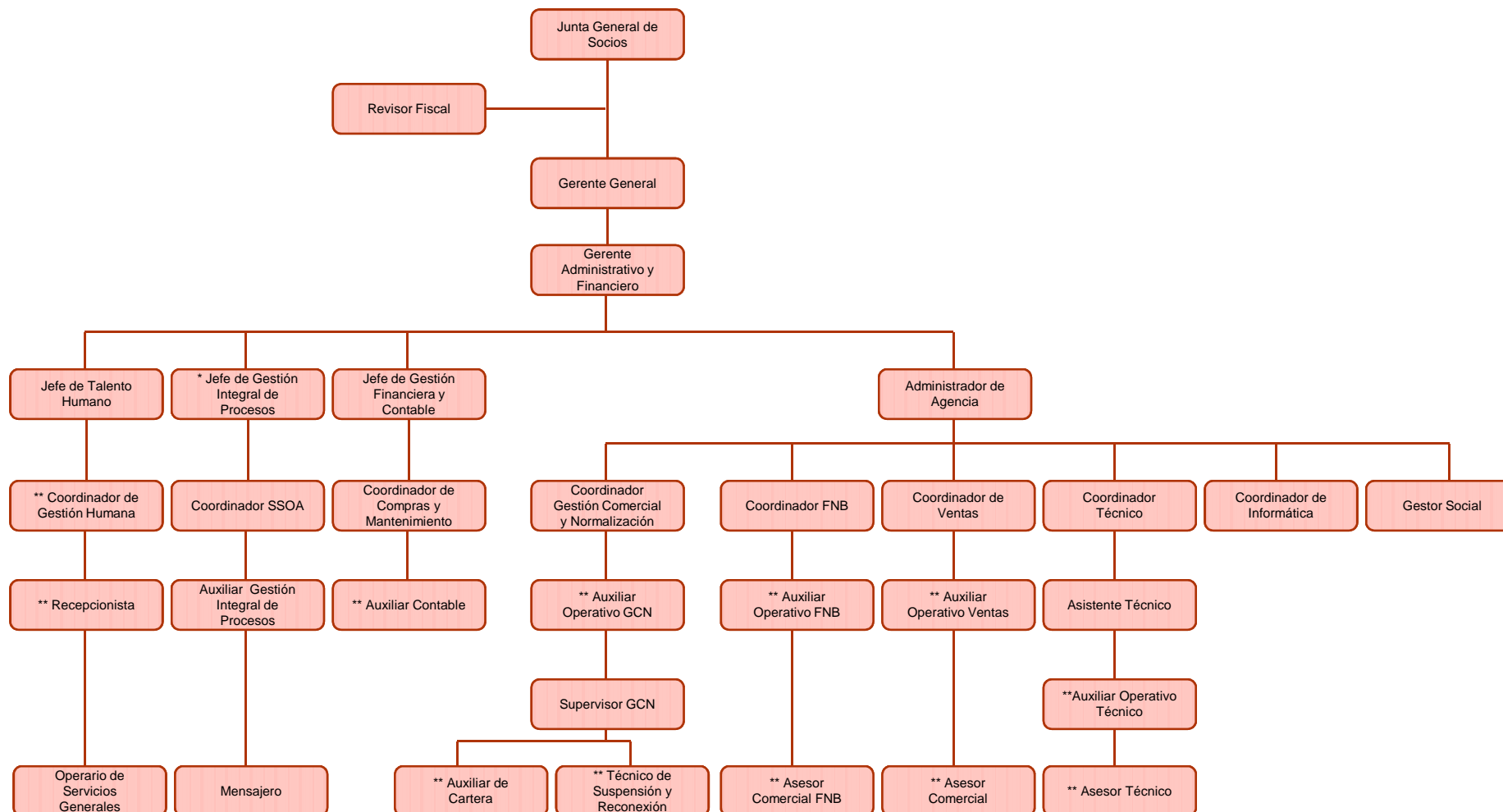
INFORMATICA Y
COMUNICACIONES

PROCESOS DE APOYO

Fecha: 01/12/2011

Versión: 04

OSVALDO MARTINEZ Y COMPAÑIA LTDA.



