

## RAE

**1. TIPO DE DOCUMENTO:** Trabajo de grado para optar por el título de ESPECIALISTA EN GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

**2. TITULO:** Percepción de la Responsabilidad Social Empresarial en los empleados operativos de las empresas adheridas al Pacto Global en Colombia al año 2102.

**3. AUTORES:** Andrea Victoria Mozo Suárez, Gabriel Eduardo Narváez, Yulder Hernán Jiménez Clavijo

**4. LUGAR:** Bogotá Colombia

**5. FECHA:** Mayo de 2012

**6. PALABRAS CLAVE:** Responsabilidad social empresarial, medio ambiente, pacto global, ética empresarial, valor social, económico y ambiental, sostenibilidad, Desarrollo sostenible, reciclaje, ecología

**7. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO:** el objetivo de este trabajo es identificar la percepción de los conceptos básicos de la Responsabilidad Social Empresarial,- RSE - en los empleados operativos de las empresas adheridas al Pacto Global, en Colombia con un contexto local en base a un marco teórico construido desde la visión de las empresas colombianas adheridas a esta iniciativa, estableciendo algunas conclusiones y recomendaciones.

**8. LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Línea de Investigación de la USB: Responsabilidad Social Empresarial en las empresas colombianas adheridas la Pacto Global

**9. FUENTES CONSULTADAS:** Arias, F. (2006, diciembre). Desarrollo sostenible y sus indicadores. Universidad del Valle, 11, 200-229. Argyris, C. (2001). Sobre el aprendizaje organizacional. (2 ed.). México: Editorial Oxford University. Asamblea Nacional Constituyente, (1991). Constitución Política de Colombia. Gaceta Constitucional N.16. Bogotá, Colombia: Autor. Asamblea General de las Naciones Unidas, (2000). Declaración del Milenio. Nueva York, EEUU: Autor. Banco Interamericano de Desarrollo BID. (2007). El argumento empresarial de la RSE: 9 casos de América Latina y el Caribe. Washington DC, EEUU: Editores Juliano Flores, Enrique Ogliastri, Estrella Peinado-Vara e Imre Petra. Comisión De Las Comunidades Europeas, (2001). Libro verde. Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. Bruselas: Autor. Desarrollo de la Responsabilidad Social. DERES. Comisión de Investigación & Desarrollo, (2009). Manual de primeros pasos en responsabilidad social empresarial. Montevideo, Uruguay: Autor. Giraldo, F., García, J., Bateman, A., & Alonso, A. (2006). Hábitat y pobreza:Objetivos de Desarrollo del Milenio desde la ciudad. (1 ed.). Bogotá, Colombia: Javegraf. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. ICONTEC. (2007). Guía Técnica Colombiana. GTC180. Krick, T., Forstater, M., Monaghan, P., & Sillanpää, M. (2006). El compromiso con los stakeholders manual para la práctica de las relaciones con los grupos de interés. (Vol. 2). Sant Cugat del Vallés, Barcelona: Instituto Nóos. Lewis, S. (2001). Measuring Corporate Reputation (6 ed., pp. 31-35). London, UK: Corporate Communications: An International Journal. Martínez, C. (2010). Responsabilidad Social Empresarial, una reflexión desde la gestión. Bogotá Colombia: Universidad Nacional de Colombia. Organización Internacional del Trabajo. OIT. (2001). Manual del balance social. (1 ed.). Medellín, Colombia: Editorial Graficas Pajón. Yepes, G., Peña, W., & Sánchez, L. (2007). La responsabilidad social empresarial fundamentos y aplicación en las organizaciones de hoy. (1 ed.). Bogotá, Colombia: Universidad Externado de Colombia.

**10. CONTENIDOS:** La Responsabilidad Social Empresarial (RSE), es un tema que reviste gran importancia, no solo en el entorno nacional, sino a nivel mundial, convirtiéndose esta en una

oportunidad para el empresariado colombiano en hacer parte de la Globalización tan nombrada en el libro verde de la ONU, sobre el entendido que una buena estrategia de RSE al interior de una compañía redundará en competitividad, factor clave para permanecer en el mercado. Muchas compañías pequeñas, medianas y aún algunas grandes que están entrando a la RSE, hacen todo para que sus estrategias, políticas y metas incluyan estos temas en aras de cumplir objetivos propuestos, capacitando a sus directivos en temas específicos; pero han dejado a un lado la inclusión de uno de sus grupos de interés primarios, si no el principal, sus empleados. El problema radica en que si estos no saben porque y para que la RSE, las metas y los objetivos se cumplirán parcialmente, caso contrario, al capacitarlos y concientizarlos, los resultados en la cadena de valor serán cada vez más efectivos.

**11. METODOLOGIA:** El enfoque teórico, planteado para esta investigación, con la aplicación de instrumento de medición, permite recopilar datos, trabajando teorías humanistas relacionadas directamente con la gestión humana eje central de la RSE en la empresa.

**12. CONCLUSIONES:** Los empleados operativos de las empresas colombianas adheridas al pacto global en un porcentaje de más o menos el 50%, llevan más de 5 años en la empresa. En promedio, los empleados operativos de las empresas colombianas adheridas al pacto global están en un rango de más de 35 años de edad equivalente, es decir más o menos la mitad tiene hasta 35 años y la otra mitad tiene más de los 35 años (teniendo en cuenta la edad promedio de producción en un empleado del área operativa de cualquier empresa entre 18 y 50 años). El nivel educativo de quienes contestaron la encuesta está en un 46% de universitarios, 33% son técnicos o tecnólogos y un 21% tiene bachillerato. En términos generales, los encuestados manifestaron tener conocimientos en temas de Responsabilidad Social Empresarial y/o haber recibido charlas de sensibilización del tema, pero en las respuestas puntuales las definiciones que manejan son relacionadas con temas de Misión, Visión, Medio Ambiente, esto podría ser por capacitaciones dadas gracias a la implementación de sistemas de calidad.

**Percepción de la RSE en los empleados operativos de las empresas adheridas al Pacto Global en Colombia.**

**Presentado por:**

**Andrea Victoria Mozo Suárez**

**Gabriel Eduardo Narváez**

**Yulder Hernán Jiménez Clavijo**



**UNIVERSIDAD DE  
SAN BUENAVENTURA  
BOGOTÁ, D.C**

*Especialización en gestión de la Responsabilidad Social  
Empresarial*

*Facultad de Ciencias Empresariales*

*Universidad de San Buenaventura, Bogotá*

*Bogotá, 2012*

**Percepción de la RSE en los empleados operativos de las empresas adheridas al Pacto Global en Colombia.**

**Presentado por:**

**Andrea Victoria Mozo Suárez**

**Gabriel Eduardo Narváez**

**Yulder Hernán Jiménez Clavijo**

Monografía presentada como requisito parcial para optar al título de:

Especialista en Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial

Asesoras:

Luz Eneida Moreno; PhD

Alejandra Cerón



**UNIVERSIDAD DE  
SAN BUENAVENTURA  
BOGOTÁ, D.C**

*Especialización en gestión de la Responsabilidad Social Empresarial*

*Facultad de Ciencias Empresariales*

*Universidad de San Buenaventura, Bogotá*

*Bogotá, 2012*

Nota de Aceptación:

---

---

---

---

---

---

Firma del Presidente del Jurado

---

Firma del Jurado

---

Firma del Jurado

Bogotá, 2012

**Dedicado a:**

A mi hija Ana Sofía, pedacito de Dios que ilumina mi vida y que con solo mirarla creo en que se puede concebir  
y trabajar por un mundo mejor

Y por supuesto a mi familia maravillosa.

***Andrea Victoria Mozo Suárez***

A mi esposa. Quien es mi faro en el mar tormentoso de la vida, mi estrella polar del norte, mi brújula...mi vida

***Gabriel Eduardo Narváez***

A mi esposita Martha Liliana Prada, quien se llenó de amor y paciencia para que yo pudiera avanzar por un peldaño más en la escalera de mi vida, a mis hijos y mi madre que Dios me los bendiga hoy y siempre, a mi gorda, Graciela Mendoza, que desde el cielo ilumina mi camino. A nuestros maestros y amigos, quienes en su sabiduría, nos han dado unas sólidas bases académicas. a Luz Eneida Moreno, directora de la especialización y amiga incondicional; a mis compañeros de estudio, quienes me permitieron entrar en sus vidas por lo menos por unos instantes, a ellos mis más profundos respetos, A mi familia de Andesco y Pacto Global en Colombia, quienes siempre han creído en mí con su absoluto apoyo.

A todos Gracias infinitas

***Yulder Hernán Jiménez Clavijo***

***No puedo cambiar la dirección del viento,  
pero sí ajustar mis velas para llegar siempre a mi destino.***

***JAMES DEAM***



## TABLA DE CONTENIDO

TEMA	Página
1. INTRODUCCIÓN.....	10
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
3. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	12
4. OBJETIVOS.....	13
4.1. Objetivo General.....	13
4.2. Objetivos Específicos.....	13
5. JUSTIFICACIÓN.....	14
6. METODOLOGÍA.....	16
7. MUESTRA.....	16
7.1. Métodos de Recolección de Información.....	16
7.2. Grupo objetivo – Población.....	17
7.3. Características del Grupo Objetivo.....	17
7.3.1. Demográficos.....	17
7.3.2. Psicológicos.....	17
8. MARCO TEÓRICO.....	18
8.1 Evolución Histórica de la RSE.....	18
8.2 Lineamientos de la RSE en el contexto Colombiano.....	20
8.3. Orientación estratégica de la RSE.....	23
8.4. Grupos de interés.....	25
8.5. MARCO LEGAL.....	27
8.5.1. Constitución Política de Colombia.....	27
8.6. Antecedentes de la RSE.....	28
8.6.1. ¿Qué es la rse?.....	28
8.6.2. ¿En qué contexto nos movemos?.....	30

8.6.3. ¿Qué busca la Responsabilidad Social Empresarial?.....	32
8.6.4. ¿Qué incluye la rse?.....	32
8.6.5. Beneficios para las empresas.....	33
8.6.6. Estadísticas de la RSE en Colombia.....	36
8.7. Pacto Global.....	39
8.7.1. ¿Qué es el Pacto Global?.....	39
8.7.2. Sobre el Pacto Global.....	40
8.7.3. ¿Por qué participar en el Pacto Global?.....	42
8.7.4. Los 10 principios del Pacto Global.....	43
8.7.5. ¿Qué busca el Pacto Global?.....	44
8.7.6. El Pacto Global en Colombia.....	45
8.7.6.1. Historia.....	45
8.7.6.2. Concepto de la red colombiana.....	46
8.7.6.3. Objetivo del pacto global en Colombia.....	47
8.7.6.4. Plan estratégico de la Red Local del Pacto Global.....	48
8.7.6.5. ¿Por qué promover la RSE desde el Pacto Global en Colombia?.....	49
8.8. Otros referentes de la RSE.....	49
8.8.1. Objetivos de Desarrollo Del Milenio (ODM).....	50
8.8.2. GRI G4.....	51
8.8.3. Indicadores ETHOS de RSE.....	52
8.8.4. ISO 26000.....	52
8.8.5. Auto – diagnostico.....	53
9. MARCO CONCEPTUAL.....	54
9.1. Glosario de términos.....	56
10. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	63
10.1 Presentación de la encuesta.....	63
10.1.1. Objetivo.....	63
10.1.2. Muestra.....	63
10.1.3. Plan de la entrevista.....	63
10.1.4. Encuesta de percepción.....	64

10.2. Presentación de resultados.....	68
10.3. Análisis de resultados.....	79
11. CONCLUSIONES.....	81
12. RECOMENDACIONES.....	82
BIBLIOGRAFÍA.....	84
ANEXOS.....	87

## LISTA DE TABLAS

<b>N° de tabla</b>	<b>Nombre de la tabla</b>	<b>Página</b>
Tabla 1	Proyectos de ley en materia ambiental y de RSE.....	27
Tabla 2	Los 10 principios del Pacto Global.....	43
Tabla 3	Objetivos de desarrollo del Milenio ODM.....	51
Tabla 4	Resultados encuesta pregunta 1.....	69
Tabla 5	Resultados encuesta pregunta 2.....	69
Tabla 6	Resultados encuesta pregunta 3.....	70
Tabla 7	Resultados encuesta pregunta 4.....	71
Tabla 8	Resultados encuesta pregunta 5.....	71
Tabla 9	Resultados encuesta pregunta 6.....	72
Tabla 10	Resultados encuesta pregunta 7.....	73
Tabla 11	Resultados encuesta pregunta 8.....	73
Tabla 12	Resultados encuesta pregunta 9.....	74
Tabla 13	Resultados encuesta pregunta 10.....	75
Tabla 14	Resultados encuesta pregunta 11.....	75
Tabla 15	Resultados encuesta pregunta 12.....	76
Tabla 16	Resultados encuesta pregunta 13.....	77
Tabla 17	Resultados encuesta pregunta 14.....	77
Tabla 18	Resultados encuesta pregunta 15.....	78

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>N° de Gráfico</b>	<b>Nombre del gráfico</b>	<b>Página</b>
Gráfico 1	Evolución de la RSE.....	18
Gráfico 2	Gestión de la RSE.....	19
Gráfico 3	Lineamientos de la RSE.....	20
Gráfico 4	Elementos de la RSE.....	21
Gráfico 5	Niveles de la RSE.....	22
Gráfico 6	Orientación estratégica de la RSE.....	23
Gráfico 7	Tipos de grupos de interés.....	24
Gráfico 8	Grupos de interés - A quiénes y qué comunicar.....	25
Gráfico 9	Responsabilidad Social y Desarrollo Sostenible.....	26
Gráfico 10	Enfoque de la RSE.....	32
Gráfico 11	Presentación de Dante Pesce.....	34
Gráfico 12	Resultados estudio Universidad Externado de Colombia 2009.....	38
Gráfico 13	Papel preponderante del estado en la RSE.....	38
Gráfico 14	Logo Global compact.....	39
Gráfico 15	Logo Pacto Global Colombia.....	45
Gráfico 16	Evolución de la Red Colombiana el pacto Global Fuente.....	45
Gráfico 17	Lineamientos de la red Colombiana el pacto Global Fuente.....	46
Gráfico 18	Plan estratégico de la Red Colombiana el pacto Global.....	48
Gráfico 19	Logo ODM.....	50
Gráfico 20	Logo GRI.....	51

Gráfico 21	Logo Ethos.....	52
Gráfico 22	Logo ISO 26000.....	52
Gráfico 23	Evidencia del número de encuestas recibidas .....	68
Gráfico 24	Resultados encuesta pregunta 1.....	69
Gráfico 25	Resultados encuesta pregunta 2.....	70
Gráfico 26	Resultados encuesta pregunta 3.....	70
Gráfico 27	Resultados encuesta pregunta 4.....	71
Gráfico 28	Resultados encuesta pregunta 5.....	72
Gráfico 29	Resultados encuesta pregunta 6.....	72
Gráfico 30	Resultados encuesta pregunta 7.....	73
Gráfico 31	Resultados encuesta pregunta 8.....	74
Gráfico 32	Resultados encuesta pregunta 9.....	74
Gráfico 33	Resultados encuesta pregunta 10.....	75
Gráfico 34	Resultados encuesta pregunta 11.....	76
Gráfico 35	Resultados encuesta pregunta 12.....	76
Gráfico 36	Resultados encuesta pregunta 13.....	77
Gráfico 37	Resultados encuesta pregunta 14.....	78
Gráfico 38	Resultados encuesta pregunta 15.....	78

## LISTA DE ANEXOS

No de Anexo	Nombre	Página
Anexo 1	Listado de empresas colombianas adheridas al pacto Global a abril de 2012	90
Anexo 2	Estadísticas de RSE	100
Anexo 3	Encuesta tabulada con el total de respuestas	106

### TÍTULO

Percepción de la Responsabilidad Social Empresarial en los empleados operativos<sup>1</sup> de las empresas adheridas al Pacto Global en Colombia al año 2102.

### 1. INTRODUCCIÓN

El tema de Responsabilidad Social desde la perspectiva de la competitividad, ha tenido en los últimos años un inusitado auge, las empresas de la economía nacional están empezando a entender la importancia de implementarla en sus planes de gestión, en aras de mejora continua y búsqueda de generación de un valor agregado que les permita trabajar sobre los lineamientos de una globalización que ya es una realidad según el Banco Interamericano de Desarrollo – BID – en su publicaciones puntuales del tema.

---

<sup>1</sup> Concepto tomado de:

[http://books.google.com.co/books?id=yly3Ak0GLyKC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](http://books.google.com.co/books?id=yly3Ak0GLyKC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

El contexto económico colombiano hace prever los retos que se vienen en materia de comercio internacional, los tratados de libre comercio recientemente firmados dan cuenta de las grandes oportunidades que se avecinan para nuestro país es donde la RSE toma gran relevancia a la hora de entrar en esta onda que nos toca a todos los colombianos Martínez (2010), hace referencia de esta realidad en nuestro contexto local.

Hoy en día se cuenta con diversos programas de capacitación, balances sociales, informes de sostenibilidad que dan cuenta de un renovado interés sobre las implicaciones, alcances y límites de la Responsabilidad Social de las empresas, gobierno y la comunidad en general.

A pesar de lo anterior, no hay un concepto unificado de la definición y alcance de la Responsabilidad Social

Empresarial máxime en los empleados operativos de las empresas, *(Empleados operativos, Personas que laboran directamente en un trabajo o tarea, que no son responsables de supervisar el trabajo de otros.*

*Fundamentos de Administracion: Conceptos Esenciales y Aplicaciones, Escrito por Stephen P. Robbins, David A.*

*De Cenzo 2009),* siendo estos actores principales de las cadenas de valor de las compañías y el grueso de la población colombiana.



## **2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE), es un tema que reviste gran importancia, no solo en el entorno nacional, sino a nivel mundial, convirtiéndose esta en una oportunidad para el empresariado colombiano en hacer parte de la Globalización tan nombrada en el libro verde de la ONU, sobre el entendido que una buena estrategia de RSE al interior de una compañía redundará en competitividad, factor clave para permanecer en el mercado.

Muchas compañías pequeñas, medianas y aún algunas grandes que están entrando a la RSE, hacen todo para que sus estrategias, políticas y metas incluyan estos temas en aras de cumplir objetivos propuestos, capacitando a sus directivos en temas específicos; pero han dejado a un lado la inclusión de uno de sus grupos de interés primarios, si no el principal, sus empleados.

El problema radica en que si estos no saben por qué y para qué la RSE, las metas y los objetivos se cumplirán parcialmente, caso contrario, al capacitarlos y concientizarlos, los resultados en la cadena de valor serán cada vez más efectivos.

## **3. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN**

*¿Cuál es la percepción de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en los empleados operativos de las empresas adheridas al Pacto Global en Colombia?*

## **4. OBJETIVOS**

### **4.1. Objetivo General.**

Identificar la percepción de los conceptos básicos de la Responsabilidad Social Empresarial, - RSE - en los empleados operativos de las empresas colombianas adheridas al Pacto Global, en Colombia, basado en un contexto local estableciendo algunas conclusiones y recomendaciones.

### **4.2. Objetivos Específicos**

- Construir el marco teórico de la Responsabilidad Social Responsabilidad Social Empresarial en las empresas colombianas adheridas al pacto Global al 2011.
- Determinar la percepción de RSE los empleados operativos de las empresas colombianas adheridas al Pacto Global
- Elaborar conclusiones y recomendaciones para fortalecer la RSE en las Empresas colombianas adheridas al P.G.

## 5. JUSTIFICACIÓN

Esta investigación, contribuye al debate sobre cuál es la percepción de responsabilidad social Empresarial en los empleados operativos de las empresas adheridas a la iniciativa del Pacto Global en Colombia. Yepes (2007). Se refiere al carácter de responsabilidad compartida que deberían tener las empresas y sus colaboradores, la cual cobra sentido a partir varios elementos como sincronizar la ética y la moral desde los valores individuales del trabajador, hasta los valores definidos por la empresa en que este labora, sobre el entendido que estas sinergias generan mayor y mejor productividad para la empresa, mejor calidad de vida para el colaborador, sentido de pertenencia por su empresa, su entorno y por ende por nuestro país, la preocupación por su desarrollo sostenible, La protección del medio ambiente, etc.

Al lograr estos objetivos, las sinergias entre empresa – trabajador, serán generadoras de desarrollo humano, única garantía real de la sostenibilidad de los negocios y de la sociedad en general, Chris (1999) ya había identificado la respuesta al reto que representa superar la pobreza, proteger el medio ambiente, respetar los derechos humanos, mejorar las relaciones laborales, y combatir la corrupción en Colombia.

La organización de las Naciones Unidas ONU, lanzó El “Pacto Global” una iniciativa que busca formar una red de empresas que cumplen con 10 principios básicos de Responsabilidad Social Empresarial, divididos en 4 ejes temáticos Derechos Humanos, Relaciones Laborales, Medio Ambiente y lucha contra la corrupción.

Se convierte esta entonces para las empresas colombianas, en la forma más sencilla de hacer parte de la RSE a nivel global, sobre el entendido que cualquier empresa adherida del mundo, sigue y apoya estos 10 principios, desde una iniciativa **voluntaria** convencidos de que los resultados y logros obtenidos son más satisfactorios y por ende de mayor orgullo para cada individuo de la organización.

## **6. METODOLOGÍA**

El enfoque teórico, planteado para esta investigación, con la aplicación de instrumento de medición, permite recopilar datos, trabajando teorías humanistas relacionadas directamente con la gestión humana eje central de la RSE en la empresa.

El tipo de investigación que se utilizara en este proyecto será la investigación exploratoria cuyo principal fin es llegar a conocer el problema objeto de la investigación y sus posibles causas; con la aplicación de una herramienta de recolección, organización, análisis y resultados de un muestreo estadístico realizado a 10 empresas adheridas al Pacto Global en Colombia, de diferentes sectores de la economía nacional, a través de una encuesta mencionando los principales puntos de la responsabilidad social desde el lenguaje de un empleado operativo de cualquier empresa colombiana Con la finalidad de identificar percepciones y conceptos con componentes de RSE entre los encuestados.

## **7. MUESTRA**

Se tomará como muestra empleados operativos<sup>2</sup> de diferentes empresas colombianas adheridas al Pacto Global sumando un estimado de 100 personas

*Anexo1: listado de empresas colombianas adheridas al Pacto Global*

### **7.1. Métodos de Recolección de Información:**

Se construirá una encuesta virtual con quince (15) preguntas, doce (12) de ellas cerradas y tres (3) abiertas, para comodidad del entrevistado y agilidad de tabulación de datos. Este instrumento se

---

<sup>2</sup> Concepto tomado de:  
[http://books.google.com.co/books?id=yly3Ak0GLykC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](http://books.google.com.co/books?id=yly3Ak0GLykC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

aplicará con la ayuda de la persona que maneje Recursos Humanos y/O RSE en dicha empresa para que permita que el encuestado tenga el acceso virtual necesario para diligenciar la herramienta.

## **7.2. Grupo objetivo – Población:**

Hombres y Mujeres, entre 20 y 45 años, trabajador del área operativa en una empresa colombiana adherida a la iniciativa del Pacto Global

## **7.3. Características del Grupo Objetivo**

### **7.3.1. Demográficos**

Ingresos: Trabajan Tienen ingresos medios.

Edad: 20 a 45 años

Género: Masculino – Femenino - otros

Estilo de vida: Familiar, trabajadores, con ingresos fijos.

Clase social: Media.

Estrato Socio económico: 1 al 3

Escolaridad: Secundaria, técnica en algunos casos

### **7.3.2. Psicológicos**

Personalidad: Ambicioso, seguro de sí mismo, asiste a cine, eventos culturales, fin de semana en casa.

Estilo de vida: están actualizados en noticias y temas de su entorno.

## 8. MARCO TEÓRICO

### 8.1 Evolución Histórica de la RSE

Las empresas no son ajenas al cambio y al desarrollo que necesita un país y la Responsabilidad Social Empresarial, RSE, se ha convertido en la herramienta fundamental para que las organizaciones se comprometan con el entorno y los ciudadanos.

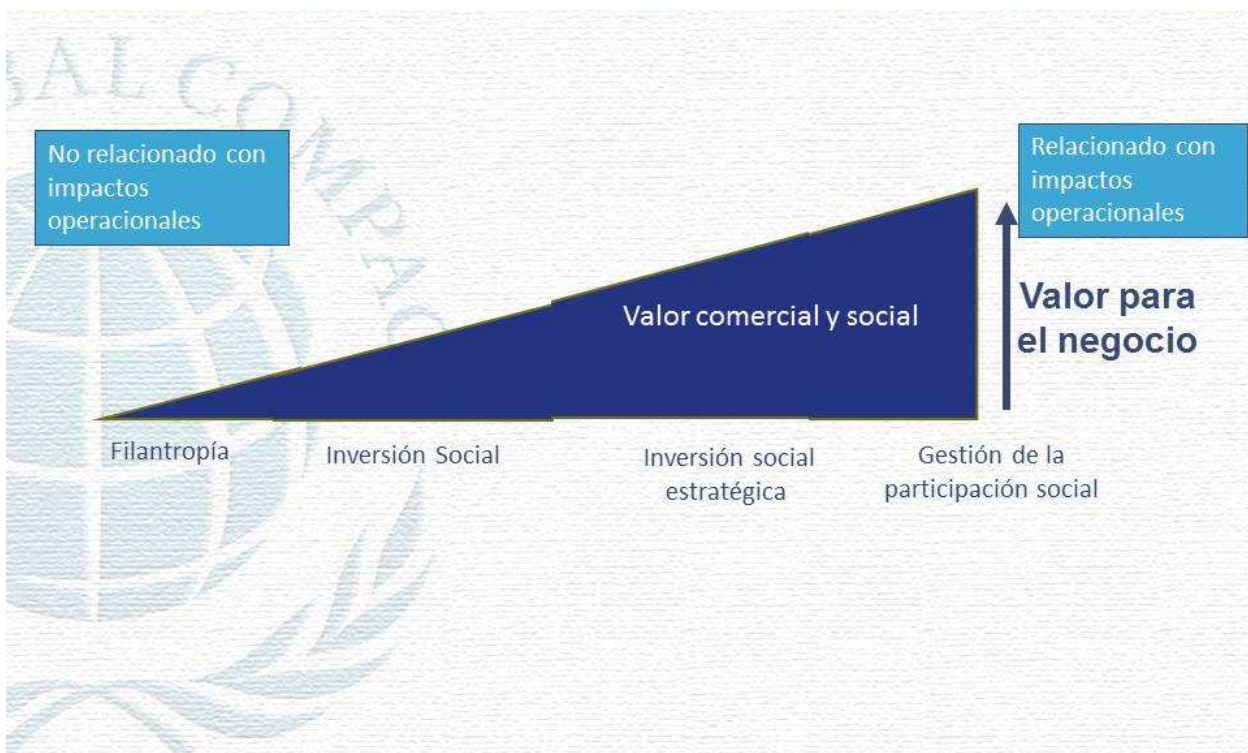


Gráfico 1: Evolución de la RSE, construcción propia a partir de nuestras clases en la especialización

Así lo entendió el empresariado colombiano cuando comenzó a incursionar, aprender y ejercer en su interior la RSE., para lograr este liderazgo se ha promovido y estimulado a realizar diferentes acciones de RSE encaminadas a la sostenibilidad del negocio:

El Desarrollo Sostenible del planeta, *entendiendo por desarrollo sostenible aquél desarrollo que es capaz de satisfacer las necesidades actuales sin comprometer los recursos y posibilidades de las futuras generaciones*<sup>3</sup>.

Introduce el tema de la Responsabilidad Social en el mundo, hoy sabemos que una buena parte de las actividades humanas no son sostenibles a medio y largo plazo tal y como hoy están planteadas y pensando en términos de globalización y para fines prácticos de esta investigación, se relacionarán los más pertinentes.

Arias, (2007), Da esta perspectiva desde un enfoque conceptual de Desarrollo Sostenible y de los principales indicadores de medición de la Responsabilidad Social

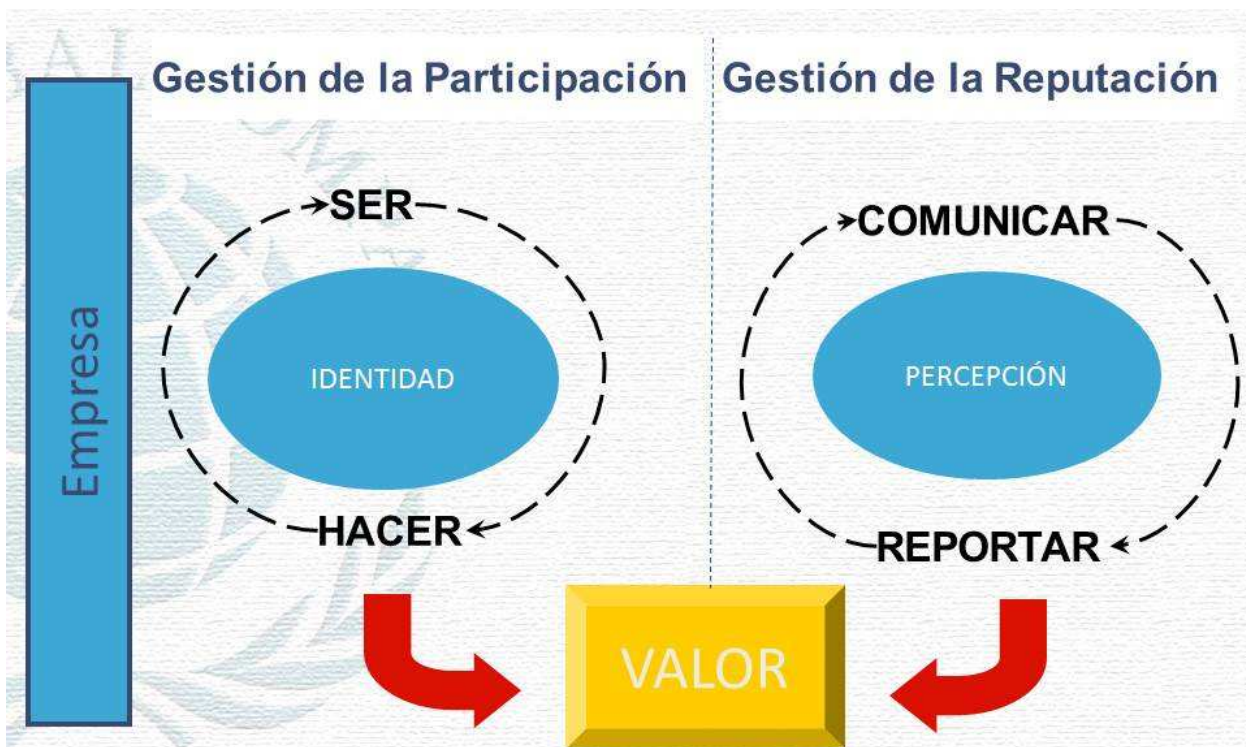


Gráfico 2: Gestión de la RSE, construcción propia a partir de nuestras clases en la especialización

DERES (2009), surge del involucramiento de la academia, el sector empresarial y algunos entes gubernamentales de Uruguay, desarrollando esta interesante herramienta que sirve de línea base para entender algunos conceptos claves en la temática de la RSE.

