

**DISEÑO DE UN PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN UNA
MICROEMPRESA DEL SECTOR ALIMENTICIO Y SUS ESTRATEGIAS DE
IMPLEMENTACIÓN. CASO: AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA**

PAULA DANIELA LÓPEZ HERNÁNDEZ

**FUNDACIÓN UNIVERSIDAD DE AMÉRICA
FACULTAD DE EDUCACIÓN PERMANENTE Y AVANZADA
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE EMPRESAS
BOGOTÁ D.C
2017**

**DISEÑO DE UN PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN UNA
MICROEMPRESA DEL SECTOR ALIMENTICIO Y SUS ESTRATEGIAS DE
IMPLEMENTACIÓN. CASO: AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA**

PAULA DANIELA LÓPEZ HERNÁNDEZ

**Monografía para optar el título de
Especialista en Gerencia de la Empresas**

**Orientador
Rafael Vargas Barrera
Magister en finanzas**

**FUNDACIÓN UNIVERSIDAD DE AMÉRICA
FACULTAD DE EDUCACIÓN PERMANENTE Y AVANZADA
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE EMPRESAS
BOGOTÁ
2017**

NOTA DE ACEPTACIÓN

Firma del Director de la Especialización

Firma del calificador

Bogotá D.C., Octubre de 2017

DIRECTIVAS DE LA UNIVERSIDAD

Presidente de la Universidad y Rector del Claustro

Dr. Jaime Posada Díaz

Vicerrectora Académica y de Posgrado

Dra. Ana Josefa Herrera Vargas

Vicerrector de Desarrollo y Recursos Humanos

Dr. Luis Jaime Posada García Peña

Secretario General

Dr. Juan Carlos Posada García Peña

Decano Facultad de Educación Permanente y Avanzada

Dr. Luis Fernando Romero Suárez

Director Especialización en Gerencia de Empresas

Dr. Luis Fernando Romero Suárez

Las directivas de la Universidad de América, los jurados calificadores y el cuerpo docente no son responsables por los criterios e ideas expuestas en el presente documento. Estos corresponden únicamente a los autores.

DEDICATORIA

A mis papás por ser el motor de mi vida y por darme esta oportunidad para crecer personal y profesionalmente.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por iluminar mi vida y permitirme ser lo que soy.

A mis maestros, por su entrega, enseñanzas y exigencia.

A el docente Rafael Vargas por el acompañamiento y compromiso en todo este proceso.

A la microempresa AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA, por su apertura, confianza y por permitirme conocer su actividad.

A mis compañeros de especialización por su calidad humana, su comprensión y cooperación.

A toda mi familia por su apoyo, oración y acompañamiento.

A mis padres por ser incondicionales, apoyarme en todas las etapas de mi vida y ser el ejemplo en mi camino.

CONTENIDO

| | pág. |
|--|------|
| INTRODUCCIÓN | 18 |
| OBJETIVOS | 19 |
| OBJETIVO GENERAL | 19 |
| OBJETIVOS ESPECIFICOS | 19 |
| 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 20 |
| 2. JUSTIFICACIÓN E IMPACTO DEL PROYECTO | 21 |
| 3. MARCO TEÓRICO | 23 |
| 3.1 EVOLUCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL | 23 |
| 3.1.1 Antecedentes de la RSE en el ámbito global | 24 |
| 3.1.2 Antecedentes de la RSE en Latinoamérica | 25 |
| 3.1.3 Antecedentes de la RSE en Colombia | 25 |
| 3.2 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL | 26 |
| 3.3 LA ÉTICA EMPRESARIAL Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL | 28 |
| 3.3.1 Principios de Responsabilidad Social Empresarial | 28 |
| 3.3.2 Implicaciones en las Organizaciones Socialmente Responsables | 30 |
| 3.4 MATERIAS FUNDAMENTALES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL | 30 |
| 3.4.1 Gobernanza de la Organización | 31 |
| 3.4.2 Derechos Humanos | 32 |
| 3.4.3 Prácticas Laborales | 32 |
| 3.4.4 Medio Ambiente | 32 |
| 3.4.5 Prácticas justas de operación | 33 |
| 3.4.6 Asunto de consumidores | 33 |
| 3.4.7 Participación activa y desarrollo de la comunidad | 34 |
| 3.4.8 Partes Interesadas de las empresas | 34 |
| 3.4.9 Matriz de intereses de las partes interesadas de una empresa socialmente responsable | 35 |
| 3.5 CONTEXTO LEGAL | 37 |
| 3.6 EXPERIENCIAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN COLOMBIA | 38 |
| 3.6.1 Colombina S.A. | 38 |
| 3.6.2 Alpina | 39 |
| 3.6.3 Grupo Nutresa | 41 |
| 3.6.4 Postobón S.A. | 42 |
| 4. CARACTERIZACIÓN DE LA MICROEMPRESA AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA | 44 |

| | pág. |
|---|------|
| 4.1 MISIÓN DE AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA | 44 |
| 4.2 VISIÓN DE AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA | 44 |
| 4.3 PRINCIPIOS DE AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA | 44 |
| 4.4 VALORES DE AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA | 45 |
| 4.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA | 45 |
| 4.5.1 Colaboradores de Agua Pura Gotas de Frescura. | 46 |
| 4.5.1.1 Gerencia y área administrativa. | 46 |
| 4.5.1.2 Área de producción | 46 |
| 4.5.1.3 Área Comercial. | 46 |
| 4.6 PROCESO DE POTABILIZACIÓN DEL AGUA | 46 |
| 4.6.1 Descripción del proceso de potabilización del agua | 47 |
| 4.6.1.1 Captación | 47 |
| 4.6.1.2 Canalización | 47 |
| 4.6.1.3 Floculación | 47 |
| 4.6.1.4 Decantación | 47 |
| 4.6.1.5 Cloración o desinfección | 48 |
| 4.6.1.6 Filtración | 48 |
| 4.6.1.7 Alcalinización | 48 |
| 4.6.1.8 Control de calidad | 48 |
| 4.7 PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DEL AGUA POTABLE | 50 |
| 4.8 PARTES INTERESADAS DE LA MICROEMPRESA AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA | 50 |
| 4.8.1 Proveedores | 50 |
| 4.8.2 Clientes | 51 |
| 4.8.3 Colaboradores | 51 |
| 4.8.4 Comunidades | 51 |
| 4.8.5 Medio Ambiente | 51 |
| 4.8.6 Gobierno | 51 |
| 4.9 SITUACIÓN ACTUAL DE LA RSE EN LA MICROEMPRESA AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA | 51 |
| 5. MARCO METODOLÓGICO | 53 |
| 5.1 ANALISIS DE LA ENCUESTA | 54 |
| 6. DISEÑO DEL PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y LAS ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN EN LA MICROEMPRESA AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA | 61 |
| 6.1 INTRODUCCIÓN | 61 |
| 6.2 OBJETIVOS | 61 |
| 6.2.1 Objetivo general | 61 |
| 6.2.2 Objetivos específicos. | 61 |

| | pág. |
|--|------|
| 6.3 DISEÑO DEL PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL | 62 |
| 6.3.1 Desarrollo del diseño del plan | 62 |
| 6.3.1.1 Mejor calidad de vida de sus colaboradores | 62 |
| 6.3.1.2 Capacitaciones y asesorías que fortalecen el conocimiento de los colaboradores | 62 |
| 6.3.1.3 Acompañamiento al núcleo familiar de los colaboradores | 62 |
| 6.3.1.4 Preservación y cuidado del medio ambiente | 63 |
| 6.3.1.5 Aumento de la cultura del reciclaje y la reutilización | 63 |
| 6.3.1.6 Desarrollo Comunitario | 63 |
| 6.4 ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE RSE | 63 |
| 6.4.1 Colaboradores | 64 |
| 6.4.1.1 Acciones orientadas a una mejor calidad de vida. | 64 |
| 6.4.1.2 Capacitaciones y asesorías que fortalecen el conocimiento y el aprendizaje de los colaboradores | 64 |
| 6.4.1.3 Acompañamiento al núcleo familiar de los colaboradores | 65 |
| 6.4.2 Medio Ambiente. | 67 |
| 6.4.2.1 Reciclaje, reutilización, preservación y cuidado del medio ambiente. | 67 |
| 6.4.3 Comunitario | 68 |
| 6.4.3.1 Desarrollo Comunitario | 68 |
| 6.5 VALOR ECONÓMICO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA LA MICROEMPRESA AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA | 69 |
| 7. CONCLUSIONES | 70 |
| 8. RECOMENDACIONES | 71 |
| BIBLIOGRAFÍA | 72 |
| ANEXOS | 75 |