Fecha: 01/12/2011
Versión: 03

* Representante por la Dirección para el sistema de Gestión Integral Procesos
** El cargo puede ser desempeñado por un Pasante

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Actualmente la Organización realiza practicas que pueden considerarse Socialmente Responsables como se observa dentro de su planeación estratégica, valores y principios que rigen la empresa , tal como lo menciona en su política de gestión *“Estamos comprometidos con los principios de responsabilidad social y los requisitos del sistema de gestión para la satisfacción de nuestros clientes, empleados, accionistas, proveedores y comunidad en general.”* (Martinez, 2010).

Aunque se realicen algunas actividades relacionadas con la RSE la empresa no cuenta con un programa de RSE lo que no le permite anticiparse, responder y manejar temas y problemas relacionados con las expectativas y demandas sociales de las partes interesadas (Stakeholders).

Por tal motivo de manera voluntaria se establecerá un plan de acción de forma eficaz, tomando decisiones y acciones frente a las necesidades , intereses, satisfacciones y expectativas de todas las partes interesadas (Stakeholders), para una optima gestión socialmente responsable que permita el equilibrio social, ambiental y económico de la compañía de esta manera mejorar la competitividad de la organización.

OBJETIVO GENERAL

Diseñar un Programa de Responsabilidad Social Empresarial para Osvlado Martínez y Cía. Ltda. sede Cartagena de Indias.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Revisar las practicas que ha realizado la empresa en materia de Responsabilidad Social Empresarial y de qué forma estas pueden contribuir generando valor al programa.
- ✓ Identificar los grupos de interés (Stakeholders) que se le va a dar alcance dentro del programa.
- ✓ Determinar los recursos con los que cuenta la empresa para la realización del proyecto (humanos, tiempo y dinero e infraestructuras).

METODOLOGIA

Este trabajo según el alcance del mismo es de tipo descriptivo que “*Consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos; esto es detallar y como se manifiestan.*” teniendo en cuenta que su contenido se basara en una revisión bibliográfica, de documentos, textos e investigaciones, sin que implique ningún tipo de intervención.

- Transversal ,que son las investigaciones que recopilan datos en un momento único. (Roberto Hernández, 2007).

PARTES INTERESADAS (STAKEHOLDERS)

✓ **CLIENTES:** Nuestros principales clientes actualmente son:

Empresa prestadora del servicio de gas, SURTIGAS S.A. ESP (Cartagena); y usuarios suscritos a la misma.

Empresa prestadora del servicio de gas, GASES DE OCCIDENTE S.A. ESP (Cali); y usuarios suscritos a la misma.

Empresas que requieran de nuestros servicios como Outsourcing comercial.

✓ **EMPLEADOS:** son todas aquellas personas con las que cuenta OM SERVICIOS INTEGRADOS para el cumplimiento de su objeto social y desarrollo de diferentes procesos alcanzando los objetivos individuales y colectivos a través de los conocimientos, experiencias y competencias de las mismas(personas) que trabajan en ella con el fin de lograr su máxima eficiencia y satisfacción los resultados esperados.

OSVALDO MARTINEZ Y COMPAÑIA LTDA.



- ✓ **PROVEEDORES: OM SERVICIOS INTEGRADOS** Cuenta con una amplia red de proveedores que garantizan el suministro oportuno de las herramientas necesarias para el desarrollo de cada una de las actividades que se ejecutan en la organización de manera optima y oportuna.
 - Cabe mencionar algunos como:
 - Seguridad y herramientas del Caribe(Cartagena).
 - Centro Integral de Medicina Preventiva(CIMPRE).
 - Vimarco. (Cartagena)
 - Computerworking (Cartagena)

- ✓ **ACCIONISTAS: OM SERVICIOS INTEGRADOS** cuenta con 2 accionistas, quienes tienen a su cargo La gerencia general y la gerencia administrativa y financiera, los cuales persiguen el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización.