<sup>3</sup> Definición de Desarrollo Sostenible, introducido por la Comisión Mundial del Medio Ambiente y del Desarrollo (1988)

La conciencia de las entidades frente a las situaciones planteadas, unida a los incentivos externos que se ilustran en la Gráfico siguiente, dan fuerza a los enfoques de RSE, muchas veces soportados en valores, los cuales son la guía de actuación actuaciones éticas, transparentes dando respuesta a los requerimientos de su entorno.

## 8.2 Lineamientos de la Responsabilidad Social Empresarial en el contexto Colombiano

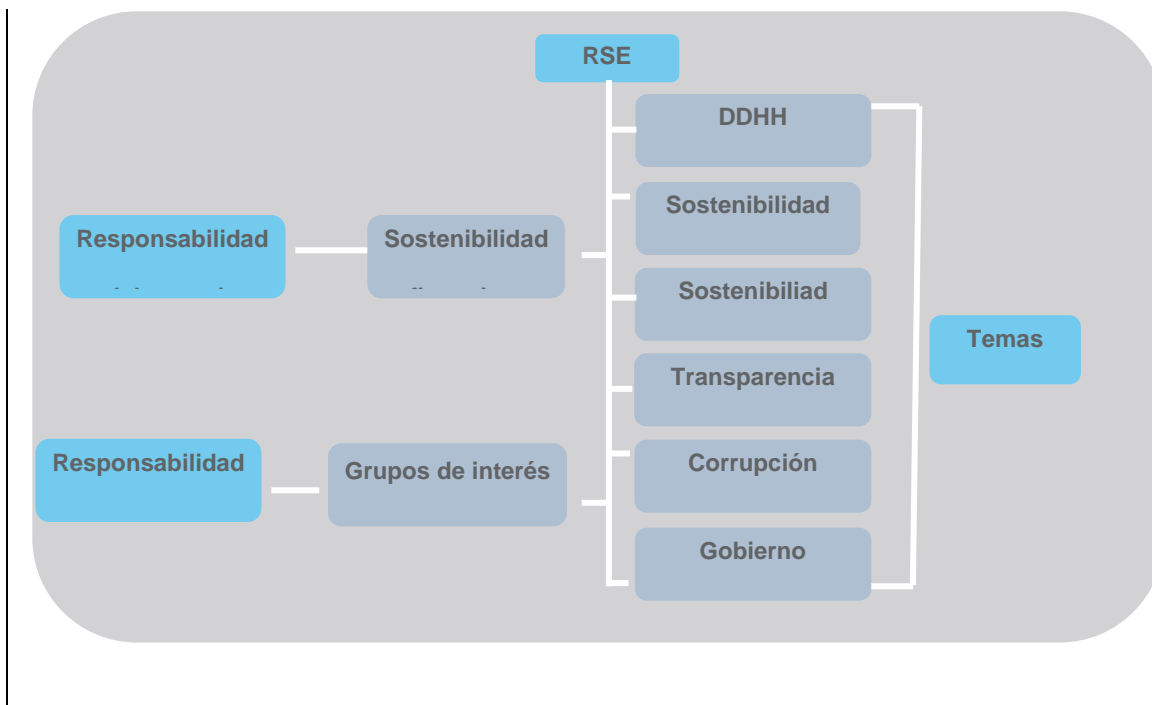
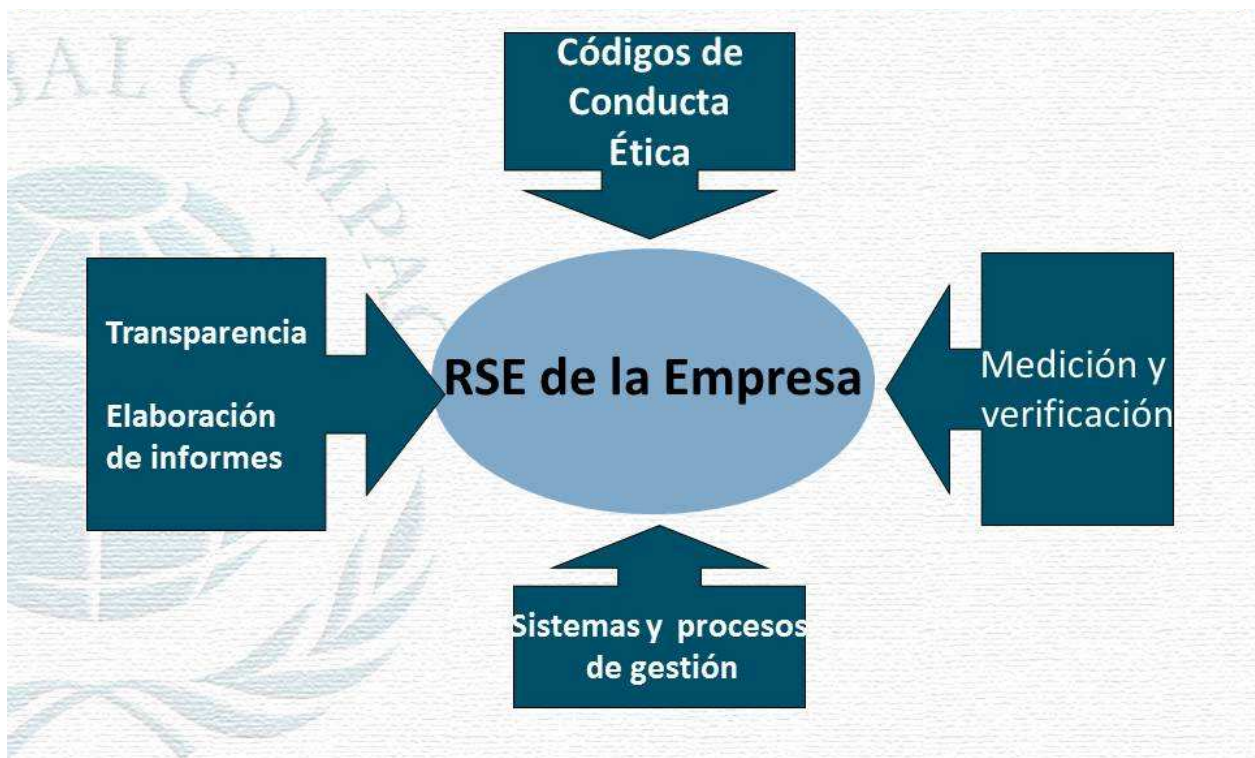


Gráfico 3: Lineamientos de la RSE, construcción propia a partir de nuestras clases en la especialización

- La **sostenibilidad empresarial** en las empresas colombianas.
- La RSE debe estar **articulada con** los elementos estratégicos explícitos tales como **las políticas, la misión, la visión, los valores** de la empresa para que sus prácticas sean coherentes con los respectivos marcos de actuación.



- La RSE **parte del respeto riguroso por la ley**, siendo conscientes que sus prácticas con los grupos de interés deben ir más allá de este cumplimiento, pero enmarcados en los deberes del Estado Social de Derecho.
- La **transparencia** se considera fundamento de un comportamiento socialmente responsable, mediante apertura de información, diálogo con grupos de interés, reglas claras y control.



*Gráfico 4: Elementos de la RSE, construcción propia a partir de nuestras clases en la especialización*

- La RSE es un **compromiso, voluntario**, público o explícito. Estas acciones deben asegurar el equilibrio de relaciones, así como la sostenibilidad ambiental, social y económica. En este sentido la RSE debe ser un ejercicio estratégico e integral relacionado con la sostenibilidad.

- La RSE debe **ser equitativa e incluyente** reconociendo este principio como el trato equilibrado a todos los grupos de interés, siendo conscientes de la naturaleza de la empresa y de la integralidad que propone el modelo.
- La RSE debe **ser participativa**, es un proceso muy valioso, en tanto se incorporan las expectativas y el diálogo con las partes interesadas, dentro de las posibilidades de actuación de las empresas; pudiendo actuar en función de los fines comunes de las empresas y los grupos de interés.

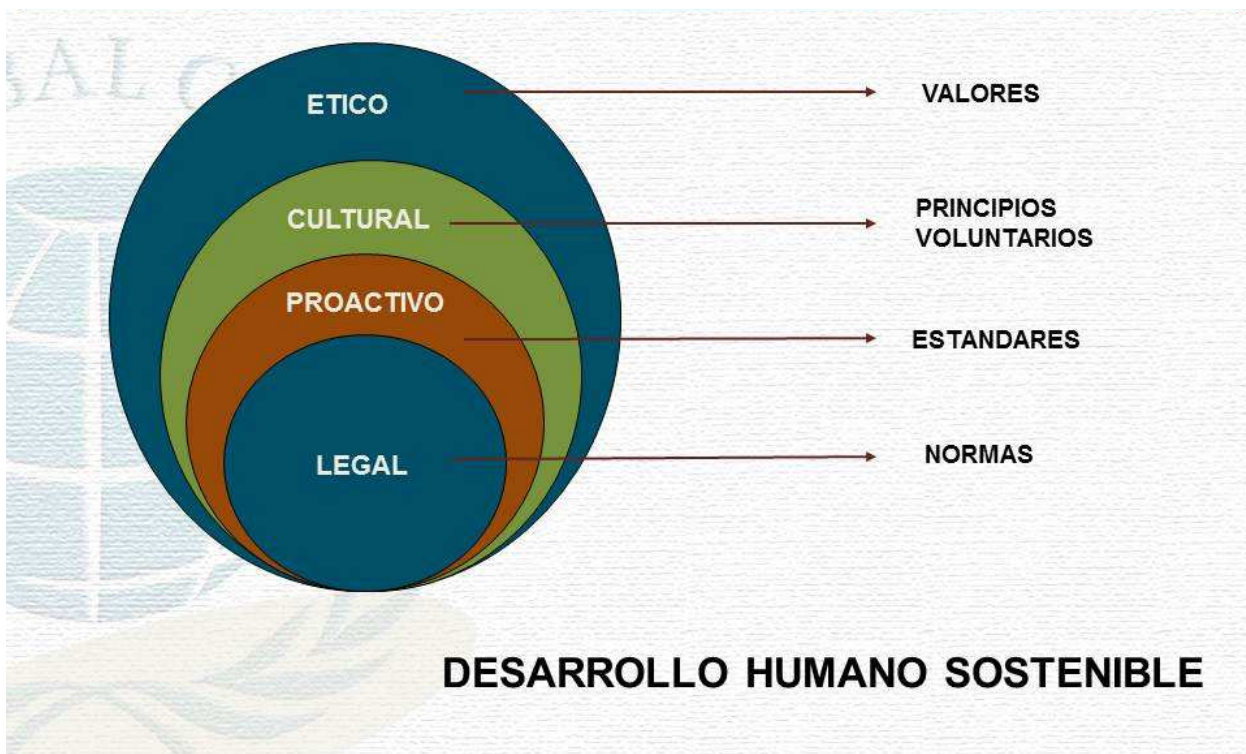


Gráfico 5: Niveles de la RSE, construcción propia a partir de nuestras clases en la especialización

- La RSE busca desde sus acciones **divulgar y promover el respeto por los Derechos Humanos**. Bien desde los compromisos pactados con sus partes interesadas, sus políticas o por la adhesión a Pacto Global. La RSE promueve la responsabilidad de las empresas en el desempeño global de la cadena.

### 8.3. Orientación estratégica de la RSE

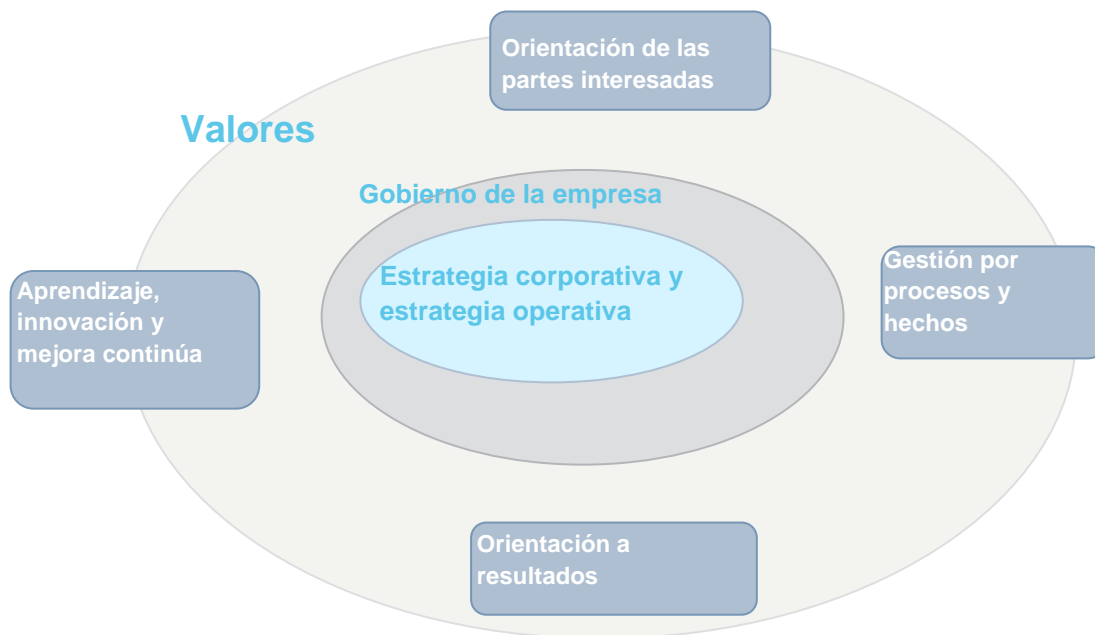


Gráfico 6: Orientación estratégica de la RSE, construcción propia a partir de nuestras clases en la especialización

### 8.4. Grupos de interés

La responsabilidad social de la empresa abarca grupos internos y externos, los primeros orientados a los colaboradores o el equipo de trabajo, sus asociados y accionistas; y los segundos a clientes, proveedores, familia de los trabajadores, la vecindad y el entorno social, en el cual se incluye el medio ambiente.



Gráfico 7: Tipos de grupos de interés, construcción propia a partir de nuestras clases en la especialización

En el mismo sentido sugiere que en la aplicación del modelo cada empresa adelante su propio análisis para completar su lista de grupos de interés, siguiendo lineamientos metodológicos como los que propone la UNEP (Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente) en el Manual para la práctica de las relaciones con los grupos de interés.



Gráfico 8: Grupos de interés - A quiénes y qué comunicar . Construcción propia a partir de nuestras clases en la especialización

Los teóricos de la Responsabilidad Social han llegado al consenso que adopta una definición del tema resulta contrario a la dinámica permanente en que se desarrolla y es por tanto limitante de la actividad en cuando abarca amplios espectros de aplicación.

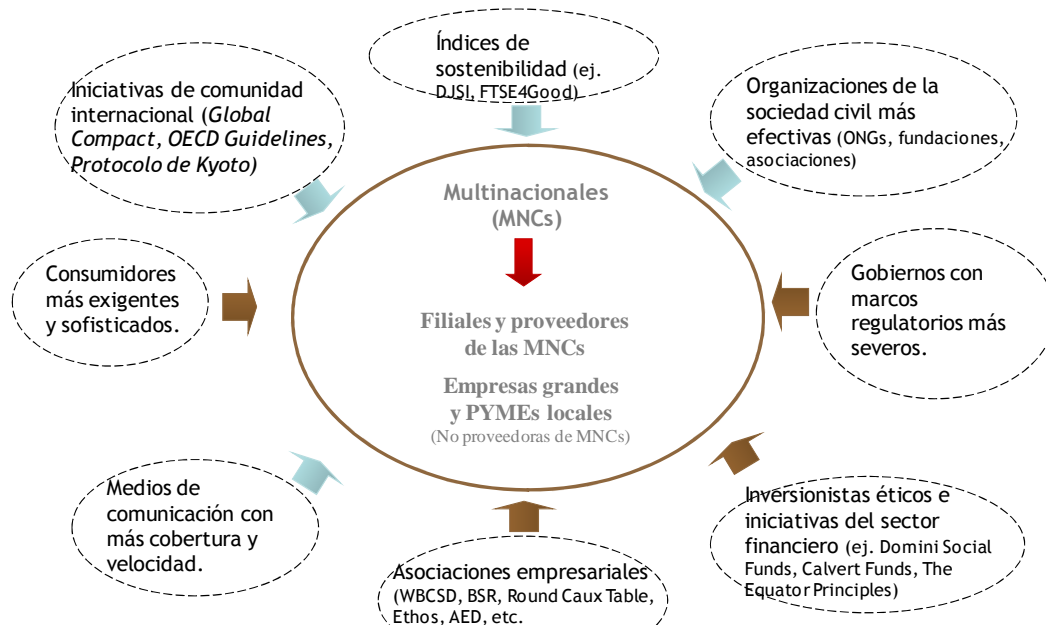
Bajo el entendido que la responsabilidad social de la empresa es una combinación de aspectos legales, éticos, morales y ambientales, y es una decisión voluntaria, no impuesta, aunque exista cierta normatividad frente al tema.

La responsabilidad social de la empresa abarca aspectos internos y externos, los que se han sido objeto de tratado por expertos en el tema, los primeros orientados a los colaboradores o el equipo de trabajo, sus

asociados y accionistas, y los segundos, los externos a clientes, proveedores, familia de los trabajadores, la vecindad y el entorno social, entre estos el medio ambiente.

Antes de profundizar más sobre el tema, es preciso recordar que los objetivos de la empresa actual, están enfocados a lograr mayor competitividad y productividad.

## Incentivos de mercado



10

Fuente: Enrique Ogliastrí, Juliano Flores, Arturo Condo, et al. "El Octágono: un modelo para alinear la RSE con la estrategia. Editorial Norma (forthcoming).

Gráfico 9: Tomado de la presentación de Dante Pesce, del Centro VINCULAR de Responsabilidad Social y Desarrollo Sostenible, realizada en Medellín el 13 de noviembre de 2009.

La misma dinámica del mercado y la gran necesidad de mantenerse o sobrevivir en un sistema de relaciones complejas y desiguales, en donde la ética y la moral, el concepto de justicia y otros aspectos relevantes a principios y valores han perdido importancia, hacen que el concepto de responsabilidad social sea desatendido, pues en su afán de crecer y mantenerse, se juega con reglas irregulares en busca de arrebatarse el mercado a su competencia y ser más rentables, haciendo que toda práctica comercial sea válida.

## 8.5. MARCO LEGAL

### 8.5.1. Constitución Política de Colombia

En el caso colombiano, su base constitucional<sup>4</sup> se consagra en 1991, en los **artículos 1º, 49, 58, 79, 300, 317, 333, 334, 339, 361, 365, 366**, se habla de derechos y deberes en materia socio-ambiental<sup>5</sup>.

### 8.5.2. Proyectos de Ley vigentes en Colombia en materia Ambiental y de RSE<sup>6</sup>

PL 017/10S , PL 277/11C	"Mediante el cual se regula la política pública de Residuos Electricos y Electronicos –RAEE- en Colombia."
PL 023/10C	"Por medio de la cual se establecen medidas para la promoción e implementación de modos de transporte que incorporen tecnología de tracción eléctrica."
PL 038/10C	"Por medio de la cual se establecen disposiciones para el uso de mercurio y otras sustancias tóxicas en los procesos industriales."
PL 088/10C	"Por medio de la cual se modifica el artículo 45 de la Ley 99 de 1993" (TSE)
PL 226/11S, PL 65/11C	"Por medio del cual se crea como obligatoria la Cátedra de Educación ambiental y se dictan otras disposiciones."
PL 086/11S	"Ley sobre Argumentos Ambientales y otras disposiciones"
PL 101/11S	"Por medio de la cual se erige como patrimonio cultural de la Nación del orden ambiental y ecológico, el ecosistema lagunar de Cundinamarca y de Boyacá, se consagra el plan emergente ambiental y se dictan otras disposiciones".
PL 089/11S	"Por medio de la cual se promueve el desarrollo industrial en Colombia."
PL 112/11S	"Por medio de la cual se aprueba la "ENMIENDA AL CONVENIO DE BASILEA SOBRE EL CONTROL DE LOS MOVIMIENTOS TRANSFRONTERIZOS DE DESECHOS PELIGROSOS Y SU ELIMINACIÓN, DEL 22 DE MARZO DE 1989", adoptada por la Tercera Reunión de la Conferencia de las Parte."
PL 050/11C, 158/11S	"Por el cual se adopta la política nacional de gestión del riesgo de desastres y se establece el sistema nacional de gestión del riesgo de desastres y se dictan otras disposiciones."
PLE 134/11C	"Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación ciudadana, transparencia en la contratación pública y rendición de cuentas"

<sup>4</sup> CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA 1991

<sup>5</sup> Anexo 3 Artículos de la constitución Política de Colombia que se refieren a derechos y deberes en materia socio-ambiental

<sup>6</sup> Proyectos de ley vigentes en Colombia a junio de 2011

<b>PL 140/11C</b>	"Por medio de la cual se regula el establecimiento y aprovechamiento de cultivos forestales y sistemas agroforestales con fines comerciales o industriales, y se dictan otras disposiciones".
<b>PL 170/11S</b>	"Por la cual se promueve la adquisición de productos amigables con el medio ambiente en las entidades estatales, se regula el uso adecuado del papel y sus derivados, y se dictan otras disposiciones".
<b>PL 121/11C</b>	"Por la cual se rinde honores a Gloria Valencia de Castaño por su aporte al medio ambiente y a los medios de comunicación y se establece un sistema de apadrinamiento de Parques Nacionales Naturales y conservación de bosques naturales"
<b>PL 165/11S</b>	"Por la cual se dictan normas para la protección de los animales y se dictan otras disposiciones"
<b>PL 208/12S</b>	Por medio de la cual se desarrolla en la estructura tarifaria del servicio público domiciliario de aseo el componente de aprovechamiento y se dictan otras disposiciones.
<b>PL 218/12S</b>	Por medio del cual se crea el Observatorio de la Biosfera centro de interpretación ambiental y de investigación de modelos de Biosfera y se dictan otras disposiciones

*Tabla 1: Proyectos de ley en RSE. Construcción propia, Fuente: Andesco, Cámara de Asuntos Ambientales*

## **8.6. Antecedentes de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)**

### **8.6.1. ¿Qué es la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?**

A pesar de la importancia que ha adquirido, no existe una definición única sobre el concepto de responsabilidad social empresarial. La noción puede variar según la cultura corporativa de las empresas, el sector de actividad económica, la filosofía de los directivos, entre otros.

A continuación se presentan algunas definiciones de responsabilidad social resaltadas por la red Corporate Social Responsibility que nos da un pull de opciones para tener un acercamiento a lo que podría ser una definición acertada.



- “La responsabilidad social no es cosmética; debe estar basada en nuestros valores. Debe hacer una diferencia en la forma como hacemos negocios”.

*Phil Watts, Group Managing Director Royal Dutch/Shell Group.*

- “AT &T entiende la necesidad de una alianza global de las empresas, la sociedad y el medio ambiente. En el siglo veintiuno, el mundo no tolerará empresas que no tomen estas alianzas con seriedad, pero eventualmente recompensará a aquellas que lo hagan”.

*Michael Armstrong, Chairman & CEO, AT&T*

- “La responsabilidad social no es ni una moda pasajera ni una opción extra. El interés en ella es reflejo de un cambio más profundo en las relaciones entre las compañías y sus grupos de interés, incluyendo a los consumidores. La fe en los beneficios de las utilidades para los consumidores se ha reducido a la mitad desde los años setenta como una base viable de una relación. Aquella fe se ha reemplazado por el deseo de ver a las empresas actuando como ciudadanos activos y responsables. Empresas saludables requieren de una comunidad saludable y deben contribuir a su creación y mantenimiento”.

*Steward Lewis, Measuring Corporate Reputation, 1999.*

- “La responsabilidad social empresarial global implica el manejo efectivo de los impactos ambientales y sociales, reales y potenciales, en las comunidades en que ellas operan y en la sociedad en su conjunto”.

*David Grayson, President of Business in the Community in Great Britain.*

- “Los principios de responsabilidad corporativa global hacen un llamado a las empresas para que basen sus políticas corporativas en una visión de ellos mismos como uno de los muchos grupos de interés en la comunidad global, y para que establezcan altos estándares de conducta en relación con sus empleados, el medio ambiente y las comunidades en que ellos operan”.

*Reverend David Schilling, Director of Global Corporate Accountability Programs for the New York based Center of Corporate Responsibility.*

En general y para resumir, la responsabilidad social empresarial se refiere a dos aspectos a la vez:

- El conjunto de políticas y prácticas dirigidas a los principales grupos de interés
- El compromiso de las empresas para contribuir al desarrollo sostenible.

El objetivo de la RSE es abrazar la responsabilidad de las acciones de la empresa y fomentar un impacto positivo a través de sus actividades sobre el medio ambiente, consumidores, empleados, comunidades, grupos de interés y todos los demás miembros de la esfera pública . Por otra parte, centrada en las empresas la RSE se proactivamente promover el interés público por el crecimiento de la comunidad y fomentar el desarrollo, y voluntariamente la eliminación de prácticas que dañan a la esfera pública, independientemente de la legalidad

### **8.6.2. ¿En qué contexto nos movemos?**

Parece existir una paradoja entre crecimiento y sostenibilidad: mientras que el crecimiento de cualquier asunto es en teoría infinito, los recursos necesarios para poder crecer son en la práctica limitados.

Esto querría decir que mientras más crezca la población, más demanda por servicios tendría las empresas y por lo tanto más recursos naturales se harían necesarios; pero como éstos son agotables, el crecimiento tendría que tener un límite para poder alcanzar la sostenibilidad. Para resolver esta paradoja entra en juego la RSE.

Desde una perspectiva estrictamente financiera, se piensa que una empresa, cualquiera, es sostenible en medida igual a los rendimientos monetarios que genera, pues ellos le permiten cumplir con sus requerimientos de capital de trabajo, sus obligaciones con los dueños y crecimiento. Pero con ojos económicos y de largo plazo, es necesario considerar que si el esquema de producción quiere mantenerse, debe, no sólo explotar el sistema natural por debajo de su límite, sino remediar los problemas de equidad y exclusión que se han generado. Si esto no se considera ¿de dónde saldrán en el futuro los insumos de producción? ¿El conocimiento? ¿Los compradores? El éxito de las empresas depende de la adecuada funcionalidad de los ecosistemas ambientales y sociales. La Conferencia de Río de 1992 lo pedía de manera poética: el mundo es de todos los que lo habitamos, pero sobre todo de los que aún no han nacido.

Sostenibilidad es pues, perdurabilidad en el tiempo; y para el caso es igual a futuro y a equilibrio.<sup>7</sup> En este orden de ideas, la viabilidad del ejercicio de la Responsabilidad Social de las empresas no debería afectar la sostenibilidad del negocio, por lo tanto, debe existir un equilibrio que haga efectivo todo modelo.

Las incertidumbres y retos actuales en materia económica, ambiental y social, demandan una nueva visión de empresa<sup>8</sup>, a la cual no escapan las entidades del sector de servicios públicos y TIC, entre los que se encuentran: articulación de intereses público-privados; retornos justos, no a cualquier precio; operación sustentable; distribución de ganancias entre quienes contribuyen a generarlas y gobernabilidad empresarial participativa.

### **8.6.3. ¿Qué busca la Responsabilidad Social Empresarial?**

---

<sup>7</sup> En: [www.dnp.gov.co/archivos/.../Documento\\_Infraestructura\\_1.pdf](http://www.dnp.gov.co/archivos/.../Documento_Infraestructura_1.pdf)

<sup>8</sup> Corporate design, M Kelly & Allan White en nuevos principios del Diseño Organizacional

Brindar los elementos esenciales de un modelo adaptable a las condiciones internas y de entorno de las empresas interesadas, aprovechando de esta manera el estado del arte en el tema de RSE y la experiencia de otras empresas.

La adaptación de la RSE al contexto y realidad de las sociedades en las que operan las empresas, es decir en diseñar modelos de RSE a la medida, según las particularidades del entorno en que se desarrollan.”<sup>9</sup>

La RSE pretende brindar elementos y orientación para: conformar redes de colaboración entre las empresas para emprender acciones que generen impactos positivos en la sociedad.

#### 8.6.4. ¿Qué incluye la rse?

Las empresas al ser parte fundamental del entorno cuentan con responsabilidades frente a las necesidades allí expuestas y esta vinculación a su vez representa beneficios al viabilizar su gestión.

Si la responsabilidad social se enfoca hacia la sostenibilidad, expresada en términos equitativos para la sociedad y el negocio, se hace visible, entre otros, en el avance de indicadores de desarrollo humano en equilibrio con el logro de los objetivos empresariales (ver gráfico1).