LISTA DE CUADROS

| | pág. |
|---|------|
| Cuadro 1. Matriz de Intereses de las Partes Interesadas de una Empresa Socialmente Responsable | 36 |
| Cuadro 2. Conoce que es la RSE | 55 |
| Cuadro 3. Con que se Relaciona la RSE | 56 |
| Cuadro 4. Criterios de RSE | 56 |
| Cuadro 5. Aspectos de RSE | 57 |
| Cuadro 6. Diseño del Plan de RSE | 58 |
| Cuadro 7. Cronograma de Estrategias del Plan de RSE de Agua Pura Gotas de Frescura para los Colaboradores | 66 |
| Cuadro 8. Costos de Actividades de la Unidad Colaboradores | 66 |
| Cuadro 9. Cronograma de Estrategias del plan de RSE de Agua Pura Gotas de Frescura para el Medio Ambiente | 67 |
| Cuadro 10. Costos de Actividades de la Unidad Medio Ambiente | 68 |
| Cuadro 11. Cronograma de Estrategias del Plan de RSE de Agua Pura Gotas de Frescura para la Comunidad | 68 |
| Cuadro 12. Costos de Actividades de la Unidad Comunidad | 69 |
| Cuadro 13. Valor Económico de la Implementación del Plan de Responsabilidad Social Empresarial para la Microempresa Agua Pura Gotas de Frescura | 69 |

LISTA DE GRÁFICAS

| | pág. |
|---|------|
| Gráfica 1. Participación de las áreas de Agua Pura Gotas de Frescura en la Encuesta | 55 |
| Gráfica 2. Conoce que es la RSE | 55 |
| Gráfica 3. Con que se Relaciona la RSE | 56 |
| Gráfica 4. Criterios de RSE | 57 |
| Gráfica 5. Aspectos de RSE | 58 |
| Gráfica 6. Diseño del Plan de RSE | 59 |

LISTA DE FIGURAS

| | pág. |
|---|------|
| Figura 1. Línea del Tiempo de la Responsabilidad Social Empresarial | 23 |
| Figura 2. Materias Fundamentales de la Responsabilidad Social Empresarial | 31 |
| Figura 3. Responsabilidad Social Empresarial | 34 |
| Figura 4. Partes Interesadas de las Empresas con RSE | 35 |
| Figura 5. Organigrama de la microempresa Agua Pura Gotas de Frescura | 45 |
| Figura 6. Proceso de Potabilización del Agua | 49 |
| Figura 7. Partes Interesadas en las que se Enfocara el Plan de Responsabilidad Social de la Empresa Agua Pura Gotas de Frescura | 62 |
| Figura 8. Acciones Orientadas a una Mejor Calidad de Vida | 64 |
| Figura 9. Capacitaciones y Asesorías que Fortalecen el Conocimiento y el Aprendizaje de los Colaboradores | 65 |
| Figura 10. Acompañamiento al Núcleo Familiar de los Colaboradores | 65 |
| Figura 11. Reciclaje, Reutilización, Preservación y Cuidado del medio ambiente | 67 |
| Figura 12. Desarrollo Comunitario | 68 |

LISTA DE ANEXOS

| | pág. |
|---|------|
| Anexo A. Encuesta de RSE para los colaboradores de la microempresa AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA. | 75 |

GLOSARIO

AGUA POTABLE: es aquella que por poseer los requerimientos organolépticos (olor, sabor y percepción visual), físicos, químicos y microbiológicos, puede ser consumida por la población humana sin producir efectos adversos a la salud.

AGUA: compuesto químico esencial para la vida. La cantidad de agua dulce existente en la tierra es limitada, y su calidad está sometida a una presión constante. La conservación de la calidad del agua dulce es importante para el suministro de agua de bebida, la producción de alimentos y el uso recreativo. La calidad del agua puede verse comprometida por la presencia de agentes infecciosos, productos químicos tóxicos o radiaciones.

DESARROLLO SOSTENIBLE: capacidad de un individuo, organización o sociedad para satisfacer las necesidades de las generaciones presentes, sin comprometer las posibilidades de las del futuro para atender sus propias necesidades.

ÉTICA: es la estructura fundamental que sustenta el estudio de las ideas y los actos morales, también el orden de la vida humana que nos hace ver, entender y vivir la realidad como elemento humanizador; y su campo de interés son las facultades que intervienen en la eticidad del hombre, así como el conjunto de criterios, principios, normas y valores propios del ser humano.

FILANTROPÍA: toda acción generosa y voluntaria que se realiza en beneficio de la comunidad, sin ánimo de lucro ni interés particular.

MICROEMPRESA: organización cuya planta de personal no supera los 10 trabajadores y sus activos totales son inferiores a 500 salarios mínimos mensuales legales vigentes.

PARTES INTERESADAS: aquellos grupos de actores que afectan o son afectadas por la actividad de la organización. Se expresan tanto en términos de intereses o expectativas comunes o complementarias, como de impactos negativos recíprocos.

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: se define como 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 partes, relación que incluye clientes, proveedores, socios, consumidores, medio ambiente, comunidades, el gobierno y la sociedad en general. Corresponde a una estrategia de negocios enfocada a incrementar la rentabilidad, competitividad y la sostenibilidad, sirviendo como parte de un nuevo modelo de desarrollo sostenible. El concepto de RSE puede incorporar derechos humanos, medidas de anticorrupción, el medio ambiente, condiciones laborales y

actividades dentro de comunidades por medio de alianzas con organizaciones de sociedad civil.

RESPONSABILIDAD: capacidad existente en todo sujeto activo de derecho para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente.

SOSTENIBILIDAD: ser sostenible significa actuar en el presente pensando en el futuro; atender las necesidades actuales, sin afectar la capacidad de las futuras generaciones. Es generar impactos positivos desde nuestras acciones en el ámbito social, económico y ambiental, con el fin de garantizar los recursos necesarios para las futuras generaciones.

RESUMEN

La globalización como movimiento mundial influye en todos los aspectos y sectores de la sociedad, en este sentido toda empresa, compañía u organización económica debe asumir un papel protagónico y de cambio en la búsqueda y el logro de sus objetivos siempre y cuando adopte filosofías y políticas en las que se destaquen el beneficio conjunto, la ética y las prácticas empresariales más consientes.

Hablar de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) necesariamente implica contemplar las relaciones que tienen las organizaciones con sus partes interesadas, puesto que son el eje fundamental para lograr el desarrollo de la actividad de la compañía y por ende su posicionamiento en el mercado.

La microempresa Facatativeña AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA, dedicada al tratamiento y la potabilización del agua, quiere emprender y elaborar su primer plan de RSE, enfocado a tres componentes esenciales:

- Humano: ayudar a sus colaboradores y sus familias a tener una mejor calidad de vida.
- Ecológico: buscar estrategias y acciones que colaboren a la preservación y cuidado del medio ambiente y los recursos naturales.
- Comunitario: contribuir y apoyar a grupos de personas vulnerables con el propósito de brindarles un bienestar social y emocional.

Desde este marco la compañía considera que diseñar dicho plan, es una acción concreta, que traerá consigo un beneficio bidireccional, es decir desde y hacia la empresa.

Es así como este proyecto se dedicó principalmente al diseño del plan de RSE junto con sus estrategias de implementación. En primera medida se realizaron todas las investigaciones y averiguaciones pertinentes a la temática a desarrollar. Seguido a esto se realizó una encuesta con el fin de establecer los lineamientos del modelo. A continuación se planteó la propuesta y finalmente se realizaron las conclusiones y recomendaciones necesarias, por si la empresa desea ejecutar y aplicar el plan.

PALBRAS CLAVES: Agua, Responsabilidad Social Empresarial, Sostenibilidad, Sustentabilidad.

INTRODUCCIÓN

Este proyecto da cuenta del trabajo de investigación realizado en torno a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como una filosofía corporativa adoptada por una empresa para actuar en pro de sus colaboradores, sus familias, el medio ambiente y la comunidad en la que desarrolla su actividad.

Se pretende diseñar un plan de RSE en la microempresa AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA ubicada en el municipio de Facatativá, dedicada al tratamiento y potabilización del agua. Este plan da prioridad a tres pilares fundamentales en el desarrollo de la misma, los cuales son: el factor humano, el ecológico y el comunitario.

En la primera parte del documento se desarrollan los elementos pertinentes a la investigación como son: planteamiento del problema, justificación e impacto, objetivos, marco teórico y el diseño metodológico que se enmarca desde la investigación cualitativa, al validarla como la más pertinente porque su objetivo es identificar y comprender la realidad y necesidades de los sujetos de un contexto en particular.

En la segunda sección se propone el diseño del plan de RSE, estableciendo estrategias y acciones enfocadas a cada uno de los tres componentes mencionados anteriormente. Además de la estipulación del presupuesto que tendría la implementación de dicho plan.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones, como resultado del diseño del plan propuesto.

