

Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial: Estudio de Caso Colanta Ltda.

Laura Carolina Nossa González y José Ignacio Ramírez Ortiz

Universidad la Gran Colombia

Especialización en gerencia de proyectos

Bogotá

28 de abril de 2018

Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial: Estudio de Caso Colanta Ltda.

Laura Carolina Nossa González y José Ignacio Ramírez Ortiz

Ingenieros Civiles

Universidad la Gran Colombia

Especialización en gerencia de proyectos

Bogotá

28 de abril de 2018

Resumen

En esta investigación se realizará la Identificación de los elementos que inciden en la gestión de la responsabilidad social empresarial dentro de la Cooperativa Colanta Ltda. De la planta ubicada en Funza para mejorar la productividad laboral del cliente interno. Enfocándonos en Realizar un diagnóstico de las necesidades que requieren los empleados para mejorar la productividad laboral, Caracterizar las dimensiones que influyen en la responsabilidad social interna de la cooperativa y Elaborar una estrategia para mejorar la productividad laboral de los empleados y a su vez generar un ambiente de trabajo agradable. La herramienta de investigación utilizada fue una metodología cuantitativa la cual se enfoca en la obtención de datos mediante entrevistas realizadas al personal del área mantenimiento. Estos datos fueron obtenidos en diciembre de 2017.

Abstract

In this investigation, the identification of the elements that affect the management of corporate social responsibility within Cooperativa Colanta Ltda. Will be carried out. The plant located in Funza will improve the productivity of the internal client. Focusing on Making a diagnosis of the needs that employees require to improve labor productivity, Characterize the dimensions that influence the internal social responsibility of the cooperative and Develop a strategy to improve employee labor productivity and in turn generate an environment of It works nice. The research tool used was a quantitative methodology which focuses on obtaining data through interviews with personnel in the operational area. These data were obtained in December 2017.

Palabras claves:

Responsabilidad social empresarial, productividad, cliente interno, empleados, corporación, ambiente laboral, dimensiones, calidad de vida, capital humano, área operativa.

Keywords:

Corporate social responsibility, productivity, internal client, employees, corporation, work environment, dimensions, quality of life, human capital, operational área.

Tabla de contenido

Resumen.....	2
Abstract	2
Palabras claves:	3
Keywords:	3
Introducción	7
1. Planteamiento del Problema	9
1.1. Antecedentes	11
1.2. Justificación	20
1.3. Formulación de los Objetivos	21
1.3.1. Objetivo General.	21
1.3.2. Objetivos Específicos.....	21
1.4. Alcance e Impacto.....	22
2.Marcos de Referencia	23
2.1. Marco Teórico	23
2.1.1. La responsabilidad social empresarial en el ámbito mundial.....	23
2.1.2. Responsabilidad social.	30
2.1.3. Comportamiento Organizacional y Responsabilidad Social Interna.	37

2.1.3. Dimensiones de la responsabilidad social empresarial.	39
2.1.4. Productividad laboral.	41
2.2. Marco Contextual.....	43
2.2.1. Colanta.	43
2.3. Marco Legal	47
2.3.1. Constitución Nacional de Colombia.	47
2.3.2. Norma SA 8000.....	48
2.3.3. ISO 26000.	48
2.3.4. Guía técnica colombiana GTC 180.	48
3.Diseño Metodológico.....	49
3.1. Fases de Investigación.....	50
3.2. Población y Muestra.....	51
4.Análisis y Discusión de Resultados	52
5.Estrategia.....	55
6.Conclusiones.....	54
7.Recomendaciones	56
8.Referencias.....	58
9.Anexos.....	62
9.1. Tablas e ilustraciones.	62

9.2. Encuestas Realizadas	67
9.3. Entrevista.....	82

Índice de tablas

Tabla 1.....	62
--------------	----

Tabla 2.....	63
--------------	----

Índice de ilustraciones

Ilustración 1 Organigrama Empresarial.	46
---	----

Ilustración 2 Pirámide de RSE De Carroll	65
--	----

Ilustración 3 Medición de la productividad de Mertens.....	65
--	----

Ilustración 4 Relación entre la teoría, la investigación y la realidad en el enfoque cuantitativo	66
--	----

Introducción

La responsabilidad social son las acciones voluntarias de una empresa para mejorar de una manera transparente el impacto que genera tanto interna como externamente mediante sus procesos, la importancia de valorar a sus empleados como eje principal de la organización. Proporcionando un desarrollo personal e intelectual en su capital humano, generando un ambiente laboral óptimo y estimulante.

En la actualidad en Colombia el tema de responsabilidad social empresarial ha tomado cada vez más fuerza en las empresas, aplicando normas acerca de la responsabilidad social. Ayudando a generar una ética para el beneficio de los involucrados tanto internos como externos de las empresas.

Se identificarán cuáles son las dimensiones que influyen en la responsabilidad social empresarial y productividad laboral a nivel de capital humano y como esta lo involucrado y que cambios le han proporcionado; En la cooperativa Colanta Ltda.

Esta investigación abordara la temática de responsabilidad social empresarial a nivel interno en la planta de Colanta ubicada en Funza –Cundinamarca, la investigación se desarrollara en este documento en tres capítulos; el primer capítulo abarca el planteamiento de problema, los antecedentes, justificación y objetivos, el segundo capítulo comprende los marcos de referencia los cuales son marco teórico, marco contextual y marco legal .El tercer capítulo está enfocado en el diseño metodológico que se va llevara a cabo en la investigación ,enfoque y las fases de investigación la población y la muestra.

El capítulo cuatro nos muestra los resultados obtenidos en base al instrumento aplicado. Capitulo cinco se realizará la propuesta adecuada a los resultados encontrados en

esta investigación. Por último, se interpretarán las conclusiones, recomendaciones y anexos de esta investigación.

1. Planteamiento del Problema

La responsabilidad social empresarial (RSE) en la actualidad es una temática importante en las organizaciones ya que es una herramienta positiva hacia sus empleados, por medio de la responsabilidad social se pueden crear lazos y logros en un buen clima laboral proporcionando un ambiente productivo para los empleados, logrando alcanzar los objetivos de la empresa.

Aunque en Colombia el tema de la responsabilidad social no es regido por alguna normativa, ya que su implementación es voluntaria, si existen algunos documentos referentes para su implementación y normalización.

No obstante en algunas organizaciones la falta de implementación de la RSE a nivel interno esto conlleva a no valorar el capital humano teniendo como consecuencia un clima laboral y la productividad disfuncional y generando un bajo compromiso y lealtad de sus empleados hacia la empresa, fomentando un decrecimiento en la organización a nivel productivo, proporcionando una mala imagen hacia la sociedad.

En base a lo anterior hoy en día las organizaciones se ven en la necesidad de implementar diferentes normativas acerca de la responsabilidad social empresarial.

La propuesta de trabajo se fundamenta en verificar e identificar cuáles son los elementos de la responsabilidad social empresarial a nivel de capital humano aplicados en la cooperativa Colanta Ltda.

Preguntas Problema

- ¿Realizar un diagnóstico de las necesidades que requieren los empleados para mejorar responsabilidad social empresarial y la productividad laboral?
- ¿Caracterizar las dimensiones que influyen en la responsabilidad social interna de la cooperativa Colanta?
- ¿Elaborar las estrategias para mejorar la productividad laboral de los empleados y a su vez generar un ambiente de trabajo agradable?

1.1. Antecedentes

- En el año 2017 se realizaron un trabajo de grado las estudiantes Andrea Carolina Avalos Jaramillo y Luz Patricia Vinuesa Aguire de la facultad de ciencias administrativas de la Escuela Politécnica Nacional de Ecuador presentando como investigación de grado el estudio *comparativo del comportamiento socialmente responsable en empresas que aplican la responsabilidad social empresarial (RSE) y empresas que no la aplican*. Basándose en Identificar las diferentes asaciones al comportamiento socialmente responsable entre empresas que aplican y no aplican la responsabilidad social empresarial. Es un estudio comparado que sigue una replicación teórica, por lo que se aplicó una encuesta para medir el comportamiento socialmente responsable en sus cinco factores; Ética, Competencia, Autonomía y Justicia, a dos empresas con un distintivo; la una aplica responsabilidad social y la otro que no aplica responsabilidad social. Los resultados obtenidos del estudio comparativo del Comportamiento Socialmente Responsable de la empresa que aplica Responsabilidad Social Empresarial y de la que no aplica Responsabilidad Social Empresarial, se determinó que la empresa que realiza más acciones relacionadas con el Comportamiento Socialmente Responsable es la que aplica RSE. Los factores que menos aportan en el CSR de ambas empresas, son datos en los cuales las empresas pueden realizar acciones de mejora por las características que esto involucra; en la empresa que aplica RSE mejorará el proceso de implementación de RSE y la que no aplica RSE contará con elementos para el proceso de implementación de RSE. (Avalos Jaramillo & Vinueza Aguire, 2017)

- En la universidad de Fermín Toro de Venezuela en la facultad de investigación y postgrados, los estudiantes Aredith Alemán, Julio Piña, Marian Rey y Robes Rojas presentaron su trabajo de investigación titulado *Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial*; se trata sobre la RSE puede ser vista desde dos dimensiones, una interna relacionada con los trabajadores y otra externa relacionada con el entorno. Se Definió La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como el fenómeno de carácter voluntario que busca conciliar el crecimiento y la competitividad, integrando al mismo tiempo el compromiso con el desarrollo social y la mejora del medio ambiente. (Aleman , Piña, Rey, & Rojas, 2015).
- En la universidad de Manizales de Colombia facultad de psicología la estudiante Lida Marcela Buriticá Castro presento su trabajo de investigación *la responsabilidad social empresarial y su relación teórica con la gestión del talento humano*; se trata sobre Identificar, comprender e interpretar los elementos teóricos que relacionan la Responsabilidad Social Empresarial y la Gestión del Talento Humano. Como herramienta para el abordaje del objeto de estudio, se hace indispensable implementar una estrategia que permita una acertada apropiación conceptual al respecto. Por ello se acude a un modelo metodológico utilizado ampliamente en estudios de tipo exploratorio como el presente y que según Cuestas (1991) consta de una primera fase denominada centrípeta que permite contextualizar la documentación relacionada con el tema; posteriormente en un segundo momento denominado por el mismo autor fase centrífuga, se plantearán teorías propias del análisis de la información y criterio del investigador que le permitirán llevar los resultados a otras instancias. En este caso surgen elementos que relacionan la Responsabilidad Social Empresarial y la Gestión del Talento

Humano a nivel teórico y práctico y los autores e investigadores están interesados en fundamentar dichas relaciones. Existe un vacío teórico importante en lo que respecta a la manera de ejecutar prácticas de Gestión del Talento Humano con especial atención a la noción de Responsabilidad Social Empresarial, apenas se evidencia algún avance en la práctica de formación en la que se reconoce gran potencial y aunque se mencionan algunas otras no existe profundidad al respecto, pues no se analiza su impacto. (Buritca Castro, 2011)

- En el año 2014 se realizó el trabajo de grado titulado *motivación y productividad laboral* presentada por katleen Ana Caren Ochoa Calderón para la universidad Rafael Landívar. Esta investigación tiene como objetivo determinar la influencia de la motivación en la productividad laboral. La cual tuvo como conclusión La motivación influye de manera absoluta en la productividad laboral de cada empleado, como lo confirma en la investigación que se realizó, en donde se demuestra que desde las motivaciones que se viven en el ambiente familiar hasta en la relación con los compañeros de trabajo tiene que ver en el desarrollo integral de los colaboradores. (Ochoa Calderon, 2014)

- En la ciudad de México el estudiante Leonard Mertens presento una propuesta metodológica denominada LA MEDICION DE LA PRODUCTIVIDAD COMO REFERENTE DE LA FORMACION-CAPACITACION ARTICULADA CON EL APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL en el año de 1999; el cual se trata de La medición de la productividad puede realizarse a diferentes niveles en la economía: a nivel macro de la nación; a nivel de la rama de actividad económica y, a nivel de la empresa. A su vez, a nivel de la empresa y de acuerdo a los objetivos perseguidos, se puede generar

sistemas de medición que comprende a toda la organización, o bien, sistemas que se circunscriben a determinados procesos productivos. Siendo la productividad en su definición básica una relación entre insumo y producto, se tiene que guardar particular cuidado que los universos a que se refieren el nominador y el denominador sean los mismos para no perder la congruencia y la pertenencia en el análisis, evitando así que se tomen decisiones equívocas. (Mertens, 1999)

- En la de Bogotá- Colombia los estudiantes Luis Felipe Correcha Saavedra y Manolo Andrés Gutiérrez Forero presentaron el trabajo de grado denominada **PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL MODELO DE PRODUCTIVIDAD LABORAL Y SU APLICACIÓN EN LA EMPRESA TUBOMETALES CUERNU LTDA** en el año 2013 la cual se trata sobre Diseñar una herramienta de medición de productividad laboral con base al Modelo de Productividad expuesto por el Ingeniero Gerardo Duque en el Cuaderno de Casos de Ingeniería 3, Caso 9, p.91 y realizar su implementación dentro de la empresa TUBOMETALES CUERNU LTDA, con el fin de generar un plan de mejoramiento teniendo como objetivo Elaborar una propuesta de mejoramiento del modelo de productividad laboral y su aplicación en la empresa TUBOMETALES CUERNU LTDA, la cual tuvo como resultados Este Modelo de Productividad Laboral puede ser aplicado en cualquier empresa independientemente del sector económico al que pertenezca, debido a que los porcentajes asignados a cada uno de los componentes, variables y subvariables pueden ser ajustados por la misma organización, de acuerdo a la situación actual o grado de importancia tengan los procesos que se lleven a cabo. Esto permite facilitar el uso de la herramienta y a continuar transformando los procesos constantemente de cualquier organización.