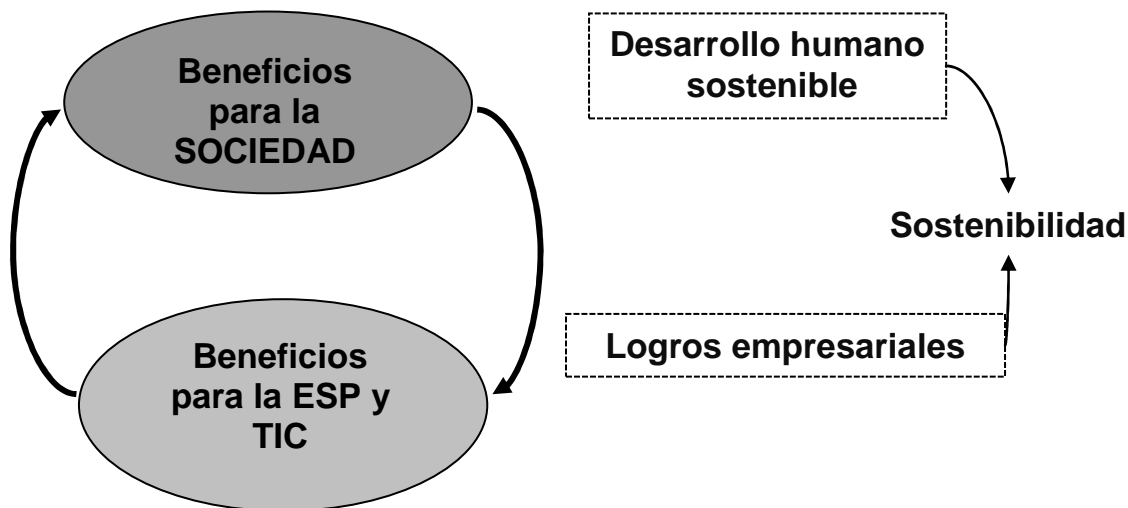


Gráfico10: Enfoque de la RSE Fuente Cámara de RSE Andesco

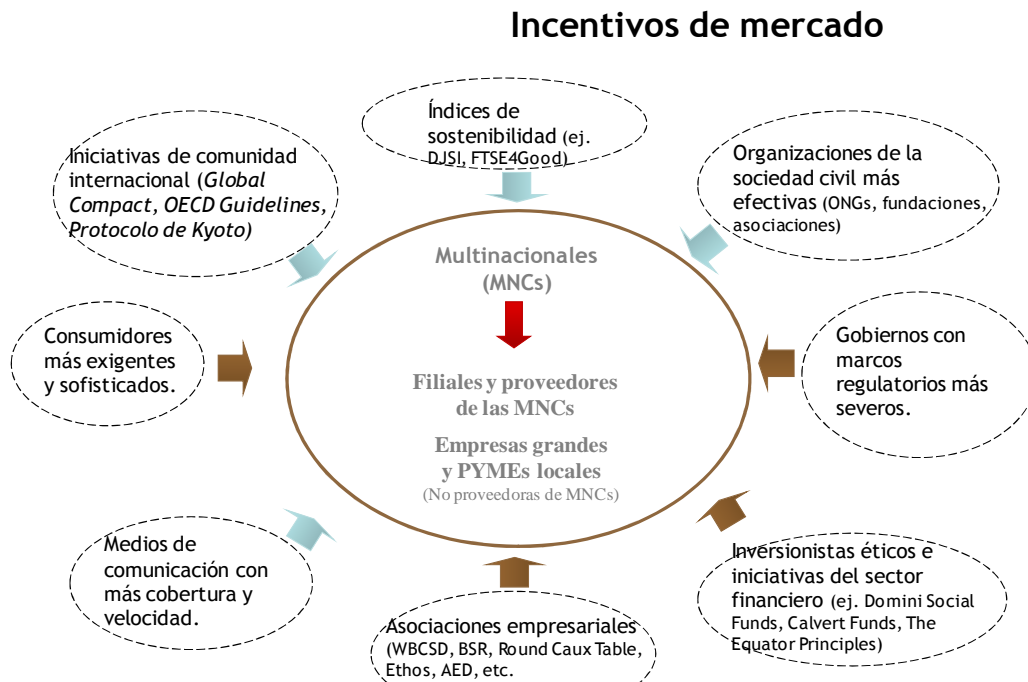
<sup>9</sup> En: [www.incae.edu](http://www.incae.edu). El argumento empresarial de la RSE: 9 casos de América Latina y el Caribe. Juliano Flores, Enrique Ogliastri, Estrella Peinado-Vara e Imre Petra, Editores.

### 8.6.5. Beneficios para las empresas

Las prácticas responsables, los incentivos del mercado hacia mayores estándares, pueden llevar a las empresas hacia un aumento de valor y se espera que la gestión de la RSE permita asumir la responsabilidad de los impactos generados, un rol activo en el desarrollo y una visión sostenible de largo plazo.

Por el retorno que la gestión socialmente responsable genera a la reputación y sostenibilidad de la empresa.

Porque existen incentivos externos que dinamizan y promueven la RSE en las empresas, disminuyendo los riesgos del negocio, a través de prácticas sostenibles, como se describe a continuación:



Fuente: Enrique Ogliastri, Juliano Flores, Arturo Condo, et al. "El Octágono: un modelo para alinear la RSE con la estrategia. Editorial Norma (forthcoming).

Gráfico 11: Tomado de la presentación de Dante Pesce, del Centro VINCULAR de Responsabilidad Social y Desarrollo Sostenible, realizada en Medellín el 13 de noviembre de 2011.

Este conjunto de acciones necesariamente debe conducir al logro de beneficios para la empresa. En una primera aproximación se pueden identificar cuatro razones por las cuales el sector privado debe

participar en el Desarrollo Humano, en una perspectiva de identificación entre este y los negocios, y más allá, en la manera como el mismo contribuye en la construcción de conceptos novedosos de competitividad integral y productividad sistémica. Las razones son:

a) Invertir en un ambiente propicio y estable para los negocios. Los beneficios para los empresarios de operar en ambientes estables y prósperos se pueden sintetizar así:

- Acceso a fuerza de trabajo competente y con alto nivel de desarrollo humano.
- Interacción con consumidores, clientes, usuarios, socios e inversores prósperos y con expectativas de calidad de vida y bienestar crecientes.
- Acceso a sistemas financieros y de comercio abierto, regulado, predecibles y no discriminatorios.
- Disponibilidad de un sistema económico ajeno a la corrupción y de competencia adecuada con un alto índice de gobernabilidad.
- Disponibilidad de un sistema social regido por un Estado Social de Derecho con vinculación positiva del ciudadano.

b) Manejar directamente los costos y riesgos de los negocios. No asumir los desafíos sociales, medioambientales y culturales que se involucran en los Objetivos de Desarrollo del Milenio puede implicar una incidencia directa sobre los costos de los negocios. Algunos de ellos pueden ser:

- Incremento de los costos operativos, de materias primas y de gestión de los recursos humanos (contratación, entrenamiento, bienestar, etc.).
- Incremento de los costos de seguridad, aseguramiento y acceso a bienes de capital.
- Exposición a riesgos financieros de mediano plazo.

- Exposición a riesgos de reputación y prestigio y sus consecuencias sobre los mercados de valores.
- Dificultades para la solución de controversias y la defensa de los derechos y propiedades empresariales.
- Dificultades para hacer sostenible la productividad y la eficiencia de los recursos.

c) Aprovechar nuevas oportunidades de negocios. Para el sector privado, el Desarrollo Humano no es un asunto exclusivo de las diferentes aproximaciones de la responsabilidad social empresarial, y no se limita a la filantropía y al cumplimiento de normas y acuerdos internacionales. También constituye un desafío a la invención y a la innovación en la producción y el ensanchamiento de mercados. Esto puede verse de la siguiente manera:

- Transformar modelos de negocios (productos, servicios, tecnologías) para afrontar los desafíos sociales, culturales y del medioambiente.
- Escalar y canalizar las diferentes expresiones de la responsabilidad social empresarial hacia la generación de impacto real y estructural.
- Desarrollar el concepto de Oportunidad Social Empresarial que vincula los desafíos sociales con la innovación científica y tecnológica, la creación de valor, la productividad sistémica y la competitividad integral.

d) Transformar los conceptos básicos empresariales. En tanto propósito social y proceso los Objetivos de Desarrollo del Milenio son la plataforma para la transformación de algunos paradigmas empresariales que constituyen el cambio profundo. Esto incluye:

- Avance en el concepto de Economía global para el desarrollo integralmente sostenible
- Desarrollo de una nueva visión del papel social del sector privado

- Traducción de la competitividad integral y la productividad sistémica en nuevas perspectivas de comprensión de la riqueza y la prosperidad.
- Avanzar en la formación de un nuevo empresariado.

#### **8.6.6. Estadísticas de la RSE en Colombia**

La consolidación de la RSE en el empresariado colombiano ha sido medida desde diferentes ámbitos. Muchas de estas empresas están muy comprometidas con el tema, con metas y desarrollos claros para lograr el reconocimiento en un sector socialmente responsable.

Entre las más reconocidas podrían estar:

- Estudio con la Universidad Externado de Colombia sobre la visión socialmente compartida del sector.
- Encuesta de RSE ANDI
- El Pacto Global de Naciones Unidas
- Congreso de Servicios Públicos con el tema central la Responsabilidad Social Empresarial
- Premio Andesco a la Responsabilidad Social Empresarial
- Primer estudio empresarial piloto de Naciones Unidas sobre el Alcance de los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

En resumen y haciendo una comparación de sondeos en temas de RSE, se concluye que más del 90% de las empresas señalaron conocer el tema.

Las actividades que más sobresalen se orientan hacia la conservación y el buen uso del recurso hídrico y energético, la ampliación de la cobertura, el mejoramiento en la selección y disposición de los residuos, la reducción de su impacto ambiental, la ampliación de la cobertura para población



vulnerable, la financiación de programas de generación de empleo, culturales, deportivos y comunitarios. En general, se puede afirmar que el concepto y las estrategias adoptadas son una mezcla de inversión social, filantropía y responsabilidad social orientada hacia la prestación del servicio público domiciliario.

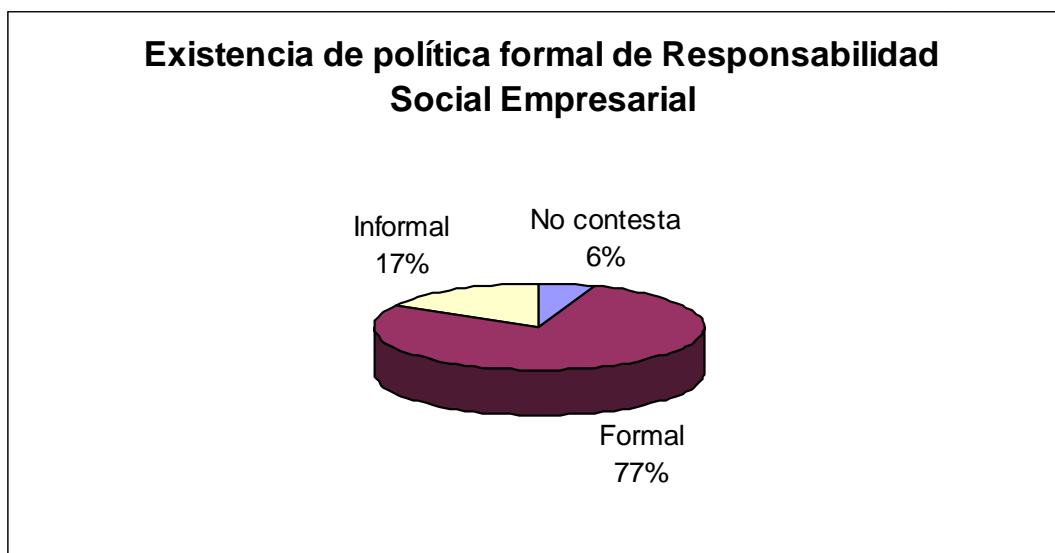


Gráfico 12: Resultados estudio Universidad Externado de Colombia 2009.

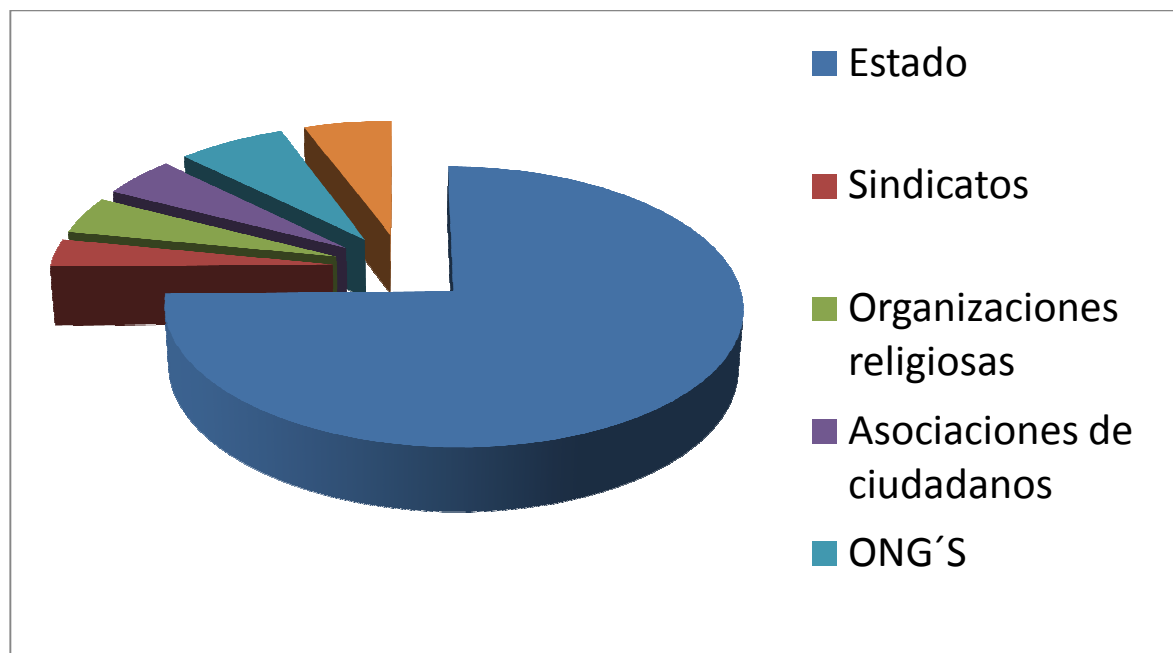


Gráfico 13: Papel preponderante del estado en la RSE

## 8.7. Pacto Global

### 8.7.1. ¿Qué es el Pacto Global?



El Pacto Global es una iniciativa voluntaria, en la cual las empresas se comprometen a alinear sus estrategias y operaciones con diez principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anti-corrupción.

*Gráfico 14: Logo Global compact. Fuente: [www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org)*

Por su número de participantes, más de 10.000 en más de 130 países, el Pacto Global es la iniciativa de ciudadanía corporativa más grande del mundo,

El Pacto es un marco de acción encaminado a la construcción de la legitimación social de los negocios y los mercados. Aquellas empresas que se adhieren al Pacto Global comparten la convicción de que las prácticas empresariales basadas en principios universales contribuyen a la construcción de un mercado global más estable, equitativo e incluyente que fomentan sociedades más prósperas.

Las empresas, el comercio y la inversión son pilares esenciales para la paz y prosperidad. Pero en muchas áreas las empresas están ligadas a serios dilemas, como pueden ser la explotación, la corrupción, la inequidad y otras barreras que frenan la innovación y el espíritu empresarial. Las acciones empresariales responsables construyen confianza y capital social, al mismo tiempo que contribuyen al desarrollo y mercados sustentables.

El Pacto Global es una iniciativa voluntaria que incluye dos objetivos:

- Incorporar los diez principios en las actividades empresariales que la empresa realiza, tanto en el país de origen, como en sus operaciones alrededor del mundo.
- Llevar a cabo acciones que apoyen los objetivos de desarrollo de Naciones Unidas, como por ejemplo los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODMs).

Para lograr este objetivo, el Pacto Global ofrece oportunidades de aprendizaje y participación, a través de mecanismos diversos, tales como diálogos sobre políticas, entrenamiento en temas puntuales, participación en redes locales y alianzas para proyectos.

### **8.7.2. Sobre el Pacto Global**

Actualmente, más de 10.000 participantes en 130 países de todo el mundo han firmado el Pacto Global, que se está convirtiendo en el primer foro internacional sobre temas relacionados con la globalización.

Lanzado en 1999 por el Secretario General de Naciones Unidas, Kofi Annan, y puesto en marcha oficialmente en la sede de las Naciones Unidas en julio del año 2000, el Pacto llama a las compañías a adoptar diez principios universales relacionados con los derechos humanos, las normas laborales, el medio ambiente y anticorrupción. Esta iniciativa aspira a, en las palabras del Secretario General Kofi Annan contribuir a la emergencia “de valores y principios compartidos que den una cara humana al mercado global”. Para esto, a través de la asociación de compañías, organizaciones de las Naciones Unidas, trabajadores, organizaciones no gubernamentales (ONG) y otros actores se quiere construir un mercado global más inclusivo y más equitativo.

Tienen injerencia en el Pacto los gobiernos, que definen los principios que guían la iniciativa; las compañías cuyas acciones se pretende influenciar; los trabajadores que son los que producen; la

sociedad civil que se beneficia si hay empresas socialmente responsables; y Naciones Unidas que provee el foro global.

Por su parte, las compañías que participan en el Pacto Global son diversas y representan diferentes industrias y regiones geográficas. Pero tienen dos características comunes: todas están en posiciones de liderazgo y todas aspiran a manejar el crecimiento global de una manera responsable que considere los intereses de un amplio espectro de grupos interesados incluyendo empleados, inversionistas, clientes, grupos sociales, industriales y comunidades.

Ya que es una iniciativa del Secretario General de la ONU, la oficina del Pacto Global en Nueva York juega un rol importante, así como lo hacen también cuatro agencias de la ONU: la Oficina del Alto Comisionado de Derechos Humanos, la Organización Internacional del Trabajo, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo y la Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente.

El Pacto no es un instrumento regulatorio o un código de conducta con fuerza legal. Tampoco es un foro para la formulación de normas y prácticas de gestión o un refugio que permite que las compañías firmen sin demostrar su adhesión a los principios del Pacto y resultados concretos. Se trata de una iniciativa a la que los participantes ingresan voluntariamente y que provee un marco general para fomentar el crecimiento sustentable y la responsabilidad cívica de empresas comprometidas y creativas.

### **8.7.3. ¿Por qué participar en el Pacto Global?**

Participar en el Pacto Global implica un compromiso visible con el apoyo de los diez principios universales. Una empresa que se ha adherido al Pacto Global deberá:

Integrar los cambios necesarios en las operaciones, de tal manera que el Pacto Global y sus principios sean parte de la gestión, la estrategia, la cultura y el día a día de la actividad empresarial.

Publicar en el informe anual o reporte corporativo (por ejemplo el reporte de sustentabilidad), una descripción de las acciones que se realizan para implementar y apoyar el Pacto Global y sus principios (Comunicación sobre el Progreso- COP)

Apoyar públicamente el Pacto Global y sus principios, por ejemplo a través de comunicados de prensa, discursos, entre otros.

Además las empresas pueden maximizar los beneficios de participación, a través de las diferentes actividades que se ofrecen: diálogos sobre políticas, foros de aprendizaje y alianzas para proyectos.

#### 8.7.4. Los 10 principios del Pacto Global

Los 10 Principios del Pacto Global	
<b>Derechos Humanos:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Principio 1:</b> Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.</li><li>● <b>Principio 2:</b> Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos</li></ul>
<b>Estándares Laborales:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Principio 3:</b> Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.</li><li>● <b>Principio 4:</b> Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción</li><li>● <b>Principio 5:</b> Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.</li><li>● <b>Principio 6:</b> Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.</li></ul>
<b>Medio Ambiente:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Principio 7:</b> Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.</li><li>● <b>Principio 8:</b> Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</li><li>● <b>Principio 9:</b> Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente</li></ul>
<b>Anticorrupción:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Principio 10:</b> Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno</li></ul>

Tabla No 2: los 10 principios del Pacto Global Construcción propia en base de <http://www.unglobalcompact.org/AboutTheGC/TheTenPrinciples/index.html>

### 8.7.5. ¿Qué busca el Pacto Global?

Brindar los elementos esenciales de un modelo de RSE que pueda ser adaptado a las condiciones internas y de entorno de las empresas interesadas, aprovechando de esta manera el estado del arte en el tema de RSE y la experiencia de otras empresas que han recorrido ya ese camino.

Los diez principios pretenden brindar elementos y orientación para promover y motivar

- Una cultura de RSE que se ocupe de garantizar la sostenibilidad económica de las empresas colombianas
- La conformación de redes de colaboración entre las empresas para emprender acciones que generen impactos positivos en la sociedad.
- Buenas prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en las empresas adheridas y no al pacto Global en Colombia.
- La implementación de estas prácticas en empresas pequeñas o que están iniciando un camino en este tema.
- Medir y hacer seguimiento a los impactos de las acciones en RSE.
- Elaborar análisis generales y sectoriales de la aplicación y resultados de la implementación de prácticas de RSE.

### 8.7.6. El Pacto Global en Colombia



Gráfico 15: Logo Pacto Global Colombia. Fuente: [www.pactoglobal-colombia.org](http://www.pactoglobal-colombia.org)

#### 8.7.6.1. Historia

La Red Colombiana del Pacto Global nace en 2004 como un proyecto Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) con apoyo de fondos canadienses; al agotarse los fondos, el grupo de instituciones que venía participando desde su conformación decide que es indispensable avanzar en la formalización de una red que pueda convertirse en una institución sostenible que pueda generar sus propios recursos para avanzar en la promoción y consolidación de los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.



Gráfico 16: Evolución de la Red Colombiana el pacto Global Fuente: Corporación Red Local del Pacto Global en Colombia 2010

Es así que en 2008 se comienzan a estudiar diferentes alternativas para su conformación, la cual después de varios meses de análisis, termina en una entidad sin ánimo de lucro, en Octubre 20 de 2009 y debidamente



registrada en Noviembre de 2009, como **CORPORACIÓN RED LOCAL DEL PACTO GLOBAL EN COLOMBIA**, con personería jurídica y organismos de dirección autónomos.

### 8.7.6.2. Concepto de la red colombiana

La red es un sistema que articula diferentes actores; canaliza flujos de información y genera cultura hacia la Responsabilidad Social Corporativa.

Los supuestos de la Red están basados en los siguientes tópicos:

- Colaboración puntual o periódica entre diferentes actores,
- Protocolos de acción que facilite la coordinación y evite duplicidades,
- Confianza, proximidad, compromiso y sinergia de recursos (trabajo en equipo)
- Conectividad (gerencia del conocimiento y tiempos de respuesta)

El siguiente diagrama explica conceptualmente el trabajo en red:

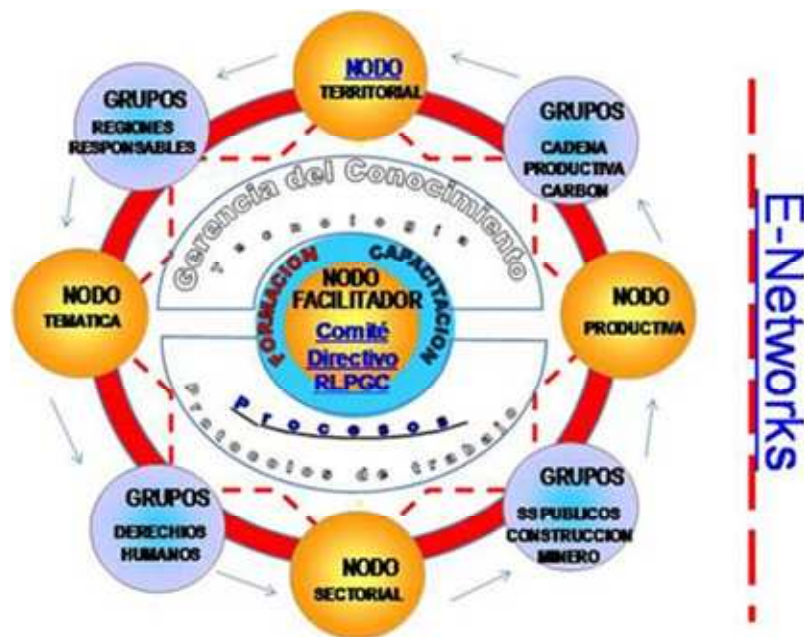


Gráfico 17: Lineamientos de la red Colombiana el pacto Global Fuente: Corporación Red Local del Pacto Global en Colombia 2010

Dentro de este esquema el comité directivo como nodo facilitador tiene las siguientes funciones:

- Definir los lineamientos estratégicos
- Proponer, monitorear, evaluar y ajustar la estrategia de funcionamiento de la red;
- Facilitar las condiciones de operación de la red (definición de protocolos y acuerdos de desempeño).
- Lograr el compromiso de los actores institucionales fundamentales;
- Asegurar la estrategia de información y comunicación para una interacción participativa;
- Diseñar una estrategia de promoción

En la parte operativa de la red, los nodos especializados (según el diagrama) abordan las cuatro (4) perspectivas definidas por el Pacto Global. Sus funciones son:

- Concebir, diseñar, formular y propiciar la ejecución de programas y proyectos en concordancia con las necesidades y prioridades nacionales/regionales.
- Cada grupo de trabajo cuenta con el apoyo directo de 1 ó 2 miembros del Comité Directivo de la Corporación RLPM que tengan estrecha relación con el tema.
- Coordinadores de las cuatro (4) redes especializadas

### **8.7.6.3. Objetivo del pacto global en Colombia**

Potenciar el conocimiento de la Red Local de Pacto Global, mediante las tecnologías de la comunicación e información (medio comunicar, divulgar / herramienta de interacción).

Objetivos Específicos

- Aumentar la presencia en todo el territorio nacional de la Red Local del Pacto Global
- Integrar a nuevos actores y reactivar los inactivos

- Fortalecer institucionalmente la Red Local y el Consejo Directivo
- Generar mayor conocimiento sobre la iniciativa, sus beneficios e impactos hacia las empresas y la sociedad en general
- Promover y difundir buenas prácticas, conocimientos, conceptos y metodologías
- Capacitación para la puesta en práctica de los Principios del Pacto Global con el fin de contribuir a alcanzar los ODM en el país

#### 8.7.6.4. Plan estratégico de la Red Local del Pacto Global

El Plan Estratégico se basa en tres elementos que están centrados en:

- Fortalecer el número de adherentes
- Fortalecer la Red en Colombia
- Asegurar la sostenibilidad Financiera

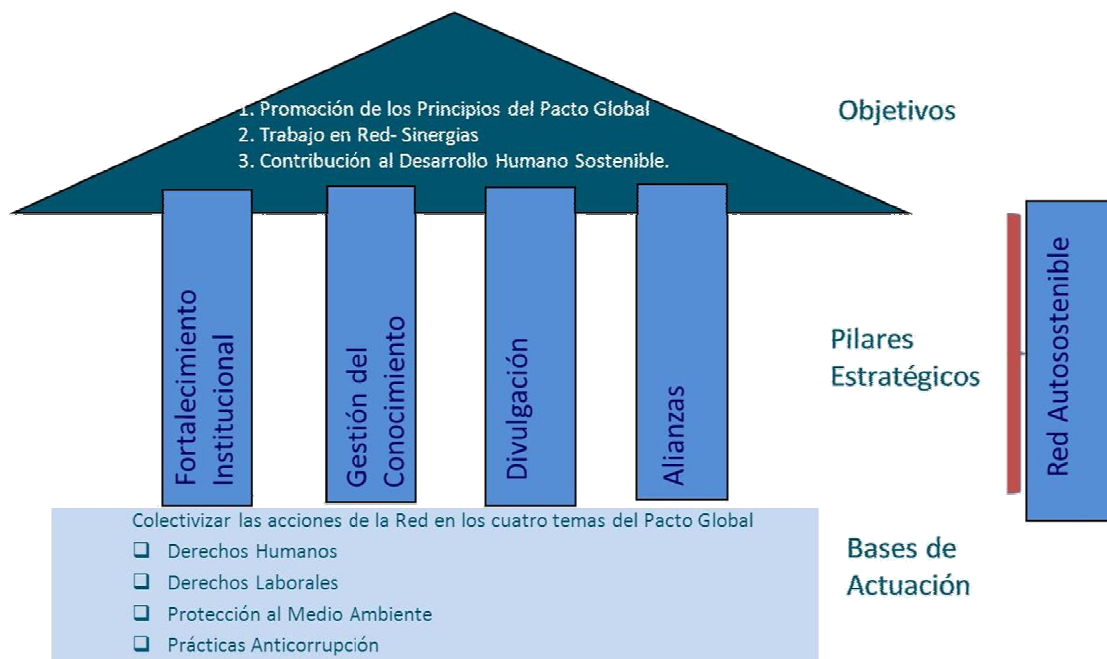


Gráfico 18: Plan estratégico de la Red Colombiana el pacto Global - Fuente: Corporación Red Local del Pacto Global en Colombia 2010

Para esto se basa en cinco pilares fundamentales:

- Comunicación y difusión
- Desarrollo de relaciones institucionales y alianzas
- Formación y apoyo a empresas
- Descentralización y gobernanza institucional
- Autosostenibilidad Financiera

#### **8.7.6.5. ¿Por qué promover la RSE desde el Pacto Global en Colombia?**

- Por el reconocimiento de las empresas como actores centrales del desarrollo sostenible
- Por la exigencia, de parte de la sociedad, de un mayor compromiso tanto en el ejercicio de su actividad productiva como en su aporte a la construcción de un entorno equitativo e incluyente.
- Por el alcance que las empresas de servicios colombianas adheridas al Pacto Global, pueden tener a través de su actividad, motivadas por la convicción de que sólo se puede lograr un país viable si se integra esfuerzos y competencias, que permitan prestar unos servicios públicos de calidad.
- Por la economía de esfuerzos y costos que representa para las empresas partir de un esquema pre-elaborado con estándares de RSE de amplia aceptación.

#### **8.8. Otros referentes de la RSE**

En el entorno empresarial, la Responsabilidad Social y Ambiental, está incluida en iniciativas y estándares globales como:

- Principios del Pacto Global<sup>10</sup>
- Objetivos de Desarrollo del milenio ODM<sup>11</sup>
- GRI G4<sup>12</sup>
- Indicadores ETHOS de RSE
- ISO 26000<sup>13</sup>
- Auto – diagnostico<sup>14</sup>

### 8.8.1. Objetivos de Desarrollo Del Milenio (ODM)<sup>15</sup>

## Objetivos de Desarrollo del Milenio



**¡PODEMOS LOGRARLOS!**

Gráfico 19: Logo ODM. Fuente PNUD

Los Objetivos de Desarrollo Del Milenio, ODM, han sido adoptados por la comunidad internacional como un marco para las actividades en pro del desarrollo. Los ODM se componen de 8 Objetivos y 21 metas cuantificables que se supervisan mediante 60 indicadores, que permiten medir y monitorear efectivamente el avance en la erradicación de la pobreza extrema en el mundo.