El presente trabajo pretende contribuir de forma significativa en el desarrollo y gestión de la microempresa AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA, no solo por el plan proyectado hacia estas tres directrices, sino también por el posicionamiento y reconocimiento que va a lograr esta compañía al poner en práctica la RSE, como un modelo empresarial que debe dar respuesta a un desarrollo global de manera sostenible y sustentable.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Establecer el plan de responsabilidad social y las estrategias de implementación en la microempresa agua pura gotas de fresca.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Describir y caracterizar la microempresa AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA.
- Definir la responsabilidad social empresarial
- Documentar experiencias reales de empresas que hayan implementado la responsabilidad social empresarial.
- Establecer el estado actual de la RSE en la microempresa AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA.
- Diseñar las estrategias para el desarrollo de un plan de responsabilidad social para la microempresa AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA.
- Establecer las estrategias de implementación del plan de RSE para la microempresa AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA.
- Establecer el valor económico de la implementación del plan de responsabilidad social empresarial para la microempresa AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A diario, todas las empresas buscan incrementar su valor añadido y su competitividad, sin embargo el siglo XXI ha demostrado que no es una tarea fácil poder evolucionar y enfrentar eficazmente los cambios. Para ello las compañías deben generar por voluntad propia una serie de acciones que le permitan responder a sus mejores desempeños a nivel social, económico y ambiental; es decir forjar una influencia o impacto positivo dentro y fuera de la misma, donde se de una armonía que evidencie la ética y los principios sociales en procura de la autogestión, el apoyo a la comunidad y la preservación del ambiente.

En este sentido, el concepto de responsabilidad social empresarial (RSE), toma una gran importancia en el desarrollo y crecimiento de toda organización, al ser “una filosofía corporativa adoptada por la alta dirección de una empresa para actuar en beneficio de sus propios trabajadores, sus familias y el entorno social en las zonas de su influencia. Se le considera como un conjunto integral de políticas, prácticas y programas que se instrumentan en toda la gama de operaciones corporativas y en los procesos de toma de decisiones”¹. Por lo tanto todo tipo de empresa u organización sin importar su volumen y su actividad, debe mostrar importancia e interés por este tema, debido a que es una postura que pretende la cualificación, mejoramiento continuo, desarrollo y crecimiento óptimo no solo para sus procesos, técnicas y resultados tanto administrativos como económicos, sino que redunda también en lo humano, comunitario y ambiental.

Considerando los aspectos ya mencionados, es necesario preguntarse cómo podría una microempresa cuya actividad se centra en el tratamiento, producción y comercialización de agua potable, empezar a gestionar y crear conciencia hacia cuatro aspectos fundamentales a saber: como primera medida es reflexionar en torno al recurso humano para quienes hacen parte de esta y buscan construir un mejor proyecto de vida. En segundo lugar emprender acciones que favorezcan el sector en el que está inmersa la empresa minimizando factores de riesgo para el medio ambiente. En un tercer orden, crear una iniciativa de ayuda humanitaria para una fundación que acoge niños y jóvenes en condición de discapacidad. Y por último y no menos importante, es buscar que el elemento vital de esta empresa, como lo es el agua sea aprovechado al máximo y tratado con los procesos de más alta calidad.

Desde este marco, se plantea entonces ¿cómo la RSE puede impactar positivamente en la microempresa AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA? ubicada en el municipio de Facatativá y cuya actividad inició en el año 2010.

¹ COLOMBIA. MINISTERIO DE EDUCACIÓN. Responsabilidad social empresarial [en línea]. Bogotá: Ministerio de educación. Enero 2006 [citado 20 marzo, 2017]. Disponible desde Internet: <www.mineduccion.gov.co/cvn/1665/article-93439.html>

2. JUSTIFICACIÓN E IMPACTO DEL PROYECTO

En un mundo que cambia tan vertiginosamente y que exige cada vez más de la conciencia, la voluntad y del compromiso no solo del gobierno, sino también de las instituciones privadas y públicas que despliegan sus políticas, programas, acciones y estrategias desde los diferentes sectores y estamentos en procura de mejores condiciones de vida; Demanda que el poderoso sector empresarial se convierta en un gestor de transformaciones significativas en el desarrollo de la sociedad.

Se deduce entonces que las empresas, corporaciones y compañías con actividad económica deben asumir un gran protagonismo en respuesta a las necesidades y prioridades de quienes hacen parte activa al interior de las mismas, al igual que de las peticiones de tipo ambiental y social que están evidenciadas en el contexto.

Es así como cobra gran importancia la responsabilidad social empresarial, nominada también como una forma de gestión que parte de la ética y los principios de la organización con el fin de procurar un mayor bienestar y minimizar las barreras o brechas que detonan las desigualdades sociales. La RSE se convierte entonces en una posibilidad de crecimiento en el ámbito humano, comunitario y ecológico, tres elementos que deben estar totalmente visibilizados por la empresa para ejecutar planes de acción en pro de una mejor calidad de vida para quienes están inmersos en la dinámica de la misma.

Desde este marco, la microempresa AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA, dedicada al tratamiento, producción y comercialización de agua potable, puede verse altamente beneficiada en los diferentes procesos que maneja, al incorporar un plan estratégico que impacte el desarrollo humano tanto de empleados como directivos, así como también al entorno donde se ubica la empresa, minimizando factores de riesgo en el ambiente. De igual forma, buscar la manera de aprovechar y preservar el agua, puesto que es la materia prima y elemento fundamental de la actividad económica de dicha organización.

En términos de beneficios y ventajas pueden plantearse algunas como: el crecimiento y obtención de un valor agregado, el reconocimiento de la microempresa en el aporte solidario para una población en estado vulnerable, la mejora en la calidad de vida de las personas que hacen parte del desarrollo de la actividad económica, la acogida por ser una organización benefactora con el medio ambiente y el aumento de consumidores por elaborar productos con lo más altos estándares de calidad.

Es conveniente reconocer que varias empresas nacionales y multinacionales como las anteriormente mencionadas en los antecedentes ya hacen parte de esta filosofía, y el efecto que han generado es altamente notorio, razón por la cual al implementar esta acción en la microempresa AGUA PURA GOTAS DE

FRESCURA, se hará evidente la corresponsabilidad en la misión que tienen todas las organizaciones en invertir en el capital humano, y ambiental para lograr así un mejor proyecto social.

3.1.1 Antecedentes de la RSE en el ámbito global. La Guía Técnica Colombiana de Responsabilidad Social (GTC 180), recalca las siguientes acciones mundiales para la RSE:

- La corriente de los derechos del consumidor.
- La doctrina de los derechos humanos.
- La tendencia ambiental y de protección al trabajador en el lugar de trabajo, con sus estándares de adopción voluntaria (OHSAS 18001 e ISO 14001), y sus cuerpos legislativos y regulatorios asociados.
- El desarrollo del concepto de desarrollo humano, propiciado por la ONU, en contraposición con el concepto de seguridad nacional.
- El desarrollo de la teoría y la legislación sobre gobierno corporativo, iniciados por el Banco Mundial y Transparencia Internacional.
- La acelerada transición de un mundo centrado en estados nacionales y bloques de naciones, a un mundo centrado en organizaciones y grupos de organizaciones.
- La evolución de un concepto de desarrollo como creación de riqueza a un concepto ampliado de desarrollo sostenible³.

Fernández García también propone las tendencias más destacadas en este sentido:

- Pacto mundial: “iniciativa lanzada por la organización de las naciones unidas con el objetivo de promover la conciliación de los intereses empresariales con los valores y las demandas sociales”.
- Libro verde “fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas”: a partir de este se genera un documento el cual muestra un foro de debate para conocer como la unión europea podría forjar la RSE en las empresas de este continente así como también las provenientes de otras partes del mundo
- Líneas directrices de la OCDE para empresas multinacionales: en el marco de la “la organización para la cooperación económica y el desarrollo, creo en el año 2000 estas directrices con la finalidad de promover la ayuda de las multinacionales al desarrollo sostenible, así como fomentar las actuaciones responsables de estas empresas en las comunidades donde desarrollan su actividad económica.⁴

³ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Responsabilidad Social. GTC 180. Bogotá: ICONTEC, 2008. p. 5-6

⁴ FERNÁNDEZ GARCÍA, Ricardo. Responsabilidad social corporativa: una nueva cultura empresarial. Alicante: Club Universitario, 2005. p.134- 135.

3.1.2 Antecedentes de la RSE en Latinoamérica. Peinado Vara, propuso tres condiciones para que las empresas latinoamericanas despertaran su responsabilidad social:

- "Empresas multinacionales que se preocupan por la sostenibilidad financiera, social y ambiental.
- Empresas que por cometer acciones irresponsables, sufren las consecuencias y buscan la manera de iniciar prácticas prudentes y coherentes.
- La unión de la sociedad, el estado y las organizaciones para promover acciones responsables y sostenibles"⁵.

Es importante mencionar que aun en América Latina se debe generar un mayor interés hacia la implementación de la RSE, ya que esta es esencial en cuanto a la competitividad y la sostenibilidad de las empresas.

La GTC 180 ilustra algunos ejemplos latinoamericanos, que con ayuda económica internacional han desarrollado la filantropía empresarial:

- "En Brasil el Instituto Ethos de empresas de responsabilidad social empresarial.
- El Instituto Argentino de Responsabilidad Social.
- El Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial.
- En Costa Rica, la Asociación de Empresarios para el Desarrollo (AED)"⁶.