- El Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al título de: Magíster en Administración, presentado a la universidad nacional de Colombia en el año 2013 por José Fernando Henao Ramírez con el título *La Responsabilidad Social Empresarial Como Estrategia De Gestión En La Organización Pranha S.A.* esta investigación se constituye en una propuesta innovadora en un sector que como el de la construcción, tiene características propias que lo hacen diferente a los demás sectores de la economía. De acuerdo con Botero (2009) El sector de la construcción es dinámico e influye en el crecimiento económico de cada país por tres razones fundamentales: primero porque contribuye significativamente en el Producto Interno Bruto; segundo, porque interactúa con otras industrias impulsando, como consecuencia la actividad económica y tercero, utiliza de manera intensiva mano de obra no calificada, lo que permite impactar positivamente en las tasas de empleo. Pranha S.A. es una empresa que desarrolla proyectos de vivienda en diferentes ciudades del país y acoge la Responsabilidad Social Empresarial no como una moda o una imposición social, sino más bien como un compromiso en la construcción de una mejor sociedad, a través de actividades y acciones que afecten de manera positiva a sus grupos de interés. El presente trabajo responde a este compromiso, proponiendo la Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia de gestión que contribuya a que la organización cumpla con su cometido. Obteniendo como conclusión La integración de los elementos conceptuales de la RSE en una estrategia de gestión, le permite a Pranha una nueva manera de aproximarse al mercado y a la sociedad; no como una táctica de imagen o filantropía, sino como un instrumento de generación de valor y herramienta de diferenciación y competitividad, sustentada en el mediano y largo plazo. Adoptar la RSE como estrategia de gestión le permite a la organización: generar

más sentido de pertenencia, compromiso, lealtad y gratitud de los colaboradores con la empresa y los proyectos; que los colaboradores se identifiquen con la visión, misión y acciones y/o programas que se emprendan; mejorar la imagen y la reputación de la empresa; que se tenga por parte de las personas un cuidado del entorno de trabajo y la seguridad tanto individual como colectiva; mejorar la calidad en los inmuebles que se entregan; aumentar la satisfacción de los clientes; aumento de la productividad laboral; mejores relaciones con proveedores y contratistas; generar impactos positivos en las comunidades donde se desarrollan los proyectos. Dentro de la estrategia de gestión, se propone que muchas de las actividades que se vienen desarrollando de manera esporádica y otras que se deben realizar, se materializasen a través de la Fundación que la presidencia pretende crear. Este sería un mecanismo idóneo para llevar a cabo gran parte de la estrategia y que puede perdurar en el tiempo y que puede llegar a ser auto sostenible. La fundación se constituye en una ventaja organizacional por cuanto puede incorporar en sus proyectos a los colaboradores de la organización como voluntarios y generar un acercamiento más real de la organización con los problemas sociales. Además, el impacto de la fundación en la solución de problemas sociales permite un reconocimiento de la comunidad y sociedad en general, que puede ser capitalizado por la organización en el desarrollo de nuevos proyectos. (Hena Ramirez, 2013)

- En el 2011 se presentó el trabajo de grado RETENCION DE CLIENTES-CLIENTE INTERNO por la estudiante Catalina Melo Chaves, presentado para el Colegio de Estudios Superiores de Administración la cual se enfoca que Las empresas tienen cada día más desafíos que enfrentar para atraer y retener excelente talento humano. Por esto es de vital importancia que en el área de Recursos Humanos se trabaje en constantes y

novedosas herramientas, en este caso Employer Branding, la cual permitirá el posicionamiento deseado por la organización. Conseguir una identidad atractiva y diferencial es uno de los éxitos de estrategia en la gestión de Recursos Humanos, ese es el gran reto hoy en día. El Employer Branding es una estrategia que surge de la incorporación del Marketing a los Recursos Humanos, con el objetivo de generar una imagen de organización exitosa, para atraer nuevos talentos. (Melo Chaves, 2011)

- En el año 2014 se realizó el trabajo de grado titulado *Responsabilidad social Empresarial y Políticas de Gestión Humana. estudio de caso: Clientes Internos de la Vicepresidencia de Recursos humanos Banco de Occidente* por Natalia Cutiva Torres para la universidad ICESI. Este trabajo tiene como objetivo Proponer estrategias que permitan mejorar el impacto de los Programas de Responsabilidad Social Empresarial y la Política de Gestión del Talento Humano de la compañía. Obteniendo como conclusiones. El desconocimiento de la RSE es uno de los puntos más importantes que muestra la investigación, no está claro para los funcionarios del Banco este término, y la poca información que manejan de este, lo asocian netamente con la parte externa de la organización. Se puede evidenciar, aclarando el término de RSE interna, que los colaboradores del Banco encuentran una relación entre este término y las políticas de gestión humana. Reconocen la importancia de implantarlo como RSE dado que el Banco se centra en el bienestar de ellos. Se reconocen por parte de los colaboradores políticas de gestión humana asociadas con la RSE dado que diferentes actividades y políticas están encaminadas a mantener un equilibrio entre el empleado, familia y ocio, ofrecer salud para los empleados, comunicación fluida, formación y capacitación permanente, oportunidades de ascenso y promoción e incentivos de diferente índole.

Los valores son parte clave para comenzar a reconocer términos de RSE interna, pues estos crean un mayor sentido de pertenencia e identificación con la organización.

Según la percepción del cliente interno existen diferentes políticas categorizadas desde pequeñas hasta grandes que le apuntan a la RSE, algunas políticas pequeñas son viernes casual, tarde libre de cumpleaños, horario flexible, ofreciendo al empleado un equilibrio en su vida y la capacidad de compartir con familiares y espacio para el ocio. (Cutiva Torres, 2014)

- En el año 2010 se realizó la monografía titulada *Estudio de caso del Programa de Responsabilidad Social Empresarial del Diario el Tiempo, principal medio de la casa editorial el tiempo (ceet)* presentada por Alicia Lucia Barrero Vicuña para la pontificia Universidad Javeriana. Esta investigación tuvo como objetivo inicial analizar cómo es entendida la RSE en la organización, cómo ha sido implementada y cuáles son los proyectos que se desprenden de la política de Responsabilidad Social y a quiénes están dirigidos. Donde obtuvo como conclusiones El Tiempo no parece haberse involucrado del todo con los temas ambientales que es otro foco importante de los temas de RSE y de las Empresas Socialmente Responsables. El conglomerado de medios ni El Tiempo logra hacer propios los retos ambientales, porque se dan prioridad a los socioeconómicos. Que el diario se haga cargo de temáticas y cubrimientos que no le corresponden necesariamente al no ser parte directa de su actividad económica, desde ya puede concebirse como un logro. Sin embargo, el hecho de no tener un espacio dedicado exclusivamente al tema ambiental y ecológico preocupa y más en el caso de una gerencia con 13 años de funcionamiento. La organización requiere como insumo básico la madera de un ecosistema para conseguir el papel en el que se imprimen los contenidos y por eso el

tema ambiental no debería ser tan ajeno. El periódico El Tiempo incluye dentro de sus secciones temas relacionados con el medio ambiente, pero no existe un espacio particular para un proyecto de RSE que le concierna. El Tiempo Verde, una iniciativa asociada al tema que se incluía en el portal de El Tiempo en internet y que cubría acontecimientos ambientalistas o programas en Colombia y el mundo en pro del medio ambiente, dejó de funcionar hace dos meses con el rediseño del portal informativo. (Barrero Vicuña, 2010)

1.2. Justificación

Hoy en día en las organizaciones es de gran importancia que en las empresas se realice estrategias de responsabilidad social debido a que es importante mejorar la calidad de vida y velar por la estabilidad de los empleados.

“la responsabilidad social empresarial (RSE) se puede definir como el compromiso que tiene la empresa de contribuir con el desarrollo, el bienestar, y el mejoramiento de la calidad de vida.

Es un asunto en donde la empresa no solo ha de tener una visión empresarial, sino también una visión social para optimizar sus resultados en el contexto dado” (Henao Ramirez, 2013)

Las organizaciones de hoy en día ven su capital humano como uno de los recursos más importantes de la empresa, teniendo en cuenta su ambiente laboral y personal de cada individuo.

Mediante esta investigación se pretende verificar que tan funcional han sido las estrategias aplicadas, las cuales contribuyan a mejorar la calidad de vida y productividad de los empleados internos.

Este trabajo nos aporta una visión acerca de cuáles son las estrategias que se pueden utilizar o mejorar para mantener una responsabilidad social hacia los empleados de las empresas, determinando en qué se puede mejorar su condición y ambiente laboral.

1.3. Formulación de los Objetivos

1.3.1. Objetivo General.

Identificar los elementos que inciden en la gestión de la responsabilidad social empresarial dentro de la Cooperativa Colanta Ltda. De la planta ubicada en Funza para mejorar la productividad laboral del cliente interno.

1.3.2. Objetivos Específicos.

- Realizar un diagnóstico de las necesidades que requieren los empleados para mejorar responsabilidad social empresarial y la productividad laboral.
- Caracterizar las dimensiones que influyen en la responsabilidad social interna de la cooperativa Colanta.
- Elaborar las estrategias para mejorar la productividad laboral de los empleados y a su vez generar un ambiente de trabajo agradable.

1.4. Alcance e Impacto

Este estudio de caso el cual nace dentro de la línea de investigación desarrollo económico y calidad de vida enfocado en la responsabilidad social de la cooperativa Colanta Ltda. Se espera que los resultados obtenidos en la compañía sean favorables y se estén cumpliendo adecuadamente según la normatividad de la responsabilidad social con los empleados internos. Generando nuevos diseños y desarrollos de proyectos que coordinen los objetivos organizacionales y sociales en pro del mejoramiento de las condiciones laborales y sociales.

El buen manejo de las políticas de responsabilidad social empresarial genera un impacto positivo al tener un equipo de trabajo motivado y satisfecho, generando una reacción positiva en su compromiso con el trabajo y la empresa, lo que influye a un aumento de la productividad y del trabajo.

Por otra parte, si los Resultados de la investigación conlleven a impactos negativos se debe verificar en que la empresa está fallando y como mejorar en pro de la responsabilidad social empresarial interna.

2. Marcos de Referencia

2.1. Marco Teórico

2.1.1. La responsabilidad social empresarial en el ámbito mundial.

Hoy en día en el mundo el tema de responsabilidad social ha sido acogido por varias instituciones las cuales han expresado sus opiniones sobre los temas que en la actualidad los tienen alarmados, como es el respeto por los derechos humanos, conservación del medio ambiente y sostenibilidad económica.

En 1999 kofi Ann, Secretario General de Naciones Unidas, expuso el tema de Global Compact (GC) o pacto mundial ante el foro mundial de Davos cuyo propósito es dar a conocer “La adopción de principios y valores compartidos que den un rostro humano al mercado mundial”, cuyo incentivo es la construcción de los pilares social y ambiental necesarios para alcanzar una economía global, integral y sostenible; se infiere que esos principios incluyen la responsabilidad de la empresa o ciudadanía corporativa responsable. En este ámbito el “Global Compact es un instrumento posicionado de forma única para promover los objetivos de la ciudadanía corporativa global y la responsabilidad social” (Balaguer Franch, Fernandez Izquierdo, & Muñoz Torres, 2007, pág. 39)

El Consejo Europeo de Feira de junio de 2000 Definieron iniciar un proceso de diálogo europeo para la promover de la RSE. Se quería que con la publicación del *Libro Verde: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. En julio de 2001, la unión Europea abrió el debate a escala comunitaria. Dispuesto de dar lugar a una decisión legislativa sobre el tema. Este libro define la RSE como la “integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales

en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores” (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001)

(Comisión de las Comunidades Europeas, 2001). Al mismo tiempo tiene un concepto más amplio, como “un concepto con arreglo al cual las empresas deciden voluntariamente contribuir al logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio” (Balaguer, et al, 2007, p. 38).

El World Business Council on Sustainable Development (WBCSD) o Consejo Mundial para el Desarrollo Sostenible es una red de 160 empresas internacionales de más de 30 países. Con un objetivo de promover el sostenimiento a través de sus pilares de crecimiento económico, Equilibrio ecológico y progreso social. Teniendo en cuenta que la RSE es un elemento clave para un futuro sostenible y desde 1997 ha querido contribuir en torno al debate de la RSE, ofreciendo una perspectiva empresarial sobre el tema. Para ello ha impulsado una serie de diálogos de Stakeholders o partes interesadas en todos los continentes. (Balaguer, et al., 2007).

Es decir que la WBCSD, define la RSE como “el operar una empresa de una forma que excede las expectativas generales que la sociedad tiene con relación a las empresas” (Balaguer, et al, 2007, p. 41).

La Corporate Social Responsibility Europe (CSR Europe) es una red de ámbito europeo creada en 1995 por 48 empresas europeas con el nombre de European Business Network for Social Cohesión. La Fundación Empresa y Sociedad, el socio español de CSR Europe, define la RSE como “el operar una empresa de una forma que excede las expectativas generales que la sociedad tiene con relación a las empresas” (Balaguer, et al, 2007, p. 41). “La RSE son iniciativas ocasionales motivadas por razones de marketing,

relaciones públicas u otros beneficios para la empresa. Es vista como una serie completa de políticas, prácticas y programas que están integrados en todas las operaciones y políticas de las empresas” (Balaguer et al, 2007, p. 42).

El Global Reporting Initiative (GRI). Es un estándar abierto, su elaboración la realizaron instituciones académicas internacionales, que desde el 4 de abril del 2002 es una institución internacional independiente, la GRI adopta un planteamiento operativo y pragmático, y aunque no define expresamente los conceptos de RSE. Balaguer et al, (2007) en su estudio relacionan lo siguiente:

En las directrices se menciona que se utilizan los términos “elaboración de memorias de sostenibilidad” como sinónimos de “elaboración de memorias de ciudadanía”, “elaboración de memorias sociales”, “elaboración de memorias de triple cuenta de resultados” y otros términos que abarcan las dimensiones económica, ambiental y social de la actuación de una empresa (Balaguer et al, 2007, p. 40).

El OECD (Organización for Economic Cooperation and Development). Define las directrices para empresas multinacionales, elaboradas en 1976; Estas directrices hacen sugerencias sobre temas sociales y ambientales realizadas por 33 gobiernos (los miembros de la OCDE más Argentina, Chile y Brasil) a las empresas multinacionales procedentes de estos países, son en la actualidad el único código de conducta multilateralmente aceptado (Balaguer, et al, 2007).

Se da conocer una comparación de algunas contribuciones de la RSE de los diferentes organismos internacionales ver tabla 1.

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, en el mundo existen distintas entidades las cuales acogido el termino de Responsabilidad Social Empresarial y han adoptado sus políticas y prácticas; con el objeto de darle mayor importancia al desarrollo sostenible y el cuidado del planeta es una invitación constante para que las distintas organizaciones acojan e implemente este tema.

La tabla 1 recolecta algunos elementos conceptuales extraídos de las definiciones que sobre RSE han dado algunas entidades internacionales. Los elementos de mayor reiteración son, Sostenibilidad y las dimensiones económica, social y ambiental.

2.1.1.1 La Responsabilidad social empresarial en América Latina.

En Latinoamérica en los años 80 se empezó a incluir el concepto de Responsabilidad Social; en Chile se inició a promover los términos de sostenibilidad, valor económico, medioambiental y social para que los incorporen en las diferentes organizaciones, con un modelo de gestión de responsabilidad social empresarial, implementando un proyecto denominado FONFEF.

Las instituciones que lo conforman se encuentra el Centro Vincular de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso junto a la Asociación Chilena de Seguridad, la Unión Social de Empresarios, Ejecutivos Cristianos y el Centro para el Ciudadano Corporativo del Boston College. Este proyecto se realizó con el fin de dar conocer el concepto de las principales tendencias y herramientas que permiten su adopción en la cultura empresarial (Henao Ramirez, 2013)

En Brasil el Instituto Ethos. Es una organización no gubernamental creada en 1998, con la misión de movilizar, sensibilizar y ayudar a las empresas a administrar sus negocios en forma socialmente responsable. El instituto Ethos se basó en concientizar y dar

seguimiento a la RSE,”que permite estimular y desarrollar en las organizaciones una gestión socialmente responsable” (Henao Ramirez, 2013, pág. 15)

El instituto de Ethos se centra en cuatro principales fuentes “ 1) en una movilización de los medios para implicar a la sociedad civil, 2) implicación del sector académico, 3) difusión y creación de herramientas de autoevaluación, y 4) reconocimiento público en materia de RSE “ (Agilar Platas & Rauffet, 2010, pág. 7)

En Costa Rica se desarrolló la RSE con:

La Asociación de Empresarios para el Desarrollo (AED), organización sin ánimo de lucro que en diciembre de 2004 contaba con más de sesenta empresas afiliadas. Con la ayuda del Centro Latinoamericano para la Competitividad y el Desarrollo Sostenible CLACDS, se propuso el diseño de un modelo de RSE para empresas costarricenses. La intención de AED fue definir un concepto de RSE que pudiera ser utilizado por sus empresas miembros. Definir una guía para que el sector privado nacional hablara un mismo idioma, definiendo un concepto de RSE para las empresas costarricenses y un mecanismo para evaluar su gestión en este campo. (Prado, Ogliastri, Flores, & Pratt, 2005)

El modelo costarricense fue llamado el Octágono de la RSE, “debido a que está conformado por ocho categorías, cada una se definieron indicadores dirigidos a medir el desempeño de las empresas. Estas categorías son transparencia, valores y prácticas anticorrupción; colaboradores; consumidores; proveedores; comunidad; medio ambiente; fortalecimiento institucional y sostenibilidad económica” (Prado, et al ,2005).