✓ **COMUNIDAD** : *Oswaldo Martínez y CIA Ltda*, se encuentra ubicada en la comunidad del Barrio Armenia, Calle la virtud, en la ciudad de Cartagena.

OSVALDO MARTINEZ Y COMPAÑIA LTDA.



- Para Osvaldo Martínez Servicios integrados será de gran utilidad implementar un programa de RSE porque le permitirá actuar de manera consciente y comprometida para una mejora continua, acompañada por la constante revisión de los resultados obtenidos en las diferentes actividades y criterios de gestión identificados y construidos para el diagnóstico, de manera que se elaboren soluciones a los imprevistos y a las dificultades encontradas en este proceso que contribuirá a la empresa ser más responsablemente competitiva, atendiendo las expectativas y generando un impacto positivo en las partes interesadas; además la compañía adquiere mayor fortaleza de su imagen y reputación y puede disfrutar de una mayor lealtad por parte de los consumidores, los empleados trabajan más a gusto, las acciones gozan de una mayor estabilidad y se ahorran costos de posibles sanciones jurídicas y administrativas.

RUC

- Registro Uniforme de Evaluación del Sistema de Gestión en Seguridad, Salud Ocupacional y Ambiente – SSOA para Contratistas - RUC® es la herramienta de evaluación del desempeño en SSOA (Seguridad, Salud ocupacional y Ambiente), aplicada en empresas contratistas del sector hidrocarburos y de otros sectores contratantes, con el objetivo principal de impulsar el desempeño y la mejora continua en la gestión del riesgo y el cumplimiento de los aspectos legales y de otra índole.
- La empresa por ser una empresa contratista de Surtigas debe cumplir con lo establecido en el estándar del RUC® que es la guía del Sistema de Seguridad Social, Salud Ocupacional, y Ambientes para contratistas, dentro de la cual además de suministrar una guía para la adecuada gestión de los riesgos tendientes a proteger a los empleados en el lugar de trabajo y un cuidado por el medio ambiente también hace una exigencia en cuanto a las prácticas de la empresa encaminadas a la Responsabilidad Social empresarial, de forma muy explícita en varios numerales de la guía (ver numerales de la guía RUC – 2.7, 3.2.2.1 y anexo 3).



LOGROS ESPERADOS

- Definir el programa de RSE como el medio más apropiado que contribuiría al fortalecimiento y crecimiento de la organización para ponerlo en práctica en Osvlado Martinez & CIA Ltda.
- Generar un impacto positivo en las partes interesadas (Stakeholders).
- Mejorar la atracción, retención y productividad de los recursos humanos.
- Generar Mayor y Mejor formación para los empleados.
- Mejorar la calidad y el estado de ánimo de los trabajadores.
- Aumentar la productividad.
- Contribuir al desarrollo sostenible incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad.

CONCLUSIONES

Como resultado del análisis realizado en los diferentes entornos que interactúan con OM, se pudo concluir que el programa de RSE es un medio fundamental dentro de las organizaciones, es por ello que OM busca implementar y cumplir a cabalidad este programa, por lo tanto necesitaría un personal capacitado y calificado para dictar los diferentes talleres, cursos y seminarios, además de contar con instituciones de apoyo entre las que cabe resaltar SURTIGAS S.A E.S.P y SENA y materiales tecnológicos.

RECOMENDACIONES

- Que al programa de RSE, se de la importancia y los recursos necesarios para su ejecución y cuente con todos los formatos físicos y evidencias del cumplimiento de las diferentes actividades que se lleven a cabo.
- Ampliar la cobertura del programa de RSE, y realizar estudios que le permitan conocer las necesidades reales y fundamentales de las diferentes partes interesadas e incluirlas.
- Unirse a su Cliente Surtigas S.A., en la ejecución de actividades que este realice en cuanto RSE, lo que le permitirá tener un mayor reconocimiento, confianza, credibilidad, e imagen por las partes interesadas.

OSVALDO MARTINEZ Y COMPAÑIA
LTDA.



Gracias!