<sup>10</sup> Están basados en Declaraciones y Convenciones Universales aplicadas en cuatro áreas: Derechos Humanos, Medio Ambiente, Estándares Laborales y Anticorrupción

<sup>11</sup> Objetivos de desarrollo del Milenio de la ONU

<sup>12</sup> Global Reporting Initiative (GRI)

<sup>13</sup> Guía que emitirá lineamientos en materia de Responsabilidad Social

<sup>14</sup> Herramienta que permite diagnostico en RSE por parte de la misma organización

<sup>15</sup> Referencia: pnud [http://odm.pnudcolombia.org/index.php?option=com\\_content&view=category&layout=blog&id=2&Itemid=11](http://odm.pnudcolombia.org/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=2&Itemid=11)

<b>OBJETIVOS DEL DESARROLLO DEL MILENIO (ODM)</b>
<b>Objetivo 1:</b> Erradicar la pobreza extrema y el hambre
<b>Objetivo 2:</b> Lograr la enseñanza primaria universal
<b>Objetivo 3:</b> Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer
<b>Objetivo 4:</b> Reducir la mortalidad infantil
<b>Objetivo 5:</b> Mejorar la salud materna
<b>Objetivo 6:</b> Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades
<b>Objetivo 7:</b> Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente
<b>Objetivo 8:</b> Fomentar una asociación mundial para el desarrollo

Tabla No 3: Objetivos de Desarrollo del Milenio Construcción propia en base a <http://odm.pnudcolombia.org/index>.

### 8.8.2. GRI G4<sup>16</sup>



Gráfico 20 Logo GRI Fuente GRI

El Global Reporting Initiative (GRI) es una organización basada en la red que produce un marco de sostenibilidad de informes completos que se utiliza ampliamente en todo el mundo. GRI se ha comprometido con la mejora continua del marco y en todo el mundo de la aplicación. Objetivos centrales de GRI incluyen la incorporación de la divulgación de información sobre temas ambientales, sociales y gobernanza.

<sup>16</sup> Tomado de <http://www.globalreporting.org/AboutGRI/WhatsGRI/>

La herramienta GRI, permite gestionar y medir la responsabilidad social Empresarial al interior de las empresas.

### 8.8.3. Indicadores ETHOS de RSE<sup>17</sup>



Gráfico 21: Logo Ethos Fuente Ethos

El Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social es una organización sin fines de lucro, que se caracteriza como Oscip (organización de la sociedad civil de interés público). Su misión es movilizar, sensibilizar y ayudar a las empresas gestionar sus negocios de forma socialmente responsable, lo que los socios en la construcción de una sociedad justa y sostenible.

Creada en 1998 por un grupo de empresarios y ejecutivos del sector privado, el Instituto Ethos es un centro de organización del conocimiento, el intercambio de experiencias y el desarrollo de herramientas para ayudar a las empresas a analizar sus prácticas de gestión y profundizar su compromiso con la responsabilidad desarrollo social y sostenible. También es una referencia internacional en estas materias, el desarrollo de proyectos en asociación con entidades de todo el mundo varios.

### 8.8.4. ISO 26000<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> Tomado de [http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/pt/31/o\\_instituto\\_ethos/o\\_instituto\\_ethos.aspx](http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/pt/31/o_instituto_ethos/o_instituto_ethos.aspx)

<sup>18</sup> Tomado de: [http://www.iso.org/iso/iso\\_catalogue/catalogue\\_tc/catalogue\\_detail.htm?csnumber=42546](http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=42546)



Esta Norma Internacional proporciona una guía a todo tipo de organizaciones, sin importar su tamaño o ubicación, sobre:

*Gráfico 22: Logo ISO 26000. Fuente ISO*

- Identificar principios y temas de responsabilidad social;
- Integrar, implementar y promocionar prácticas socialmente responsables;
- Identificar e involucrar las partes interesadas;
- Comunicar los compromisos y el desempeño relacionado con la responsabilidad social; y
- Contribuir al desarrollo sostenible.

#### **8.8.5. Auto – diagnostico**

Algunas empresas han desarrollado su propia guía de Responsabilidad Social Empresarial, basada en experiencias propias y en herramientas vigentes en otras organizaciones.



## 9. MARCO CONCEPTUAL<sup>19</sup>

La responsabilidad Social Empresarial se inspira en los siguientes elementos conceptuales:

- ***Ética y transparencia en la construcción de sociedad.*** La transparencia se considera fundamento de un comportamiento socialmente responsable, mediante apertura de información, diálogo con grupos de interés, reglas claras y control. (Tomado del modelo de Transparencia por Colombia). La conducta ética: va más allá de las expectativas tradicionales de los negocios, e incluye las expectativas de la sociedad acerca de lo que significa prácticas de negocio aceptables.
- ***Cumplimiento de lo legal y de los objetivos empresariales:*** La RSE parte del respeto riguroso por la ley, siendo conscientes que sus prácticas con los grupos de interés deben ir más allá de este cumplimiento, pero enmarcados en los deberes del Estado Social de Derecho.
- ***Voluntariedad:*** (que se entiende por voluntario y obligatorio en el modelo). La RSE es un compromiso, voluntario, público o explícito. Estas acciones deben asegurar el equilibrio de relaciones, así como la sostenibilidad ambiental, social y económica. En este sentido la RSE debe ser un ejercicio estratégico e integral relacionado con la sostenibilidad.
- ***Círculo virtuoso de sostenibilidad empresa entorno:*** donde tanto las empresas como el entorno reciben beneficios.

---

<sup>19</sup>Compilación propia a partir de conceptos trabajados en clase de la especialización en Gestión de la RSE de la Universidad de San Buenaventura en Bogotá 2011-2012 y de sitios especializados de RSE

- ***Creación de valor social, económico y ambiental:*** el compromiso de las organizaciones de operar de tal forma que sus acciones agreguen valor a su negocio y a los diferentes grupos de interés con quiénes se relaciona.
- ***Desarrollo Humano Sostenible:*** es percibido desde las opciones y capacidades de las personas, que se concentra en una mejora de la esperanza de vida, la salud, la educación y el acceso a los recursos necesarios para un nivel de vida digno, conservándolos para las generaciones futuras<sup>20</sup>.
- ***Compromiso con los Derechos Humanos:*** la RSE busca desde sus acciones divulgar y promover el respeto por los Derechos Humanos. Bien desde los compromisos pactados con sus partes interesadas, sus políticas o por la adhesión a Pacto Global. La RSE promueve la responsabilidad de las empresas en el desempeño global de la cadena

---

<sup>20</sup> Guía Técnica Colombiana. GTC180. Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). Editada Agosto de 2007.

## 9.1. GLOSARIO DE TÉRMINOS<sup>21</sup>

Para efectos de unificar conceptos y en aras de dejar un lineamiento de coherencia claro, se propone el siguiente glosario:

**Ambiente:** Sistema dinámico determinado por las interacciones físicas, biológicas, químicas, sociales y culturales, que se manifiestan entre los seres humanos y los demás seres vivos como seres bióticos y todos los demás elementos abióticos del entorno en que se desarrollan, sean de carácter natural o que se deriven de transformaciones o de intervenciones humanas.

**Conducta ética:** la ética en estas definiciones frecuentemente va más allá de las expectativas tradicionales de los negocios, e incluye las expectativas de la sociedad acerca de lo que significa prácticas de negocio aceptables.<sup>22</sup>

**Cadena de valor:** es un modelo teórico que permite describir el desarrollo de las actividades de una organización empresarial generando valor al cliente final

**Desarrollo sostenible:** Estilo de desarrollo que apunta a los seres humanos y no a las cosas, satisfaciendo las necesidades humanas de las generaciones presentes, sin comprometer esa posibilidad en las generaciones futuras, y manteniendo la diversidad de la vida y los procesos ecológicos.

---

<sup>21</sup>Compilación propia a partir de conceptos trabajados en clase de la especialización en Gestión de la RSE de la Universidad de San Buenaventura en Bogotá 2011-2012 y de sitios especializados de RSE

<sup>22</sup> En. Argumento empresarial de la RSE. Juliano Flores, Enrique Ogliastri, Estrella Peinado- Vara e Imre PetryBanco edit. Banco Interamericano de Desarrollo.

**Desarrollo Humano Sostenible:** desarrollo que genera crecimiento, distribuye sus beneficios equitativamente; regenera el medio ambiente; potencia a las personas; amplía las opciones y oportunidades y permite su participación en las decisiones que afectan sus vidas.

### **Educación Ambiental**

Proceso que permite al individuo comprender las relaciones de interdependencia con su entorno, a partir del conocimiento reflexivo y crítico de su realidad biofísica, social, política, económica y cultural, para que a partir de la realidad concreta, se puedan generar en él y en su comunidad actitudes de valoración y respeto por su ambiente, propiciando una mejor calidad de vida, desde una concepción de desarrollo sostenible.

**Ecología:** En sentido amplio, es la disciplina que estudia las interacciones de los seres vivos entre sí y de éstos con su ambiente, tanto orgánicas como inorgánicas.

**Ecología social:** Disciplina que estudia los sistemas humanos en interacción con sus sistemas ambientales.

**Ecosistema:** Conjunto de componentes bióticos (especies animales, vegetales, microorganismos, etc.) y abióticos (minerales, aguas, gases, etc) que mantienen entre ellos relaciones de diverso tipo, incluyendo los flujos de materia y energía.

**Ético:** dominio de acciones donde a uno le importa lo que al otro u otra le pase con lo que uno hace o deje de hacer.

**Evolución:** Proceso de modificación de los seres vivos a lo largo del tiempo. El proceso evolutivo determina que los seres vivos desciendan unos de otros. Mecanismo esencial en la selección natural.

**Extinción:** Desaparición de una especie viviente. Puede ser natural (por ejemplo, la extinción de los grandes dinosaurios) o provocada por el hombre (por ejemplo, la extinción del "zorro de las Malvinas")

**Gestión integral de residuos:** Conjunto de operaciones técnicas, operativas y administrativas que con carácter ambiental se orienten a dar a las basuras y residuos sólidos un adecuado manejo y tratamiento, establecido según sus características de volumen, costos y posibilidades de recuperación, aprovechamiento, comercialización y disposición final.

**Grupos de interés y relaciones de mutuo beneficio:** actores con claridad visible y legítima en los intereses bidireccionales de la relación con la empresa con capacidad de impacto significativo sobre la sociedad y sobre la empresa.

**Manejo integral de residuos sólidos:** Conjunto de funciones administrativas, financieras, legales, de planeación e ingeniería, involucradas en la solución de la problemática en torno a los residuos sólidos; aplicables a las actividades que componen el proceso en las etapas de generación, selección en la fuente, recolección, recuperación, aprovechamiento, transporte y disposición final de los residuos.

**Medio Ambiente:** Es el hogar del hombre en la naturaleza; es un sistema compuesto por los elementos naturales, sociales y culturales que se integran cumpliendo funciones específicas en el planeta, contribuyendo a la estabilidad ecológica y a la belleza del ecosistema.

**Obligatorio:** estipulado por la ley.

**Producción limpia:** Reorientación de los sectores productivos desde una dimensión ambiental hacia formas de gestión y uso de tecnologías ambientalmente sanas, aumentando la eficiencia en el uso de los recursos energéticos e hídricos, sustitución de insumos y optimización de residuos sólidos.

**Reciclaje:**

Es el proceso mediante el cual se extraen materiales del flujo de residuos y se reutilizan. En otras palabras es un conjunto de procesos mediante los cuales se aprovechan y transforman los residuos sólidos recuperados y se devuelven a los materiales sus potencialidades de reincorporación como materia prima para la fabricación de nuevos productos.

El reciclaje generalmente incluye recolección, separación, procesamiento, comercialización y creación de un nuevo producto o material a partir de productos o materiales usados.

**Recuperación.** Sustracción de un residuo a su abandono definitivo. Un residuo recuperado pierde en este proceso su carácter de "material destinado a su abandono", por lo que deja de ser un residuo propiamente dicho, y mediante su nueva valoración adquiere el carácter de "materia prima secundaria".

**Reducir:** Minimización de los residuos sólidos que se generan en la fuente.

**Recuperar:** Acción que permite retirar los residuos sólidos que pueden someterse a un nuevo proceso de aprovechamiento, para convertirlos en materia prima útil en la fabricación de nuevos productos.

**Recuperador:** Persona natural o jurídica, que con fines económicos o ambientales, realiza labores correspondientes a la actividad de recuperación de los materiales y de los residuos sólidos depositados.

**Recursos naturales:** Son aquellos elementos de la naturaleza sin los cuales sería imposible vivir en la Tierra.

**Relleno sanitario:** Es un lugar técnicamente seleccionado y diseñado para la disposición final controlada de los residuos sólidos, sin causar peligro, daño o riesgo a la salud pública, minimizando los impactos ambientales y utilizando principios de energía.

**Residuos:** Cualquier objeto, material, sustancia o elemento en forma sólida, semisólida, líquida o gaseosa, que no tenga valor de uso directo para quien lo genera, pero es susceptible de transformación en materia prima para otro proceso.

**Residuos sólidos:** Cualquier objeto material, sustancia o elemento sólido que se abandona, bota o rechaza después de haber sido consumido o usado en actividades domiciliarias, industriales, comerciales, institucionales de servicios e instituciones de salud, y que es susceptible de aprovechamiento o transformación en un nuevo bien con valor económico.

**Reutilización:** Acción por la cual el residuo sólido ordinario, con previa limpieza adecuada, es utilizado directamente para su función original o alguna relacionada, sin acondicionarle proceso de transformación.

**Sistema:** Conjunto de elementos que presentan ciertas relaciones entre ellos y de éstos con su ambiente.

**Sistema ambiental:** Sistema diferente del humano, pero que presenta uno o más elementos que interactúan con éste, determinando aspectos del comportamiento del sistema humano que se desprenderían de su sola organización interna. Corrientemente se conocen tres subsistemas: humano, construido y natural.

**Sistema humano:** sistema referido a una persona, grupo, población o conjunto de poblaciones humanas.

**Transversalidad:** cruce en la cadena de valor, en los procesos, en las personas, en la estrategia y en la operación.

**Voluntario:** potestativo.

**Valor ambiental:** es la contribución que se hace al mejoramiento y sostenibilidad del medio ambiente, cuando se realiza una gestión integral de los impactos y cuando se incorpora la variable ambiental en todas las actuaciones. La generación de valor ambiental aumenta cuando se propician la participación y comunicación transparente, la cultura ambiental, el uso racional de los recursos y el mejoramiento continuo del desempeño ambiental.



**Valor económico:** aquel cuyos beneficios pueden ser capturados y remunerados libremente por sus receptores, con un precio que excede su costo de producción. El valor económico es creado en un proceso de combinación de recursos o conjunto de insumos que incrementan el valor de los propios insumos y con esto generan un producto o servicio que obtiene en la siguiente etapa de la cadena de valor, un valor de mercado más elevado.

**Valor social:** es la búsqueda del progreso social, mediante la eliminación de barreras que dificultan la inclusión, la ayuda a aquellos temporalmente debilitados o que carecen de voz propia y la mitigación de los efectos secundarios indeseables de la actividad económica.

## **10. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS**

### **10.1 Presentación de la encuesta**

Se construyó una encuesta virtual con quince (15) preguntas, doce (12) de ellas cerradas y tres (3) abiertas, para comodidad del entrevistado y agilidad de tabulación de datos. Este instrumento se aplicó con la ayuda de la persona que maneja Recursos Humanos y/o RSE en dicha empresa para que permitió que el encuestado tenga el acceso virtual necesario para diligenciar la herramienta.

#### **10.1.1 Objetivo**

Identificar la percepción de los conceptos básicos de la Responsabilidad Social Empresarial, - RSE - en los empleados operativos de las empresas colombianas adheridas al Pacto Global, en Colombia, basado en un contexto local estableciendo algunas conclusiones y recomendaciones.

#### **10.1.2 Muestra**

Se tomó como muestra empleados operativos<sup>23</sup> de diferentes empresas colombianas adheridas al Pacto Global sumando un estimado de 100 personas, a quienes se les aplicó una encuesta de opinión con quince (15) preguntas y su resultado fue el siguiente:

#### **10.1.3 Plan de la entrevista**

Cordial saludo, nosotros somos un grupo de estudiantes de la especialización en Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial de la Universidad de san Buenaventura en Bogotá y para acceder a nuestro título

---

<sup>23</sup> Concepto tomado de:

[http://books.google.com.co/books?id=yly3Ak0GLyK&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](http://books.google.com.co/books?id=yly3Ak0GLyK&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

planteamos el medir la percepción de la Responsabilidad Social Empresarial en los colaboradores de nivel operativo al interior de las compañías adheridas

El objetivo del estudio es medir la percepción actual de la RSE en las empresas adheridas al Pacto Global para identificar oportunidades de mejora.

Para cumplir el objetivo, es muy importante la participación de sus colaboradores, por lo que le solicitamos direccionar este correo a quienes usted considere que integren el grupo mencionado (secretarias, conductores, operarios, etc.)

Agradecemos enviarlo con el texto indicado a continuación, o en su defecto invitar al encuestado a diligenciar la herramienta con el link abierto:

Para nosotros, es muy importante su participación, por lo que le invitamos a diligenciar la encuesta que encontrará en el siguiente link,

<http://www.e-encuesta.com/answer.do?testid=8FA4PwINvXU&chk=1> la cual sólo le tomará unos minutos. Los datos depositados aquí serán manejados con absoluta reserva

#### **10.1.4. Encuesta de percepción**

1 - Nombre de la empresa

2 - Cargo ocupado

3 - Tiempo de antigüedad en la empresa:

- a) Menos de 1 año
- b) Entre 1 y 3 años
- c) Entre 3 y 5 años
- d) Más de 5 años

4 - Edad del encuestado

- a) Menos de 25 años
- b) De 26 a 35 años
- c) De 36 a 45 años
- d) Más de 46 años

5 - Nivel educativo

- a) Bachillerato
- b) Técnico - Tecnológico
- c) Universitario

d) Otro ¿cuál?

6 -¿Conoce la misión de la empresa?

a) Sí

b) No

7 -¿Conoce la visión de la empresa?

a) Sí

b) No

8 – Señale los conceptos que ha escuchado en su empresa (puede marcar más de una opción)

a) valores corporativos

b) política de calidad

c) Certificación

d) Responsabilidad Social Empresarial

e) Responsabilidad Social Corporativa

f) Sostenibilidad

g) Código de buen gobierno

h) Otro ¿cuál?

9 -¿Ha recibido en su empresas charlas relacionadas con la Responsabilidad Social Empresarial RSE?

a) Si

b) No

10 - ¿Que entiende por Responsabilidad Social Empresarial o Corporativa?

(Pregunta abierta)

11 -¿Cree usted que su empresa desarrolla acciones relacionadas con la Responsabilidad Social Empresarial RSE?

a) Si

b) No

12 -¿En su organización hay una persona o grupo responsable para el manejo de las actividades de Responsabilidad Social Empresarial?

a) Si

b) No

13 -¿Cree usted importante estar enterado (a) sobre los temas relacionadas con la Responsabilidad Social de su empresa?

- a) Si
- b) No

14 -¿Qué beneficio(s) le aporta a usted y a su comunidad la Responsabilidad Social de su Empresa? (puede marcar más de una opción)

- a) Generación de empleo
- b) Salud
- c) Inversión social
- d) Medio ambiente
- e) Transparencia
- f) Otros

15 -¿Cuáles deberían ser los medios de comunicación de la RSE? (puede marcar más de una opción)

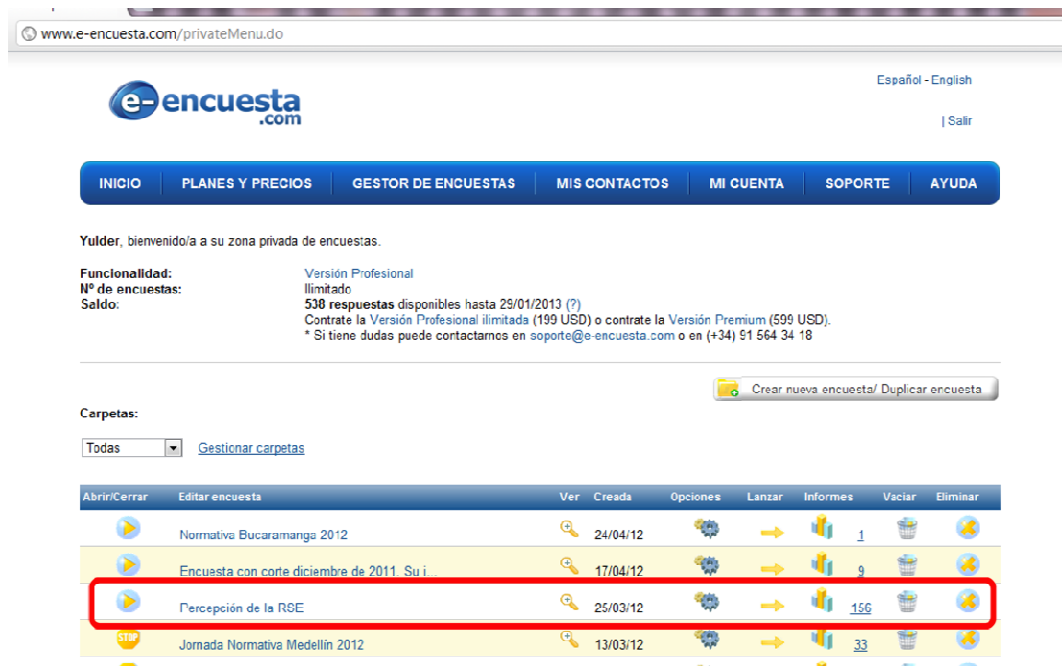
- a) Presentaciones verbales
- b) Impresos
- c) Cartelera
- d) Intranet
- e) Videos

f) Otros

## 10.2 Presentación de Resultados

Se presentó la encuesta virtual a 30 empresas adheridas al pacto Global en Colombia, de las cuales 20 respondieron en el tiempo estipulado, se contactó a las personas que manejan Recursos Humanos y/o Responsabilidad Social en dichas empresas y se les explicó la esencia del ejercicio y se solicitó apoyo para el desarrollo del mismo.

La encuesta se lanzó el día 25 de marzo de 2012 y se cerró el 25 de abril del mismo año, aunque se esperaban entre 80 y 100 encuestas, en este mes se recibieron 156 encuestas diligenciadas.



The screenshot shows the private dashboard of the e-encuesta.com website. The user is identified as Yulder. The dashboard displays a list of surveys under the heading 'Carpetas:'. The survey 'Percepción de la RSE' is highlighted with a red box, indicating it has received 156 responses. Other surveys listed include 'Normativa Bucaramanga 2012' (1 response), 'Encuesta con corte diciembre de 2011. Su i...' (9 responses), and 'Jornada Normativa Medellín 2012' (33 responses).

Abri/Cerrar	Editar encuesta	Ver	Creada	Opciones	Lanzar	Informes	Vaciar	Eliminar
			24/04/12				1	
			17/04/12				9	
			25/03/12				156	
			13/03/12				33	

Gráfico 23: Evidencia del número de encuestas recibidas

Las respuestas a la encuesta son:

### Encuesta de percepción

1 - Nombre de la empresa



	Respuestas	Porcentaje
<b>Responde</b>	155	99%
<b>No Responde</b>	1	1%
<b>TOTAL</b>	156	

Tabla 4: Resultados encuesta pregunta 1. Construcción propia en base a la encuesta

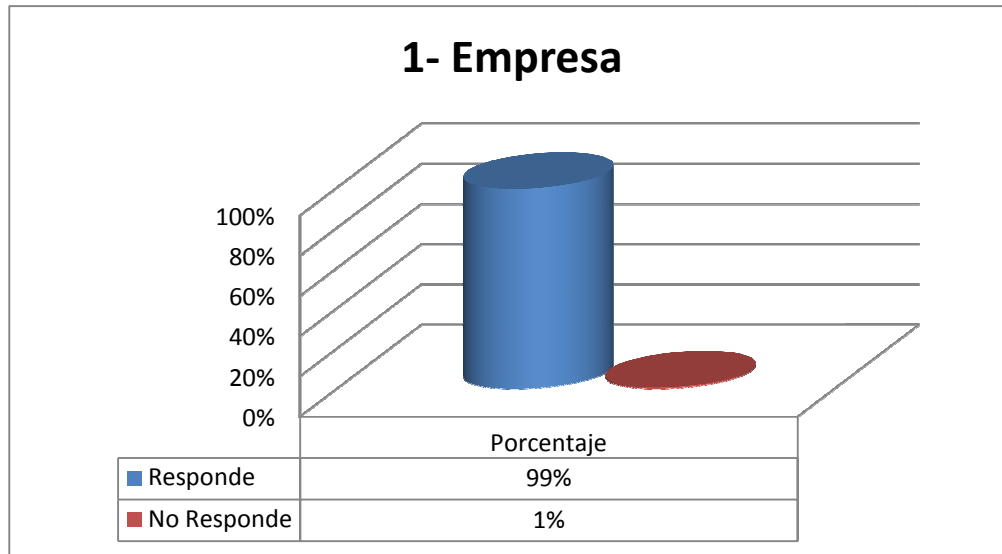


Gráfico 24: Resultados encuesta pregunta 1. Construcción propia en base a la encuesta

## 2 - Cargo ocupado

	Respuestas	Porcentaje
<b>Responde</b>	155	99%
<b>No Responde</b>	1	1%
<b>TOTAL</b>	156	

Tabla 5: Resultados encuesta pregunta 2. Construcción propia en base a la encuesta

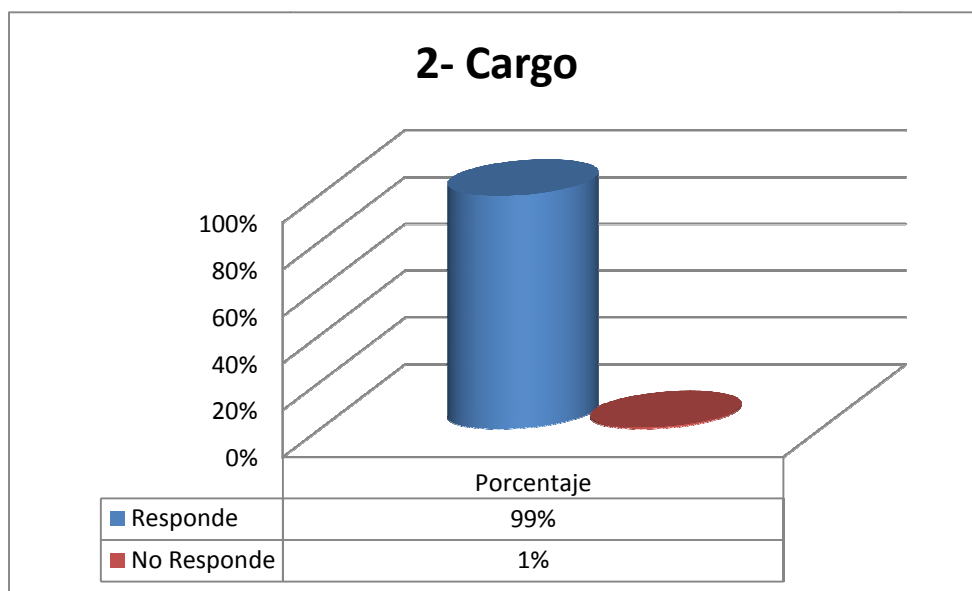


Gráfico 25: Resultados encuesta pregunta 2. Construcción propia en base a la encuesta

3 - Tiempo de antigüedad en la empresa:

	Respuestas	Porcentaje
<b>Menos de 1 año</b>	31	20%
<b>Entre 1 y 3 años</b>	22	14%
<b>Entre 3 y 5 años</b>	17	11%
<b>Más de 5 años</b>	85	54%
<b>N/S - N/R</b>	1	1%
<b>TOTAL</b>	156	100%

Tabla 6: Resultados encuesta pregunta 3. Construcción propia en base a la encuesta

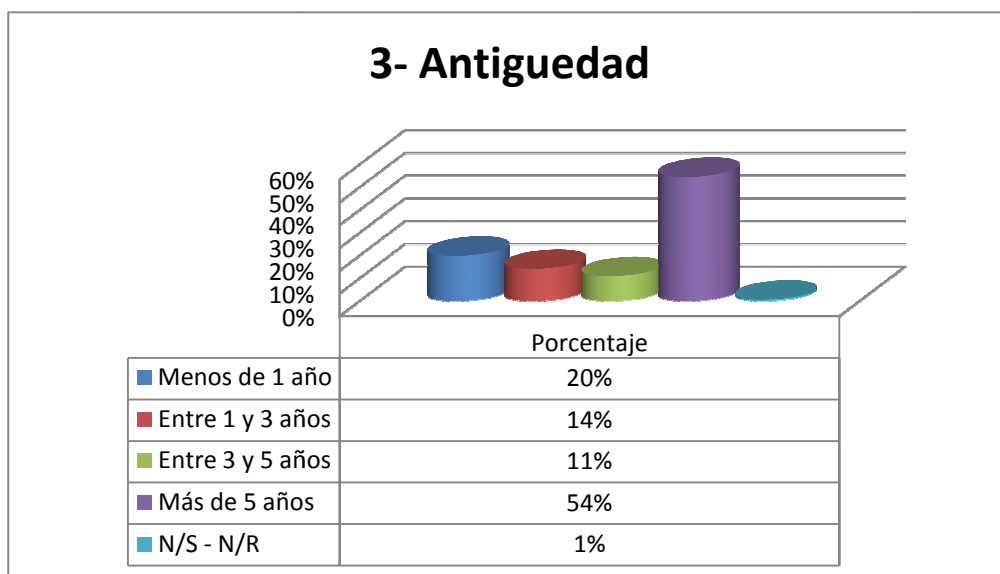


Gráfico 26: Resultados encuesta pregunta 3. Construcción propia en base a la encuesta

#### 4 - Edad del encuestado

	Respuestas	Porcentaje
<b>Menos de 25 años</b>	25	16%
<b>De 26 a 35 años</b>	47	30%
<b>De 36 a 45 años</b>	47	30%
<b>Más de 46 años</b>	36	23%
<b>N/S - N/R</b>	1	1%
<b>TOTAL</b>	156	

Tabla 7: Resultados encuesta pregunta 4. Construcción propia en base a la encuesta

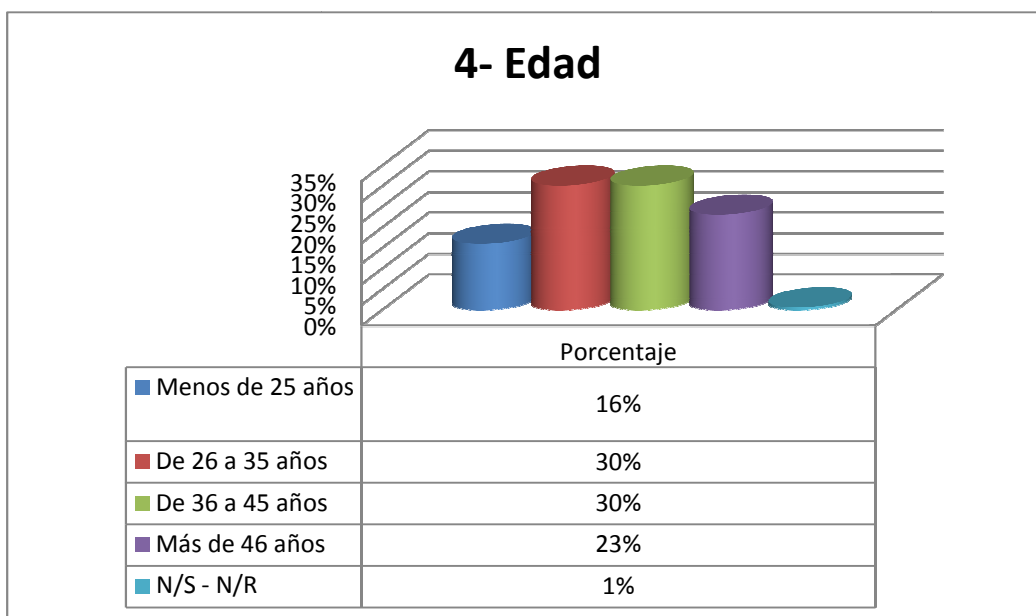


Gráfico 27: Resultados encuesta pregunta 4. Construcción propia en base a la encuesta

#### 5 - Nivel educativo

	Respuestas	Porcentaje
<b>Bachillerato</b>	33	21%
<b>Técnico - Tecnológico</b>	51	33%
<b>Universitario</b>	72	46%
<b>N/S - N/R</b>	1	
<b>TOTAL</b>	156	

Tabla 8: Resultados encuesta pregunta 5. Construcción propia en base a la encuesta

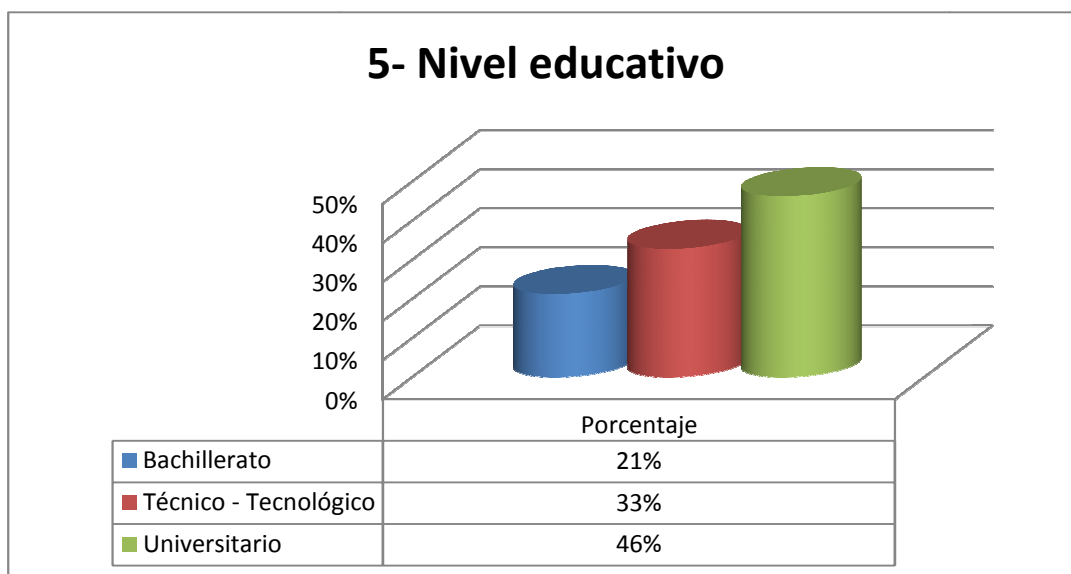


Gráfico 28: Resultados encuesta pregunta 5. Construcción propia en base a la encuesta

6 -¿Conoce la misión de la empresa?