2.1.1.2. La RSE en Colombia.

En los años 80 e inicios de los 90 “surgieron múltiples Iniciativas académicas y sociales sobre la RSE , que llevaron a la creación de la Red Iberoamericana de Ética de las Empresas y las organizaciones y, más recientemente, a la participación activa en la Iniciativa de la Red Interamericana de Responsabilidad Social Empresarial” (Ramirez Delgado & Franco Salcedo, 2011, pág. 27)

La responsabilidad social de la empresa (RSE) en Colombia ha tenido un desarrollo ascendente desde los primeros años del siglo XX hasta hoy, identificando cuatro etapas en su evolución:

- **Primera mitad del siglo XX:** El empresariado aporta en la solución de los problemas sociales a través de la iglesia católica. Los sindicatos y gremios son también actores destacados. La fundación social se destaca en esta época con iniciativas innovadoras y que hoy en día siguen operando. Hacia mitad del siglo XX surgen los principales gremios de país como la Asociación Nacional de Industriales ANDI en 1944, la Federación Nacional de Comerciantes Fenalco en 1945, y la Asociación Colombiana de Pequeñas y Medianas Industrias ACOPI en 1951.
- **Década de 1960:** Con la legislación tributaria en Colombia se estimuló la creación de fundaciones, con lo cual se permitieron las donaciones que eran objeto de deducción de impuestos. Igualmente, la legislación laboral colombiana contribuyó a la protección de los empleados. Entre 1960 y 1970 surgieron muchas fundaciones de tipo empresarial que hoy en día siguen adelante con programas de calidad. A finales de dicha década la responsabilidad social empezó a ser estudiada académicamente.

- **Década de 1990:** En 1991 se crea el consejo Gremial Nacional. Con su impulso se reorganizó y fortaleció la función social en el sector privado. Se impulsó la creación de ocho corporaciones en temas estratégicos para el desarrollo como la educación, la salud, la innovación y el desarrollo productivo, la paz, el desarrollo comunitario, la justicia y la transparencia.
- **Inicios del siglo XXI:** el esfuerzo por aumentar el impacto de la filantropía privada en distintos sectores ha generado diversas iniciativas de trabajo con el sector público y con organizaciones de la sociedad civil. En recientes investigaciones comparativas realizadas por la Social Enterprise Knowledge Network²², una red de 11 universidades iberoamericanas coordinadas por la Escuela de Negocios de la Universidad de Harvard, se destacaron las características singulares y el impacto social de algunas alianzas entre empresas y organizaciones sin fines de lucro colombianas y de las iniciativas sociales de ambos tipos de organizaciones. Por otro lado, la experiencia de las corporaciones mixtas ha servido para la creación de otro tipo de organizaciones, algunas de ellas con mayor participación del empresariado. Finalmente, hasta el año de 2006, el “Global Compact²³ había sido suscrito por 54 empresas en Colombia” Gutiérrez, et al. (2006), y de esta año hasta lo corrido de mediados del año 2013, se encontraban vinculadas más de 300 empresas, según el reporte de la Corporación Red Local del Pacto Global en Colombia²⁴. (Gutierrez, Avella, & Villar, 2006, págs. 20,21)

En síntesis, se puede decir que

Colombia desde inicios del siglo XX ha venido desarrollado acciones tendientes a satisfacer necesidades que el estado no ha atendido y esto ha

permitido la aparición de entidades sin ánimo de lucro, apoyadas por el sector privado que direccionan sus esfuerzos hacia aspectos tales como la educación, salud, nutrición y asistencia a comunidades menos favorecidas. Gracias a esto la RSE en Colombia se ha venido posicionando poco a poco en la estructura de negocios de las grandes empresas colombianas, integrando lo social con lo económico y ambiental, en un esfuerzo por mejorar la sociedad en la cual tienen su accionar. (Henaó Ramirez, 2013, pág. 24)

2.1.2. Responsabilidad social.

2.1.2.1. Origen de RSE.

En los últimos años ha cogido gran relevancia el tema de la responsabilidad social y se optado como en nuevo modelo de las empresas sociales; Mientras que, desde una perspectiva histórica su origen inicia en

“El capitalismo norteamericano de finales del XIX y principios del XX. Aunque, si nos remitimos a la aparición explícita del concepto de RSE y a su desarrollo, la historia de ésta queda reducida a los últimos cincuenta años. Los primeros indicios de la preocupación social de la empresa hay que situarlos en los tiempos de la primera industrialización, cuando un grupo de empresas pioneras de la Inglaterra victoriana empezaron a imponer un concepto paternal de responsabilidad (basado en el “principio de caridad”) en la gestión de sus empresas. El caso más conocido es el del industrial cuáquero George Cadbury (1839-1922), empresario del cacao que construyó para sus empleados casas con jardines junto a su fábrica, un hospital, centros recreativos, salas de lectura, un centro para lavar la ropa, redujo la jornada laboral de los sábados, aumentó el

periodo de vacaciones por encima de lo legalmente establecido, y previó la asistencia médica y un seguro dental para todos sus empleados. Su idea era que si el empresario protegía la salud y el bienestar de sus empleados, éstos protegerían mucho mejor su empresa. “ (Gómez Diez, 2014, pág. 28)

2.1.2.2. Definición de RSE.

En la actualidad hay diversas definiciones sobre responsabilidad social empresarial las cuales tiene en común dos temas principales responsabilidad y empresa, El Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial la define de la siguiente manera:

La Responsabilidad Social Empresarial es la capacidad de respuesta que tiene una Empresa o una entidad, frente a los efectos o implicaciones de sus acciones sobre Los diferentes grupos de interés (stakeholders). 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.

Para organismos multilaterales como la ONU, “de acuerdo a su programa Denominado: Objetivos y Metas del Tercer Milenio”, la RSE es una obligación de Cualquier empresa, independiente de su tamaño y sector de responder a sus Realidades locales, regionales y nacionales” (Gutierrez, Avella, & Villar, 2006, pág. 2)

En la actualidad, el alcance de la RSE tiene pocas limitaciones. El debate entre el sector privado, la sociedad civil y los gobiernos se centra en unos pocos temas Clave.

Constantemente la responsabilidad social se relaciona con Protección ambiental, Seguridad laboral, Derechos humanos, Participación comunitaria, Estándares de negocio, Mercado, Desarrollo empresarial y económico, Protección de la salud, Educación y desarrollo del liderazgo, Ayuda en casos de desastres humanos; al saber sus componentes da una mayor oportunidad a las organizaciones de mejorar desde los aspectos internos como externos para poder crecer como una organización social.

La idea principal de la responsabilidad social empresarial se basa en que “las empresas tienen obligación de trabajar para conseguir una mejora del bienestar social. Esta obligación puede ser reconocida y asumida voluntariamente por la empresa o puede ser impuesta coercitivamente por parte de las autoridades públicas fundamentalmente a través de su capacidad de autoridad legislativas” (Fernández Fernández , 2000, pág. 3)

Se puede entonces definir la RSE, “como las actividades que la empresa desarrolla de manera voluntaria, que procuran elevar el nivel y calidad de vida de sus colaboradores y clientes, generando un impacto positivo en la comunidad donde opera y enmarcadas dentro de una estrategia corporativa. “ (Henao Ramirez, 2013)

2.1.2.3. Principios de Responsabilidad Social.

Una gestión socialmente responsable de las organizaciones debería estar enmarcada dentro de los siguientes principios éticos:

- 1) **El respeto a la dignidad de la persona:** que es inherente a la naturaleza y al destino trascendente del ser humano y que le otorga derechos fundamentales irrenunciables e inalienables, de carácter personal, familiar, sociocultural y ambiental, que las organizaciones deben reconocer y promover.

2) **La responsabilidad legal:** las actuaciones de las organizaciones no sólo deberían estar enmarcadas dentro de la Constitución y las leyes, sino que se deberían guiar por la búsqueda sistemática y proactiva de las normas aplicables y su traducción en prácticas organizacionales, en forma acorde con el espíritu de las mismas.

3) **La autorregulación ética:** la gestión socialmente responsable implica una integración coherente de la misión y la visión, con el marco ético (valores y principios) que ha construido la organización.

4) **La participación:** los líderes han de promover que todas las partes interesadas (stakeholders) se involucren en la gestión socialmente responsable, para que cada parte interesada (stakeholder) se tenga en cuenta y sus capacidades se actúen en función de los fines comunes de la organización y de la sociedad.

5) **La solidaridad:** entendida como la determinación firme y perseverante de trabajar por el beneficio mutuo, de modo tal que las organizaciones y sus partes interesadas (stakeholder) puedan alcanzar unidas aquello que aisladas se les dificulta lograr, y unidas puedan aumentar su capacidad de crear valor para beneficio compartido.

6) **El desarrollo humano integral:** como compromiso por perseverar el patrimonio ambiental, cultural y social para las futuras generaciones, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las inequidades sociales, lo que implica que la organización integre en su estrategia los impactos económicos, sociales y ambientales de su operación. (COLOMBIA INCONTEC, 2008)

2.1.2.4. Algunos Modelos de RSE.

Los modelos que tiene relación directa con esta investigación son: A. El modelo de Performance social de Carroll, B. El modelo de Stakeholders de Freeman (1984), C. El modelo bidimensional de Quazi y O'Brien y D) El modelo estratégico de Responsabilidad social empresarial.

A. Modelo de Performance social de Carroll.

“Carroll (1979) es uno de los principales exponentes de la corriente del pensamiento socioeconómico. Su modelo es una herramienta que permite integrar los elementos de la Responsabilidad Social Empresarial en la gestión de una empresa en dimensiones. Su modelo lo denomino Organizational Social Performance Model y presenta tres dimensiones: Actitud de la empresa ante la RSE, niveles de responsabilidad asumidos por la empresa y fines sociales afectados “ (Henao Ramirez, 2013) (Ilustración 1)

B. Modelo de Stakeholders de Freeman

Freeman (1984) en su libro, Strategic Management: A Stakeholder Approach, estableció el pensamiento si una empresa trabaja constantemente en un ambiente tenso, “han de cubrir objetivos que afectan a más grupos de interés o Stakeholders. Por lo tanto, las relaciones sostenibles con la sociedad suponen atender las exigencias de cualquier grupo o individuo que puede afectar o verse afectado por el logro de los objetivos empresariales” (Balaguer et al, 2007, p. 18)

Freeman, menciona que los accionistas no realizar ninguna acción sin tener la obligación de satisfacer algún interesado es decir, “aun cuando una empresa considera como único punto de referencia y como preocupación primaria las necesidades y deseos de sus accionistas, es factible que el éxito alcanzado en la labor realizada termine impactando a otras partes interesadas “ (Jamali, 2008)

Freeman desarrollo un nuevo concepto sobre la naturaleza de la organización; interesados externos hacia la organización dado lo anterior, podemos acogernos a la definición de Stakeholders

“Los Stakeholders son personas o grupos que tienen o reclaman derechos o intereses en una empresa y en sus actividades, pasadas, presentes y futuras. Tales derechos e intereses son el resultado de transacciones hechas con la empresa, o de acciones realizadas por la empresa, que pueden ser legales o morales, individuales o colectivas” (Jiménez Valencia, 2002, pág. 125)

Este modelo de Stakeholders nos aporta elementos conceptuales importantes como son: “1. Aparte de los socios hay otros grupos que necesitan ser atendidos por la organización, y Se debe identificar cuáles son los grupos de interés que interactúan con la organización y que se ven afectados por sus decisiones.” (Hena Ramirez, 2013)

c. Modelo Estratégico de la Responsabilidad Social de la Empresa

Este modelo integra la RSE en las diferentes fases del proceso estratégico. Autores como Burke y Logsdon (1996), Epstein y Roy (2001), De Colle y Gonella (2002), Smith (2003) y Dentchev (2005) desarrollan y defienden un modelo estratégico que incorpora la RSE en todas las fases de dicho modelo, tal como sigue:

Análisis del entorno: El respeto al medio ambiente por parte de las organizaciones debe reflejarse no sólo por el cumplimiento de los requisitos legales, sino también por las expectativas de los Stakeholders respecto a las contribuciones de las empresas a la sociedad y al medio ambiente. (Roy & Epstein, 2001)

Análisis Interno: La implementación estratégica de una política de RSE implica un análisis de lo que el conjunto de empleados de la entidad piensa sobre el presente y el futuro de las actividades de RSE que la entidad quiere llevar a cabo. El dialogo con los Stakeholders internos contribuye a valorar las percepciones de los empleados. Además, este compromiso con los Stakeholders mejora las políticas de RSE en lo referente a recursos y organización del proceso estratégico. (Roy & Epstein, 2001)

Misión Estratégica: Una vez analizadas las condiciones externas y la capacidad interna de la empresa, la entidad define su misión estratégica. Esta etapa implica un compromiso sostenible y por escrito, por parte de la entidad, para el cumplimiento de la política de RSE. (Smith, 2003, pág. 52)

Formulación Estratégica: Según Smith (2003), las organizaciones deben formular una estrategia de RSE personalizada que refleje “el compromiso de la entidad hacia la política de RSE”, y además, este compromiso se debe materializar en un documento oficial (De Colle & Gonella, 2002, pág. 86)

Implementación de la Estrategia: Una vez formulada la estrategia de RSE, se procede a su puesta en práctica, lo cual requiere acciones concretas que deben ser comprobadas y revisadas para su correcta ejecución, tales como programas de

salud laboral, inversiones en comunidad o flexibilidad en las políticas laborales.

(Roy & Epstein, 2001)

2.1.3. Comportamiento Organizacional y Responsabilidad Social Interna.

Los gerentes se caracterizan principalmente por tener la capacidad de planear, organizar dirigir y controlar además de estas características posee habilidades técnicas, humanas, políticas y conceptuales para así desempeñar su profesión de la mejor forma.

“la investigación en ética gerencial es importante para la comunidad empresarial, puesto que puede ofrecer elementos que permitan a las empresas incentivar el comportamiento ético de sus gerentes, con repercusiones positivas en otros grupos de interés. Uno de esos elementos tiene que ver con el entendimiento de comportamiento ético – gerencial y de las fuerzas que lo afectan, pues de esta manera con el diseño de técnicas y herramientas se podría influir en los gerentes de tal forma que se fortalezca su inclinación a comportarse de una manera buena, correcta y responsable”. (Cardona Rodríguez & Bustamante Lozano, 2009, pág. 214)

Lo que se busca con el comportamiento ético gerencial, es que los gerentes valoren más a sus empleados, que les den un mejor trato, respetando la dignidad humana y el medio ambiente. Es por esto imprescindible que los gerentes tengan habilidad para manejar y tener un buen trato con sus empleados, mirándolo desde el punto de vista del comportamiento organizacional. (Bustos Cortes, 2009, pág. 19)

2.1.3.1. El Comportamiento Organizacional.

El comportamiento organizacional, se relaciona con el estudio del comportamiento de las personas en una organización, y de cómo este comportamiento puede llegar a afectar el rendimiento de una organización. “El comportamiento organizacional es un Campo de estudio que investiga el impacto que los individuos, los grupos y la estructura ejercen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar tales conocimientos al mejoramiento de la eficacia de la organización. “ (Stephen , 2009, pág. 10)

En el comportamiento organizacional se enfoca principalmente seis temas los cuales son; la motivación, el compromiso organizacional, la estructura organizacional, la comunicación, el trabajo en equipo, la cultura organizacional.