3.1.3 Antecedentes de la RSE en Colombia. Varias compañías colombianas han desarrollado durante años, acciones que velan por los trabajadores y por las comunidades en donde desarrollan su actividad económica. Esto se refleja en la construcción de viviendas, colegios, centros de recreación y hospitales, además en la elaboración de subsidios que ayudan a las familias a tener una mayor estabilidad.

"Durante los años 70, la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI), creó un modelo de equilibrio, donde se destacaron varios elementos sociales, culturales y ambientales. En la última década del siglo XX, se instauró la Red Iberoamericana de Ética de las empresas y las organizaciones, que actualmente se conoce como la Red Interamericana de Responsabilidad Social Empresarial"⁷.

⁵ PEINADO-VARA, E. Corporate Social Responsibility in Latin America. citado por HENAO RAMÍREZ, José F. La Responsabilidad Social Empresarial como estrategia de gestión en Pranha S.A. Trabajo de grado Magister en Administración. Manizales: Universidad Nacional De Colombia. Facultad de Ciencias y Administración, 2013. p.17.

⁶ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN, Op. Cit., p. 6

⁷ *Ibíd.*, p. 6

Colombia se unió al pacto global en el 2004 y se destaca en cuanto al número de empresas que se han incorporado a la red de actividades de responsabilidad social empresarial. “Para el 2008 este ya contaba con 450 compañías nacionales y multinacionales inmersas en esta dinámica, esto establecido en la superfinanciera y corroborado por la actividad de dichas empresas en la bolsa de valores de Colombia”⁸.

3.2 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

La RSE cuenta con diversos conceptos y significados, sin embargo todos radican en la relación que existe entre las acciones empresariales y sus respectivas consecuencias en el entorno, sus colaboradores y la sociedad. Desde este marco el Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial propone la siguiente definición:

“La RSE es un enfoque de negocios que integra un marco de respeto y compromiso con los valores éticos, las personas, las comunidades y el medio ambiente, para contribuir con el desarrollo económico sostenible”⁹.

Es así como la Responsabilidad Social Empresarial se convierte en un elemento fundamental en la estrategia corporativa de toda empresa y por esta razón debe ser planificada, controlada y vigilada, ya que esta contribuye a la obtención de una mayor rentabilidad, como también al alcance de los objetivos estratégicos de la compañía¹⁰.

Se debe mencionar que con el paso de los años, el desarrollo de la RSE, ha incrementado, debido a que las empresas se han unido tanto con los gobiernos y las sociedades con el fin de obtener beneficios y sostenibilidad conjunta.

El Banco Mundial, vincula a la Responsabilidad Social Empresarial con los siguientes aspectos:

⁸ LA REPÚBLICA. Empresas inscritas en bolsa mejoran gobierno corporativo. Citado por ROJAS MUÑOS, Alfonso Lucas; OLAYA GARCERÁ, Jorge Eliecer. Responsabilidad social empresarial: Su origen, evolución y desarrollo en Colombia [en línea]. Cali: Universidad Santiago de Cali. 2009 [citado 5 mayo, 2017]. Disponible desde Internet: <http://notariaunicalavega-cauca.com.co/sitio/sites/default/files/normativa/responsabilidad_social_empresarial_su_origen_evolucion_y_desarrollo_en_colombia.pdf>

⁹ CENTRO COLOMBIANO DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL. Responsabilidad social empresarial como eje fundamental del desarrollo y competitividad [en línea]. Bogotá: CCR [citado 5 mayo, 2017]. Disponible desde Internet: <www.ideaspaz.org/tools/download/47237>

¹⁰ CENTRO COLOMBIANO DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL. Responsabilidad social empresarial como eje fundamental del desarrollo y competitividad [en línea]. Bogotá: CCR [citado 5 mayo, 2017]. Disponible desde Internet: <www.ideaspaz.org/tools/download/47237>

- **Protección ambiental:** busca establecer medidas preventivas para la utilización y la preservación de los recursos naturales con la finalidad de mitigar el impacto ambiental de la empresa.
- **Seguridad laboral:** se basa en la libertad de asociación, sustrayendo todas las malas conductas de trabajo, la eliminación del trabajo infantil y la erradicación de la exclusión laboral.
- **Derechos humanos:** pretende desarrollar ambientes de trabajo igualitarios, en donde surjan la innovación y el aprendizaje.
- **Participación comunitaria:** en esta priman la participación comunitaria global, los donativos, y el voluntariado.
- **Estándares de negocio:** se destacan la ética, los beneficios financieros, la protección ambiental, los derechos humanos y los estándares laborales.
- **Mercado:** abarca todo el mercadeo y la calidad y seguridad de los productos.
- **Desarrollo empresarial y económico:** comprende la competitividad, dentro de la macro y microeconomía.
- **Protección de la salud:** promueve el bienestar y contribuye al desarrollo sanitario.
- **Educación y desarrollo del liderazgo:** participa en el desarrollo de una educación de calidad.
- **Ayuda en casos de desastres humanos:** fomenta la prevención para situaciones catastróficas¹¹.

A partir de todo este marco se contempla que la RSE, es una gran herramienta corporativa, porque ayuda al crecimiento y desarrollo empresarial. La CCRE postula las siguientes ventajas estratégicas del uso de la RSE:

- "Permite tomar decisiones mejor informadas.
- Aporta a la construcción de confianza con socios e inversionistas.
- Disminuye el riesgo operacional
- Reduce la presión de entes fiscalizadores.
- Fortalece la imagen institucional generando mayor recordación de marca.
- Contribuye a la rentabilidad del negocio en el largo plazo"¹².

¹¹ BANCO MUNDIAL. Aspectos de la RSE. Citado por RAMÍREZ DELGADO, Julián y SALCEDO, Eliseo. Responsabilidad Social Empresarial: estudio de un caso para la empresa Publiter Ltda., con base en la norma técnica Colombiana GTC180. Trabajo de grado Administrador de Empresas. Bogotá: Universidad de La Salle. Facultad de Ciencias Administrativas y Contables. 2011. p. 30.

¹² CENTRO COLOMBIANO DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL. Responsabilidad social empresarial como eje fundamental del desarrollo y competitividad [en línea]. Bogotá: CCR [citado 5 mayo, 2017]. Disponible desde Internet: <www.ideaspaz.org/tools/download/47237>

3.3 LA ÉTICA EMPRESARIAL Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Adela Cortina define la ética empresarial como “el descubrimiento y la aplicación de los valores y normas compartidos por una sociedad pluralista al ámbito peculiar de la empresa, lo cual requiere entenderla según un modelo comunitario, pero siempre empapado de postconvencionalismo”¹³. A partir de esto es lógico concebir que la ética empresarial, trae consigo un compromiso bilateral entre la empresa y sus partes interesadas, las cuales se desempeñan en pro del crecimiento y evolución de la misma.

Es así como se evidencia la dependencia y la influencia de la ética en la RSE. Cortina describe que “la responsabilidad social es la obligación que tiene una empresa de optimizar su impacto positivo y minimizar su efecto negativo en la sociedad, y para lograr mitigar esta mala secuela se debe contar con valores éticos que se proyecten y faciliten cualquier gestión encaminada a lograr objetivos de RSE”¹⁴.

Desde este marco es importante cuestionarse si las empresas están actuando bajo los correspondientes valores y principios éticos que buscan instaurar una RSE honesta y adecuada, que no solo genere una acumulación de riqueza, sino que vaya más a allá y logre avances satisfactorios para la sociedad.

3.3.1 Principios de Responsabilidad Social Empresarial. Según la norma GTC 180, una empresa que quiere ser socialmente responsable, debe contar con los siguientes principios éticos:

- **El respeto a la dignidad de la persona:** que es inherente a la naturaleza y al destino trascendente del ser humano y que le otorga derechos fundamentales irrenunciables e inalienables, de carácter personal, familiar, sociocultural y ambiental, que las organizaciones deben reconocer y promover.
- **La Responsabilidad Legal:** las actuaciones de las organizaciones no sólo deberían estar enmarcadas dentro de la Constitución y las Leyes, sino que se deberían guiar por la búsqueda sistemática y proactiva de las normas aplicables y su traducción en prácticas organizacionales, en forma acorde con el espíritu de las mismas.
- **La Autorregulación Ética:** la gestión socialmente responsable implica una integración coherente de la misión y la visión, con el marco ético (valores y principios) que ha construido la organización.

¹³ CORTINA, Adela. Ética y responsabilidad social en un mundo globalizado [en línea]. Santiago de Chile: Universidad Diego Portales. 2014. [citado 5 mayo, 2017]. Disponible desde Internet: <http://globalizacionydemocracia.udp.cl/wp-content/uploads/2014/03/ADELA_CORTINA_2010.pdf>

¹⁴ CORTINA, Adela. Ética y responsabilidad social en un mundo globalizado [en línea]. Santiago de Chile: Universidad Diego Portales. 2014. [citado 5 mayo, 2017]. Disponible desde Internet: <http://globalizacionydemocracia.udp.cl/wp-content/uploads/2014/03/ADELA_CORTINA_2010.pdf>

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

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

➤ **El desarrollo humano integral:** como compromiso por perseverar el patrimonio ambiental, cultural y social para las futuras generaciones, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las inequidades sociales, lo que implica que la organización integre en su estrategia los impactos económicos, sociales y ambientales de su operación¹⁵.