	Respuestas	Porcentaje
<b>Sí</b>	149	96%
<b>No</b>	5	3%
<b>N/S - N/R</b>	2	1%
<b>TOTAL</b>	156	

Tabla 9: Resultados encuesta pregunta 6. Construcción propia en base a la encuesta

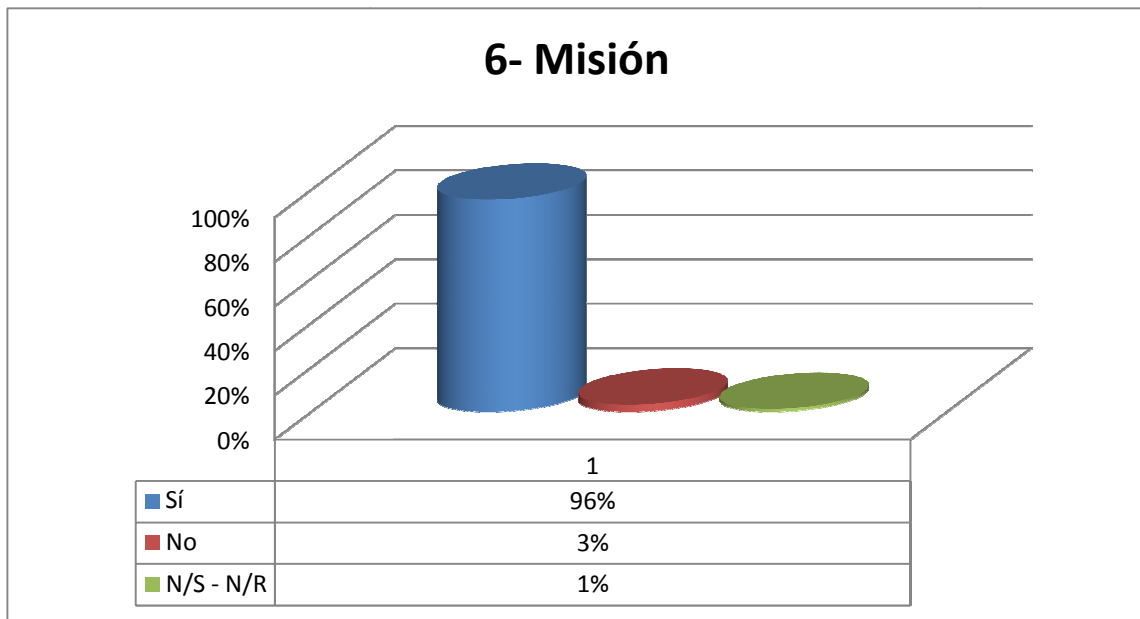


Gráfico 29: Resultados encuesta pregunta 6. Construcción propia en base a la encuesta

7 -¿Conoce la visión de la empresa?

	Respuestas	Porcentaje
<b>Sí</b>	151	97%
<b>No</b>	3	2%
<b>N/S - N/R</b>	2	1%
<b>TOTAL</b>	156	

Tabla 10: Resultados encuesta pregunta 7. Construcción propia en base a la encuesta

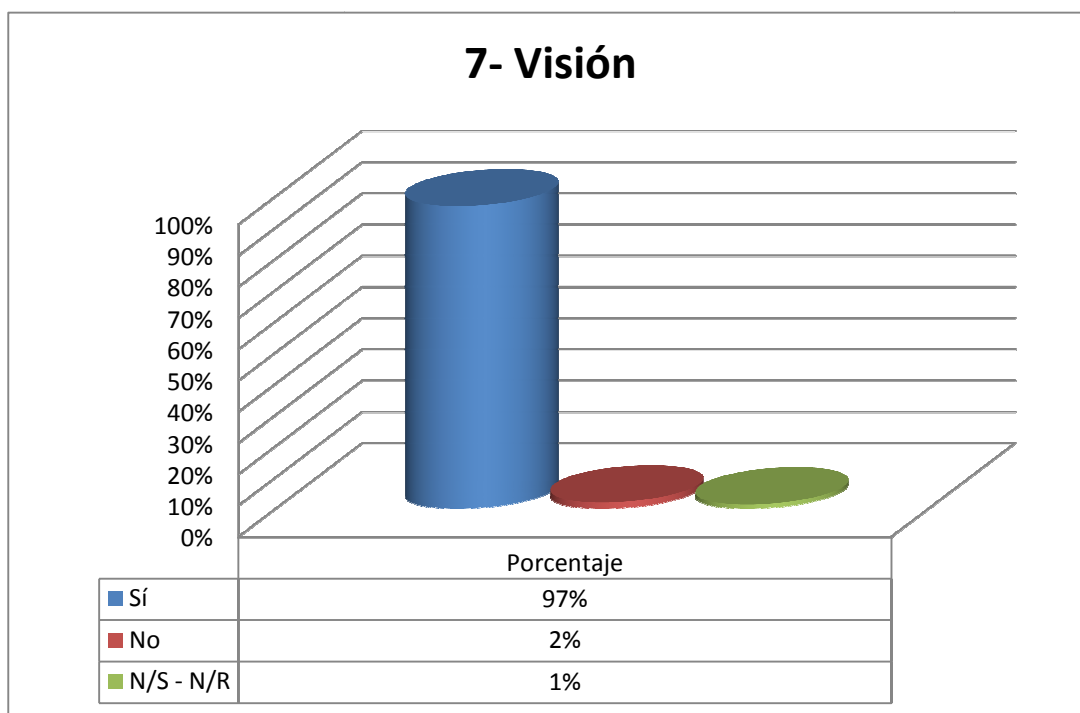


Gráfico 30: Resultados encuesta pregunta 7. Construcción propia en base a la encuesta

8 – Señale los conceptos que ha escuchado en su empresa (puede marcar más de una opción)

	Respuestas	Porcentaje
<b>Valores corporativos</b>	136	87%
<b>Política de calidad</b>	139	89%
<b>Certificación</b>	131	84%
<b>Responsabilidad Social Empresarial</b>	105	67%
<b>Responsabilidad Social Corporativa</b>	65	42%
<b>Sostenibilidad</b>	94	60%
<b>Código de buen gobierno</b>	71	46%
<b>Otro</b>	17	11%

Tabla 11: Resultados encuesta pregunta 8. Construcción propia en base a la encuesta

## 8- Conceptos de RSE

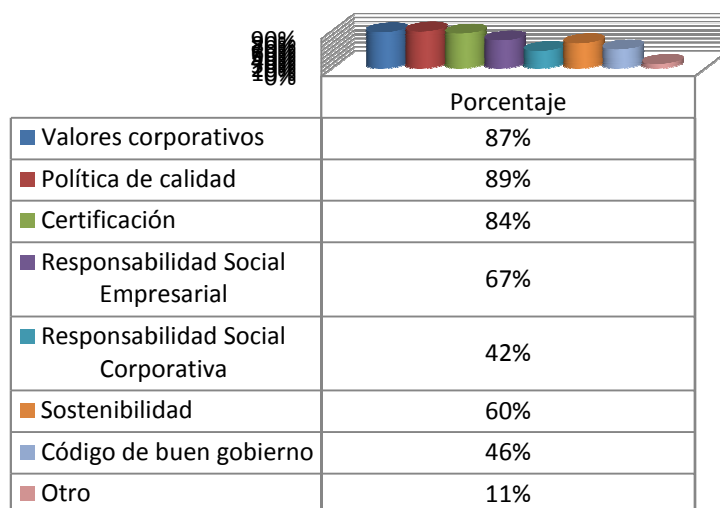


Gráfico 31: Resultados encuesta pregunta 8. Construcción propia en base a la encuesta

9 -¿Ha recibido en su empresas charlas relacionadas con la Responsabilidad Social Empresarial RSE?

	Respuestas	Porcentaje
<b>Si</b>	85	54%
<b>No</b>	69	44%
<b>N/S - N/R</b>	2	1%
<b>TOTAL</b>	156	

Tabla 12: Resultados encuesta pregunta 9. Construcción propia en base a la encuesta



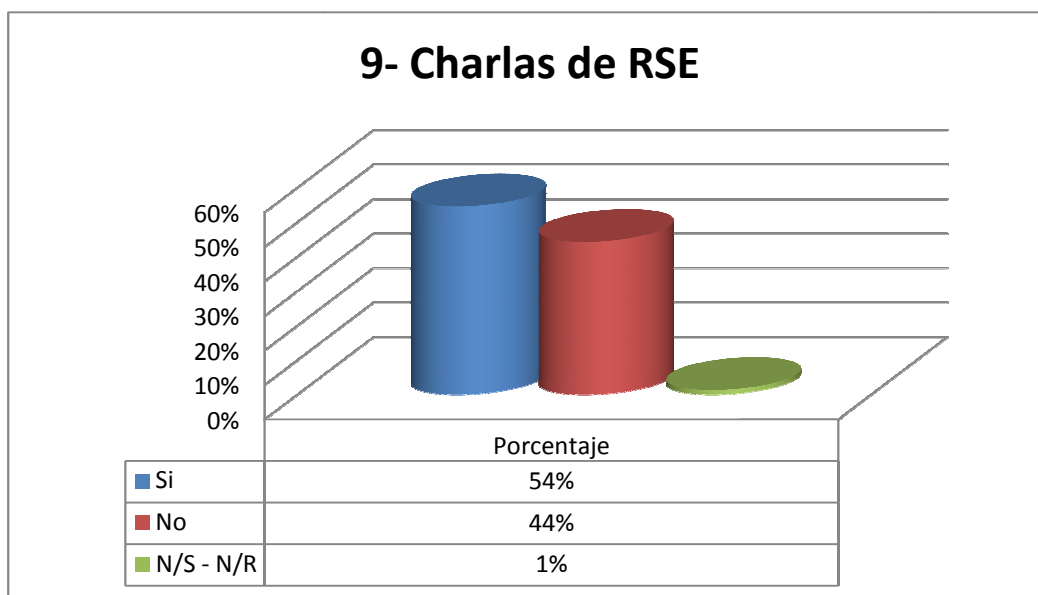


Gráfico 32: Resultados encuesta pregunta 9. Construcción propia en base a la encuesta

10 - ¿Que entiende por Responsabilidad Social Empresarial o Corporativa?

(Pregunta abierta)

<b>Responde</b>	<b>139</b>	<b>89%</b>
<b>No Responde</b>	<b>17</b>	<b>11%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>156</b>	

Tabla 13: Resultados encuesta pregunta 10. Construcción propia en base a la encuesta

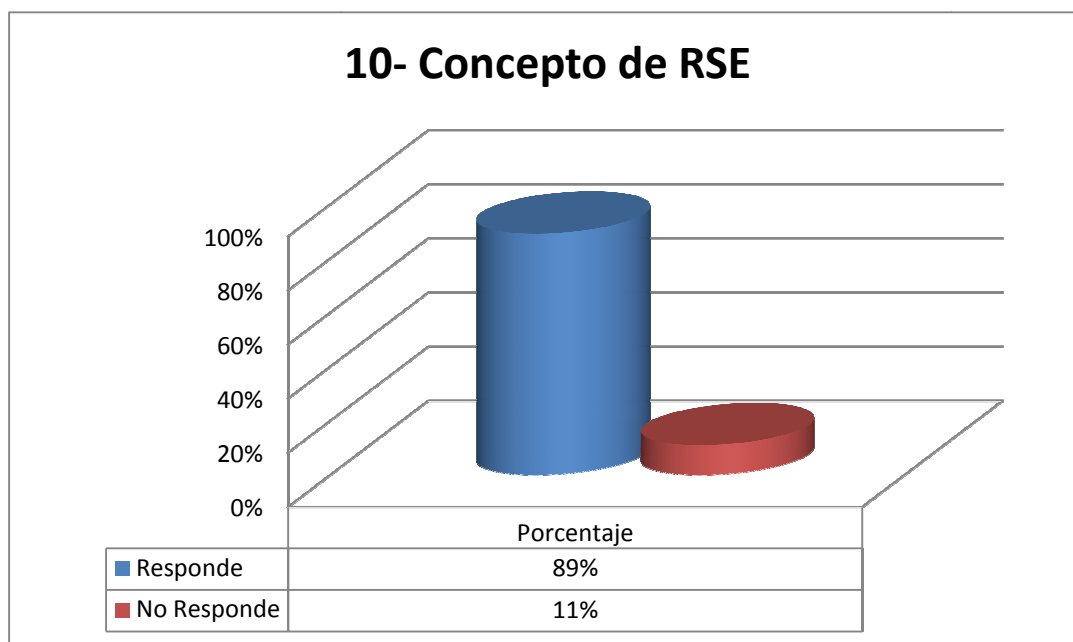


Gráfico 33: Resultados encuesta pregunta 10. Construcción propia en base a la encuesta

11 -¿Cree usted que su empresa desarrolla acciones relacionadas con la Responsabilidad Social Empresarial RSE?

	Respuestas	Porcentaje
<b>Si</b>	137	88%
<b>No</b>	17	11%
<b>N/S - N/R</b>	2	1%
<b>TOTAL</b>	156	

Tabla 14: Resultados encuesta pregunta 11. Construcción propia en base a la encuesta

## 11- Acciones de RSE de la empresa

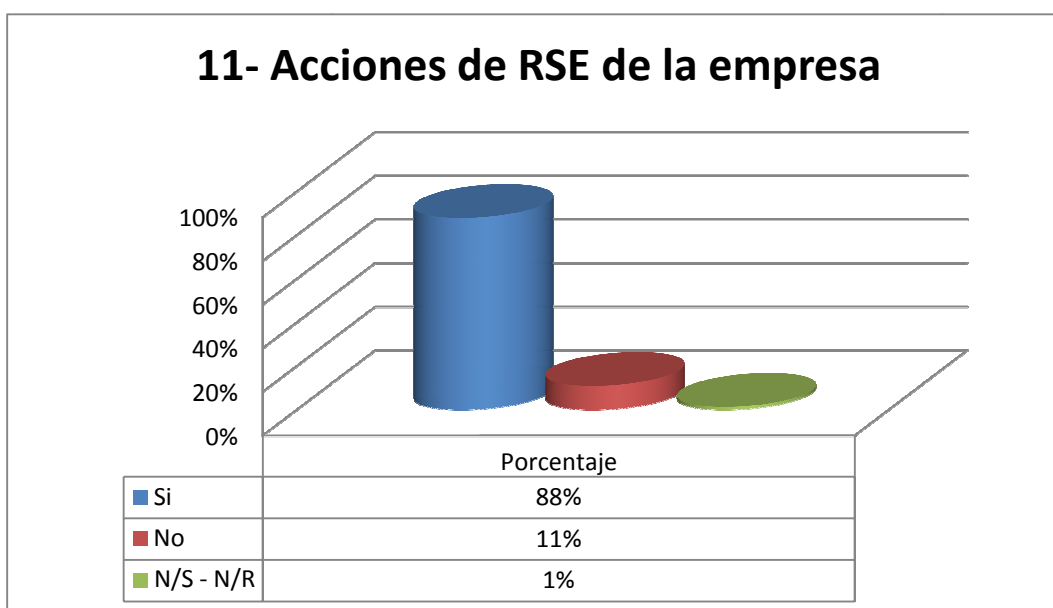


Gráfico 34: Resultados encuesta pregunta 11. Construcción propia en base a la encuesta

12 -¿En su organización hay una persona o grupo responsable para el manejo de las actividades de Responsabilidad Social Empresarial?

	Respuestas	Porcentaje
<b>Si</b>	119	76%
<b>No</b>	30	19%
<b>N/S - N/R</b>	7	4%
<b>TOTAL</b>	156	

Tabla 15: Resultados encuesta pregunta 12. Construcción propia en base a la encuesta

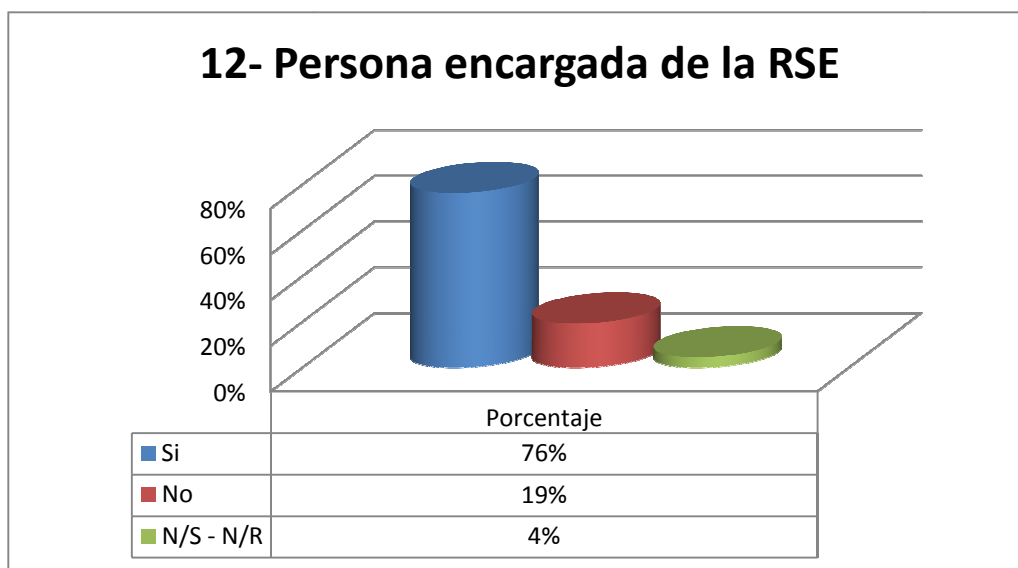


Gráfico 35: Resultados encuesta pregunta 12. Construcción propia en base a la encuesta

7

13 -¿Cree usted importante estar enterado (a) sobre los temas relacionadas con la Responsabilidad Social de su empresa?

	Respuestas	Porcentaje
<b>Si</b>	150	96%
<b>No</b>	2	1%
<b>N/S - N/R</b>	4	3%
<b>TOTAL</b>	156	

Tabla 16: Resultados encuesta pregunta 13. Construcción propia en base a la encuesta

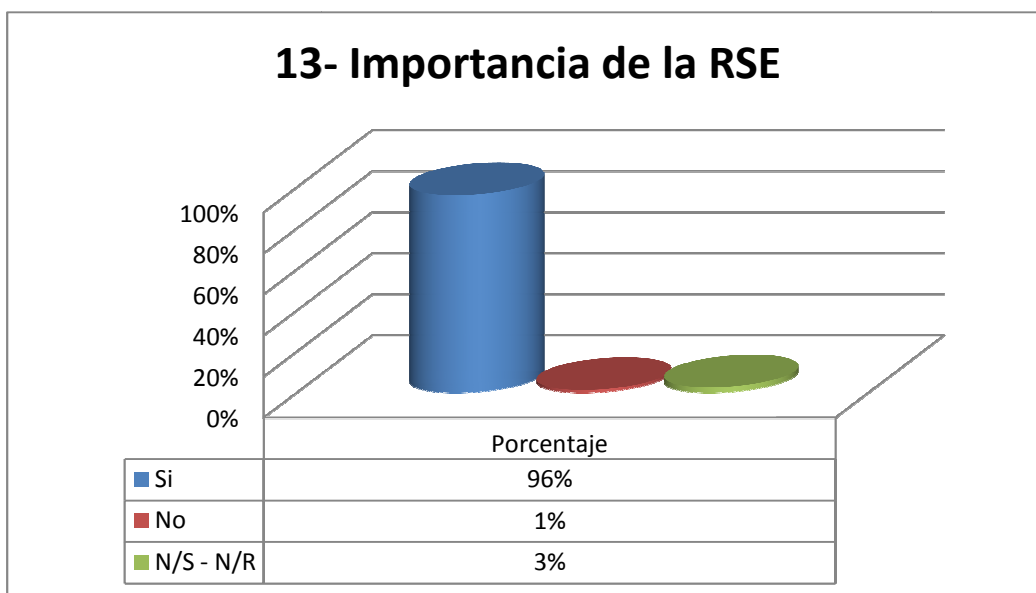


Gráfico 36: Resultados encuesta pregunta 13. Construcción propia en base a la encuesta

14 -¿Qué beneficio(s) le aporta a usted y a su comunidad la Responsabilidad Social de su Empresa? (puede marcar más de una opción)

	Respuestas	Porcentaje
<b>Generación de empleo</b>	99	63%
<b>Salud</b>	70	45%
<b>Inversión social</b>	94	60%
<b>Medio ambiente</b>	103	66%
<b>Transparencia y anticorrupción</b>	97	62%
<b>Otro</b>	11	7%

Tabla 17: Resultados encuesta pregunta 14. Construcción propia en base a la encuesta

## 14- beneficios de la RSE

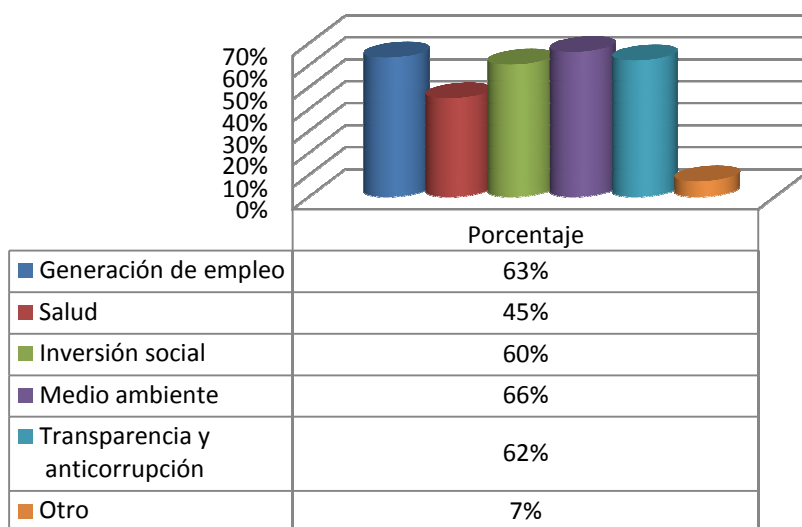


Gráfico 37: Resultados encuesta pregunta 14. Construcción propia en base a la encuesta

15 -¿Cuáles deberían ser los medios de comunicación de la RSE? (puede marcar más de una opción)

<b>Presentaciones verbales</b>	<b>100</b>	<b>64%</b>
<b>Impresos (periódico, volantes, folletos)</b>	88	56%
<b>Cartelera</b>	85	54%
<b>Intranet</b>	122	78%
<b>Videos</b>	99	63%
<b>Otro</b>	18	12%

Tabla 18: Resultados encuesta pregunta 15. Construcción propia en base a la encuesta

## 15- Medios de difusión

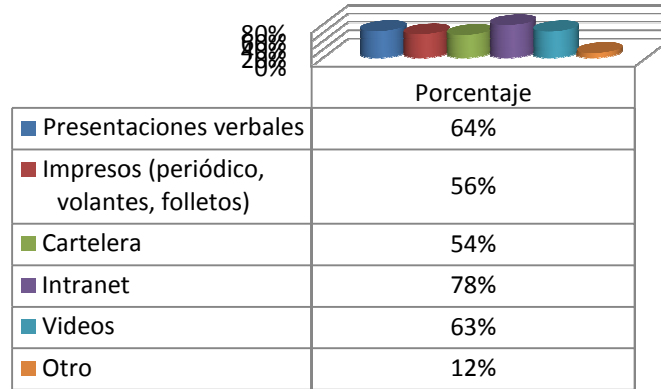


Gráfico 38: Resultados encuesta pregunta 15. Construcción propia en base a la encuesta

### 10.3 Análisis de Resultados

Los resultados de la encuesta arrojan los siguientes resultados:

- En más del 90% los cargos que se referenciaron fueron del área operativa de las empresas participantes
- El 54 % de los encuestados lleva en la empresa más de cinco años de labores
- El 20 % de las respuestas nos indica que el empleado lleva menos de un año en la compañía
- En cuanto a edades de los encuestados casi la mitad (53%) son mayores de 35, la otra mitad está en el rango de menores de 35 años
- El nivel educativo de quienes contestaron la encuesta está en un 46% de universitarios, 33% son técnicos o tecnólogos y un 21% tiene bachillerato
- El 96% de los encuestados dice conocer la misión y visión de la empresa
- Más del 90% de los encuestados han escuchado hablar de al menos dos temas referentes a la RSE
- El 54% de quienes contestaron la encuesta, manifiestan que SI han recibido capacitaciones de RSE
- El 89% de los encuestados respondieron a la pregunta ¿Qué entiende por Responsabilidad Social Empresarial o Corporativa?, pero filtrando las respuestas se evidencian muchas ambigüedades.
- El 88 % de los encuestados creen que la empresa si desarrolla acciones de RSE
- En el 76% de las respuestas, los participantes dicen que hay alguien encargado del tema de RSE
- 150 encuestados (un 96%) manifiesta la importancia de estar enterados de temas de RSE
- Medio Ambiente, Generación de empleo y transparencia, fueron los términos más relacionados con la RSE de la empresa en cuanto a beneficios para los empleados



- Intranet y Videos fueron las opciones más votadas por los participantes como medio de difusión de la RSE.

## 11. CONCLUSIONES

Una vez analizados los datos y de acuerdo con la muestra tomada y la encuesta aplicada se puede concluir que en términos generales:

- Los empleados operativos de las empresas colombianas adheridas al pacto global en un porcentaje de más o menos el 50%, llevan más de 5 años en la empresa
- En promedio, los empleados operativos de las empresas colombianas adheridas al pacto global están en un rango de más de 35 años de edad equivalente, es decir más o menos la mitad tiene hasta 35 años y la otra mitad tiene más de los 35 años (teniendo en cuenta la edad promedio de producción en un empleado del área operativa de cualquier empresa entre 18 y 50 años)
- El nivel educativo de quienes contestaron la encuesta está en un 46% de universitarios, 33% son técnicos o tecnólogos y un 21% tiene bachillerato
- En término generales, los encuestados manifestaron tener conocimientos en temas de Responsabilidad Social Empresarial y/o haber recibido charlas de sensibilización del tema, pero en las respuestas puntuales las definiciones que manejan son relacionadas con temas de Misión, Visión, Medio Ambiente, esto podría ser por capacitaciones dadas gracias a la implementación de sistemas de calidad.