La responsabilidad social interna en las organizaciones tiene como objetivo el bienestar de los individuos dentro de las organizaciones, si el gerente de la organización desempeña de manera correcta su labor, buscara mejorar la calidad de vida del empleado.

2.1.3.2. El Comportamiento organizacional y los elementos de la responsabilidad social interna.

Dentro de las organizaciones se presenta un activo intangible que ayuda al crecimiento de la organización alcanzando metas y cumpliendo objetos, este activo se presenta como el capital humano. La responsabilidad social genera un mejor clima laboral y genera un incentivo al capital humano.

La responsabilidad social a nivel interno en una organización ayuda a obtener características y condiciones importantes, tales como la higiene y salud en el puesto de trabajo, seguridad en el puesto de trabajo, remuneración, la discriminación, la

explotación, la motivación, la igualdad de oportunidades, entre otros. Estas características están muy relacionadas con los stakeholders internos de una organización, los stakeholders puede ser cualquier persona de la organización. La responsabilidad social interna tiene que ver con todo lo que involucra a la organización, de tal forma la responsabilidad social interna es una herramienta que permite mejorar la calidad y el clima laboral de su capital humano.

Ética Empresarial (Bustos Cortes, 2009)

La ética empresarial es definida por Adela Cortina como “el descubrimiento y la aplicación de los valores y normas compartidos por una sociedad pluralista al ámbito peculiar de la empresa, lo cual requiere entenderla según un modelo comunitario, pero siempre empapado de postconvencionalismo” (Cortina, 1996, pág. 34)

La Ética empresarial relaciona el compromiso de la organización con sus empleados con el fin de fomentar los valores de cada cual en el desarrollo de las actividades y su desempeño frente a la sociedad.

2.1.3. Dimensiones de la responsabilidad social empresarial.

Los siguientes autores plantean lo siguiente (Aleman , Piña, Rey, & Rojas, 2015, págs.

9,10,11) Las empresas con visión de futuro deben integrar la sostenibilidad en el centro de sus operaciones de negocio, para crear valor compartido para los negocios y la sociedad.

Cuando las empresas operan de una manera económica, social y ambientalmente responsable, y lo hacen de forma transparente, ayuda a tener éxito, en particular mediante el fomento de valores compartidos; presentando estas tres dimensiones sociales.

- **Dimensión organizativa:** en materia de RSE interna debe forjarse a través del diálogo de la empresa con los representantes sindicales. Al fin y al cabo, los intereses de los sindicatos, están alineados con los de la RSE interna.
- **La Dimensión De Las Personas:** Los trabajadores son el elemento clave alrededor del cual giran las políticas de RSE interna. Hay dos ámbitos en especial que toda buena política de RSE interna debería tener muy en cuenta. Las políticas de formación y aprendizaje la formación técnica y científica y el reciclaje profesional son herramientas que actúan en dos sentidos: por una parte, pueden aumentar la motivación y productividad del trabajador y, por otra, capacitan al empleado para que pueda adaptarse mejor a las cambiantes necesidades de la empresa.
- **La Dimensión De Las Relaciones:** Los riesgos laborales pueden ser tanto físicos como psicosociales. Las enfermedades físicas que aparecen con más frecuencia son las relacionadas con huesos, músculos o articulaciones. Estos riesgos físicos eran, hace unas décadas, el principal foco de atención de las políticas de prevención de riesgos laborales, pero en la actualidad estamos asistiendo a un importante crecimiento de los riesgos psicosociales. Así lo constatan varias organizaciones, como la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo. Según una encuesta elaborada por esta organización en el 2007, los principales problemas psicosociales provienen de la inestabilidad del puesto de trabajo, las nuevas formas de contratación y el aumento del volumen de trabajo.

2.1.4. Productividad laboral.

Según (Den Berghe, 2005, pág. 106) Explica que la productividad laboral es como el acto más valioso de la empresa en el capital humano, pero especialmente los colaboradores que utilizan su experiencia y conocimientos en el cambio, la innovación continua, la calidad del trabajo, mejores productos y servicios lo cual conlleva a un incremento de la productividad de la organización, pues en ellos está asegurado el futuro y el crecimiento de la empresa por lo tanto se debe considerar como un activo, no como un costo para tener en cuenta sus resultados y no un salario, pero para hacerlos más productivos, la gerencia y la organización deben cambiar de actitud. Las compañías requieren gerentes de avanzada, con sentido futurista, que las haga sobre salir dentro del contexto empresarial y suministre las bases para una permanencia en el mercado; así el gerente del futuro debe realizar los principios, siempre con su personal y analizar el entorno macroeconómico, tener como meta el 20 aumento en la productividad, y por ende una mayor competitividad y ganancia para la empresa. Los principios para una buena productividad son:

- Despertar el sentido de pertenencia hacia la empresa
- Motivar al personal
- Considerar la importancia de cada cargo
- Permitir tomar decisiones
- Compensar salarialmente acorde con los resultados
- Aplicar la mega gerencia

2.1.4.1 Dimensiones de la productividad

Según (Mertens, 1999, pág. 7) La medición de la productividad puede realizarse a diferentes niveles en la economía: a nivel macro de la nación; a nivel de la rama de actividad económica y, a nivel de la empresa.

El sistema de medición que aquí se propone parte de tres ámbitos nucleares en la gestión de la productividad en la empresa: el económico financiero; el de la gestión del proceso productivo y, el de la gestión del recurso humano. (Ilustración 2)

Económico-Financieros: cuando se tiene que tomar decisiones sobre el rumbo de la empresa y cuando se evalúan los resultados obtenidos en los diferentes niveles de productividad.

El primer núcleo de indicadores son los económicos y financieros, que son el corazón de la planeación estratégica de una organización y que deben de reflejar las múltiples razones de insumos de recursos financieros y los correspondientes resultados económicos-financieros.

Gestión de procesos: sistema de productividad y aborda la dinámica innovadora en la empresa, que la esfera real donde se genera físicamente la mejora en la productividad y donde se plasma la capacidad tecnológica y organizativa de la empresa, reflejando la estrategia que se está siguiendo para desarrollar la ventaja comparativa en el mercado.

Gestión de recursos humanos: Este subsistema se encuentra jerárquicamente en la base de la pirámide de la gestión de la productividad porque su diseño se deriva en parte de los resultados de los indicadores a nivel de proceso y de la gestión financiera, lo que limita su grado de libertad interno.

Con frecuencia se observa en las empresas que el personal del ámbito financiero no tiene noción de lo que es crítico en proceso y en gestión del recurso humano; a su vez, los encargados de la gestión del recurso humano no tienen noción de los aspectos críticos en lo económico-financiero o en la gestión del proceso productivo; de manera similar ocurre con los encargados de la gestión del proceso productivo.

2.2. Marco Contextual

2.2.1. Colanta.

La Cooperativa Colanta comenzó a tejer su historia el 19 de abril de 1964, cuando en el municipio de Donmatías, al norte del departamento de Antioquia, se asociaron 60 campesinos. Esta unión se gestó para enfrentar los abusos reiterados de un oligopolio existente en Medellín, puesto que estos campesinos derivaban el sustento diario de la producción de leche y carecían de alternativas económicas para vivir.

Por su parte, los habitantes de la región del norte antioqueño heredaron suelos pobres y poco aptos para la agricultura, debido a la explotación de oro. Eran suelos de fertilidad baja o muy baja, ácidos, lo que implica necesariamente su recuperación con base en fertilizantes. En épocas anteriores, grupos de mineros llegaron y colonizaron la región; así se establecieron las primeras comunidades en el norte antioqueño.

El efecto de remoción y lavado de millones de toneladas de tierra (las mejores para el uso agropecuario) terminó con el agotamiento de la capa fértil del suelo. Los suelos se sembraron con pastos tratados con fertilizantes que cambiaron el paisaje de la región.

La ganadería, entonces, surgió como redentora del norte antioqueño. Se instauró así, una cultura pecuaria que en adelante giraría en torno al ganado de leche y con el correr de los años adquiriría mayor importancia en la región. Contribuyó a esta tendencia el hecho

de que los municipios del altiplano desarrollaron la actividad lechera teniendo en cuenta oportunidades y ventajas como el clima, la red vial secundaria existente y la cercanía a Medellín y demás municipios del Valle de Aburra. y, sobre todo, la vocación cooperativa de sus gentes como semilla que germinaba inclusive antes de 1964.

Los productos de COLANTA son, Leches, Cremas y mantequillas, Yogures, Avenas y refrescos, Colanta kids , Slight, Colanta funciona , Cárnicos , Quesos, Vinos y aceites ,Dulces , Mascotas , Línea verde , Granos . (Colanta, 2017)

2.2.1.1. Misión de COLANTA.

Somos una cooperativa líder del sector agroindustrial que posibilita el desarrollo y bienestar de los asociados productores y empleados, a través de una oferta integral y oportuna de productos y servicios, como la mejor opción en la relación calidad-precio, para satisfacer las necesidades de los clientes en el contexto nacional, con proyección internacional. Para ello contamos con la tecnología apropiada y un talento humano visionario, comprometido con los valores corporativos, la preservación del medio ambiente y la construcción de un mejor país. (Colanta, 2017)

2.2.1.2. Visión de COLANTA.

“Seremos una cooperativa altamente comprometida con la internacionalización de la producción del sector agroindustrial y de las actividades complementarias para el desarrollo social y económico de los asociados y las regiones donde realizamos gestión con procesos innovadores, cumpliendo los más estrictos estándares de calidad, productividad y competitividad para satisfacer las necesidades de nuestros clientes en los mercados nacionales e internacionales.” (Colanta, 2017)

2.2.1.3. Valores corporativos.

- **Solidaridad:** Nos sentimos comprometidos con el acontecer de La Cooperativa y asumimos que nuestras acciones afectan a los demás.
- **Participación:** Somos una organización democrática, donde cada asociado tiene incidencia en la toma de decisiones e igualdad de oportunidades.
- **Equidad:** Facilitamos el desarrollo integral del asociado y su familia, mediante la distribución justa e imparcial de los beneficios cooperativos.
- **Honestidad:** realizamos todas las operaciones con transparencia y rectitud.
- **Lealtad:** Somos fieles a La Cooperativa y buscamos su desarrollo y permanencia en el tiempo.
- **Responsabilidad:** Obramos con seriedad, en consecuencia, con nuestros deberes y derechos como asociados, acorde con nuestro compromiso con La Cooperativa.
- **Respeto:** Escuchamos, entendemos y valoramos al otro, buscando armonía en las relaciones interpersonales, laborales y comerciales.
- **Mística:** Realizamos nuestro trabajo bien desde el principio, con la convicción de entregar lo mejor.
- **Confianza:** Cumplimos con lo prometido al ofrecer los mejores productos y servicios a un precio justo y razonable.
- **Trabajo en Equipo:** Con el aporte de todos los que intervienen en los diferentes procesos de La Cooperativa buscamos el logro de los objetivos organizacionales.

(Colanta, 2017)

2.2.1.4. Estructura empresarial.

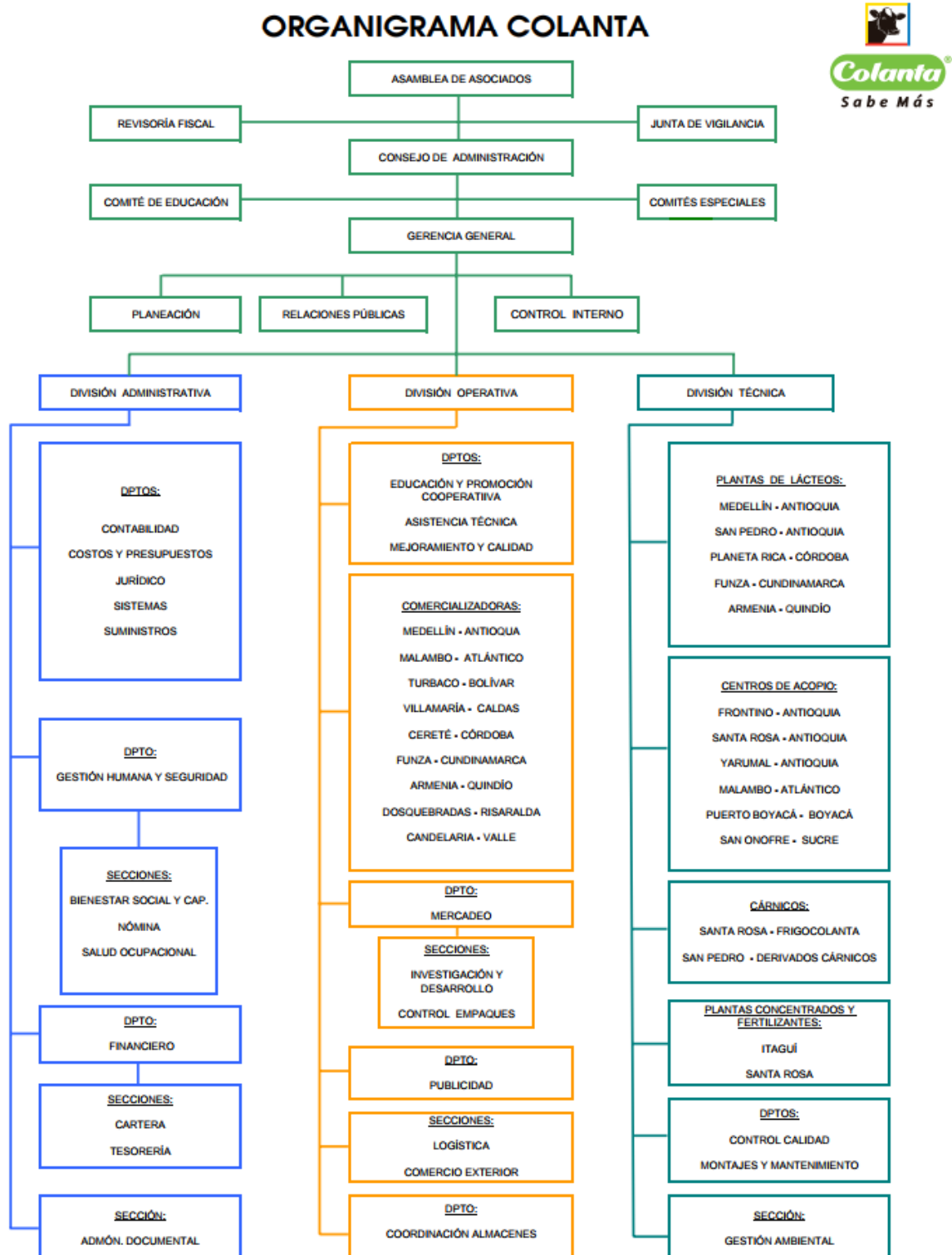


Ilustración 1 Organigrama Empresarial.
Fuente: Pagina Colanta

2.3. Marco Legal

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. Con el apoyo de ICONTEC, se creó un comité conformado por varios grupos de trabajo cuya finalidad ha sido establecer las directrices que deben tener las empresas para ser socialmente responsables en su gestión.

Aunque en Colombia el tema de la RSE no es regido por alguna normativa, ya que su implementación es voluntaria, si existen algunos documentos referentes para su implementación y normalización.