La norma ISO 26000, también propone una serie de principios, que deben ser de gran consideración y estudio para una empresa que busca alcanzar la sostenibilidad a través de la Responsabilidad Social:

➤ **Redición de Cuentas:** La organización cuenta sus impactos positivos y negativos en las dimensiones social, ambiental y económica.

➤ **Transparencia:** La organización evalúa los impactos generados en las tres dimensiones (social, ambiental y económica).

➤ **Comportamiento Ético:** La organización debe fundamentarse en valores éticos.

➤ **Respeto a las partes interesadas:** La organización debe considerar y gestionar los intereses de sus grupos de interés.

➤ **Respeto a la Ley:** La organización acepta los principios y normas establecidas por la ley.

➤ **Respeto a la normatividad internacional:** La organización respeta y se guía por la normatividad internacional de comportamientos.

➤ **Respeto a los Derechos Humanos:** La organización consciente de la importancia de reconocer y respetar la universalidad de los derechos humanos¹⁶.

Todos estos principios estipulados por las normas, son de vital importancia a la hora de desarrollar un plan de responsabilidad social empresarial, su debido estudio y análisis permitirá a las organizaciones direccionar de manera adecuada

¹⁵ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN, Op, cit., p. 7.

¹⁶ INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. Responsabilidad Social. Principios RSE. ISO 26000:2010 [en línea]. Ginebra: ISO. 2010 [citado 20 mayo, 2017]. Disponible desde Internet: <www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/discovering_iso_26000-es.pdf>

sus estrategias y objetivos para alcanzar una posición sostenible en el mercado.

3.3.2 Implicaciones en las Organizaciones Socialmente Responsables. La guía técnica colombiana de Responsabilidad Social expone que si una empresa quiere generar desarrollo y sostenibilidad en los contextos social, ambiental y económico debe apropiarse de las siguientes implicaciones:

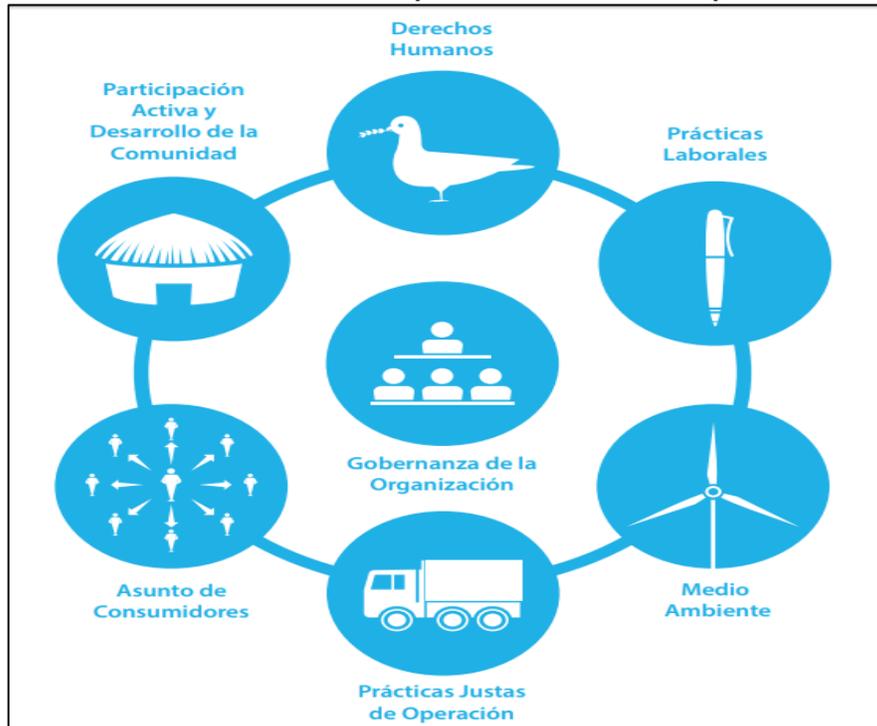
- Convicción, como manifestación de la voluntad de asumir decisiones y acciones frente a las necesidades, intereses, satisfacciones y expectativas de todas las partes interesadas.
- Compromiso y responsabilidad con las consecuencias e impactos de sus acciones y decisiones.
- Planificación de la gestión: La definición de políticas, estrategias, objetivos, metas y programas alineados bajo criterios socialmente responsables.
- Desarrollo de capacidades y habilidades para anticipar, responder y manejar temas y problemas relacionados con las expectativas y demandas sociales de las partes interesadas.
- Coherencia entre el esquema de valores, las decisiones y las acciones.
- Aplicación de un enfoque por procesos, un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- Mejora continua que implica que las organizaciones deben guiar con sentido ético el constante mejoramiento de sus procesos en las dimensiones económica, social y ambiental¹⁷.

3.4 MATERIAS FUNDAMENTALES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

La norma ISO 26000 de 2010, propone siete materias fundamentales en las que debe concentrarse una empresa que busca implementar procesos de Responsabilidad Social (véase la Figura 2).

¹⁷ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN, Op, cit., p. 7.

Figura 2. Materias Fundamentales de la Responsabilidad Social Empresarial



Fuente. INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. Responsabilidad Social. Principios RSE. ISO 26000:2010 [en línea]. Ginebra: ISO. 2010 [citado 20 mayo, 2017]. Disponible desde Internet: <www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/discovering_iso_26000-es.pdf>

3.4.1 Gobernanza de la Organización. Es el sistema de dirección de la empresa, en este se evidencia la responsabilidad de la compañía con la ética y con el cumplimiento de las leyes y normas mediante la inclusión de atributos económicos, ambientales y sociales en toda su cultura organizacional, buscando implantar la RSE en todas las actividades y procedimientos de la corporación. La Norma ISO 2600 “identifica una serie de acciones que deberían establecerse en una buena gobernanza de la organización”¹⁸:

- Impulsar estrategias y objetivos de RSE.
- Avanzar en materia de compromiso y rendición de cuentas.
- Crear una cultura de RSE.
- Establecer incentivos para conseguir un buen desempeño en RSE.
- Realizar un uso eficiente de los recursos.

¹⁸ INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. Responsabilidad Social. Principios RSE. ISO 26000:2010 [en línea]. Ginebra: ISO. 2010 [citado 20 mayo, 2017]. Disponible desde Internet: <www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/discovering_iso_26000-es.pdf>

- Mejorar las oportunidades de los grupos vulnerables (mujeres, minorías étnicas, etc.) para ocupar puestos de liderazgo.
- Atender las necesidades de las partes interesadas y de las generaciones futuras.
- Mejorar la comunicación con las partes interesadas.
- Fomentar la participación de miembros de la organización en las actividades de RSE.
- Hacer una revisión continua de la gobernanza de la organización¹⁹.

3.4.2 Derechos Humanos. Son inherentes, inalienables, indivisibles, interdependientes y universales a todas las personas, las organizaciones deben velar por estos y no irrespetarlos al desarrollar su actividad. Es necesario que todas las empresas tengan un claro conocimiento de los derechos humanos y participen en su respeto, cumplimiento y conservación²⁰.

3.4.3 Prácticas Laborales. Esta busca establecer lineamientos, políticas y prácticas responsables donde se evidencie el apoyo y la consideración al talento humano de la empresa en cada una de las áreas y cargos, se deben considerar como un activo vital en cuanto a la producción y competencia de la compañía, partiendo de ambientes laborales propicios, sostenibles y positivos²¹.

3.4.4 Medio Ambiente. Las organizaciones deben comprometerse a implantar una gestión medioambiental en el desarrollo de sus actividades y procesos, con el fin de mitigar el impacto de sus operaciones en el entorno que los rodea²². Deben capacitarse y educarse ambientalmente, utilizar tecnologías amigables con el ecosistema y ser ecológicamente eficientes. Para esto deben considerar:

¹⁹ INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. Responsabilidad Social. Principios RSE. ISO 26000:2010 [en línea]. Ginebra: ISO. 2010 [citado 20 mayo, 2017]. Disponible desde Internet: <www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/discovering_iso_26000-es.pdf>

²⁰ INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. Responsabilidad Social. Principios RSE. ISO 26000:2010 [en línea]. Ginebra: ISO. 2010 [citado 20 mayo, 2017]. Disponible desde Internet: <www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/discovering_iso_26000-es.pdf>

²¹ INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. Responsabilidad Social. Principios RSE. ISO 26000:2010 [en línea]. Ginebra: ISO. 2010 [citado 20 mayo, 2017]. Disponible desde Internet: <www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/discovering_iso_26000-es.pdf>

²² INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. Responsabilidad Social. Principios RSE. ISO 26000:2010 [en línea]. Ginebra: ISO. 2010 [citado 20 mayo, 2017]. Disponible desde Internet: <www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/discovering_iso_26000-es.pdf>

- Asumir las consecuencias de sus acciones potenciales de destrucción al medio ambiente.
- Informarse previamente, antes de desarrollar actividades que atenten contra la salud y el medio ambiente.
- Minimizar los impactos negativos.
- Asumir las consecuencias económicas y legislativas, cuando se contamina el medio ambiente²³.