## **12. RECOMENDACIONES**

Teniendo en cuenta los datos recopilados en la encuesta de percepción de la Responsabilidad Social empresarial a los empleados operativos del interior de 20 empresas adheridas al Pacto Global en Colombia, se convierten estos en una oportunidad de mejora al interior de las mismas, sin desconocer que este podría ser el principal grupo de interés de cada empresa convirtiéndose en el grueso de la población colombiana.

Aunque hay bases importantes en conocimiento de temas de Responsabilidad Social Empresarial también hay ambigüedad y confusión en conceptos relevantes que pueden ser estratégicos a la hora de implementar planes de RSE, lo que sugiere un programa educativo y/o de sensibilización específico de la materia, en aras de unificar conceptos y acertar en la implementación de estos planes y estrategias

La duración del promedio de los empleados operativos de las empresas adheridas al Pacto Global, es en casi un 50% de más de 5 años, lo que da una connotación de compromiso y sentido de pertenencia, esto es clave para la sensibilización de temas de RSE

El nivel educativo, de los empleados operativos de las empresas adheridas al Pacto Global, es alto en comparación con años anteriores, lo que apunta a generación de estrategias más efectivas en sensibilización de temas estratégicos de RSE

Los conocimientos base como la Misión, la Visión, los Objetivos y algunos términos de RSE ya son de manejo absoluto de los empleados operativos de las empresas adheridas al Pacto Global en Colombia, lo que crea

oportunidades de mejora en cuanto a complementar los conceptos desde la parte estratégica de un plan de RSE con base a estos fundamentos arraigados en el público objetivo.

El hecho que para un 97% de los encuestados sea de importante estar enterados de temas de responsabilidad Social y este mismo promedio relaciona la RSE con beneficios para cada uno de ellos, su familia y su comunidad, se convierte en una oportunidad para implementar sensibilizaciones efectivas en temas de RSE desde lo estratégico para la empresa direccionados hacia los beneficios individuales y del entorno que los rodea.

Aunque se nombraron varios medios de comunicación de la RSE, más del 70% coincide que la Intranet y los videos serían para ellos el principal medio a la hora de recibir sensibilización relacionada a la Responsabilidad Social Empresarial.

Se propondrá al Pacto Global en Colombia la realización de un video institucional dirigido a los empleados del área operativa de las empresas ya adheridas y las que se adhieran; que explique claramente que es y para qué sirve la RSE.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Arias, F. (2006, diciembre). Desarrollo sostenible y sus indicadores. Universidad del Valle, 11, 200-229.

Argyris, C. (2001). Sobre el aprendizaje organizacional. (2 ed.). México: Editorial Oxford University

Asamblea Nacional Constituyente, (1991). Constitución Política de Colombia. Gaceta Constitucional N.16. Bogotá, Colombia: Autor

Asamblea General de las Naciones Unidas, (2000). Declaración del Milenio. Nueva York, EEUU: Autor

Banco Interamericano de Desarrollo BID. (2007). El argumento empresarial de la RSE: 9 casos de América Latina y el Caribe. Washington DC, EEUU: Editores Juliano Flores, Enrique Ogliastrri, Estrella Peinado-Vara e Imre Petra

Comisión De Las Comunidades Europeas, (2001). Libro verde. Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. Bruselas: Autor

Desarrollo de la Responsabilidad Social. DERES. Comisión de Investigación & Desarrollo, (2009). Manual de primeros pasos en responsabilidad social empresarial. Montevideo, Uruguay: Autor

Giraldo, F., García, J., Bateman, A., & Alonso, A. (2006). Hábitat y pobreza:Objetivos de Desarrollo del Milenio desde la ciudad. (1 ed.). Bogotá, Colombia: javegraf.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. ICONTEC. (2007). Guía Técnica Colombiana. GTC180. Bogotá, Colombia: Autor

Krick, T., Forstater, M., Monaghan, P., & Sillanpää, M. (2006). El compromiso con los stakeholders manual para la práctica de las relaciones con los grupos de interés. (Vol. 2). Sant Cugat del Vallés, Barcelona: Instituto Nóos.

Lewis, S. (2001). Measuring Corporate Reputation (6 ed., pp. 31-35). London, UK: Corporate Communications: An International Journal.

Martínez, C. (2010). Responsabilidad Social Empresarial, una reflexión desde la gestión. Bogotá Colombia: Universidad Nacional de Colombia.

Organización Internacional del Trabajo. OIT. (2001). Manual del balance social. (1 ed.). Medellín, Colombia: Editorial Graficas Pajón.

Yepes, G., Peña, W., & Sánchez, L. (2007). La responsabilidad social empresarial fundamentos y aplicación en las organizaciones de hoy. (1 ed.). Bogotá, Colombia: Universidad Externado de Colombia.

Phil Watts, Group Managing Director Royal Dutch/Shell Group.

Michael Armstrong, Chairman & CEO, AT&T

David Grayson, President of Business in the Community in Great Britain.

Reverend David Schilling, Director of Global Corporate Accountability Programs for the New York based Center of Corporate Responsibility.

Global Reporting Initiative disponible en: <https://www.globalreporting.org/Pages/default.aspx>

Andesco, Cámara de Comunicaciones y de Responsabilidad Social Empresarial y Cámara de Asuntos Ambientales

Pacto Global– Publicaciones. Disponible en: <http://www.unglobalcompact.org>

Pacto Global Colombia – Publicaciones. Página Web [www.pactoglobal-colombia.org](http://www.pactoglobal-colombia.org)

Documentos varios entregados en la especialización de Gestión en Responsabilidad Social Empresarial. Universidad de san Buenaventura.

#### **Sitios Web:**

<http://odm.pnudcolombia.org/>

[http://books.google.com.co/books?id=yly3Ak0GLykC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](http://books.google.com.co/books?id=yly3Ak0GLykC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

<http://www.globalreporting.org/AboutGRI/WhatIsGRI/>

[http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/pt/31/o\\_instituto\\_ethos/o\\_instituto\\_ethos.aspx](http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/pt/31/o_instituto_ethos/o_instituto_ethos.aspx)

[http://www.iso.org/iso/iso\\_catalogue/catalogue\\_tc/catalogue\\_detail.htm?csnumber=42546](http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=42546)

<http://www.unglobalcompact.org/>

<http://www.pactoglobal-colombia.org/>

<http://www.andesco.org.co/site/index.html>

[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/cp/constitucion\\_politica\\_1991.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/cp/constitucion_politica_1991.html)

<http://www.ic.gc.ca/eic/site/csr-rse.nsf/eng/home>

## ANEXOS



**ANEXO 1:**

Listado completo de empresas adheridas al pacto Global en Colombia incluidas empresas deslistadas y en riesgo de ser deslistada

Fuente: [www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org)

Joined on	Participant Name	Sector
15/12/2008	ACOPI SANTANDER	Not Applicable
05/10/2005	Acuaviva S.A.E.S.P.	Gas, Water & Multiutilities
05/10/2005	Acueducto Metropolitano de Bucaramanga	Gas, Water & Multiutilities
18/11/2009	tigo	Support Services
18/11/2009	Adecco Colombia	Support Services
21/12/2006	Aguas de Girardot, Rucaurte y la Region S.A. E.S.P.	Gas, Water & Multiutilities
29/07/2003	Federación Nacional de Cafeteros de Colombia	Not Applicable
29/07/2003	Federación Nacional de Cafeteros de Colombia	Not Applicable
19/12/2006	Alcaldía Municipal de Piedecuesta	Not Applicable
19/03/2008	Alpina S.A.	Food Producers
19/03/2008	Alpina S.A.	Food Producers
09/05/2008	Alumarket S.A.	General Retailers
28/06/2006	Aluminios De Colombia Ltda CI	Construction & Materials
13/05/2008	Anixter de Colombia S.A.S	Fixed Line Telecommunications
06/02/2007	Applus Norcontrol Ltda	Support Services
27/06/2006	Arme S.A.	General Retailers
21/12/2006	Aseo Tecnico de la Sabana S.A. E.S.P.	Support Services
02/04/2007	Asociacion Colombiana de Facultades de Administracion - ASCOLFA	Not Applicable
10/09/2008	Asociacion Nacional de Empresas de Servicios Publicos y Comunicaciones, Andesco	Not Applicable
22/10/2008	Asocoldro	Food & Drug Retailers
28/06/2006	Asul S.A.	Construction & Materials

<b>08/05/2008</b>	Automatizacion Avanzada S.A.	General Retailers
<b>06/03/2008</b>	BBVA Colombia	Financial Services
<b>17/01/2007</b>	Betania S.A. Esp	General Industrials
<b>17/10/2007</b>	Bogota International Exhibition Center, CORFERIAS	General Industrials
<b>27/06/2006</b>	C.I. Plastigoma S.A.	Automobiles & Parts
<b>18/11/2009</b>	Caja de Compensacion Familiar Comfenalco Valle del Cauca	Not Applicable
<b>10/07/2006</b>	Caja de Compensacion Familiar de Caldas -CONFAMILIARES	Support Services
<b>29/12/2009</b>	Caja de Compensacion Familiar del Valle del Cauca Comfamiliar ANDI - Comfandi	Support Services
<b>06/05/2009</b>	Caja Santandereana De Subsidio Familiar Cajasan	Support Services
<b>16/10/2007</b>	Camara de Comercio de Bogota	Not Applicable
<b>16/10/2007</b>	Camara de Comercio de Bogota	Not Applicable
<b>28/06/2006</b>	Camara De Comercio De Pereira	Not Applicable
<b>17/10/2007</b>	Caracol Television S.A.	Media
<b>02/03/2005</b>	Carbones del Cerrejon Limited	Industrial Metals & Mining
<b>02/03/2005</b>	Carbones del Cerrejon Limited	Industrial Metals & Mining
<b>20/10/2008</b>	Casa Cientifica Blanco & Cia	Pharmaceuticals & Biotechnology
<b>20/10/2008</b>	Casa Cientifica Blanco & Cia	Pharmaceuticals & Biotechnology
<b>22/10/2008</b>	Casa Toro Automotriz S.A.	Automobiles & Parts
<b>19/03/2008</b>	Cedical S.A.	Health Care Equipment & Services
<b>27/06/2006</b>	Celar Ltda.	Support Services
<b>27/11/2007</b>	Cementos Argos S.A.	Construction & Materials
<b>05/01/2009</b>	Central Hidroelectrica De Caldas	Electricity
<b>05/01/2009</b>	Central Hidroelectrica De Caldas	Electricity
<b>27/06/2006</b>	Central Lechera De Manizales S.A.	Beverages
<b>21/12/2006</b>	Centroaguas S.A. Esp	Gas, Water & Multiutilities

<b>08/05/2008</b>	CI Cobris de Colombia Ltda.	General Industrials
<b>10/07/2006</b>	Clinica Los Rosales S.A.	Health Care Equipment & Services
<b>23/10/2007</b>	Colombia Movil S.A. E.S.P.	Mobile Telecommunications
<b>12/10/2005</b>	Telefonica Colombia	Fixed Line Telecommunications
<b>12/10/2005</b>	Telefonica Colombia	Fixed Line Telecommunications
<b>03/09/2008</b>	Colombian Association of Flower Exporters	Not Applicable
<b>08/05/2008</b>	Comercializadora Becor S.A.	General Retailers
<b>22/10/2008</b>	Comercializadora Quanto	General Retailers
<b>05/10/2005</b>	Comertex S.A.	Personal Goods
<b>10/07/2006</b>	Comfamiliar Risaralda	General Industrials
<b>21/12/2006</b>	Compania de Electricidad de Tulua S.A. Esp.	Support Services
<b>22/12/2006</b>	Compania Energetica del Tolima - Enertolima S.A. ESP	Support Services
<b>22/12/2006</b>	Compania Energetica del Tolima - Enertolima S.A. ESP	Support Services
<b>27/06/2006</b>	Compania Manufacturera Manisol S.L.	General Industrials
<b>27/06/2006</b>	Conacon C.A.	Construction & Materials
<b>11/10/2007</b>	Confederacion de Cooperativas de Colombia CONFECOOP	Not Applicable
<b>06/10/2009</b>	Constructora valle real s. a.	Construction & Materials
<b>12/01/2009</b>	COODESCO - Cooperativa de Trabajadores de Colombia	Not Applicable
<b>26/10/2006</b>	Corporacion Club El Nogal	Travel & Leisure
<b>26/10/2005</b>	Corporacion Excelencia en la Justicia	Not Applicable
<b>10/03/2009</b>	Datexco Company	Support Services
<b>07/11/2008</b>	Duarte García Abogados S.A.S	Support Services
<b>21/12/2006</b>	Dicel S.A. E.S.P.	Support Services
<b>07/11/2008</b>	Dominguez Sanchez Ltda	General Retailers
<b>16/06/2008</b>	Du Pont de Colombia S.A.	Chemicals

<b>08/12/2006</b>	Ecogas	Oil & Gas Producers
<b>08/12/2006</b>	Ecogas	Oil & Gas Producers
<b>13/05/2009</b>	ECOPETROL S.A	Oil & Gas Producers
<b>05/10/2005</b>	Eduardo Rincoin Goimez Ciia Ltda	Financial Services
<b>12/05/2008</b>	Electricos Importados S.A.	General Retailers
<b>05/10/2005</b>	Electrificadora del Meta S.A. E.S.P	General Retailers
<b>21/12/2006</b>	Electrocaqueta	Gas, Water & Multiutilities
<b>21/12/2006</b>	Embaseo S.A. E.S.P.	Gas, Water & Multiutilities
<b>17/01/2007</b>	Emgesa S.A. Esp	General Industrials
<b>17/01/2007</b>	Emgesa S.A. Esp	General Industrials
<b>12/10/2005</b>	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogota-ESP	Gas, Water & Multiutilities
<b>28/06/2006</b>	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira SA. ESP.- Aguas y Aguas de Pereira	Gas, Water & Multiutilities
<b>21/12/2006</b>	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Villavicencio E.S.P.	Gas, Water & Multiutilities
<b>21/12/2006</b>	Empresa de Aseo de Pereira S.A. E.S.P.	Gas, Water & Multiutilities
<b>10/02/2005</b>	Empresa de Energia de Bogota	Gas, Water & Multiutilities
<b>21/12/2006</b>	Empresa de Servicios Publicos de Valledupar - EMPUDAR S.A.E.S.P.	Gas, Water & Multiutilities
<b>07/07/2005</b>	Empresa de Telecomunicaciones de Pereira S.A. E.S.P	Fixed Line Telecommunications
<b>05/10/2005</b>	Empresa Metropolitana de Aseo S.A. E.S.P. EMAS	Gas, Water & Multiutilities
<b>14/08/2006</b>	Empresa Urra S.A. E.S.P.	Gas, Water & Multiutilities
<b>22/12/2006</b>	Empresas Municipales de Cali - EMCALI EICE ESP	Gas, Water & Multiutilities
<b>14/06/2006</b>	Empresas Publicas de Medellin	Gas, Water & Multiutilities
<b>25/01/2005</b>	Endesa Colombia	Gas, Water & Multiutilities
<b>10/09/2008</b>	EPM Bogota S.A. E.S.P.	Fixed Line Telecommunications
<b>10/09/2008</b>	EPM Bogota S.A. E.S.P.	Fixed Line Telecommunications
<b>22/04/2005</b>	Empresa de Energia del Pacifico S.A. ESP EPSA	Electricity

<b>22/04/2005</b>	Empresa de Energia del Pacifico S.A. ESP EPSA	Electricity
<b>13/10/2005</b>	ETB - Empresa de Telecomunicaciones de Bogota	Fixed Line Telecommunications
<b>13/10/2005</b>	ETB - Empresa de Telecomunicaciones de Bogota	Fixed Line Telecommunications
<b>10/09/2007</b>	Eternit Atlantico S.A.	Construction & Materials
<b>10/09/2007</b>	Eternit Atlantico S.A.	Construction & Materials
<b>10/08/2007</b>	Eternit Colombiana S.A.	Construction & Materials
<b>10/08/2007</b>	Eternit Colombiana S.A.	Construction & Materials
<b>10/09/2007</b>	Eternit Pacifico	Construction & Materials
<b>10/09/2007</b>	Eternit Pacifico	Construction & Materials
<b>05/10/2005</b>	Fabrica de Calzado Mandarina	Personal Goods
<b>05/10/2005</b>	Fabrica de Calzado Mandarina	Personal Goods
<b>04/10/2005</b>	Fabrica de Hielo Festival Ltda.	Beverages
<b>22/10/2008</b>	Fabricadora Y Comercializadora Naza S.A.	General Retailers
<b>27/08/2009</b>	Famoc Depanel S.A.	General Industrials
<b>10/11/2005</b>	Federacion Nacional de Cafeteros de Colombia - Comitecafe Santander	Not Applicable
<b>08/04/2008</b>	Federacion National de Comerciantes - Fenalco-Bogota	Not Applicable
<b>28/03/2007</b>	Feged Business Advisors	Not Applicable
<b>28/03/2007</b>	Feged Business Advisors	Not Applicable
<b>05/10/2005</b>	Fianzacredito Inobiliario de Satander S.A.	Support Services
<b>27/04/2009</b>	Fortalecerse	Not Applicable
<b>28/06/2006</b>	Frigorifico de Pereira S.A.	General Retailers
<b>28/06/2006</b>	Frisby S.A.	Beverages
<b>17/11/2008</b>	FUNCARBON	Not Applicable
<b>14/09/2009</b>	FUNDACION AMANECER	Not Applicable
<b>11/08/2008</b>	Fundacion Antonio Restrepo Barco	Not Applicable
<b>09/04/2009</b>	Fundacion Apra El Desarrollo Economico y Empresarial Qualitas	Not Applicable

Trainig Tools

<b>05/10/2005</b>	Fundacion Aviatur	Travel & Leisure
<b>05/10/2005</b>	Fundacion Aviatur	Travel & Leisure
<b>18/11/2009</b>	Fundacion Ciudad Visible	Not Applicable
<b>28/10/2009</b>	Fundacion El Nogal	Not Applicable
<b>30/11/2009</b>	Fundacion Grupo Energia de Bogota	Not Applicable
<b>11/11/2005</b>	Fundacion Ideas Para La Paz	Not Applicable
<b>01/12/2008</b>	Fundacion Malpelo	Not Applicable
<b>26/10/2009</b>	Fundacion Mamonal	Not Applicable
<b>31/01/2005</b>	Fundacion Social	Not Applicable
<b>13/05/2008</b>	G y G Ingenieria Electromecanica	Not Applicable
<b>07/11/2008</b>	Gaia Vitare Ltda.	Support Services
<b>26/06/2006</b>	Gas Natural Del Centro S.A. Esp	Oil & Gas Producers
<b>11/02/2005</b>	Gas Natural S.A. ESP	Oil & Gas Producers
<b>11/02/2005</b>	Gas Natural S.A. ESP	Oil & Gas Producers
<b>11/02/2005</b>	Gas Natural S.A. ESP	Oil & Gas Producers
<b>29/12/2009</b>	Gases de Occidente S.A. ESP	Oil Equipment, Services & Distribution
<b>11/12/2008</b>	GENELEC DE COLOMBIA S.A.S.	Electricity
<b>11/12/2008</b>	GENELEC DE COLOMBIA S.A.S.	Electricity
<b>17/12/2009</b>	General Metalica S.A.	Support Services
<b>17/12/2009</b>	General Metalica S.A.	Support Services
<b>14/04/2008</b>	GENSA Gestión Energética S.A. ESP.	Electricity
<b>24/10/2008</b>	Gobernacion de Boyaca	Not Applicable
<b>04/09/2008</b>	Grandes Superficies de Colombia S.A. Carrefour Colombia	Support Services
<b>29/12/2008</b>	Grupo Bancolombia	Financial Services
<b>18/08/2009</b>	Grupo de Inversiones Suramericana	Financial Services
<b>08/05/2008</b>	Grupo Industrial Metalmechanico Ltda.	Construction & Materials

<b>19/11/2009</b>	Grupo Nutresa S.A.	Food Producers
<b>07/05/2008</b>	Grupo O&G Ltda	General Industrials
<b>28/06/2006</b>	Guillermo Pulgarin S. S.A.	Personal Goods
<b>11/07/2006</b>	Hada S.A.	Household Goods & Home Construction
<b>26/06/2006</b>	Herramientas Agricolas S.A.	Food Producers
<b>01/10/2004</b>	Holcim (Colombia) S.A.	Construction & Materials
<b>01/10/2004</b>	Holcim (Colombia) S.A.	Construction & Materials
<b>04/10/2005</b>	Hotel de Pereira S.A.	Travel & Leisure
<b>04/10/2005</b>	Importadora Electronia S.A	Software & Computer Services
<b>26/09/2007</b>	Independence S.A.	Oil & Gas Producers
<b>11/07/2006</b>	Industria Licorera De Caldas	Beverages
<b>27/01/2005</b>	Industrial Agraria La Palma - Indupalma	Food Producers
<b>27/01/2005</b>	Industrial Agraria La Palma - Indupalma	Food Producers
<b>27/01/2005</b>	Industrial Agraria La Palma - Indupalma	Food Producers
<b>19/03/2008</b>	Ingenio Risaralda, S.A.	Beverages
<b>12/10/2005</b>	Interconexion Electrica S.A. ISA ESP	Gas, Water & Multiutilities
<b>12/10/2005</b>	Interconexion Electrica S.A. ISA ESP	Gas, Water & Multiutilities
<b>11/07/2006</b>	Inversiones Iderna S.A.	Automobiles & Parts
<b>19/03/2008</b>	Invesa S.A.	Chemicals
<b>19/03/2008</b>	Invesa S.A.	Chemicals
<b>11/10/2005</b>	ISAGEN S.A. E.S.P.	Gas, Water & Multiutilities
<b>11/10/2005</b>	ISAGEN S.A. E.S.P.	Gas, Water & Multiutilities
<b>22/10/2008</b>	Jorge A Torres R E Hijos	General Retailers
<b>21/05/2003</b>	Knowledge Management Center	Not Applicable
<b>31/10/2007</b>	La Cooperativa de Ahorro y Credito de Santander Ltda - COMULTRASAN	Financial Services
<b>04/10/2005</b>	Labfarve Fundacion Laboratorio de Farmacologia Vegetal	Support Services

<b>04/10/2005</b>	Labfarve Fundacion Laboratorio de Farmacologia Vegetal	Support Services
<b>14/12/2009</b>	Liga Contra el Cancer Seccional Bogota	Not Applicable
<b>27/06/2006</b>	Magro S.A.	General Industrials
<b>19/03/2008</b>	Manpower - Colombia	Support Services
<b>27/06/2006</b>	Manufacturas De Alumninio Madeal S.A	Automobiles & Parts
<b>05/10/2005</b>	MAO Plasticos S.A.	General Industrials
<b>25/11/2008</b>	Mecanelectro S.A. Home Sentry	General Retailers
<b>28/06/2006</b>	Megabus S.A.	Industrial Transportation
<b>08/05/2008</b>	Metalmecanica Santa Barbara Ltda.	General Industrials
<b>08/05/2008</b>	Metalquimica Colombiana Ltda.	Chemicals
<b>12/05/2008</b>	Metaza S.A.	General Retailers
<b>11/08/2005</b>	Metropolitana de Telecomunicaciones S.A.	Fixed Line Telecommunications
<b>08/05/2008</b>	Mundial de Tornillos S.A.	General Retailers
<b>27/08/2009</b>	Nalsani S.A.	Personal Goods
<b>08/10/2005</b>	National Association of Entrepreneurs Columbia	Not Applicable
<b>08/10/2005</b>	National Association of Entrepreneurs Columbia	Not Applicable
<b>25/01/2005</b>	Novartis de Colombia	Pharmaceuticals & Biotechnology
<b>31/01/2005</b>	OpenSouth Ventures	Software & Computer Services
<b>13/10/2009</b>	ORGANI-K S.A	General Industrials
<b>19/09/2007</b>	Organizacion Corona S.A.	Construction & Materials
<b>05/10/2005</b>	Organizacion Industrial S.A.	Industrial Metals & Mining
<b>08/05/2008</b>	Packing S.A.	General Industrials
<b>27/06/2006</b>	Panaderia La Victoria S.A.	Beverages
<b>19/03/2008</b>	Papeles Nacionales S.A.	Forestry & Paper
<b>09/09/2009</b>	Mexichem Colombia S.A.S (PAVCO)	Construction & Materials
<b>22/10/2008</b>	Peleteria Orion S.A.	Leisure Goods



<b>09/05/2008</b>	Pintutex	Support Services
<b>08/05/2008</b>	Plasticos Ommo Ltda.	General Industrials
<b>10/07/2006</b>	Productora De Gelatina S.A. - PROGEL	Beverages
<b>26/09/2007</b>	Publik, Valtronik S.A.	Media
<b>03/03/2008</b>	Regency Services de Colombia S.A.	General Industrials
<b>10/06/2009</b>	Seguridad Atlas Ltda	Support Services
<b>27/06/2006</b>	Sociedad Tecnica Ltda.- Sotec Ltda.	Industrial Engineering
<b>17/07/2007</b>	Sociedades Bolivar S.A.	Financial Services
<b>28/10/2009</b>	Southern Technologies	Oil Equipment, Services & Distribution
<b>27/06/2006</b>	Sucesores De Jose Jesus Restrepo Y Compania S.A- Casa Luker	General Retailers
<b>27/10/2008</b>	Super Estacion Texaco 10	Oil Equipment, Services & Distribution
<b>21/02/2008</b>	Superintendencia de Sociedades	Not Applicable
<b>08/05/2008</b>	Tec-Laser S.A.	Industrial Metals & Mining
<b>12/05/2008</b>	Tecnica de Conexiones Ltda.	General Retailers
<b>12/05/2008</b>	Tecnica de Conexiones Ltda.	General Retailers
<b>01/07/2008</b>	Tecnicontrol S.A.	Support Services
<b>08/05/2008</b>	Tecnirol Ltda.	General Industrials
<b>13/10/2005</b>	Termoyopal Generacion 2 S.A. E.S.P.	General Industrials
<b>08/05/2008</b>	Thermoandina S.A.	General Industrials
<b>08/05/2008</b>	Transformadores El Wattio Ltda.	Construction & Materials
<b>12/05/2008</b>	Transformadores Suntec S.A.S.	General Industrials
<b>27/11/2008</b>	Transportadora De Gas Internacional S.A. E.S.P	Oil & Gas Producers
<b>11/06/2009</b>	Transportes Bermudez S.A.	Industrial Transportation
<b>08/05/2008</b>	Union Plastica Ltda.	General Industrials
<b>28/02/2005</b>	Unisys de Colombia	Software & Computer Services
<b>12/05/2009</b>	Universidad del Norte	Not Applicable

<b>15/12/2008</b>	Universidad Manuela Beltran Seccional Bucaramanga	Not Applicable
<b>11/03/2007</b>	Universidad Militar Nueva Granada	Not Applicable
<b>11/10/2005</b>	Universidad Pontifica Bolivariana	Support Services
<b>11/10/2005</b>	Universidad Santo Tomas	Not Applicable
<b>03/03/2009</b>	Universidad Tecnologica De Pereira	Not Applicable
<b>18/02/2005</b>	University Externado de Colombia	Not Applicable
<b>22/10/2008</b>	Wordlink Customs S.A.	General Retailers
<b>25/09/2007</b>	Zona Franca de Bogota S.A.	General Industrials
<b>18/01/2010</b>	Harinera del Valle S.A.	Food Producers
<b>15/07/2010</b>	Manuelita S.A.	Food Producers
<b>08/01/2010</b>	Cecilia Payan S.A., Dulces del Valle S.A.	Food Producers
<b>08/01/2010</b>	Delima Marsh S.A.	Life Insurance
<b>08/01/2010</b>	Universidad Manuela Beltran Bogota	Not Applicable
<b>08/01/2010</b>	Universidad Tecnologica de Bolivar	Not Applicable
<b>08/01/2010</b>	Suramericana	Financial Services
<b>24/05/2010</b>	Riopaila Castilla S.A.	General Industrials
<b>20/01/2010</b>	Colegio Mayor de Nuestra Senora del Rosario	Not Applicable
<b>28/01/2010</b>	Fundacion Natura Colombia	Not Applicable
<b>28/01/2010</b>	ASOCANA - Colombian Sugarcane Growers Association	Not Applicable
<b>28/01/2010</b>	Sitec networks	Software & Computer Services
<b>17/03/2010</b>	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. ESP Aguas y Aguas de Pereira Colombia	Gas, Water & Multiutilities
<b>28/01/2010</b>	Maria Luisa S.A Sugar Mill	Food Producers
<b>28/01/2010</b>	Pichichi S.A Sugar Mill	Food Producers
<b>05/03/2010</b>	VENUS COLOMBIANA S.A.	Personal Goods
<b>11/03/2010</b>	Choucair Cardenas Testing S.A.	Software & Computer Services
<b>11/03/2010</b>	Proteccion S.A.	Financial Services

<b>11/03/2010</b>	Consultoria Colombiana S.A.	Industrial Engineering
<b>24/03/2010</b>	International Center Foreing Relations - CECOREX	Not Applicable
<b>25/03/2010</b>	La Cabana Sugar Mill	Food Producers
<b>14/04/2010</b>	Colombina S.A.	Food Producers
<b>14/04/2010</b>	Colombina S.A.	Food Producers
<b>28/04/2010</b>	Fundacion Codesarrollo	Not Applicable
<b>04/05/2010</b>	Instituto Colombiano de Normas Tecnicas ICONTEC	Not Applicable
<b>24/05/2010</b>	Carvajal Internacional SA	General Industrials
<b>20/05/2010</b>	J&J Obras y Servicios	Construction & Materials
<b>26/05/2010</b>	CORPORACION FENALCO SOLIDARIO	Support Services
<b>01/06/2010</b>	Empresa de Energia del Quindio edeq S.A. E.S.P	Electricity
<b>01/06/2010</b>	Consejo Colombiano de Seguridad	Support Services
<b>10/06/2010</b>	SoftManagement S.A.	Software & Computer Services
<b>04/08/2010</b>	Corporacion Innova Project	Not Applicable
<b>14/07/2010</b>	Daabon Group	Food Producers
<b>20/07/2010</b>	Mayaguez S.A.	Food Producers
<b>18/08/2010</b>	Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. E.S.P.	Gas, Water & Multiutilities
<b>20/08/2010</b>	Empresas Varias de Medellin E.S.P.	Gas, Water & Multiutilities
<b>27/08/2010</b>	Electricaribe S. A., E.S.P.	Electricity
<b>27/08/2010</b>	Electricaribe S. A., E.S.P.	Electricity
<b>03/09/2010</b>	UNE EPM Telecomunicaciones S.A.	Not Applicable
<b>09/09/2010</b>	Empresa de Licores de Cundinamarca	Beverages
<b>24/09/2010</b>	Centro Medico Jamundi S.A.	Health Care Equipment & Services
<b>05/10/2010</b>	AGP de Colombia	Automobiles & Parts
<b>12/10/2010</b>	Inversiones Mundial S.A.	Chemicals
<b>01/11/2010</b>	Conhydra S.A. E.S.P	Gas, Water & Multiutilities