El presente estudio parte de los siguientes fundamentos normativos:

2.3.1. Constitución Nacional de Colombia.

2.3.1.1. Art. 79.

Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo. Es deber del Estado proteger la diversidad e integridad del ambiente, conservará las áreas de especial importancia ecológica y fomentar la educación para el logro de estos fines. (Const., 1991, art 79)

2.3.1.2. Proyecto de Ley 70 de 2010.

“El objetivo de este proyecto es promover comportamientos voluntarios socialmente responsables por parte de los empresarios, a partir del diseño, desarrollo de políticas, planes, proyectos y operaciones que tiendan al logro de los objetivos sociales”
(Ley70,2010, art.7)

2.3.2. Norma SA 8000

En Responsabilidad Social. La certificación SA 8000 demuestra que un sistema de Responsabilidad Social ha sido evaluado sobre la base de una norma de buenas prácticas y que cumple con esa norma; sirve para verificar, auditar y certificar el cumplimiento de la responsabilidad corporativa, se aplica tanto a empresas pequeñas como a las grandes que desean demostrar a los clientes y a otros terceros interesados que sí le importa el bienestar. (SGS, 2009)

2.3.3. ISO 26000.

“Norma Internacional para la Responsabilidad Social mediante la cual se promueve la inclusión de los valores de la sociedad en políticas y decisiones empresariales y orienta a las organizaciones sobre la aplicación de la Responsabilidad Social.” (Reis Cajazeira, 2006)

2.3.4. Guía técnica colombiana GTC 180.

Proporciona las directrices para establecer, implementar, mantener y mejorar de forma continua un enfoque de Responsabilidad social en la gestión y propende por involucrar a los diferentes grupos de interés en un desempeño socialmente responsable. (COLOMBIA INCONTEC, 2008)

3. Diseño Metodológico

El diseño con el cual se hará esta investigación es de tipo cuantitativo el cual utiliza la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y comprobar teorías, como lo menciona (Hernández Sampieri, 2010) este enfoque tiene cinco fases las cuales son :

- Observación y evaluación de fenómenos.
- Generar ideas del problema después de la evaluación generada.
- Demostrar que las ideas tengan argumentos.
- Revisar las suposiciones o ideas.
- Proponer nuevas observaciones y evaluaciones.

Mediante el siguiente diagrama de la ilustración 3 se demuestra los diferentes procesos cuantitativos. (Ilustración 3)

El desarrollo de la investigación bajo en enfoque cuantitativo se va desarrollar teniendo en cuenta la relación entre la teoría e investigación por (Hernández Sampieri, 2010).

El enfoque cuantitativo, tiene una metodología de tipo descriptivo el cual tiene un diseño experimental con un instrumento de medición de cuestionario, se basan en preguntas que pueden ser cerradas o abiertas; se aplicara al cliente interno de la organización Colanta Ltda. Ubicada en Funza, Cundinamarca. (Ilustración 4)

3.1. Fases de Investigación

Las siguientes fases se van llevar a cabo:

1. **Diagnóstico:** En esta fase se realizará la Caracterización de los elementos que se tiene en cuenta en la responsabilidad social empresarial en el cliente interno de la organización.
2. **Selección y Aplicación de Instrumento:** En esta fase se determinará Cual va ser el instrumento que se va aplicar según la muestra seleccionada de esa población.
3. **Análisis de la información:** En esta etapa se realizará un análisis cualitativo y cuantitativo de los resultados obtenidos por los instrumentos aplicados.
4. **Propuesta:** En esta etapa se generarán estrategias las cuales con llevan a mejora la calidad de vida del cliente interno dese la responsabilidad social empresarial de la organización.
5. **Conclusiones y Recomendaciones:** En esta fase se realizarán las conclusiones y recomendaciones del trabajo final de grado de la especialización de gerencia de proyectos.

3.2. Población y Muestra

La población la cual se van tomar los datos es en la cooperativa Colanta Ltda ,ubicada en Funza Cundinamarca que cuenta con 1000 empleados .La muestra será obtenida del área de mantenimiento donde se identificará los agentes aleatoriamente para obtener la información aplicada en encuestas , es importante aplicar de forma aleatoria y en diferentes horarios las encuestas para obtener unos datos más homogéneos y así encontrar los aspectos positivo y negativos de la parte interna que tiene que ver con la empresa .

4. Análisis y Discusión de Resultados

Los siguientes análisis correspondientes a las dimensiones de responsabilidad social empresarial se justifican bajo la tesis denominada Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial realizada por (Aleman , Piña, Rey, & Rojas, 2015).

- **Dimensión organizativa**

En esta dimensión se destaca la adaptación y gestión al cambio propuesta por los autores (Aleman , Piña, Rey, & Rojas, 2015) en donde los resultados arrojados en esta encuesta demuestran que la organización cumple con los parámetros de la dimensión organizativa, fomentando la empleabilidad y genera estabilidad laboral hacia sus empleados, teniendo la capacidad de conseguir trabajo, mantenerlo y reubicarse en caso de reestructuración. La compañía proporciona igualdad salarial, sin importan sus condiciones para un mismo cargo.

Los empleados dentro de la empresa mantienen una estabilidad laboral pero no se ven con posibilidades de ascender a un cargo superior bajo los términos de un buen rendimiento, el desarrollo de las actividades laborales de los empleados se ve afectado frecuentemente por el ambiente laboral en el momento de ejecutar su trabajo.

El diseño de acciones en materia de RSE interna debe forjarse a través del diálogo de la empresa con los representantes sindicales, dentro de la cooperativa no hay un sindicato y algunos empleados no tienen conocimiento de su existencia.

- **Dimensión de las personas**

La política de formación y aprendizaje se presentan cumplimiento en algunos aspectos tales como, estabilidad la laboral, el personal se encuentra en la empresa porque les brinda netamente estabilidad económica; capacitan a sus empleados para que puedan

adaptarse mejor a las cambiantes necesidades de la empresa. La compañía cumple con Las políticas de igualdad, no discriminación e integración de discapacitados.

La organización no ofrece estímulos hacia sus empleados para que se desarrollen intelectualmente y así tengas aspiraciones a un mayor cargo dentro de la empresa.

A la compañía le hace falta dar a conocer al personal el documento en donde expone las políticas de igualdad efectiva entre hombre y mujer, y conciliación de la vida familiar y laboral, aunque dos personas respondieron que la cooperativa si lo presenta, pero no tienen claro su contenido.

- **Dimensión de relaciones**

La cooperativa Colanta ofrece distintos beneficios hacia sus empleados como lo son, casino, subsidio escolar, descuentos en productos de la empresa, descuentos en su caja de compensación, vacaciones recreativas, escuelas deportivas; pero los empleados del área de mantenimiento no lo consideran como un beneficio.

A los empleados les brindan capacitaciones de riesgos laborales, elementos de seguridad y una enfermería la cual está equipada con un profesional de la salud y equipo médico para atender cualquier emergencia. Realizan frecuentemente campañas de gestión de salud y seguridad hacia sus trabajadores.

Los siguientes análisis correspondientes a la dimensión de productividad se justifican bajo la tesis denominada Medición de la Productividad realizada por (Den Berghe, 2005).

- **Dimensión económica y financiero.**

La organización ocasionalmente brinda capacitaciones a sus empleados en la generación de nuevos procesos o actividades, promoviendo una mayor eficiencia entre sus procesos o actividades; viéndose remunerada de forma económica la compañía, los

empleados están desacuerdo con que las capacitaciones se hagan en el tiempo laboral y no tengan que compensar este tiempo.

La organización ejecuta frecuentemente campañas de compañerismo para conocer más a fondo a sus empleados y entre ellos mismo tengan un ambiente laboral agradable; el entorno donde se desarrollan las capacitaciones influye en el aprendizaje de estos.

- **Dimensión gestión de procesos**

Para el autor (Mertens, 1999) evaluación y los reconocimientos a los empleados por parte de los jefes de área genera un mejor desempeño en las actividades realizadas; en la compañía ocasionalmente se evalúan las actividades realizadas por sus empleados y hay una constante supervisión de estas actividades, teniendo una evaluación objetiva de su trabajo.

Los empleados no consideran que los jefes no realizan un reconocimiento por de desempeñar las actividades a ejecutar. Estos consideran que es correcto recibir una certificación en el momento de que se les da una capacitación.

- **Dimensión gestión de recursos humanos**

Las actividades laborales de los empleados se evalúan ocasionalmente, la ejerce sin presión, según los empleados los salarios no son equivalentes al trabajo que realizan, los horarios que estipula la organización les permite compartir tiempo con su familia por lo cual están de acuerdo con estos. Los empleados se encuentran conformes con el plan de salud que brinda la empresa tanto para ellos como para su núcleo familiar.

5. Estrategia

La R.S.E como medio y no como un fin, es comprender a la R.S.E como una estrategia. Todo lo relacionado al tema de la estrategia, logra capturar gran atención en el medio empresarial y posicionarse como un asunto de principal y relevante importancia para las organizaciones debido a la gran necesidad que tienen estas de llevar a cabo alternativas y acciones potenciales que hagan posible el re direccionamiento constante de las metas, los objetivos y de los caminos que cada una de ellas tienen.

Verificando los aspectos de la responsabilidad social empresarial se elevaría la productividad como resultado la producción de labores a ejecutar.

Para desarrollar la estrategia a proponer se deben realizar objetivos los cuales van enfocados a las dimensiones que presentan falencias según los resultados arrojados por el instrumento realizado en la cooperativa colanta Ltda. en el área de mantenimiento ;esta estrategia es el paso a paso que se debe realizar para corregir las deficiencias que presentan estas dimensiones .

Para ejecutar esta estrategia se debe tener en cuenta el área responsable a realizar y el presupuesto que implica llevar a cabo estas acciones; mediante los indicadores de gestión propuesta se evaluará el progreso a medida de su aplicación.

De acuerdo a la estrategia planteada, genera unos costos actuales y valores adicionales a las actividades rutinarias de la Cooperativa Colanta en el área mantenimiento los cuales se desarrollaron bajo unos tiempos propuestos en el presupuesto en el cual se encuentran lo que incluye cada objetivo a realizar. Para mejor visualización ver tabla número dos.

(Tabla 2)

Dimensiones		Estrategia	Objetivos	Acciones
Responsabilidad social empresarial	Dimensión organizativa	Generar un ambiente laboral optimo en el lugar de trabajo de los empleados	Crear un ambiente de confianza para conseguir la máxima implicación y efectividad de los empleados de la empresa	La celebración de reuniones entre los directivos y los empleados.
			Disponer de tiempo para que los empleados se sientan escuchados	Mediante correos electrónicos dirigidos a los jefes directos.
			Implementar o acoger proyectos de responsabilidad social	Integración en el entorno social, que contribuye a las comunidades sociales y al desarrollo social, económico, y medioambiental en la sociedad.
			Plantear a futuro las expectativas del trabajo realizado.	Desarrollar planes a largo plazo dentro de la compañía.
Productividad	Gestión de los procesos	El jefe de cada área debe reconocer el desempeño de sus empleados.	Reconocer el trabajo bien hecho, cuando se logren las metas establecidas.	Dar reconocimiento a las actividades completadas por los empleados.
			Determinar el lugar de trabajo adecuado en donde se ajuste sus habilidades y competencias profesionales.	Ubicar al personal que se ajuste a las capacidades que requiere el puesto a desempeñar.
			Otorgar una certificación en el momento de adquirir un conocimiento.	Realizar cursos, capacitaciones o charlas, las cuales sean certificadas por una entidad.
				Los cursos realizados por la compañía deben presentar validez mediante certificaciones a los empleados los cuales cumplan la asistencia.

Presupuesto	Responsables	Indicadores de Gestión
	Talento humano	Porcentaje de medición según el ambiente laboral presentado en el día(cartelera con colores verde amarillo y rojo)
	Jefe encargado de cada área	
		Logros obtenidos para cada empleado por las capacitaciones dadas.
Costo de las capacitaciones dadas y certificaciones.	Talento humano	

6. Conclusiones

- En esta investigación se realizó un análisis y una evaluación en los temas de responsabilidad social empresarial y productividad en el área mantenimiento de la cooperativa Colanta ubicada en Funza Cundinamarca. En donde se analizan los aspectos los cuales la cooperativa se encuentra eficiente y deficientemente, obtenidos por medio de entrevistas y encuestas arrojando las siguientes conclusiones.
- Las organizaciones hoy en día les ha surgido un tema de gran importancia en donde se han preocupado, por la salud y los riesgos laborales, el fomento de la calidad del empleo, las reestructuraciones empresariales, la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la inserción laboral de discapacitados.
- La motivación es un factor fundamental en el desempeño de la productividad de los trabajadores por que esta influye en su aspecto emocional, manteniendo un ambiente laboral optimo las personas presentan concentración y atención a las actividades a ejecutar.
- La responsabilidad social empresarial genera un beneficio social para generar un mayor crecimiento y estatus de la empresa que lo aplica.
- Al realizar el análisis se determina una estrategia para mejorar las dimensiones en las que se presentan deficiencias las cuales son, dimensión organizativa y dimensión de gestión de procesos. Aplicando estas estrategias se mejoran la productividad y la responsabilidad social de la empresa generando una mayor estabilidad laboral entre los empleados de área mantenimiento.
- Propuesto por los autores referenciados (Aleman , Piña, Rey, & Rojas, 2015) y (Mertens, 1999) en este trabajo de grado se determinó las siguientes dimensiones en cuanto al área de responsabilidad social empresarial las dimensiones de personas, organizativa y relaciones

en cuanto el área de productividad las dimensiones correspondientes son dimensión económica y financiera, gestión de procesos y recursos humanos. Las cuales nos ayudaran a identificar factor a factor toda un área.

- La responsabilidad social empresarial y la productividad en las organizaciones son aspectos fundamentales para el crecimiento, innovación y buen desarrollo para cumplir con los objetivos propuestos en la visión de la cooperativa y alcanzar un punto máximo en su campo.

7. Recomendaciones

- De acuerdo a las conclusiones presentadas en Gestión de la Responsabilidad Social en la Organización Para Cliente Interno Caso Colanta Ltda. ubicada en Funza - Cundinamarca, se obtienen las siguientes recomendaciones:

- Al obtener los resultados de la estrategia planteada, elaborar una correlación entre la responsabilidad social empresarial y la productividad de la cooperativa colanta.

- Enfocarse en otras áreas de la cooperativa para identificar cuáles son sus falencias en los aspectos de responsabilidad social empresarial y productividad.

- Realizar las capacitaciones lo más constantes que sea posible, para no perder la frecuencia del proceso de mantener la motivación en los trabajadores.

- Enfocarse a crear incentivos que puedan estimular la motivación de los trabajadores que aumente su productividad laboral no necesariamente tienes que ser incentivos en dinero si no utilizar otros recursos para motivarlos.

- Realizar encuestas y entrevistas a los jefes directo de cada área para así poder tener una mayor visión y comportamiento de las diferentes áreas de la cooperativa.

- Se recomienda que inicien aplicar la estrategia realizada, la cual se planifique de una forma en la cual no se afecte el horario, obligaciones y responsabilidades de los trabajadores y así se logren realizar.

- Se recomienda realizar el estudio al cliente externo para realizar un análisis total de la responsabilidad social empresarial en la cooperativa.

- Si no se puede llevar a cabo la estrategia planteada, se debe buscar la manera de tomar en cuenta los resultados de esta investigación para así determinar otra solución a estas

falencias, pero lo cual pueden afectar el desarrollo de metas, objetivos, misión y visión de la empresa, más adelante.