3.4.5 Prácticas justas de operación. Se refiere a la importancia que deben darle las organizaciones al comportamiento ético en relación con todas sus partes interesadas, la norma hace énfasis en los siguientes aspectos donde es necesaria la veracidad, la equidad y el compromiso²⁴:

- Anticorrupción: La corrupción es el abuso de poder para tener un beneficio privado. La norma propone la implantación de políticas que eviten este tipo de comportamientos en la organización.
- Participación política responsable: Promover las políticas estatales con el fin de proteger la calidad de vida de todas sus partes interesadas.
- Competencia justa: Impulsar a los colaboradores a través de su conocimiento.
- Promover la RSE en su cadena de valor: Ser influyente para otras organizaciones que quieran adquirir un comportamiento socialmente responsable.
- Respeto a los derechos de propiedad: Consideración por la propiedad física, intelectual y los derechos de autor²⁵.

3.4.6 Asunto de consumidores. La guía propone a las organizaciones a fundamentar, elaborar y conservar relaciones de respeto y confianza con sus clientes y consumidores, buscando el mayor acercamiento, el cual permita el acceso a información veraz, justa e integra. Además “impulsa a las empresas a que produzcan bienes, productos y servicios aptos para todas las personas, sin

²³ INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. Responsabilidad Social. Principios RSE. ISO 26000:2010 [en línea]. Ginebra: ISO. 2010 [citado 20 mayo, 2017]. Disponible desde Internet: <www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/discovering_iso_26000-es.pdf>

²⁴INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. Responsabilidad Social. Principios RSE. ISO 26000:2010 [en línea]. Ginebra: ISO. 2010 [citado 20 mayo, 2017]. Disponible desde Internet: <www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/discovering_iso_26000-es.pdf>

²⁵ INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. Responsabilidad Social. Principios RSE. ISO 26000:2010 [en línea]. Ginebra: ISO. 2010 [citado 20 mayo, 2017]. Disponible desde Internet: <www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/discovering_iso_26000-es.pdf>

ningún tipo de discriminación”²⁶.

3.4.7 Participación activa y desarrollo de la comunidad. Las empresas deben comprometerse con el desarrollo económico, social y ambiental de la comunidad donde se desarrolla su actividad. “Deben contribuir a la solución de los problemas y situaciones prioritarias que afectan a su entorno y a todos sus habitantes”²⁷.

Figura 3. Responsabilidad Social Empresarial



Fuente: XIGNUX. Modelo de Responsabilidad Social y Desarrollo Sustentable Xignux [en línea]. Bogotá: Xignux. 2015 [citado 2 junio, 2017]. Disponible desde Internet: <http://www.xignux.com/Site/ES/responsabilidad-social/>

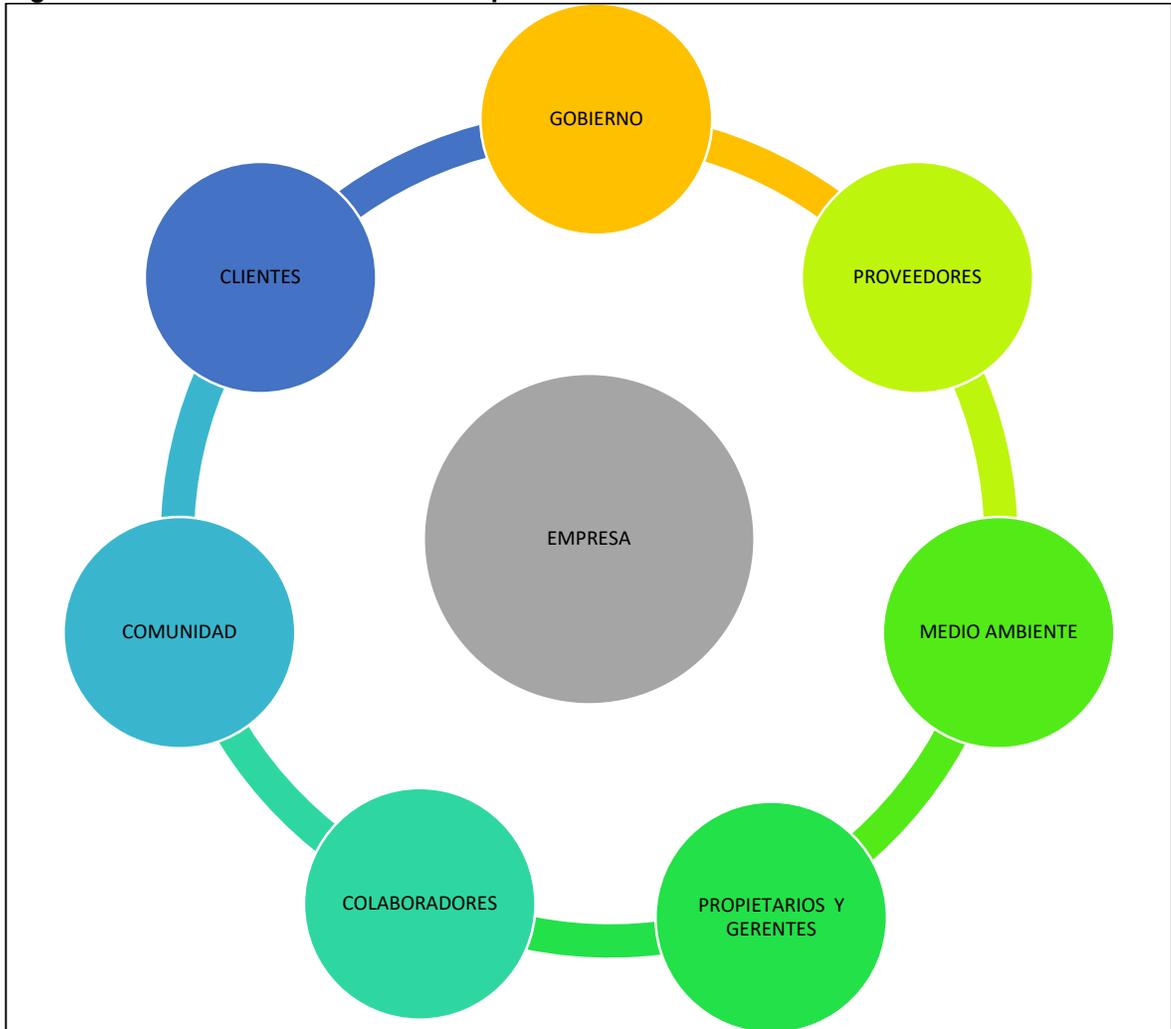
3.4.8 Partes Interesadas de las empresas. Una parte interesada (Stakeholder) es un individuo, grupo o compañía que puede verse afectado y a la vez influir en los procedimientos y actividades de una empresa en específico. “Cada organización establece sus partes interesadas o grupos de interés. Este es una de

²⁶ INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. Responsabilidad Social. Principios RSE. ISO 26000:2010 [en línea]. Ginebra: ISO. 2010 [citado 20 mayo, 2017]. Disponible desde Internet: www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/discovering_iso_26000-es.pdf

²⁷ INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. Responsabilidad Social. Principios RSE. ISO 26000:2010 [en línea]. Ginebra: ISO. 2010 [citado 20 mayo, 2017]. Disponible desde Internet: www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/discovering_iso_26000-es.pdf

las primeras acciones a la hora de implementar un plan de RSE”²⁸ (véase la Figura 4).

Figura 4. Partes Interesadas de las Empresas con RSE



Fuente: El Autor

3.4.9 Matriz de intereses de las partes interesadas de una empresa socialmente responsable. A continuación se presenta la Matriz de intereses (véase el Cuadro 1)

²⁸ ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD. Partes Interesadas [en línea]. Madrid: AEC. Abril 2016 [citado 10 julio, 2017]. Disponible desde Internet: <www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/partes-interesadas>

Cuadro 1. Matriz de Intereses de las Partes Interesadas de una Empresa Socialmente Responsable

| STAKEHOLDER | TEMAS DE RSE | INTERÉS STAKEHOLDER | INTERÉS EMPRESA |
|----------------------------|---|---|--|
| Accionistas | Derechos de accionista Revelación de información Composición de la junta Auditorias, cuentas Remuneración de los ejecutivos | Rentabilidad suficiente | Confianza Margen de actuación |
| Proveedores | Fuente local Comercio justo Garantías de compra Compromisos a largo plazo | Relaciones a largo plazo Pago puntual Exigencias de calidad | Buena calidad Precios bajos Abastecimientos asegurados |
| Clientes | Servicios y productos beneficiosos socialmente Productos seguros y confiables Información Propaganda Marketing Garantía Privacidad del consumidor | Buena calidad Precios bajos Buenas condiciones de producción | Buena imagen del producto y de la empresa Lucro suficiente |
| Colaboradores | Trabajo infantil forzado Libertad de asociación Negociación colectiva No discriminación Salud y seguridad Horarios Medidas disciplinarias Acoso sexual Capacitación Instalaciones Protección social | Empleo seguro Remuneración adecuada Participación Seguridad de trabajo | Buena prestación laboral Motivación |
| Comunidades Vecinas | Empleo Capacitación Transferencia de tecnología Infraestructura Impuestos Competencia para recursos Desplazamiento de población Patrimonio cultural Sitio religioso Filantropía Proyectos sociales Prevención de conflicto | Menor ruido No emisiones en el aire Generación de empleos Servicios sociales | Buenas relaciones de vecindad Buena aceptación de la empresa en el entorno social |