<b>21/10/2010</b>	Asteroides y Meteoritos Ltda.	Media
<b>22/10/2010</b>	Sumarse Colombia Corporacion	Not Applicable
<b>16/11/2010</b>	Caja de Compensacion Familiar de Antioquia, COMFAMA	Not Applicable
<b>29/11/2010</b>	Sucromiles S.A.	Chemicals
<b>01/12/2010</b>	Especialidades Oftalmologicas S.A.	Pharmaceuticals & Biotechnology
<b>07/12/2010</b>	Estudios Tecnicos S.A.	Oil Equipment, Services & Distribution
<b>07/12/2010</b>	Camara de Comercio de Barranquilla	Not Applicable
<b>28/01/2011</b>	Corporacion Tecnologica de Bogota	Not Applicable
<b>29/12/2010</b>	Aguas de Manizales S.A E.S.P.	Gas, Water & Multiutilities
<b>14/01/2011</b>	Organizacion Terpel S.A	Oil Equipment, Services & Distribution
<b>20/01/2011</b>	Caja de Compensacion Familiar del Huila	Not Applicable
<b>28/01/2011</b>	La Cooperativa de Trabajo Asociado Recuperar	Not Applicable
<b>25/01/2011</b>	Pacific Rubiales Energy	Oil & Gas Producers
<b>25/01/2011</b>	Pacific Rubiales Energy	Oil & Gas Producers
<b>22/02/2011</b>	Universidad EAFIT	Not Applicable
<b>25/02/2011</b>	LDS INGENIERIA Y GESTIÃO INMOBILIARIA Ltda.	Real Estate Investment & Services
<b>25/02/2011</b>	LDS INGENIERIA Y GESTIÃO INMOBILIARIA Ltda.	Real Estate Investment & Services
<b>02/03/2011</b>	Ingeductos S.A.	Construction & Materials
<b>10/03/2011</b>	Surtigas S.A. E.S.P	Oil & Gas Producers
<b>18/03/2011</b>	Universidad del Tolima	Not Applicable
<b>18/03/2011</b>	Universidad del Tolima	Not Applicable
<b>21/03/2011</b>	Colombia National Police	Not Applicable
<b>28/03/2011</b>	Enebe Representaciones S.A.	General Retailers
<b>29/03/2011</b>	Fundacion Saldarriaga Concha	Not Applicable
<b>31/03/2011</b>	Corporacion Club Campestre Los Andes	Travel & Leisure

<b>05/04/2011</b>	Cooameva Cooperativa Financiera	Banks
<b>05/04/2011</b>	Fundacion Coomeva	Not Applicable
<b>05/04/2011</b>	Corporacion Coomeva para la Recreacion y la Cultura	Travel & Leisure
<b>29/03/2011</b>	Hospital en Casa S.A.	Health Care Equipment & Services
<b>05/04/2011</b>	Cooperativa Medica del Valle y de Profesionales de Colombia COOMEVA	Not Applicable
<b>31/03/2011</b>	Servigas & Construcciones Ltda.	Oil & Gas Producers
<b>31/03/2011</b>	Servigas & Construcciones Ltda.	Oil & Gas Producers
<b>05/04/2011</b>	Coomeva Entidad Promotora de Salud S.A.	Health Care Equipment & Services
<b>05/04/2011</b>	Clinica Farallones S.A	Health Care Equipment & Services
<b>06/04/2011</b>	Coomeva Medicina Prepagada S.A	Health Care Equipment & Services
<b>05/04/2011</b>	Coomeva Servicios Administrativos S.A.	Support Services
<b>05/04/2011</b>	Coomeva Corredores de Seguros S.A.	Nonlife Insurance
<b>05/04/2011</b>	Coomeva Turismo Agencia de Viajes	Travel & Leisure
<b>04/04/2011</b>	Circulo de la Moda de Colombia	General Industrials
<b>08/04/2011</b>	Fundacion Universitaria del Area Andina	Not Applicable
<b>11/04/2011</b>	Zona Franca del Eje Cafetero S.A.	Support Services
<b>13/04/2011</b>	Anglogold Ashanti Colombia	Mining
<b>19/04/2011</b>	Geocol Consultores S.A.	Support Services
<b>20/04/2011</b>	Fundacion El Libro Total	Not Applicable
<b>25/04/2011</b>	Empresa de Energia de Boyaca S.A. E.S.P.	Electricity
<b>25/04/2011</b>	Empresa de Energia de Boyaca S.A. E.S.P.	Electricity
<b>27/04/2011</b>	Fundacion para el Desarrollo Sostenible Siembra Colombia	Not Applicable
<b>12/05/2011</b>	Fundacion Pais Libre	Not Applicable
<b>20/05/2011</b>	Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.	Gas, Water & Multiutilities
<b>07/06/2011</b>	Fiduciaria La Previsora S.A.	Financial Services

<b>07/06/2011</b>	Llorente & Cuenca. Consultores de Comunicacion	Media
<b>08/06/2011</b>	BSD Consulting Ltda., Colombia	Support Services
<b>09/06/2011</b>	Academia de Seguridad Integral ASI Ltda.	Not Applicable
<b>16/06/2011</b>	Asociacion Tejido Humano	Not Applicable
<b>16/06/2011</b>	Asociacion Tejido Humano	Not Applicable
<b>17/06/2011</b>	Pinturas y Adhesivos C.I. Pyasa Colombiana S.A.	Chemicals
<b>28/07/2011</b>	Fundacion Palmarito Casanare	Not Applicable
<b>23/06/2011</b>	Industrias Lavco Ltda.	Automobiles & Parts
<b>29/07/2011</b>	Fundacion Derecho Justo	Not Applicable
<b>18/07/2011</b>	Consortio Energia Colombia Cenercol S.A.	Construction & Materials
<b>19/07/2011</b>	Almacenes Exito S.A	General Retailers
<b>09/08/2011</b>	Corporacion Internacional para el Desarrollo Educativo CIDE	Not Applicable
<b>09/08/2011</b>	Corporacion Internacional para el Desarrollo Educativo CIDE	Not Applicable
<b>18/10/2011</b>	Fundacion Para la Investigacion Universitaria e Industrial en Santander	Not Applicable
<b>27/09/2011</b>	Compensar Caja de Compensacion Familiar	Not Applicable
<b>19/08/2011</b>	Generadora y Comercializadora de Energia del Caribe S.A. E.S.P.	Electricity
<b>07/09/2011</b>	Fundacion coRAZONcontento	Not Applicable
<b>08/09/2011</b>	Transportes al Mundo Ltda.	Industrial Transportation
<b>15/09/2011</b>	Staffing de Colombia	Support Services
<b>28/09/2011</b>	Newlink Comunicaciones Estrategicas S.A.	Media
<b>28/09/2011</b>	JGB S.A.	Pharmaceuticals & Biotechnology
<b>10/10/2011</b>	Bolsa de Valores de Colombia	Financial Services
<b>21/10/2011</b>	Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga	Fixed Line Telecommunications
<b>13/10/2011</b>	Helm Bank	Banks
<b>13/10/2011</b>	Helm Bank	Banks
<b>18/10/2011</b>	Consultores S&S Asociados Ltda.	Support Services

<b>26/10/2011</b>	Patologia y Rehabilitacion de Estructuras SAS "Parametro SAS"	Construction & Materials
<b>31/10/2011</b>	ContourGlobal Latam S.A.	Alternative Energy
<b>31/10/2011</b>	ContourGlobal Latam S.A.	Alternative Energy
<b>31/10/2011</b>	ContourGlobal Latam S.A.	Alternative Energy
<b>31/10/2011</b>	ContourGlobal Latam S.A.	Alternative Energy
<b>02/11/2011</b>	Mecm Profesionales Contratistas S.A.S	Industrial Engineering
<b>04/11/2011</b>	Galaxia Seguridad Ltda.	Life Insurance
<b>04/11/2011</b>	Galaxia Seguridad Ltda.	Life Insurance
<b>08/11/2011</b>	Gaia Servicios Ambientales	Support Services
<b>25/11/2011</b>	Centro Internacional de Responsabilidad Social y Sostenibilidad	Not Applicable
<b>01/12/2011</b>	Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales U.D.C.A	Not Applicable
<b>02/12/2011</b>	CETASDI	Not Applicable
<b>02/12/2011</b>	CETASDI	Not Applicable
<b>07/12/2011</b>	Minipak S.A.S.	General Industrials
<b>06/12/2011</b>	Aseos y Servicios de Colombia S.A.S. - ASSEAR	Support Services
<b>06/12/2011</b>	Centro Comercial Palatino P.H.	Support Services
<b>09/12/2011</b>	Minera Seafield S.A.S.	Not Applicable
<b>15/12/2011</b>	Empresa Ibaguena de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P.	Gas, Water & Multiutilities
<b>15/12/2011</b>	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal	Gas, Water & Multiutilities
<b>14/12/2011</b>	Empresa de Telecomunicaciones de Popayan S.A. Emtel E.S.P.	Fixed Line Telecommunications
<b>14/12/2011</b>	Empresa de Telecomunicaciones de Popayan S.A. Emtel E.S.P.	Fixed Line Telecommunications
<b>29/12/2011</b>	Aguas de Buga S.A. E.S.P.	Gas, Water & Multiutilities
<b>19/12/2011</b>	Asociacion de Bananeros de Colombia - Augura	Not Applicable
<b>21/12/2011</b>	Deltec S.A.	Electricity
<b>21/12/2011</b>	Miro Seguridad Ltda.	General Industrials
<b>18/01/2012</b>	Corporacion Humanas - Centro Regional de Derechos Humanos y	Not Applicable

Justicia de Genero

<b>26/01/2012</b>	TRUST Consultores en Construccion de Confianza Ltda	Support Services
<b>27/01/2012</b>	Proika S.A.S.	Support Services
<b>17/02/2012</b>	Carton de Colombia S.A.	Forestry & Paper
<b>06/02/2012</b>	Grupo Agroindustrial Hacienda La Gloria	General Industrials
<b>08/02/2012</b>	Avantel SAS	Mobile Telecommunications
<b>21/02/2012</b>	Empresa Metropolitana de Aseo de Pasto S.A. ESP	Gas, Water & Multiutilities



## Anexo 2 Estadísticas de la Responsabilidad Social Empresarial

### Percepción, conceptos y acciones de la responsabilidad social en las empresas de Colombianas<sup>24</sup>

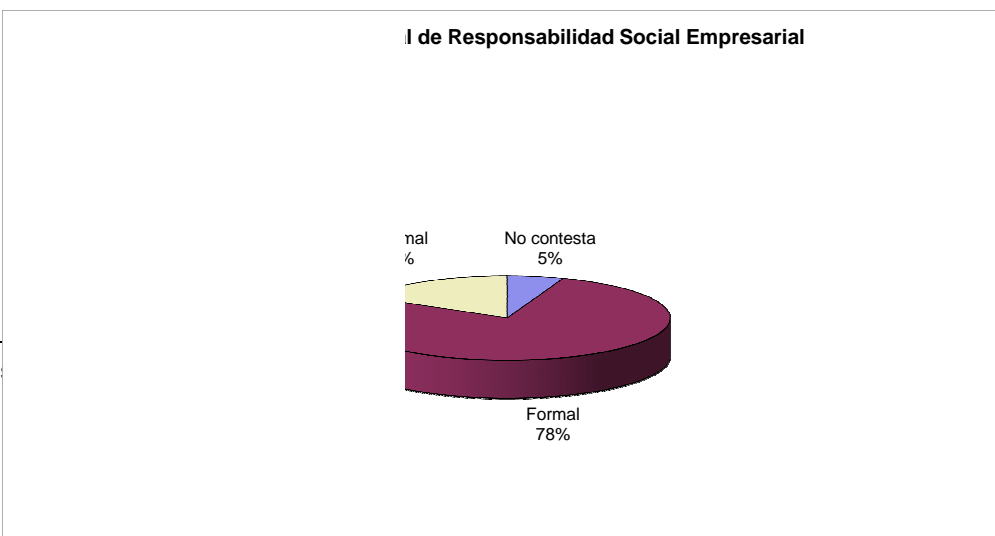
Para el empresariado colombiano formular una política de responsabilidad social empresarial, analiza varios factores estratégicos.

Inicialmente se realizó un sondeo de percepción en las empresas sobre su visión frente al tema de la responsabilidad social empresarial. De esta manera, el 94,4 por ciento de las empresas señalaron conocer el tema. En este sentido, las empresas son sensibles al contenido de la RSE. Al estudiar las estrategias desarrolladas por las empresas, se puede observar que en algunos casos, éstas han sido diseñadas y puestas en práctica sin la definición previa de una política expresa de RSE.

La familiaridad con el concepto también se refleja en las declaraciones que hicieron las empresas sobre la antigüedad en la ejecución de políticas formales de responsabilidad al interior de sus organizaciones. De esta forma, el 89 por ciento de las empresas incluidas en este sondeo, sostienen tener una política de RSE. El 49 %

de las empresas señalaron que desarrollan estas

acciones.

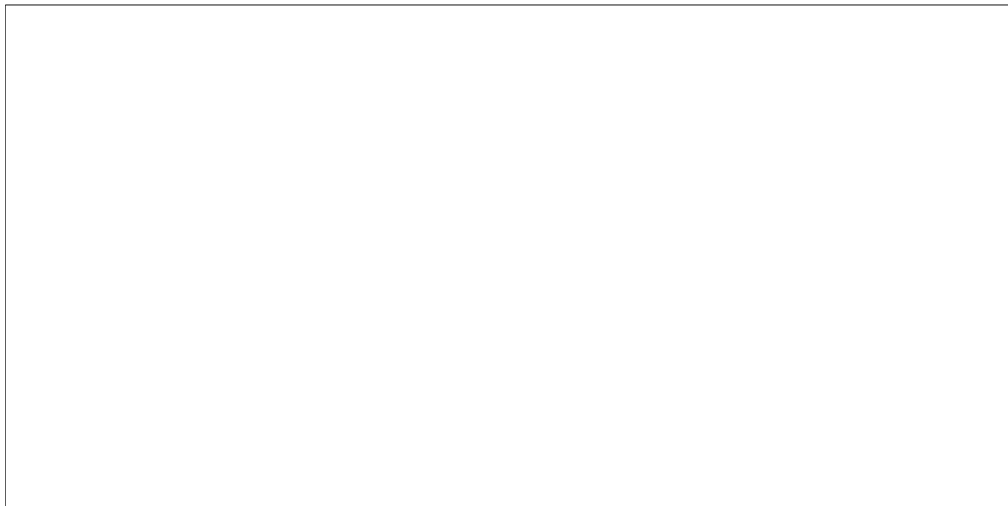


<sup>24</sup> Re

políticas desde hace más de 6 años.

El 77 por ciento de las empresas declaran que estas políticas tienen un carácter formal en sus organizaciones.

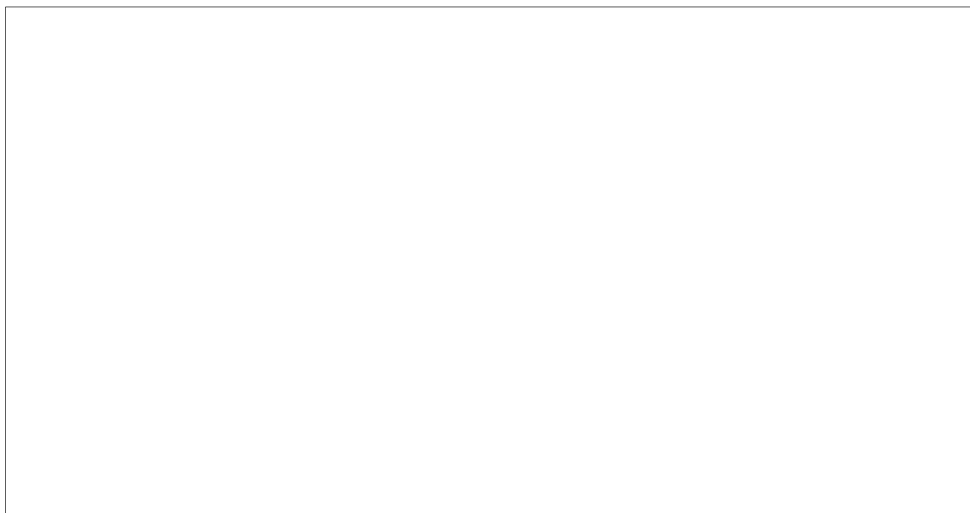
Esta declaración de familiaridad con el concepto se complementa con la presencia de personas o grupos de personas específicamente encargadas del manejo de las políticas de responsabilidad social enfocada a los diferentes grupos de interés (*stakeholders*) de las empresas.



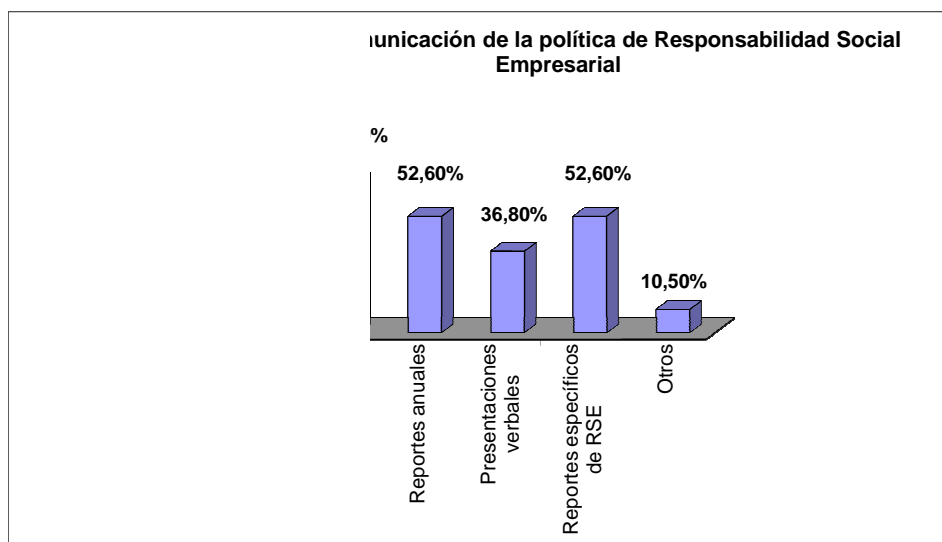
El sondeo también permitió identificar las motivaciones que tienen las empresas para desarrollar este tipo de prácticas y la profundización de las políticas de RSE al interior de las mismas. También se presentaron datos que proporcionan orientaciones para la definición de futuras prioridades de acción en el campo de la RSE.

Dado que muchas de las empresas encuestadas son de carácter mixto, parece lógica la importancia que le otorgan a la viabilidad financiera como objetivo principal de sus organizaciones. Este interés no desconoce la condición social que estas empresas tienen dada su naturaleza de administradores o generadores de bienes públicos globales.

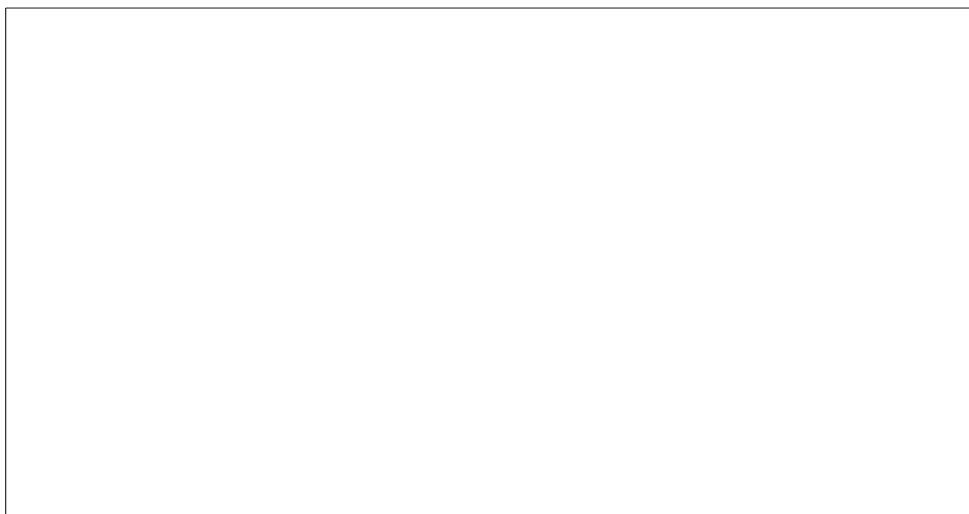
El análisis de las respuestas proporcionadas por las empresas permite inferir la preponderancia que las organizaciones le otorgan a sus grupos de interés (*stakeholders*) externos – específicamente a las comunidades de influencia y clientes o usuarios. En este sentido, la mayoría de las empresas constatan su participación en fundaciones con fines sociales.



En el mismo sentido, las empresas declaran que los mejores índices de comportamiento socialmente responsable son medidos, prioritariamente, por la satisfacción de los usuarios quienes tienen conocimiento de las acciones que realizan las empresas en RSE, a través de los medios masivos de comunicación, los reportes anuales y reportes específicos de RSE.



Igualmente, las empresas demuestran una disposición muy positiva frente a las posibles auditorías externas, hecho que permite deducir la relevancia que tiene el tema de la transparencia para las empresas del gremio.



Resulta evidente que las empresas han incluido la RSE dentro de sus organizaciones llevadas por un genuino interés de contribuir al bienestar de la sociedad. La motivación de la existencia de políticas socialmente responsables está profundamente arraigada en la práctica empresarial en la medida en que los empresarios declaran tener incluida la responsabilidad social en sus misiones empresariales. Por lo tanto, no es sorprendente que las empresas consultadas señalen que el mayor beneficio que les ofrece la política de RSE es el cumplimiento de la visión empresarial y la satisfacción de sus respectivos clientes.

En cuanto a las posibles acciones futuras en RSE convergen dos prioridades que se retroalimentan. Las empresas declaran que las motivaciones de desarrollo o profundización de políticas de RSE están ligadas al interés de canalizar las diferentes expresiones de la responsabilidad social hacia la generación de impacto real y estructural en la sociedad.

Esto debe interpretarse como la manifestación de la conciencia que tienen las empresas de ser gestores de desarrollo social en sus comunidades de influencia. En consecuencia, y como segunda prioridad, los empresarios señalan el tema de desarrollo comunitario y políticas medioambientales como las principales prioridades de políticas futuras. Esto se ve reflejado en el estudio de las acciones de responsabilidad social que adelantan las empresas frente a sus grupos de interés.<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup> Resultados estudio "Hacia la Responsabilidad Social". Universidad Externado de Colombia 2009.

## Informe de resultados: Percepción de la RSE

### Encuesta

#### 1. Nombre de la empresa

		<b>Respuestas totales</b>
<input type="button" value="Ver"/>		155
<b>Total Respondentes</b>		<b>155</b>
<b>Filtros aplicados</b>		<b>0</b>

<b>Nombre de la empresa</b>	
1	Etb
2	COOMEVA TURISMO AGENCIA DE VIAJES SA
3	Clinica Farallones S.A
4	Surtigas
5	ISAGEN
6	Cemex Colombia S.A.
7	Corporacion Club Campestre los Andes
8	Clínica Farallones S.A.
9	Ferrans P&M
10	CORPORACION TECNOLOGICA DE BOGOTA
11	Coomeva Turismo
12	SURTIGAS S.A. E.S.P

13	Bancoomeva
14	Coomeva Turismo Agencia de Viajes
15	Building Central Creativa
16	Surtigas S.A.
17	Brigard&Urrutia Abogados
18	Eafit
19	Sucromiles S.A
20	COOMEVA
21	Interpesaje S.A.
22	SURTIGAS
23	SURTIGAS S.A
24	CORPORACION CLUB CAMPESTRE LOS ANDES
25	ETB
26	Coomeva
27	CORPORACIÓN TECNOLÓGICA DE BOGOTÁ
28	CORPORACION TECNOLOGICA DE BOGOTA
29	Corporación Tecnológica de Bogotá
30	ISAGEN
31	Aviatur S.A
32	Coomeva Turismo Agencia de Viajes S.A
33	Eider Hernández
34	Fundación Coomeva
35	CORPORACION TECNOLOGICA DE BOGOTÁ
36	Corporación tecnológica de Bogotá



37	ETB SA ESP
38	Isagen
39	SURTIGAS S.A.
40	Universidad Santiago de Cali

**Nombre de la empresa**

41	ISAGEN S.A. ESP
42	sucromiles S.A
43	E.T.B.
44	surtigas s.a. esp
45	surtigas s.a
46	coomeva-unidad corporativa
47	Fundación
48	FOTO JAPON
49	Sinergia Global en Salud S.A.S
50	Isagen
51	ISAGEN S.A. E.S.P
52	Andesco
53	SURTIGAS S.A. E.S.P.
54	ISAGEN S.A E.S.P
55	BANCOOMEVA
56	CORPORACION CLUB CAMPESTRE LOS ANDES
57	Surtigas
58	empresa etb
59	ISAGEN S.A. "E.S.P."

60	Aviatur s.a
<b>Nombre de la empresa</b>	
61	EBT
62	AVIATUR S.A.
63	rampa publicidad
64	HOSPITAL EN CASA
65	Coomeva Turismo Agencia de Viajes S.A
66	COOMEVA TURISMO
67	CORPORACION TECNOLOGICA BOGOTA
68	E.T.B
69	ISAGEN S.A. E.S.P.
70	Santillana

## 2. Cargo ocupado

	Respuestas totales
<input type="button" value="Ver"/>	155
<b>Total Respondentes</b>	<b>155</b>
<b>Filtros aplicados</b>	<b>0</b>

<b>Cargo ocupado</b>	
1	asistente o y m
2	Operario auxiliar
3	aux 7
4	Secretaria Presidencia
5	Recepcion

6	APOYO ADMINISTRATIVO DE ARCHIVO INSTITUCIONAL
7	Analista de Servicio al Cliente
8	ASISTENTE DE MANTENIMIENTO Y OPERACIÓN
9	Auxiliar de Reportes
10	Director
11	analista Gestión y Proyectos
12	Auxiliar de Bienestar
13	Asistente O y M
14	Servicios Generales
15	Director
16	Auxiliar de Información
17	JEFE DE DISTRIBUIDOR GENERAL
18	Coordinador Facturación
19	Asistente Fundación Surtigas
20	SECRETARIA
<b>Cargo ocupado</b>	
21	AUXILIAR 7
22	Director Creativo
23	ASISTENTE DE INFORMACION
24	ELECTRÓNICO
25	AUXILAR DE CARTERA
26	COORDINADOR NACIONAL DE MERCADEO
27	Tecnico
28	AUXILIAR XII

29	JEFE DG
30	ASISTENTE S&SO
31	Técnico
32	Asistente
33	AUXILAIR
34	auxiliar de crédito
35	AUXILIAR DE INFORMACIÓN
36	Analista de Procesos
37	Analista
38	auxiliar dg
39	aux VII
40	AUXILIAR CONTABLE
<b>Cargo ocupado</b>	
41	APOYO FINANCIERO
42	CEO/Diseñador Gráfico
43	REPARADOR
44	Asistente de Planeación y Gestión de Calidad
45	auxiliar vll
46	Auxiliar DG
47	Auxiliar de Enfermería
48	Analista Facturación y Radicación
49	Asistente
50	Asistente operación y mantenimiento
51	MENSAJERO

52	Auxiliar Servicio al Cliente
53	Auxiliar de Facturaci3n
54	auxiliar II ss tcos
55	Asesor
56	Operador Consola
57	APOYO ADMINISTRATIVO
58	Auxiliar de Comunicaciones
59	ASISTENTE JURIDICO
60	AUX BIBLIOTECA
<b>Cargo ocupado</b>	
61	AUXILIAR DE INFORMACION
62	auxiliar 7
63	Tecnico distrito
64	Auxiliar de Informaci3n
65	AUXILIAR SIG
66	AUXILIAR DE LABORATORIO
67	Auxiliar Distribuidor General
68	Asistente de operacion y mantenimiento
69	AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE LABORATORIO
70	TESORERO
71	Auxiliar de Facturacion I
72	PROMOTORA DE OFERTA ACADEMICA
73	jefe Distribuidor General
74	Coordinador Costos

75	Analista I
76	Jefe de Planeación
77	AYUDANTE EMPALMADOR
78	Auxiliar de Almacén
79	TESORERA
80	Asistente de Información
<b>Cargo ocupado</b>	
81	Coordinador Mantenimiento
82	ALMACENISTA
83	ASIST ADM GENERACION
84	Secretaria
85	Promotor Admisiones
86	auxiliar distribuidor general
87	ASESOR DE VIAJES
88	Analista de procesos
89	operario de primera
90	Asistente op y mto
91	AUXILIAR V
92	jefe de turno
93	AUXILIAR X
94	AUXILIAR DE TALETO HUMANO
95	Apoyo Secretarial dirección Académica y Coordinaciones
96	auxiliar x
97	Auxiliar Administrativo

98	JEFE DISTRIBUIDOR
99	operario primera
100	Gestion Documental
<b>Cargo ocupado</b>	
101	Auxiliar de Gestión Humana
102	jefe de distribuidor
103	Aux. de Aprovisionamiento
104	AUXILIAR DISTRIBUIDOR
105	Asistente de Operación y Mtto
106	ANALISTA NAL
107	OPERADOR
108	Auxiliar de cobro
109	Mensajero
110	auxiliar administrativo
111	Diseñadora gráfica
112	Obrero
113	jefe dg
114	Coordinador de Proyectos
115	Auxiliar de laboratorio
116	Asistente de Calidad y Mejoramiento
117	tecico de agencia
118	Mantenimiento
119	ASISTENTE DE OPERACION Y MANTENIMIENTO
120	APOYO SECRETARIAL PLANEACION
<b>Cargo ocupado</b>	

121	Coordinadora de Compras
122	COORDINADOR SISOMA
123	COORDINADOR DE CAMPO DE GOLF
124	COORDINADOR COMERCIAL DE ZONA
125	ASISTENTE
126	ENFERMERA
127	Analista Comercial Banca Electrónica Personal
128	AUX DG
129	Mercadeo y Prensa
130	SERVICIOS GENERALES
131	APOYO ADMINISTRATIVO
132	AUXILIAR ATENCION A USUARIO

### 3. Tiempo de antigüedad en la empresa

#### Gráficos

		Porcentaje	Respuestas totales
Menos de 1 año		20%	31
Entre 1 y 3 años		14,19%	22
Entre 3 y 5 años		10,97%	17
Más de 5 años		54,84%	85
<b>Total Respondentes</b>			<b>155</b>
<b>Filtros aplicados</b>			<b>0</b>



#### 4. Edad del encuestado

Gráficos

		Porcentaje	Respuestas totales
Menos de 25 años		16,13%	25
De 26 a 35 años		30,32%	47
De 36 a 45 años		30,32%	47
Más de 46 años		23,23%	36
<b>Total Respondentes</b>			<b>155</b>
<b>Filtros aplicados</b>			<b>0</b>

#### 5. Nivel educativo

Gráficos

		Porcentaje	Respuestas totales
Bachillerato		21,15%	33
Técnico - Tecnológico		32,69%	51
Universitario		46,15%	72
<b>Total Respondentes</b>			<b>156</b>
<b>Filtros aplicados</b>			<b>0</b>

#### 6. ¿Conoce la misión de la empresa?

Gráficos

		Porcentaje	Respuestas totales
Sí		96,75%	149

No		3,25 %	5
<b>Total Respondentes</b>			<b>154</b>
<b>Filtros aplicados</b>			<b>0</b>

7. ¿Conoce la visión de la empresa?