8. Referencias

- Ochoa Calderon, k. A. (Diciembre de 2014). *Repositorio*. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Ochoa-Katleen.pdf>
- Agilar Platas, A., & Rauffet, E. (2010). Desviación positiva y responsabilidad. *INNOVAR JOURNAL*, 7.
- Aleman , A., Piña, J., Rey, M., & Rojas, R. (junio de 2015). *Universidad Fermin Toro*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/alemare22/dimensiones-de-la-rse>
- Amado Amado, C. A., & Niño Melo, J. (2009). *Responsabilidad social empresarial con el medioambiente en las empresas de servicios públicos domiciliarios en Bogotá*. Tesis de grado Administracion de Empresas, Bogota.
- Arenas, A., Escobar , E., Acosta, J. D., Monsalve, L., & Oyola Arcila, D. E. (2012). *Responsabilidad social empresarial “Moda o Compromiso Real”*. Tesis de Especialisacion en Alta Gerencia, Medellin.
- Avalos Jaramillo, A. C., & Vinueza Aguire, L. P. (2017). *Estudio comparativo del comportamiento socialmente responsable en empresas que aplican la responsabilidad social empresarial (RSE) y empresas que no la aplican*. Tesis de Maestria en Sistemas de Gestion Integrados, Quito -Ecuador.
- Balaguer Franch, M. R., Fernandez Izquierdo, M. A., & Muñoz Torres, M. J. (2007). *La Responsabilidad Social de la Empresa Relaciones entre la performance social, financiera y bursátil*. Valencia: Generalitat Valenciana.
- Barrero Vicuña, A. L. (2010). *Estudio de caso del programa de responsabilidad social empresarial del diario el tiempo, principal medio de la casa editorial el tiempo*. Bogota: EL TIEMPO (CEET).

- Buritca Castro, L. M. (2011). *La Responsabilidad Social Empresarial y su relación teórica con la Gestión del Talento Humano*. Tesis de Mestría en Gerencia del Talento Humano, Manizales.
- Bustos Cortes, M. J. (2009). *Diagnostico de Responsabilidad Social en Ccomlema Ltda*. Tesis de grado FAacultad de ciencias Economicas y Adminsitrativas., PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA , BOGOTA D.C.
- Cardona Rodríguez, M., & Bustamante Lozano, U. (2009). *Desarrollo de competencias para el comportamiento ético gerencial un enfoque de responsabilidad*. Bogota colombia.
- Colanta, L. (2017). *Historia*. Obtenido de <http://www.colanta.com.co/institucional/historia/>
- COLOMBIA INCONTEC. (2008). *GUÍA TÉCNICA COLOMBIANA*. GTC 180, Bogotá.
- Comisión de las Comunidades Europeas. (2001). *Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. COM (2001) 366 final.
- Const, A. 1. (1991). *Constitucion Politica de Colombia*. 2da Ed.Legis.
- Correcha Saabedra, L. F., & Gutierrez Forero, M. A. (2013). *Reservorio*. Obtenido de <http://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/4634/CorrechaLuis2013.pdf?sequence=7&isAllowed=y>
- Cortina, A. (1996). *Banco Mundial BIRF.AIF*. Obtenido de <http://www.bancomundial.org> Banco Mundial
- Cutiva Torres, N. (2014). *Responsabilidad social empresarial y políticas de gestión humana*. Santiago de Cali.
- De Colle, S., & Gonella, C. (2002). *The Social and Ethical Alchemy: An Integrative vol. 11, núm. 1*,. Ethics: A European.

- Den Berghe, E. (2005). *Gestión y Gerencia Empresariales Aplicadas al siglo XXI*. New York: ECO EDICIONES.
- DESUR. (2001). *Desarrollando regiones sostenibles a través de PYMEs responsables*. Obtenido de <http://www.bibliotecavirtual.info/wp-content/uploads/2016/01/DESUR-guia-final.pdf>
- Fernández Fernández , J. L. (2000). *Responsabilidad Social y Modelos* . Madrid.
- Gómez Díez, A. (2014). *Responsabilidad Social Empresarial, Innovación y Crisis Económica*. Tesis Doctorado en Educacion y Trabajo Social, Universidad de Valladolid, Valladolid España.
- Gutierrez, R., Avella, L. F., & Villar, R. (2006). *Aportes y Desafios de la Responsabilidad Social en Colombia*. Colombia: Edisoma Ediciones Especiales Ltda.
- Henao Ramirez, J. F. (2013). *La Responsabilidad Social Empresarial Como Estrategia De Gestión En La Organización Pranha S.A*. Tesis de Maestria en Adminsitracion de Empresas, Universidad Nacional de Colombia, Manizales Colombia.
- HernándezSampieri, R. (2010). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION* (5 ed.). MEXICO: MCGRAW-HILL.
- Jamali, D. (2008). A Stakeholder Approach to Corporate : A Fresh Perspective. *Journal of Business Ethics* 82:213–231.
- Jiménez Valencia, A. (2002). Stakeholders – Una forma innovadora de gobernabilidad de. *Revista Latinoamericana de Administración*, 125.
- Melo Chaves, C. (15 de febrero de 2011). *Respositorios*. Obtenido de <http://repository.cesa.edu.co/handle/10726/323>
- Mertens, L. (junio de 1999). *LA MEDICION DE LA PRODUCTIVIDAD*. Obtenido de https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/edit/docref/medicion_capacitacion.pdf

- Prado, A., Ogliastri, E., Flores, J., & Pratt, L. (2005). ¿como desarrollar un modelo de responsabilidad social empresarial? La experiencia del Octàgono en Costa Rica. *Empresa*, 12,82,94.
- Ramirez Delgado, J. A., & Franco Salcedo, E. (2011). *Responsabilidad Social Empresarial: estudio de caso para la empresa Publiter Ltda. con base en la norma técnica colombiana gtc 18*. Tesis DE Adminsitracion de Empresas, Universidad la Salle, Bogota Colombia.
- Reis Cajazeira, J. E. (2006). ISO 6000. *Boletin IRAM*. Obtenido de http://isotc.iso.org/livelink/livelink/5687802/021-JUNIO_2006Norma_ISO_26000.doc?func=doc.Fetch&nodeid=5687802
- Roy, M. J., & Epstein, M. (2001). «*Sustainability in Action: Identifying and Measuring the vol. 34, pp. 585-604*. Houston, Texas.
- SGS. (2009 de Febrero de 2009). Obtenido de Responsabilidad Social SA 8000: http://www.co.sgs.com/es_co/responsabilidad_social_sa_8000
- Smith, C. (2003). *Corporate Social Responsibility: Whether or How? vol. 45, núm. 4*. California.
- Stephen , R. (2009). *Comportamiento organizacional Decimotercera edición*. Mexico: Pearson Educacion.
- Valencia Otálvaro , P. A. (2011). *Responsabilidad social empresarial en la gran empresa del municipio de Chinchiná*. Tesis de Maestria en Adminsitracion, Manizalez.

9. Anexos

9.1. Tablas e ilustraciones.

Tabla 1.

Comparación de RSE referencias por los distintos organismos internacionales.

Aspectos de RSE	GRI	OECD	Naciones Unidas	Libro Verde	WCBCSD
Conducta	X	X	X	X	X
Empresarial					
Ámbito	X	X		X	X
Económico					
Ámbito	X	X		X	X
Social					
Ámbito	X	X	X	X	X
Ambiental					
Sostenibilidad	X	X	X	X	X
Gobierno					
Corporativo			X		
Stakeholdes			X		X

Nota: Elaboración propia.

Tabla 2

Presupuestó de la estrategia planteada

Presupuesto Tentativo Proyecto Responsabilidad Social Empresarial					
Estrategia	Plan de Acción	Costo actual	Valor adicional	Periodicidad	Incluye
Generar un ambiente laboral optimo en el lugar de trabajo de los empleados	La celebración de reuniones entre los directivos y los empleados.	\$225.000	0,00	Reunión-Refrigerio (Trimestralmente)	Refrigerio entre los jefes de área y empleados en el área de mantenimiento.
	Mediante correos electrónicos dirigidos a los jefes directos.	0,00	0,00	Cada vez que sea requerido.	
	Integración en el entorno social, que contribuye a las comunidades sociales y al desarrollo social, económico, y medioambiental en la sociedad.		\$680.000	Con Colsubsidio (Semestralmente)	Preparación para la jubilación, como administrar mejor el dinero, tiempo en familia y aprender a reciclar.
		0,00	0,00	semestralmente	

	Desarrollar planes a largo plazo dentro de la compañía.				Un checklist de logros y actividades realizadas.
El jefe de cada área debe reconocer el desempeño de sus empleados.	Reconocer el trabajo bien hecho, cuando se logren las metas establecidas.	0,00	0,00	Cada vez que se cumpla el objetivo	Reconocimiento de la actividad a ejecutar
	Determinar el lugar de trabajo adecuado en donde se ajuste sus habilidades y competencias profesionales.	0,00	0,00	Nuevo personal que ingrese a la cooperativa	Satisfacción de la persona en su lugar de trabajo.
		0,00	\$ 900.000	Manipulación de alimentos (Semestralmente)	Toma del curso y reentrenamiento de 10 horas anuales para los 75 empleados.
Otorgar una certificación en el momento de adquirir un conocimiento.	Los cursos realizados por la compañía deben presentar validez mediante certificaciones a los empleados los cuales cumplan la asistencia.	0,00	\$ 4.500.000	Trabajo en alturas (Anual)	Toma del curso de 40 horas y reentrenamiento de 20 horas anuales para los 75 empleados.
		0,00	\$ 15.000.000	Coordinador de alturas (Anual)	Toma del curso de 60 horas y reentrenamiento de 20 horas anuales para los 75 empleados.
Total de Presupuesto		\$225.000	\$ 21.080.000		



Ilustración 2 Pirámide de RSE De Carroll

Fuente: (Henao Ramirez, 2013)

Grados de Libertad en el Diseño de los Indicadores



Ilustración 3 Medición de la productividad de Mertens

Fuente: (Mertens, 1999)

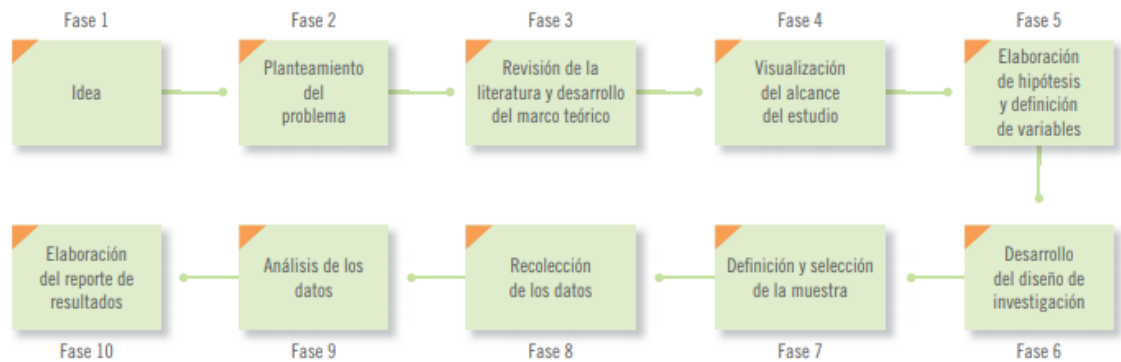


Ilustración 3 Proceso cuantitativo
(Fuente: Hernández, Fernández, Baptista (2010))



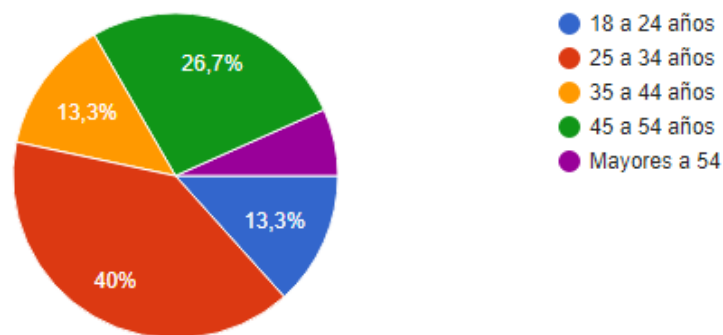
Ilustración 4 Relación entre la teoría, la investigación y la realidad en el enfoque cuantitativo
(Fuente: Hernández, Fernández, Baptista (2010))

9.2. Encuestas Realizadas

Se realizó esta encuesta a la muestra obtenida del área de mantenimiento, en cada áreas mantenimiento se presenta u jefe y una metodología distinta del trabajo, enfocados las preguntas hacia dos grandes aspectos, la responsabilidad social empresarial y productividad.

Edad

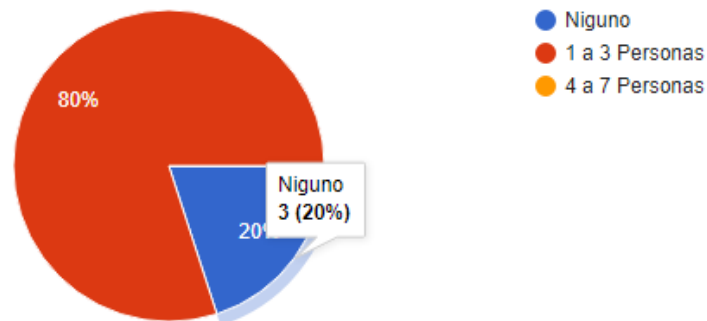
15 respuestas



En cooperativa Colanta en el área de mantenimiento desempeñando el cargo de oficial locativo se presenta laborando mayor cantidad de personal entre las edades de 25 a 34 años, en segunda instancia se presentan de 45 a 54 años, las personas entre edades de 18 a 24 años y 35 y 44 años se presenta en igual proporción; arrojando un menor porcentaje en personas mayores a 54 años.

Numero de personas a cargo

15 respuestas

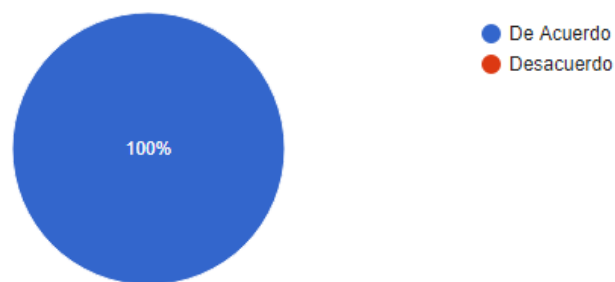


En este grafico demuestra que las personas en un 80 % están a cargo de 1 a 3 personas, mientras que un 20 % de la muestra encuestada no tiene personas a cargo.

Dimensión Organizativa

¿Cuenta con igualdad de salarios para hombres y mujeres en un mismo cargo?

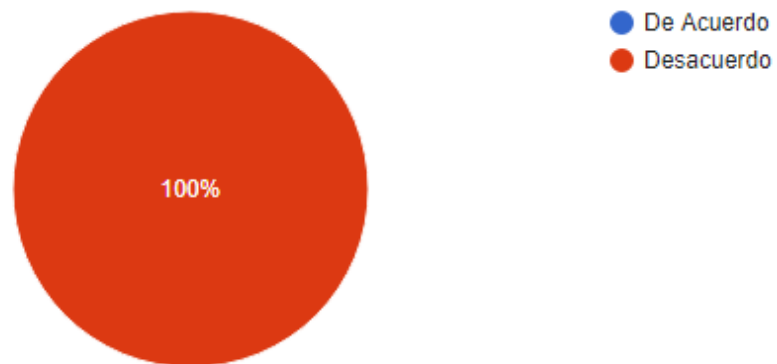
15 respuestas



En la empresa hay una igualdad salarial tanto para hombres como para mujeres, según los datos obtenidos de la muestra.

¿Considera que en la empresa se realizan despidos frecuentes?