Cuadro 1. (Continuación)

| STAKEHOLDER | TEMAS DE RSE | INTERÉS STAKEHOLDER | INTERÉS EMPRESA |
|-------------------------------|---|---|--|
| Autoridad | Competencia justa Propiedad intelectual Corrupción Conflicto de interés Comercio justo Contribuciones políticas | Empleo Impuestos Sociedad Medio ambiente | Condiciones ventajosas Impuestos bajos |
| Medio Ambiente | Prevención de la contaminación Uso de la tierra Preservación de los ecosistemas Ciclo de vida de un producto | Emisiones bajas Protección del medio ambiente | Buenas relaciones Buena imagen para la empres |
| Todos los Stakeholders | Derecho a la vida y la seguridad Prohibición de torturas Preparativos de seguridad Derecho a la libertad Derecho de privacidad Derecho de vivienda adecuada Prohibición de pruebas científicas o medicas sin autorización | | |

Fuente: BENAVIDES, Claudia. Matriz de intereses de las partes interesadas ISO 9001: 2015 [en línea]. Bogotá: Calidad para Pymes. Octubre 2016 [citado 10 julio, 2017]. Disponible desde Internet: <<http://calidadparapymes.com/definiendo-las-partes-interesadas-en-iso-90012015/>>

Todas estas partes interesadas juegan un papel muy importante en el desarrollo y crecimiento de la empresa. Es importante que las compañías se interesen por reconocerlas, valorarlas, respetarlas, apoyarlas y satisfacerlas, y así lograr un posicionamiento económico, social, cultural y ambiental.

3.5 CONTEXTO LEGAL

Para abordar la temática Responsabilidad Social Empresarial el documento base será la guía técnica colombiana GTC 180, debido a que este texto ha aportado la mayor cantidad de información a la investigación, además que ha sido fundamental para la descripción y entendimiento del tema en desarrollo. Es importante mencionar que esta guía puede ser aplicada en cualquier tipo de empresa y no necesariamente involucra intenciones reglamentarias, contractuales y de mejora continua. Los objetivos de la GTC 180 son:

- "Establecer, implementar, mantener y mejorar en forma continua un enfoque de responsabilidad social en la gestión.
- Involucrar a las partes interesadas en una gestión socialmente responsable.
- Comunicar y evidenciar este enfoque ante las partes interesadas"²⁹.

²⁹ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN, Op. cit., p. 1

Otro documento de apoyo para el desarrollo de este trabajo será la norma internacional ISO 26000, esta es “una pauta para todo tipo de organización que quiere empezar a implementar un plan de responsabilidad social empresarial. Es importante aclarar que esta norma no es un requisito de certificación, sino solamente funciona como una guía voluntaria”³⁰. También se tendrá en cuenta el proyecto de ley 70 presentado por el senado de la república en el año 2010, el cual busca promover en todos los tipos de organización y empresa la implementación de la responsabilidad social, donde se destacan la preservación del medio ambiente, el cuidado del entorno, la colaboración a la comunidad y la velación de los derechos humanos y laborales.

PROYECTO DE LEY 70 DE 2010 SENADO, por la cual se definen normas sobre la responsabilidad social empresarial, la protección infantil y se dictan otras disposiciones. El proyecto de ley tiene por objeto incentivar y valorar las actuaciones social y ambientalmente responsables de las empresas del país, logrando en el mediano plazo el incremento del número de empresas grandes y Mipymes, que reconocen la importancia social y ambiental dentro de sus objetivos misionales y continuar con lo previsto en los artículos 58 y 333 de la Constitución Política de 1991 sobre este tema. Genera acciones para la realización de un informe anual de cada empresa sobre sus avances en esta materia para lo cual se tiene en cuenta el impacto ambiental, social, económico y financiero, después de escuchar a sus accionistas y su entorno en general. Asimismo, asigna deberes y responsabilidades a los representantes legales de organizaciones y empresas, crea el Consejo de RSE, encargado de propiciar un espacio institucional de apoyo y gestión que mejora el rol de los actores sobre el tema en todo el territorio nacional, establece sanciones para las empresas orientadas a darle eficacia directa a la ley, y habilita la acción de cumplimiento para responsabilidad social empresarial (Senado de la República, 2010)³¹.

3.6 EXPERIENCIAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN COLOMBIA

3.6.1 Colombina S.A. Empresa de alimentos Vallecaucana que cuenta con su planta principal en el municipio de La Paila. El proyecto “Vivienda para Todos”, es uno de los ejemplos de la aplicación de la RSE en esta compañía, puesto que con un plan de financiación que se basa en un ahorro programado, un subsidio y un crédito hipotecario, la mayoría de sus colaboradores y empleados han podido comprar su propio hogar. También por medio del programa “Big Brother”, “Colombina ha influenciado a pequeñas empresas para que imiten sus prácticas y

³⁰ INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. Responsabilidad Social. Principios RSE. ISO 26000:2010 [en línea]. Ginebra: ISO. 2010 [citado 20 mayo, 2017]. Disponible desde Internet: <www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/discovering_iso_26000-es.pdf>

³¹ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Proyecto de ley 70 de 2010 [en línea]. Bogotá: Senado de Colombia. 2010 [citado 10 julio, 2017]. Disponible desde Internet: www.imprenta.gov.co/gacetap/gaceta.mostrar_documento?p_tipo=05&p_numero=70&p_consec=26348>

así aumenten sus indicadores de gestión y ventas”³².

Algunas de las acciones implementadas en su plan de RSE son:

- Programa Vivienda para Todos, iniciado en el 2007. Con este se han beneficiado 192 Colaboradores. Todos ellos contaron con un plan de financiación, basado en un ahorro programado que corresponde al 10 por ciento del valor total de la vivienda; un subsidio de la caja de compensación Comfandi y un crédito hipotecario en pesos de una entidad bancaria y ayuda económica de la Fundación Colombina. Se espera que a finales del 2016, 520 colaboradores en todas las regiones del país cuenten con casa propia, para así seguir construyendo bienestar y desarrollo social.
- Colombina durante el 2013, en convenio con el Ministerio de Trabajo, firmó un acuerdo para establecer en su nómina como empleados fijos a 900 colaboradores, que estaban en contratos de temporalidad; la mayoría de ellos operarios y personal del área comercial. Esto se llevó a cabo durante el año 2014.
- La compañía del Valle del Cauca en conjunto con la Alta Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer, gestionó el Acuerdo de Voluntades para la implementación del Sello de Equidad Laboral, como muestra de su compromiso en realizar acciones orientadas a disminuir la brecha de género que existe en Colombia
- A principios del 2014, Colombina recibió el nombramiento como una de las empresas más sostenibles del mundo según el Anuario de Sostenibilidad 2014 (The Sustainability Yearbook 2014), de la firma RobecoSAM. Este evalúa el desempeño económico, social y ambiental de las compañías dentro su industria, y es materia de estudio de inversionistas internacionales. La medición ubica a la empresa vallecaucana entre las trece compañías de alimentos con los mejores resultados y entre las tres primeras de Latinoamérica
- La compañía continuó desarrollando Big Brother, su programa bandera de Responsabilidad Social el cual busca aportar al desarrollo y crecimiento de la región, contribuir al mejoramiento de pequeñas empresas y generar, mediante la transferencia de conocimiento, mayores ingresos y empleo. El programa consiste en el apadrinamiento de pequeñas compañías, con el fin de apoyarlas en su crecimiento productivo, de calidad, administrativo, financiero y comercial, y brindarles las herramientas para convertirse en empresas exportadoras³³.

3.6.2 Alpina. Empresa cuya principal actividad se basa en la elaboración de alimentos y bebidas lácteas, tiene el propósito de ayudar a generar prosperidad y bienestar en los lugares donde opera. “Una de sus iniciativas sociales es la contribución para la erradicación de la pobreza extrema. Un ejemplo notable de

³² PORTAFOLIO. Colombina S.A. [en Línea]. Bogotá: Portafolio. [citado 5 mayo, 2017]. Disponible desde Internet: <www.portafolio.co/economia/colombina-apoya-iniciativa-%25E2%2580%2598una-vivienda-todos%25E2%2580%2599>

³³ COLOMBINA S.A. Informe Sostenibilidad RSE [en línea]. Bogotá: Colombina S.A. [citado 5 agosto, 2017]. Disponible desde Internet: <www.colombina.com/corporativo/noticias.php?id=4344>

dicha acción fue en Sopó, Cundinamarca, donde se encuentra una de sus plantas de producción, este municipio fue nombrado como el primero del país en eliminar la pobreza extrema”³⁴.