Gráficos

		Porcentaje	Respuestas totales
Sí		98,05 %	151
No		1,95 %	3
<b>Total Respondentes</b>			<b>154</b>
<b>Filtros aplicados</b>			<b>0</b>

8. Señale los conceptos que ha escuchado en su empresa (puede marcar más de una opción)

Gráficos

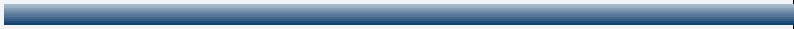

		Porcentaje	Respuestas totales
Valores corporativos		87,74 %	136
Política de calidad		89,68 %	139
Certificación		84,52 %	131
Responsabilidad Social Empresarial		67,74 %	105
Responsabilidad Social Corporativa		41,94 %	65

Sostenibilidad		60,65 %	94
Código de buen gobierno		45,81 %	71
Otro (por favor, especifique) <input type="button" value="Ver"/>		10,97 %	17
<b>Total Respondentes</b>			<b>155</b>
<b>Filtros aplicados</b>			<b>0</b>

<b>Señale los conceptos que ha escuchado en su empresa (puede marcar más de una opción)</b>	
1	Sistema de gestión Ambiental
2	Liquidez
3	etica
4	Código Anticorrupción
5	Codigo de conducta
6	liderazgo
7	Modelo de Gestión Ético
8	CALIDAD
9	Politica Corporativa
10	trabajo en equipo, seguridad
11	clima organizacional,
12	seguridad, seguridad alimentaria
13	Educación
14	código de ética, sustancias psicoactivas
15	seguridad
16	Direccionamiento Estretegico de Gestión Humana
17	Solidaridad y confianza

9. ¿Ha recibido en su empresas charlas relacionadas con la Responsabilidad Social Empresarial RSE?

Gráficos

		Porcentaje	Respuestas totales
Si		55,19%	85
No		44,81%	69
<b>Total Respondentes</b>			<b>154</b>
<b>Filtros aplicados</b>			<b>0</b>

10. ¿Qué entiende por Responsabilidad Social Empresarial o Corporativa?

	Respuestas totales
<input type="button" value="Ver"/>	139
<b>Total Respondentes</b>	<b>139</b>
<b>Filtros aplicados</b>	<b>0</b>

¿Qué entiende por Responsabilidad Social Empresarial o Corporativa?

1	Mitigar las externalidades.
2	En mi concepto la responsabilidad Social Empresarial, es el esfuerzo que realiza la compañía para generar buenas relaciones en torno a la operación de la misma con sus grupos de interés y con la sociedad en general, son las acciones encaminadas al crecimiento y el desarrollo sostenible
3	Compromiso por parte de la empresa de todas las partes relacionadas.
4	eS EL CONJUNTO DE ACCIONES QUE INTEGRAN COMUNICACION, ACCION CON EL ENTORNO QUE RODEA A LA EMPRESA COMO PERSONAS O COMUNIDADES, MEDIO AMBIENTE Y NORMAS O POLITICAS QUE INFLUYEN ESTAS RELACIONES
5	La Responsabilidad Social de la Empresa es, además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, la integración voluntaria en su gobierno y gestión, en su estrategia, políticas y procedimientos, de las preocupaciones sociales, laborales, medioambientales y de respeto a los derechos humanos que surgen de la relación y el diálogo transparentes con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que se derivan de sus acciones.

6	EL COMPROMISO SOCIAL DE LA EMPRESA CON SUS CLIENTES
7	es buscar el mejoramiento de la calidad de vida de la sociedad donde opera, dando a la comunidad mas de lo que las leyes le exigen a la empresa
8	el impacto de las actividades de la empresa en sus diferentes clientes externos e internos asi como en su entorno social
9	TRASPARENCIA EN PROCESOS POR EJEMPLO ANTE UNA CONTRATACION.
10	TODAS LAS ACTIVIDADES QUE EJECUTE LA EMPRESA EN DESARROLLO DE LAS COMUNIDADES Y AREAS DE INFLUENCIA DE SUS CENTROS PRODUCTIVOS Y TAMBIEN CON UN ACTUAR INTEGRO POR PARTE DE TODOS, CON RESPETO POR EL MEDIO AMBIENTE Y SU ENTORNO EN GENERAL.
11	Participación activa y voluntaria por parte de las organizaciones para la mejora continua en aspectos como ambiental, economico, social manteniendo su nivel de competitividad.
12	La forma honesta en que las empresas deben negociar.
13	Son las obligaciones que tiene la empresa con el entorno, especialmente lo que se refiere a las necesidades sociales de la comunidad y las obligaciones ambientales.
14	Entiendo por Responsabilidad social empresarial el compromiso de las empresas por el bien de todos los factores externos
15	Es como el compromiso obligatorio y/o voluntario que tiene la empresa con la parte social o ambiental con las personas ajenas a ella.
16	actitud positiva a todos sus compromisos
17	lo que realiza la empresa para contribuir con la comunidad/sociedad
18	La responsabilidad social corporativa de la empresa ENDE hace referencia al conjunto de obligaciones y compromisos, legales y éticos, tanto nacionales como internacionales, que se derivan de los impactos que sus actividades producen en el ámbito social, laboral, medioambiental y de los derechos humanos.
19	PREFIERO NO RESPONDER
20	Para mi, es el actuar de una Empresa de manera responsable con la sociedad que lo rodea, manteniendo unos comportamientos éticos que le permiten ser transparentes y propositivos en materia de respetar, acatar a la ley; brindándoles todas las herramientas que estén a su alcance para el beneficio mutuo. Reconozco que ISAGEN hace su mejor esfuerzo, pero le falta y debe trabajar mas en eso; puesto que no es coherente frente a lo que se compromete con el pacto Global, dado que contrata servicios con Empresas que aún violan los Derechos Humanos consagrados en el artículo 23, literal 3. Una de ellas es la Empresa de seguridad ATEMPI, quién exige a su personal renunciar a su contrato, además de cobrarles en cada ingreso nuevo por una capacitación y de atemorizar a los trabajadores con despedirlos por tratar de unirse o hablar sobre sus problemas laborales. PARA MÍ ESTO ES VIOLATORIO A LOS D.H. DONDE AFECTAN LA DIGNIDAD HUMANA DE LOS TRABAJADORES CONTRATISTAS Y QUE ISAGEN, AÚN CONOCIENDO LAS QUEJAS NO HACE NADA POR AYUDAR, Y UFANÁNDOSE DE DECIR QUE CUMPLE CON LOS COMPROMISOS DEL PACTO GLOBAL.
<b>¿Qué entiende por Responsabilidad Social Empresarial o Corporativa?</b>	
21	La responsabilidad social de una organizacion es el compromiso que tiene una empresa con la comunidad es decir el

	entorno en el que se desarrolla.
22	es algo nuevo en todas las empresas y es una responsabilidad con las personas que están vulnerables en la sociedad, en sitios muy pobres
23	Son todos aquellos actos de apoyo y compromiso que tenemos con todos los actores internos y externos que se relacionana con nosotros, para contribuir a su desarrollo y beneficio social.
24	compromiso de las empresas con la sociedad aparte de generar lucro, tiene que generar bienestar social
25	la responsabilidad que la empresa adquiere a nivel externo
26	SON LOS TEMAS A TRATAR CON LA RESPONSABILIDAD QUE TIENE LA EMPRESA CON LA CIUDAD Y SU COMUNIDAD CON TEMAS RELACIONADOS CON PRESTACION DE SERVICIO, CAMPAÑAS DE CAPACITACION A LAS COMUNIDADES MENOS FAVORECIDAS Y TODA AQUEYA ACTIVIDAD QUE TENGA QUE VER CON EL APOYO A LAS COMUNIDADES, Y LA CORPORATIVA ES LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA ES VELAR POR SU BUEN NOMBRE Y VELAR POR TODOS SUS TRABAJADORES
27	Contribución de las empresas al mejoramiento social, económico y ambiental.
28	La responsabilidad de la empresa frente a la comunidad, aportando beneficios a las personas que utilizan este servicio, incluyendo las personas que conforman dicha empresa.
29	Creo que es la capacidad de desarrollo sostenible ejecutado en la empresa, con este se busca mejorar la calidad de la empresa y al tiempo ayudar a mejorar algunos aspectos ambientales o comunitarios en el lugar donde la empresa ejecuta sus actividades.
30	Cómo la empresa retribuye a la sociedad el impacto que la realización de sus actividades genera en ésta.
31	Toda estrategia de la empresa que contribuya a mejorar la calidad de vida de la sociedad y del medio ambiente con la participacion de todos los colaboradores.
32	LO QUE ENTIENDO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL ES SOBRE EL CUIDADO A NUESTRO ENTORNO O SEA MEDIO AMBIENTE.
33	NO SE
34	ES EL COMPROMISO QUE TIENE LA EMPRESA DE TENER Y SOSTENER UNAS RELACIONES CORDIALES CON SUS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS. APLICAR UNA POLITICA DE BUEN VECINO EN LOS SITIOS DONDE TIENE SUS CENTROS PRODUCTIVOS.
35	es el compromiso que yo como trabajador debo tener con mi empresa.
36	Basicamente prácticas laborales y las prácticas justas de operación surgieron hace un siglo o más. Otras materias, tales como los derechos humanos, el medio ambiente, la protección al consumidor, y la lucha contra el fraude y la corrupción, se han ido sumando con el tiempo, a medida que se les ha concedido mayor atención
37	La responsabilidad social corporativa va más allá del cumplimiento de las leyes y las normas,va de cara a la búsqueda de un valor agregado para buscar el desarrollo armonico de la parte Economica, Social y Ambiental.

38	ES LA DISTRIBUCION ECONOMICA EN APORTES PARA EL SOSTENIMIENTO DE ENTIDADES AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD(HOSPITALES UNIVERSIDADES)
39	El trabajo en conjunto que realiza una empresa para desarrollar al máximo sus capacidades competitivas a partir del cumplimiento de las normas y los deberes que ayudan a crear una mejor sociedad.
40	LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL ES HACER UNA GESTIÓN DESDE LA PERSPECTIVA SOCIAL AMBIENTAL Y ECONÓMICA DE FORMA RESPONSABLE POR PARTE DE LA EMPRESA

**¿Qué entiende por Responsabilidad Social Empresarial o Corporativa?**

41	Es el compromiso social que las empresas tienen con sus grupos de interés, ejemplo la comunidad
42	Es toda y cada una de las actividades que realiza la empresa para contribuir a la sociedad, se mide por medio de indicadores.
43	Es cumplir todo aquello a que la empresa se compromete y está obligada para con sus empleados y con la comunidad; bienestar, generación de empleo, trabajo comunitario, sostenibilidad, medio ambiente.
44	QUE ES LA RESPONSABILIDAD QUE TIENE UNO COMO TRABAJADOR CON SU EMPRESA Y EL ENTORNO.
45	L
46	se entiende por responsabilidad social empresarial, como la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva y valorativa y su valor agregado.
47	todo el entorno que la empresa da en cuanto a beneficios
48	Son prácticas de gestión
49	Que las empresas proporcionen trabajo a personas discapacitadas y se preocupen por el medio ambiente.
50	La responsabilidad que tiene la empresa con las distintas comunidades aledañas a los proyectos de generación, proporcionándoles calidad de vida, educación, reforestación de las zonas, capacitaciones. En otras palabras, esto significa Inversión social.
51	Es como las empresas aportan a conservar el medio ambiente y el entorno en el que vivimos
52	Cuidado del medio ambiente, ayuda a la comunidad e impacto ambiental
53	es un compromiso o una obligación que las personas tienen con uno mismo y con su entorno.
54	Es la responsabilidad de contribuir activa y voluntariamente por parte de las cooperativas al mejoramiento social económico y ambiental teniendo en cuenta: 1. Adoptar valores y trabajar con transparencia 2. Valorar a su público interno (empleados y colaboradores) 3. Aportar siempre más al medio ambiente 4. Involucrar a todos sus socios y proveedores 5. Proteger a sus clientes y en general, a los consumidores 6. Comprometerse con el bienestar de la comunidad

	7. Trabajar de la mano con la sociedad y su gobierno
55	Responsabilidad Social Empresarial son las acciones y proyectos que desarrolla una empresa tendientes a mejorar el entorno social y económico de la comunidad de nuestra ciudad y país, p.ej . la generación de empleo, programas de salud comunitario, inversión social, creación de nuevas empresas, programas de educación y mejoramiento ambiental.
56	Hacer negocios basados en principios éticos y sin ir contra las leyes
57	Realizar bien el trabajo, forjando una mejor sociedad.
58	NO SE
59	LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL ES QUE LA INSTITUCIÓN DEBE SER RESPONSABLE CON EL MEDIO AMBIENTE, CON LOS CLIENTES, EL ESTADO, ETC.
60	Actividades de las empresas que se relacionan con las diferentes poblaciones y grupos étnicos de cada país los cuales se benefician tanto la empresa como la población.

**¿Qué entiende por Responsabilidad Social Empresarial o Corporativa?**

61	En mi concepto, es un programa articulado en el cual se ejecutan actividades que van direccionadas a todos los aspectos sociales (bienestar social, educación, medio ambiente, relaciones con la comunidad, entre otros) en que participa la empresa, generando valor a sus grupos de interés.
62	Contribucion voluntaria y activa al mejoramiento social, ambiental, familiar, economico.
63	Como la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico, ambiental para beneficio empresarial y social.
64	Es cuando la Empresa realiza negocios rentables, para los usuarios, lo cual crea fidelidad de cliente y mayor productividad
65	es a responsabilidad que tiene la empresa con el trabajador en la parte social.
66	Es aquella
67	Es el compromiso que tiene la Organización frente a sus colaboradores en la necesidades básicas y porque no secundarias de los mismos, un compromiso Ético y social.
68	APRENDER A TENER UN BUEN MANEJO EMPRESARIAL SIENDO CONCIENTES DE LO QUE SE ESTA HACIENDO CON RESPONSABILIDAD Y ENTREGA.
69	los recursos que maneja etb estan destinados para mejorar la calidad de su servicio y la responsabilidad como empleado prestar un buen servicio interno y externo.
70	COMPROMISO PARA UN MEJOR DESARROLLO EN NUESTRAS LABORES DIARIAS PARA UNA MEJOR CALIDAD DEL SERVICIO DE NUESTRA EMPRESA
71	lo que hace la organización en favor de las comunidades necesitadas, es un programa a nivel externo
72	Es el compromiso que la empresa tiene con la comunidad y el país.



73	Es hacer negocios, de forma ética y basado en la legalidad
74	La responsabilidad social empresarial es el aporte que de manera voluntaria le brindan las organizaciones al medio en el que se desarrollan, es decir, a todas las partes interesadas relacionadas con sus actividades y la comunidad en general, generando beneficios sociales, de desarrollo social, apoyo a conservación de medio ambiente, inversión social, etc. cuya finalidad es el mejoramiento de las condiciones de la organización.
75	Son las acciones de la empresa para hacer aportes voluntarios, más allá de la legislación para contribuir a un mejoramiento social, económico y ambiental en las áreas de influencia de las centrales
76	NO HE TENIDO CAPACITACION SOBRE EL TEMA
77	no se
78	MIS LABORES DIARIAS CONTRIBUYEN A LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE
79	Es la responsabilidad que debe tener la empresa con sus colaboradores para capacitar, tener un medio ambiente sano, tener los recursos necesarios para cumplir nuestra labor no dejando a un lado la responsabilidad que nosotros tenemos con la empresa rigiéndonos con la ley y políticas de la misma.
80	Es la contribución o aporte voluntario de las empresas al mejoramiento social, económico y ambiental.

**¿Qué entiende por Responsabilidad Social Empresarial o Corporativa?**

81	Responsabilidad Social es el compromiso de Aviatour frente a las necesidades y bienestar del ser humano como persona íntegra relacionándose con su entorno. Responsabilidad Empresarial es el compromiso de cada uno de nosotros frente a las actividades que desarrollamos como empresa de servicios. También cabe anotar el compromiso de la empresa frente al bienestar de cada uno de los colaboradores y familias
82	El compromiso de la empresa con el medio ambiente y el bienestar de la comunidad.
83	Es la inversión que realiza la empresa en obras sociales, para ayudar a los ciudadanos con mínimos ingresos, para poder cumplir con su bienestar diario.
84	protección del medio ambiente, aporte a la fundación trascender
85	el cumplimiento de los requisitos exigidos por la ley
86	compromiso con el medio ambiente, la comunidad.
87	Es la parte social, humanitaria de toda organización.
88	ES EL COMPROMISO SOCIAL QUE DEBE TENER CON SUS TRABAJADORES Y CLIENTES, Y QUE AL MISMO TIEMPO GENERA BENEFICIOS PARA LOS DOS.
89	Es el compromiso adoptado por la alta gerencia para desarrollar acciones en beneficio de empleados y sus familias y el entorno social en las zonas de su influencia.
90	Responsabilidades que ISAGEN adquiere con las comunidades aledañas a los centros productivos de generación.



91	La responsabilidad que tiene la empresa con la sociedad.
92	La responsabilidad empresarial es el manejo responsable de las operaciones de una compañía con respecto a la comunidad en la cual se desarrolla.
93	EL COMPROMISO DE LA ORGANIZACIÓN CON LOS FUNCIONARIOS DE LA MISMA Y AL MISMO TIEMPO CON LA COMUNIDAD QUE LO RODEA
94	La responsabilidad social corporativa, es que la empresa está comprometida con el cumplimiento de las Leyes y normas que lo regulan y generar valor agregado en lo social, económico y ambiental, para ser competitivos en el medio económico.
95	el sistema de gestion de responsabilidad social empresarial de surtigas es una vision compartida hacia la sostenibilidad integrando los componentes economicos, social ambiental.este vincula a colaboradores , accionistas, proveedores , contratistas ,comunidad,medios de comunicacion y medio ambiente a nuestra cadena de valor.
96	SON COMO ESTRATEGIAS PARA DAR CUMPLIMIENTO A LA MISMS LEYES EN LA PARTE AMBIENTAL
97	TODA EMPRESA DEBE ESTUDIAR LOS PROBLEMAS QUE SE PRESENTEN EN SU ENTORNA Y PRESTAR LA DEBIDA COLABORACION Y SOLUCION.
98	ES HACER NEGOCIO BASADOS EN LOS PRINCIPIOS ETICOS Y APEGADOS A LA LEY
99	Cumplir con compromiso y responsabilidad, los compromisos y labores diarias de nuestra empresa
100	NO SÉ
<b>¿Qué entiende por Responsabilidad Social Empresarial o Corporativa?</b>	
101	Es la capacidad que tiene la organizacion de identificarse con su ciudad y su estado, apoyando en el crecimiento y desarrollo por medios economicos y sociales.
102	La responsabilidad social es: EL TRABAJAR CON CALIDAD PARA SATISFACER A NUESTROS CLIENTES BRINDANDO SOLUCIONES RAPIDAS Y EFECTIVAS.
103	como nuestra empresa juega un papel importante en el entorno con nuestros clientes, proveedores, comunidad en general, accionistas,
104	Contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva y valorativa y su valor añadido.
105	Efectuar una serie de actividades que sirvan para mejorar la imagen de la empresa ante la sociedad.
106	COMPROMISO CON EL ENTORNO
107	Compromiso de la entidad corporativa frente a la sociedad
108	NO LO TENGO CLARO

109	La empresa hace que su negocio sea rentable apegandose y siendo responsable con la ley con su entorno, medio ambiente y trabajadores, mediante políticas de calidad y adoptando estándares y certificaciones exigidas por la ley.
110	Lo entiendo, como no solo tener buenas relaciones con la comunidad y los grupos de interés sino, ser capaces de desarrollar su trabajo sin afectar negativamente al medio social y ambiental, y además, mejorando el medio ambiente, ayudando a las comunidades y generando crecimiento económico.
111	COMPROMISO QUE TIENE LA EMPRESA PARA GESTIONAR LO RELACIONADO CON EL PROMOVER UN DESARROLLO HUMANANO,CULTURAL,PROFESIONAL EN PERSONAS DE ESCASOS RECURSOS.
112	Son los comportamientos de negocio basados en valores éticos y principios de transparencia que incluyen una estrategia de mejoramiento continuo en la relación entre la empresa y sus clientes, proveedores, socios, consumidores, medio ambiente, comunidades, el gobierno y la sociedad en general, es una estrategia de negocios que busca incrementar la rentabilidad, competitividad y la sostenibilidad, sirviendo como parte de un nuevo modelo de desarrollo sostenible. Además la RSE puede buscar contribuir con los derechos humanos, medidas de anticorrupción, el medio ambiente, condiciones laborales y actividades dentro de comunidades por medio de alianzas con organizaciones de sociedad civil.
113	RESPONSABILIDAD SOCIAL ES LA CARGA COMPROMISO Y OBLIGACION DE TODOS LOS MIEMBROS QUE COMPONEN UNA SOCIEDAD YA SEA GRUPO O INDIVIDUO
114	Conocer y respetar las normas que nos rodean con todo nuestro entorno.
115	Es el compromiso de la Compañía de satisfacer necesidades desde lo ético, económico y humano, contribuyendo al desarrollo social y del medio ambiente
116	Los aspectos que benefician a la comunidad y el entorno donde una compañía desarrolla sus actividades.
117	ENTIENDO COMO RESPONSABILIDAD SOCIAL LOS PROGRAMAS DE CAPACITACION INFORMATICA A LA CIUDADANIA POR MEDIO DE PORTALES EMPRESARIAL LA CALIDAD DE SERVICIO QUE SE PRESTA RESPONSABILIDAD
118	Es una forma de cumplir con la misión, en donde es necesario incluir unos objetivos y estrategias encaminados a reconocer, fortalecer y generar relaciones con el entorno de nuestro trabajo y el impacto que se ejerce sobre él. Como su nombre lo dice es la forma de responderle a la sociedad con actos que redunden en beneficio de la comunidad a la cual estamos afectando con nuestro trabajo diario. Es simplemente, pensar en los demás.
119	las empresas existen para brindar bienestar a los grupos cercanos a ellas contribuyendo al desarrollo social y a la protección del medio ambiente satisfaciendo
120	LO QUE ENTIENDO SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y EMPRESARIAL. ES QUE DEBEMOS TRABAJAR UNIDOS TODOS PARA ASI CUMPLIR BIEN CON LA SOCIEDAD EN CUMPLIMIENTO Y PRONTITUD EN LOS SERVICIOS QUE OFRECEMOS Y EMPRESARIAL, CUMPLIR CON LAS METAS DE LA EMPRESA.
<b>¿Qué entiende por Responsabilidad Social Empresarial o Corporativa?</b>	
121	Es la responsabilidad de las empresas o/y organizaciones de responder por los impactos generados frente a sus actividades, de forma ética y responsable ante la sociedad y el medio ambiente contribuyendo al desarrollo sostenible.
122	LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL SE ENTIENDE POR LA CONTRIBUCION ACTIVA AL MEJORAMIENTO SOCIAL

123	ES LA RESPONSABILIDAD QUE TIENE LA EMPRESA CON LA COMUNIDAD Y EL MEDIO AMBIENTE.
124	no solo se trata de generar utilidad y riquezas es importante generar tejido social, con un ambiente armonioso
125	QUE LAS EMPRESAS DESARROLLEN SUS PRODUCTOS Y SERVICIOS SIN AFECTACION AL MEDIO AMBIENTE, LA COMUNIDAD Y LOS COLABORADORES.
126	Es aquel compromiso que tienen las organizaciones de ser sostenibles ellas mismas y simultáneamente ser responsables con el medio social en el que se encuentran. Las organizaciones deben realizar acciones tendientes a la mejora de todas las partes interesadas.
127	Los sistema de gestión de RSE son medios que tienen como finalidad el involucramiento de los grupos de interés a lo largo de la cadena de valor de los negocios, ello a través de sistemas de Gobernabilidad ética que orienten decisiones y actuaciones en todos los niveles de la organización hacia un desarrollo sostenible.
128	con promiso y buen servio de rapides con los grandes clientes del aempresa.
129	Las Empresas: Hacen parte de la Comunidad y existen porque existe la Comunidad. Deben integrarse a la Comunidad. Debe procurar el beneficio de la Comunidad, porque es su obligación moral, ética y legal. No por mera voluntad. Pero si además de cumplir con la Normatividad lo hace por convicción, se puede decir que "Es socialmente responsable".
130	compromiso de la responsabilidad de hacer un buen trabajo por parte de los empleados en producción. buen comportamiento, dar ideas
131	Es una forma de gestión al mejoramiento social, ambiental y economico con el objeto de mejorar para ser mas competitiva.
132	La voluntad de la empresa de ser Responsable Socialmente con todos sus grupos de interés
133	Transparencia, ética, sentido de pertenencia, trabajo con la comunidad.

#### 11. ¿Cree usted que su empresa desarrolla acciones relacionadas con la Responsabilidad Social Empresarial RSE?



##### Gráficos

		Porcentaje	Respuestas totales
Si		88,96 %	137
No		11,04	17

		%	
		<b>Total Respondentes</b>	<b>154</b>
		<b>Filtros aplicados</b>	<b>0</b>

12. ¿En su organización hay una persona o grupo responsable para el manejo de las actividades de Responsabilidad Social Empresarial?

Gráficos

		Porcentaje	Respuestas totales
Si		79,87 %	119
No		20,13 %	30
		<b>Total Respondentes</b>	<b>149</b>
		<b>Filtros aplicados</b>	<b>0</b>

13. ¿Cree usted importante estar enterado (a) sobre los temas relacionadas con la Responsabilidad Social de su empresa?

Gráficos

		Porcentaje	Respuestas totales
Si		98,68 %	150
No		1,32 %	2
		<b>Total Respondentes</b>	<b>152</b>
		<b>Filtros aplicados</b>	<b>0</b>

14. ¿Qué beneficio(s) le aporta a usted y a su comunidad la Responsabilidad Social de su Empresa? (puede marcar más de una opción)

Gráficos

		Porcentaje	Respuestas totales
Generación de empleo		65,13 %	99
Salud		46,05 %	70
Inversión social		61,84 %	94
Medio ambiente		67,76 %	103
Transparencia y anticorrupción		63,82 %	97
Otro (por favor, especifique) <input type="button" value="Ver"/>		7,24%	11
<b>Total Respondentes</b>			<b>152</b>
<b>Filtros aplicados</b>			<b>0</b>

<b>¿Qué beneficio(s) le aporta a usted y a su comunidad la Responsabilidad Social de su Empresa? (puede marcar más de una opción)</b>	
1	Energía Limpia, oportunidades, conocimientos (Aprendizaje)
2	crecimiento
3	Educación, cursos para las personas que son parte de la sociedad.
4	Desarrollo local, educación
5	con nuestra familia y con el entorno
6	Educación
7	apoya la educación de niños pobres
8	la imagen corporativa
9	la ayuda que le dan a las personas que lo necesitan, lo que permite un mejor mañana para los niños al brindarles educación.
10	LA CALIDAD EN MIS FUNCIONE PARA GARANTIZAR MIS TAREAS DIARIAS.
11	capacitacion gratis

15. ¿Cuáles deberían ser los medios de comunicación de la Responsabilidad Social Empresarial - RSE? (puede marcar más de una opción)

Gráficos

		Porcentaje	Respuestas totales
Presentaciones verbales		65,79 %	100
Impresos (periódico, volantes, folletos)		57,89 %	88
Cartelera		55,92 %	85
Intranet		80,26 %	122
Videos		65,13 %	99
Otro (por favor, especifique) <input type="button" value="Ver"/>		11,84 %	18
<b>Total Respondentes</b>			<b>152</b>
<b>Filtros aplicados</b>			<b>0</b>

¿Cuáles deberían ser los medios de comunicación de la Responsabilidad Social Empresarial - RSE? (puede marcar más de una opción)

1	Reuniones empresariales
2	Telerevista
3	correo electronico
4	Radio y TV locales
5	Redes Sociales
6	Capacitaciones de todos los trabajadores de la empresa y de los contratistas

7	CORREOS ELECTRONICOS
8	correo
9	Capacitación constante
10	correo
11	Mailing, Publicación de las actividades en los medios propios de la institución, antes, durante y después de que se realice una acción de responsabilidad social (correo Institucional, Página Web)
12	simulacros
13	Redes Sociales
14	RADIO, TV
15	correo electrónico
16	todo online
17	Ilustracion clara directa a la comunidad en la comunicion de practicas abusivas
18	Debe ser integral ya que estos temas implican cambios culturales y se debe tener claro que es a mediano y largo plazo en donde comenzarán a verse los buenos resultados de este ingrediente en el mundo de los negocios y el impacto social.