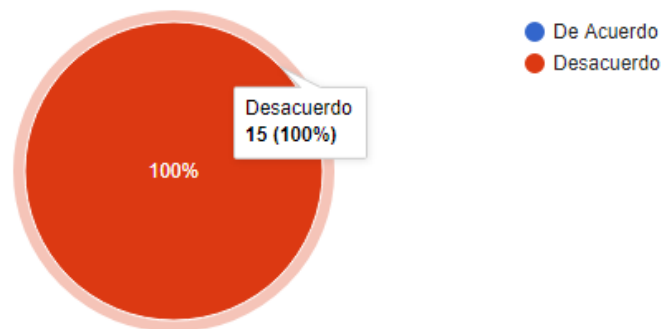
15 respuestas



El 100 % de los empleados encuestados tienen una estabilidad laboral dentro de la organización.

¿Cree que trabajando duro tiene posibilidad progresar en la empresa?

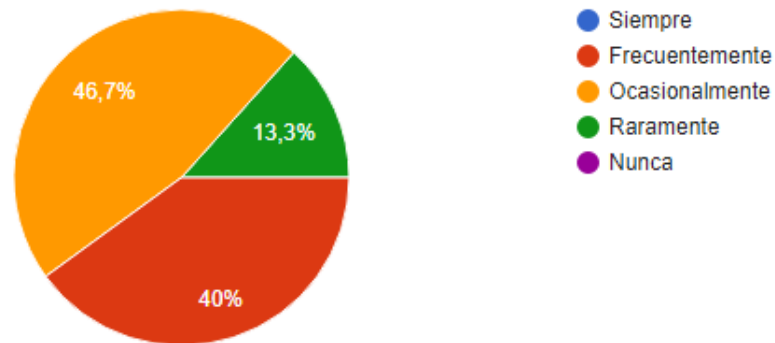
15 respuestas



La muestra evaluada tiene el conocimiento que no existe un progreso dentro de sus funciones en la empresa así se esfuerzan en realizar mejor su trabajo.

¿Considera que el ambiente de trabajo es propicio para desarrollar sus tareas?

15 respuestas



El personal encuestado se siente satisfecho con el ambiente laboral en el que ejercer sus actividades.

Dimensión de las personas

¿Qué tipo de estabilidad laboral le brindan en la organización?

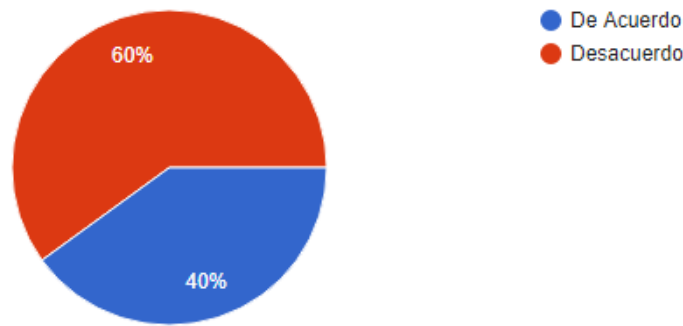
15 respuestas



El personal de esta área trabaja para obtener una remuneración económica.

¿Ofrece Estímulos para la adquisición de conocimientos con impacto positivo en la empleabilidad de sus empleados, independientemente de la aplicabilidad en su función actual?

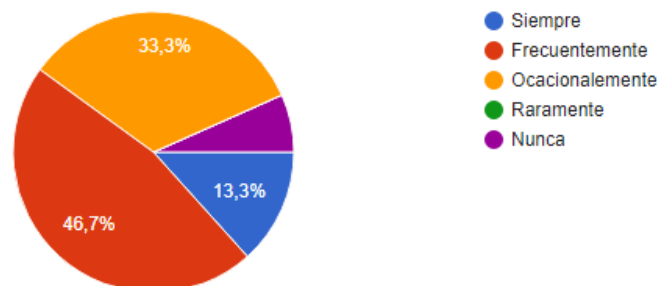
15 respuestas



Este resultado se puede dar debido a que el personal maneja distintos jefes de área, el cual tiene metodologías distintas en donde se demuestra que el 60 % está en desacuerdo y el 40 % está de acuerdo.

¿ La organización le informa y capacita acerca de los cambios presentados en sus proceso?

15 respuestas



La organización si informa a sus empleados el cambio de los diferentes procesos que se van implementar.

¿En la organización usted ha registrado casos de discriminaciones?

15 respuestas

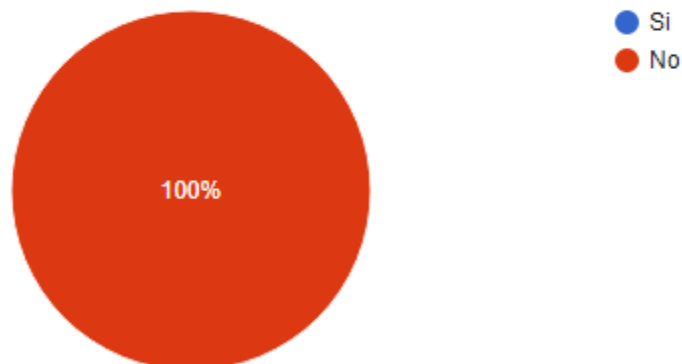


En la organización se presentan ningún tipo de discriminación hacia los empleados.

Dimensión de las relaciones

¿Como empleado obtiene beneficios en esta organización?

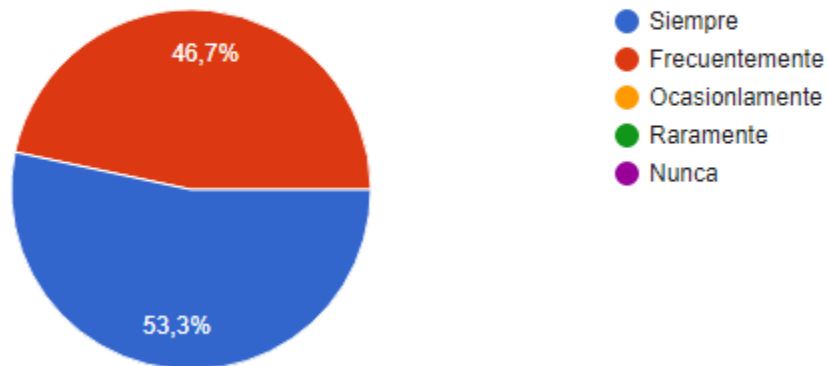
15 respuestas



Los encuestados no tienen ningún tipo de beneficio en la organización.

¿La organización ofrece capacitaciones sobre riesgos laborales?

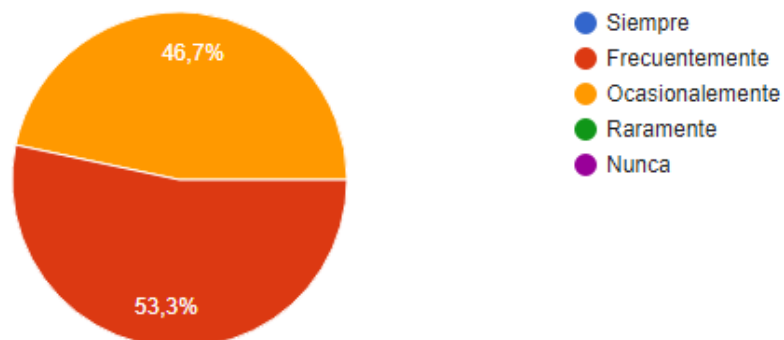
15 respuestas



La organización efectivamente realiza capacitaciones sobre los riesgos laborales.

¿ La Organización se preocupa por la seguridad y el bienestar de los empleados y de su núcleo familiar ?

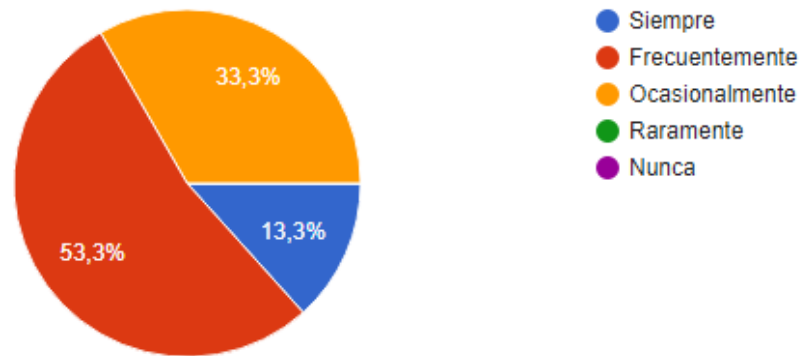
15 respuestas



La organización presenta un interés hacia sus trabajadores y su núcleo familiar en cuanto la seguridad y bienestar.

¿Brinda el equipo necesario para prevenir enfermedades, accidentes laborales, y para manejar emergencias?

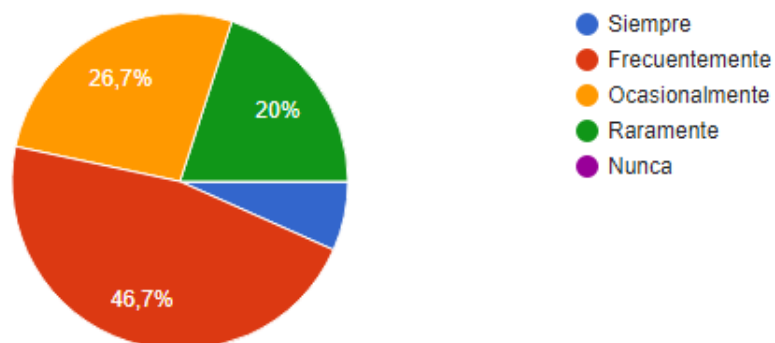
15 respuestas



La empresa brinda las herramientas de seguridad a sus empleados para desarrollar sus actividades.

¿ Aplica principios de gestión de salud y seguridad con participación de los trabajadores?

15 respuestas

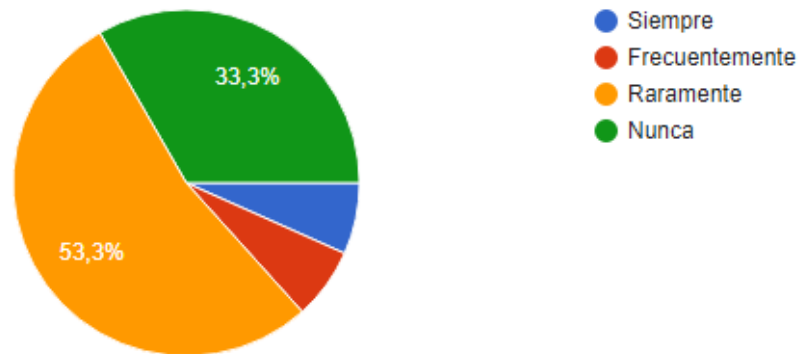


Si se realizan campañas de gestión de salud y seguridad informativas hacia los empleados.

Dimensión Económica y Financiera.

¿Usted Recibe Capacitaciones de nuevos procesos o métodos para realizar las tareas a su cargo?

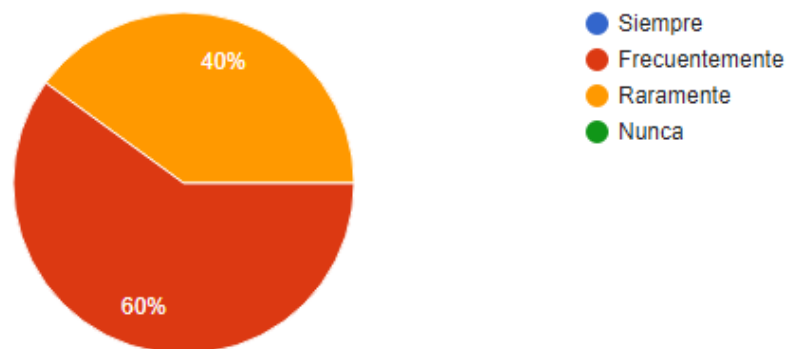
15 respuestas



La empresa en ocasiones realiza capacitaciones de los nuevos procesos a implementar.

¿Cree que en la empresa se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores?

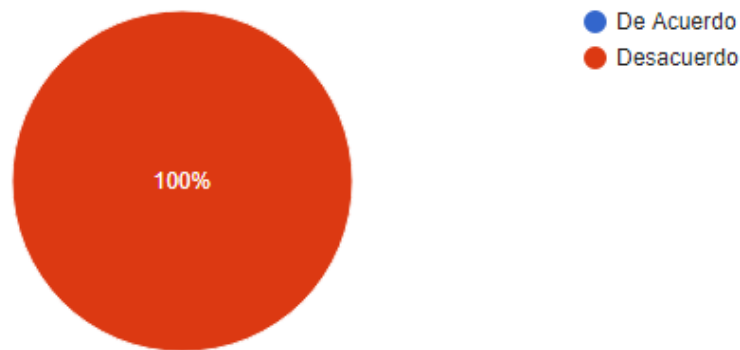
15 respuestas



La empresa promueve el compañerismo entre sus trabajadores.

¿Sería mejor para usted que las capacitaciones sean en horas laborales, compensando este tiempo los sábados?

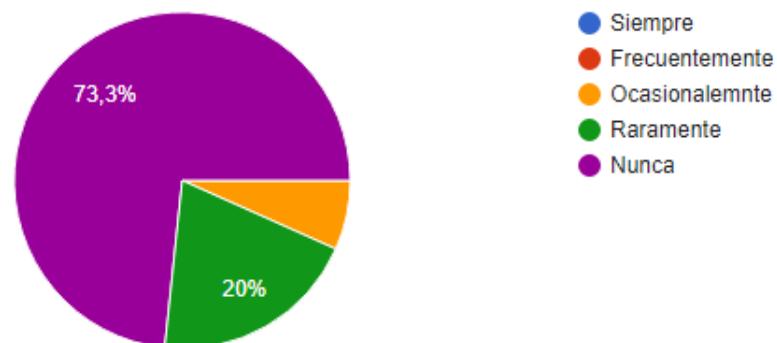
15 respuestas



Los empleados no están de acuerdo con tener que compensar tiempo de trabajo para realizar una capacitación.

¿Cree usted que las capacitaciones pueden mejorar asenso o aumentos laborales?

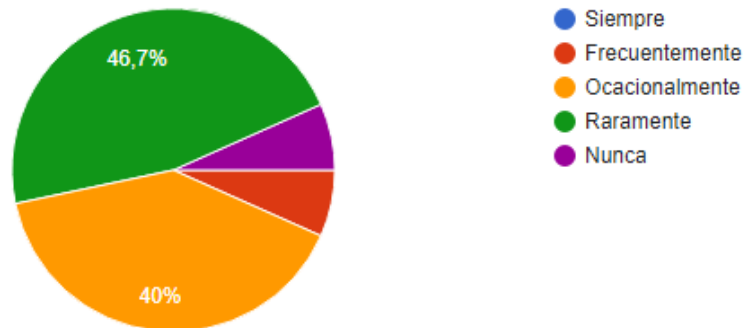
15 respuestas



En el área mantenimiento los empleados no tienen posibilidades de asenso realizando capacitaciones.

¿Cree que el ambiente donde se realizan las capacitaciones influyen en su aprendizaje?

15 respuestas

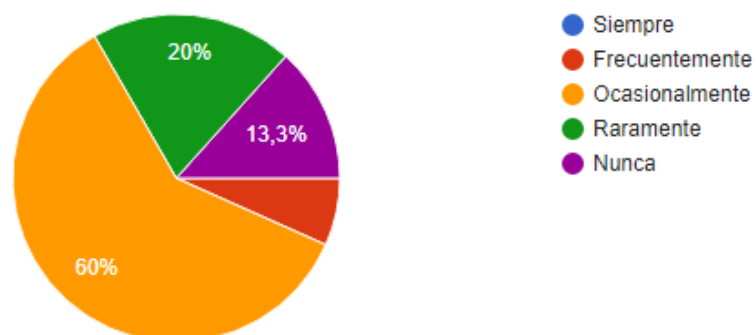


Los empleados no creen que influye el lugar o el espacio donde se realicen las capacitaciones.

Dimensión Gestión de Procesos

¿Recibe periódicamente evaluaciones de sus actividades o métodos de su actividad?

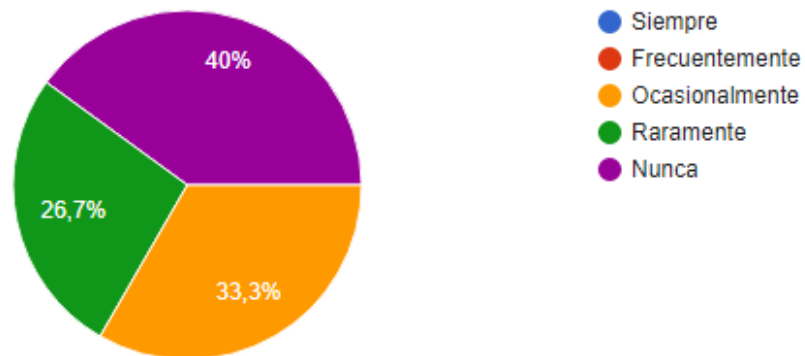
15 respuestas



Ocasionalmente los empleados son evaluados en la realización de sus actividades.

¿Considera que recibe un justo reconocimiento de su labor de parte de sus compañeros y jefes?

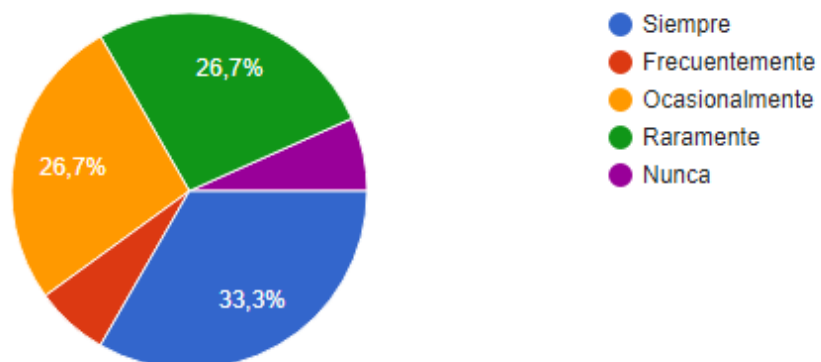
15 respuestas



No se realiza un reconocimiento de las actividades ejecutadas diariamente por el personal.

¿Le supervisan su actividades laborales?

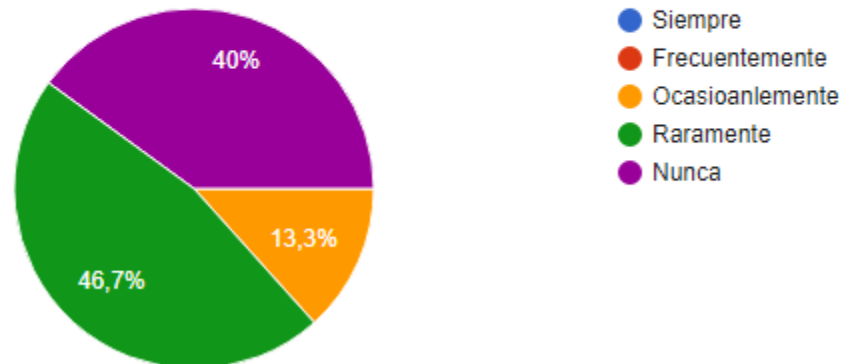
15 respuestas



El personal siempre se encuentra a cargo de algún supervisor o jefe de área el cual vigila las actividades a ejecutar.

¿Considera que evalúan su trabajo de forma objetiva?

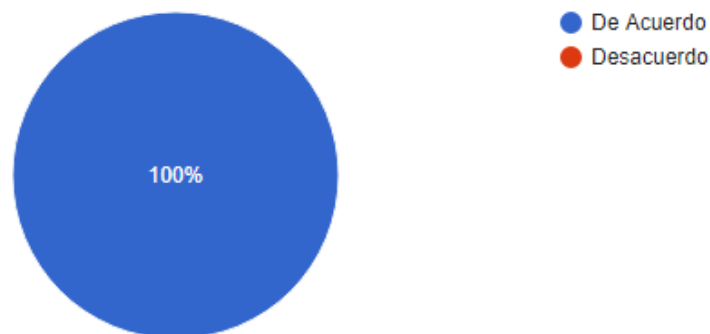
15 respuestas



La muestra no considera que sus actividades sean evaluadas de una forma objetiva.

¿Cree que es satisfactorio recibir algún título o certificación, por las capacitaciones recibidas?

15 respuestas

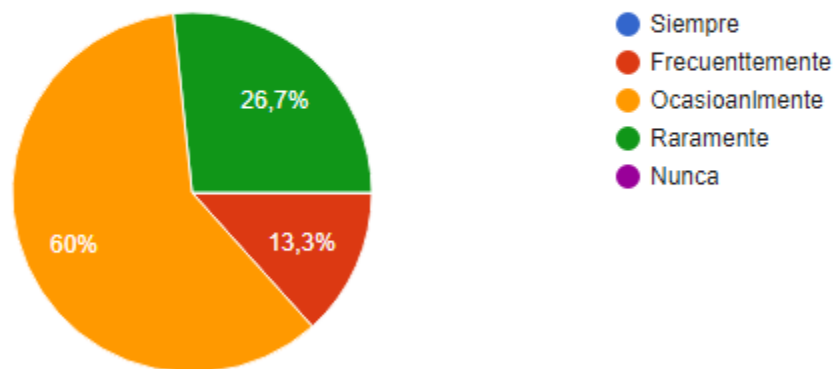


Todo el personal está de acuerdo en recibir una capacitación con su respectiva certificación.

Dimensión de la gestión de los recursos humanos

¿ La Actividad Laboral La ejerce sin presiones ?

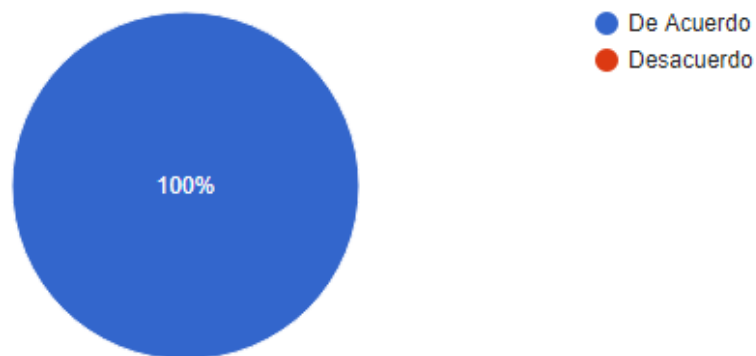
15 respuestas



En ocasiones los empleados realizan sus diferentes actividades sin presión.

¿Considera que la empresa le brinda un plan de salud eficiente para usted y para su familia?

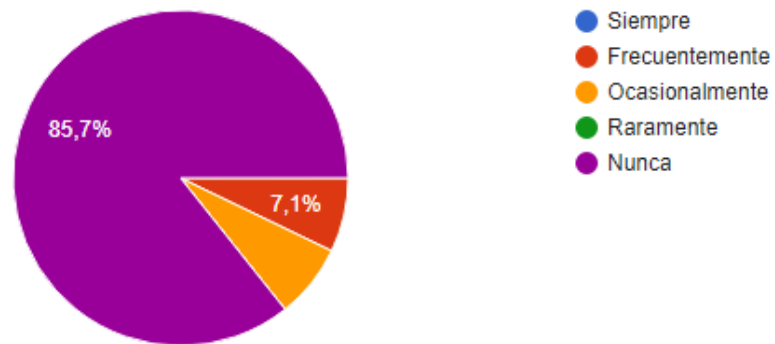
15 respuestas



La organización está pendiente de prestación de un plan de salud para las diferentes necesidades de cada núcleo familiar.

¿Considera que el salario neto recibido es justo en relación a su trabajo y esfuerzo?

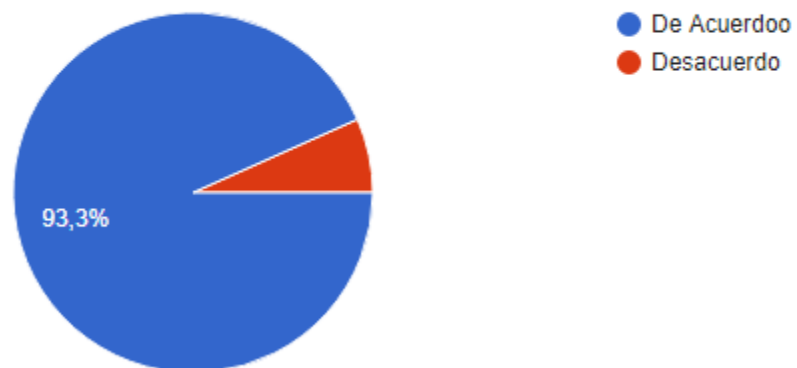
14 respuestas



Los empleados presentan incomodidad con el salario obtenido versus el trabajo a ejecutar.

¿Se siente cómodo con su horario de trabajo?

15 respuestas



Las personas presentan conformidad en cuanto al horario asignado por la organización.

9.3. Entrevista

Responsabilidad social empresarial

- La dimensión de las personas
 - ✓ ¿En general su experiencia en esta compañía es satisfactoria y gratificante?
Rta: Si es muy gratificante y satisfactoria
 - ✓ ¿La empresa dispone de algún documento que haga referencia a políticas de igualdad efectiva entre hombre y mujer, y conciliación de la vida familiar y laboral?
Si
- La dimensión organizativa
 - ¿Los sindicatos fomentan la calidad y el bienestar en la organización?

En la compañía no hay sindicato ya que es una cooperativa

Productividad

- Dimensión gestión de recurso humanos.
 - ✓ ¿Apoya el equilibrio entre el trabajo y la vida privada de sus trabajadores?
Rta: si
- Dimensión Gestión de procesos.
 - ✓ ¿Su sueldo o ingresos reflejan su productividad?
No

9.9. CARTA DE AUTORIZACIÓN DE AUTORES PARA TESIS, TRABAJOS y/o
MONOGRAFIAS DE GRADO (licencia de uso)

Bogotá D.C. 28 de abril de 2018

Señores:

Departamento de Biblioteca
Universidad La Gran Colombia
Ciudad Bogotá
Estimados señores:

Laura Carolina Nossa Gonzalez con C.C. No 1032481797

Jose Ignacio Ramirez Ortiz con C.C. No. 1022403187

Autor (es) exclusivo(s) del trabajo de grado titulado: Gestión de la Responsabilidad Social en la Organización Para Cliente Interno Caso Colanta Ltda.

Para optar el título como Especialización en gerencia de proyectos presentado y aprobado en el año 2018 autorizamos a la Universidad La Gran Colombia obra las atribuciones que se indican a continuación, teniendo en cuenta que en cualquier caso, la finalidad perseguida será facilitar, difundir y promover el aprendizaje, la enseñanza y la investigación; conforme al art. 2, 12, 30 (modificado por el art 5 de la ley 1520/2012), y 72 de la ley 23 de de 1982, Ley 44 de 1993, art. 4 y 11 Decisión Andina 351 de 1993 art. 11, Decreto 460 de 1995, Circular No 06/2002 de la Dirección Nacional de Derechos de Autor para las Instituciones de Educación Superior, art. 15 Ley 1520 de 2012 y demás normas generales en la materia.

AUTORIZO (AUTORIZAMOS)	SI	NO
1. La conservación de los ejemplares necesarios en la Biblioteca.	x	
2. La consulta física o electrónica según corresponda.	x	
3. La reproducción por cualquier formato conocido o por conocer	x	
4. La comunicación pública por cualquier procedimiento o medio físico o electrónico, así como su puesta a disposición en Internet	x	
5. La inclusión en bases de datos y en sitios web sean éstos onerosos o gratuitos, existiendo con ellos previo convenio perfeccionado con la Universidad para efectos de satisfacer los fines previstos. En este evento, tales sitios y sus usuarios tendrán las mismas Facultades que las aquí concedidas con las mismas limitaciones y condiciones	x	
6. La inclusión en el repositorio Biblioteca Digital de la Universidad La Gran Colombia	x	

De acuerdo con la naturaleza del uso concedido, el presente consentimiento parcial se otorga a título gratuito por el máximo tiempo legal colombiano, con el propósito de que en dicho lapso mi (nuestra) obra sea explotada en las condiciones aquí estipuladas y para los fines indicados, respetando siempre la titularidad de los derechos patrimoniales y morales correspondientes, de acuerdo con los usos honrados, de manera proporcional y justificada a la finalidad perseguida, sin ánimo de lucro ni de comercialización.

“son propiedad de los autores los derechos morales sobre el trabajo”, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables; la Universidad La Gran Colombia está obligada a RESPETARLOS Y HACERLOS RESPETAR, para lo cual tomará las medidas convenientes para garantizar su cumplimiento.

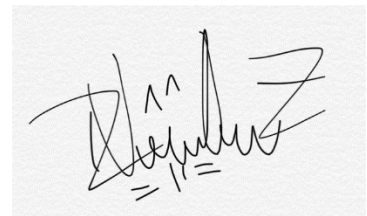
NOTA: Información Confidencial:

Esta Monografía o Trabajo de Grado contiene información privilegiada, estratégica, confidencial y demás similar, o hace parte de una investigación que se adelanta y cuyos resultados finales no se han publicado. SI ☐ NO ☒

En caso afirmativo expresamente indicaré (indicaremos), en carta adjunta, tal situación con el fin de que se mantenga la restricción de acceso.



Laura Carolina Nossa Gonzalez
C.C 1032481797



Jose Ignacio Ramirez Ortiz
C.C1022403187

9.10.**UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA****Facultad Postgrados Especialización en gerencia de proyectos****1. TITULO**

GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA ORGANIZACIÓN PARA
CLIENTE INTERNO CASO COLANTA LTDA.

2. TRABAJO PARA OPTAR AL TÍTULO DE:

Especialización en gerencia de proyectos.

3. AUTOR (ES)

- Laura Carolina Nossa González
- Jose Ignacio Ramírez Ortiz

4. DIRECTOR, ASESOR, CODIRECTOR O TUTOR

Carolina Rodríguez Andrade

5. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Desarrollo económico y calidad de vida

6. PALABRAS CLAVE O DESCRIPTORES (mínimo 5)

Responsabilidad social empresarial, productividad, cliente interno, empleados,
corporación, ambiente laboral, dimensiones, calidad de vida, capital humano, área
mantenimiento.

MATERIAL ANEXO (Vídeo, audio, multimedia o producción electrónica):**7. RESUMEN**

En esta investigación se realizará la Identificación de los elementos que inciden en la gestión de la responsabilidad social empresarial dentro de la Cooperativa Colanta Ltda. De la planta ubicada en Funza para mejorar la productividad laboral del cliente interno. Enfocándonos en Realizar un diagnóstico de las necesidades que requieren los empleados para mejorar la productividad laboral, Caracterizar las dimensiones que influyen en la responsabilidad social interna de la cooperativa y Elaborar una estrategia para mejorar la productividad laboral de los empleados y a su vez generar un ambiente de trabajo agradable. La herramienta de investigación utilizada fue una metodología cuantitativa la cual se enfoca en la obtención de datos mediante entrevistas realizadas al personal del área mantenimiento. Estos datos fueron obtenidos en diciembre de 2017.