Con ingresos operacionales superiores a un billón de pesos en el año 2007, la compañía decidió incluir en su plan estratégico para el año 2010 la gestión integral de la calidad, que abarca el cuidado del medio ambiente y la salud y seguridad ocupacional de sus colaboradores. Este proyecto “se enfoca en los tres pilares de la sostenibilidad: el factor económico (eficiencia en la producción), el factor social (generación de empleo) y el factor ambiental (producción limpia)”³⁵.

La empresa busca ser sostenible con el paso del tiempo, por esta razón Alpina ha establecido los siguientes compromisos con cada uno de sus grupos de interés:

- Generar valor económico en las geografías donde están presentes.
- Cuidar al consumidor, brindándole una alimentación saludable.
- Velar por los Alpinistas (colaboradores) porque son su activo más importante.
- Elaborar productos con materia prima de la mejor calidad y alinear a los proveedores con criterios socio-ambientales e iniciativas de desarrollo.
- Producir más con menos recursos y menos contaminación.
- Vender y distribuir exitosamente, satisfaciendo las expectativas de los clientes.
- Invertir en las comunidades en las que opera³⁶.

Sus principales iniciativas de responsabilidad social empresarial son:

- Alpina posee un proyecto integral de atención a niños de escasos recursos víctimas de maltrato y provenientes de familias desintegradas, a través del cual brinda seguimiento nutricional, formación curricular y extracurricular y apoyo a las familias con el fin de construir las bases de un adecuado desarrollo personal que permita el surgimiento de mejores ciudadanos. Para sus operaciones,

³⁴ CÁMARA DE COMERCIO COLOMBO BRITÁNICA. Top 30 de la RSE en Colombia [en línea]. Bogotá: Cámara de Comercio [citado 20 marzo, 2017]. Disponible desde Internet: <www.colombobritanica.com/web/la-camara/responsabilidad-social/libro-los-top-30-de-la-rse-en-colombia/284-los-top-30-de-la-responsabilidad-social-en-colombia.html>

³⁵ ALPINA S.A. Informe sostenibilidad RSE [en línea]. Bogotá: Alpina. Mayo de 2013 [citado 5 agosto, 2017]. Disponible desde Internet: <www.mundoalpina.blogspot.com.co/2013/05/responsabilidad-social-empresarial.html>

³⁶ ALPINA S.A. Informe sostenibilidad RSE [en línea]. Bogotá: Alpina. Mayo de 2013 [citado 5 agosto, 2017]. Disponible desde Internet: <www.mundoalpina.blogspot.com.co/2013/05/responsabilidad-social-empresarial.html>

Alpina posee 6.197 empleados en Colombia y sus filiales, y 1.164 ganaderos proveedores de leche

➤ La Fundación Alpina y Oxfam, en el marco de su programa EDP (Entreprise Development Programme), emprendieron la tarea de sistematizar la gestión de créditos para pequeños productores de leche del Cauca. El proyecto, que se inició en septiembre de 2009, promueve el desarrollo social, económico y organizacional de 189 productores de leche, campesinos e indígenas en ese departamento, bajo un modelo de negocio inclusivo que busca incidir en el mejoramiento del bienestar y la seguridad alimentaria de las familias.

➤ En Alpina las estrategias, los procesos y las actividades son evaluadas a la luz de su impacto ambiental a largo plazo. La compañía se propuso disminuir la carga orgánica que llega a la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR), reincorporando el suero generado durante la producción de quesos mediante un proceso de pulverización que permite usarlo como materia prima en la elaboración de nuevos productos lácteos³⁷.

3.6.3 Grupo Nutresa. Es un grupo empresarial Antioqueño, que cuenta con 6 categorías de negocio. Por medio de su fundación han “emprendido varios proyectos de responsabilidad social, entre ellos se destacan, el apoyo al arte y a la cultura, la formación educativa para mejores líderes empresariales y la nutrición de la población vulnerable, este último entregó más cuatro mil millones de pesos en alimentos en el territorio nacional para el año 2013”³⁸, según la revista La Republica

El grupo Nutresa ha emprendido las siguientes acciones con el fin de apoyar el desarrollo económico y social de la comunidad:

➤ Nutrición: a través de un voluntariado el grupo Nutresa aporta productos y dinero para fomentar una mejor nutrición en los sectores más humildes y vulnerables, las personas beneficiadas son más de 64.000 en Colombia.

➤ Educación: se ha brindado apoyo a 551 entidades educativas, con el fin de mejorar la calidad de la educación del país. A través de capacitaciones a maestros y docentes en temas como el manejo de nuevas tecnologías y metodologías. También el grupo Nutresa ha apadrinado cuatro ludotecas que prestan su servicio a más de 6.000 personas. Además se ha acompañado el proceso educativo en zonas rurales junto con la donación anual de útiles escolares.

➤ Salud: El grupo Nutresa respalda a 25 entidades de salud, las que se destacan por su excelente servicio médico y su gestión social.

³⁷ ALPINA S.A. Informe sostenibilidad RSE [en línea]. Bogotá: Alpina. Mayo de 2013 [citado 5 agosto, 2017]. Disponible desde Internet: <www.mundoalpina.blogspot.com.co/2013/05/responsabilidad-social-empresarial.html>

³⁸ DIARIO LA REPUBLICA. 15 casos exitosos RSE [en línea]. Bogotá: ISSUU. Abril de 2013 [citado 20 marzo, 2017]. Disponible desde Internet: <www.diario_larepublica/docs/esp_15_casos_exitos_rse_abril_25_de_2013>

➤Emprendimiento: El grupo Nutresa ayuda a más de 40.000 mujeres empresarias que hacen parte de la red comercial, por medio de programas como el canal de venta directa, la escuela de tenderos y el apoyo a agricultores de café y cacao.

➤Arte y cultura: la empresa realiza grandes donaciones a varias Orquestas y museos. También patrocina eventos lúdicos, deportivos y culturales³⁹.

3.6.4 Postobón S.A. Esta empresa evidencia su compromiso con los niños, adultos de la tercera edad y madres cabeza de familia, su deber parte de vincular sus plantas y centros de distribución a diferentes tipos de iniciativas humanitarias, donde la educación, la cultura y el deporte son los factores primordiales. “Para el año 2009, esta empresa lanzo la marca de agua OASIS, y desde entonces viene destinando un porcentaje de las ganancias a proyectos que combaten la deserción escolar y apoyan el ejercicio y la recreación”⁴⁰.

Entre sus acciones de responsabilidad social empresarial se destacan las siguientes:

➤Para mitigar el impacto industrial producido por la acción de la empresa, se llevan a cabo procesos para optimización del agua y de la energía. Con respecto al agua, la empresa ha construido plantas de tratamiento de aguas residuales. Adicionalmente, todas las plantas poseen centros de acopio de residuos sólidos y adoptan permanentes medidas tecnológicas para disminuir la producción de emisiones contaminantes.

➤ Se han invertido más de \$350.000 millones en el desarrollo del envase de vidrio retornable, lo cual ha exigido un importante esfuerzo financiero y logístico, pero es pilar fundamental del desarrollo de envases amigables con el medio ambiente.

➤ Durante los últimos años se ha realizado la conversión de más de la mitad de los vehículos de distribución, con flotas de camiones modernos, más amigables con el medio ambiente.

➤ Postobón ha destinado importantes montos para financiar programas de reforestación adelantados por entidades especializadas en el cuidado de fuentes hídricas como el Macizo colombiano y el páramo de Sumapaz.

➤ Los programas para el desarrollo de los cultivadores de fruta de mango y mora. En ese caso, desde hace más de una década Postobón educó y aportó económica y tecnológicamente a sus proyectos, hoy negocios productivos que

³⁹ GRUPO NUTRESA. Informe sostenibilidad RSE. [en línea]. Bogotá: Nutresa. 2013 [citado 5 agosto, 2017]. Disponible desde Internet: <www.nforme2013.gruponutresa.com/modelo-corporativo/reconocimientos/responsabilidad-social-corporativa/>

⁴⁰ POSTOBÓN S.A. Informe de Gestión [en línea]. Bogotá: Postobón. 2011 [citado 20 marzo, 2017]. Disponible desde Internet: <www.postobon.com/media/pdf/Informe-Gestion-Postobon-2011.pdf>

se han convertido en proveedores de la pulpa de fruta con la que se fabrican los jugos que produce Postobón.

➤ En el campo de la salud Postobón destina apreciables recursos para apoyar permanentemente a cinco fundaciones: Fundación Santa Fe de Bogotá, Fundación Cardioinfantil, Fundación Valle de Lili en Cali, la Clínica Carlos Ardila Lülle en Floridablanca y la Fundación Cardiovascular de Colombia, los montos recibidos por las instituciones constituyen un apoyo considerable para mejorar la atención que prestan y para adquirir tecnología médica de punta.

➤ Son innumerables los aportes de Postobón a la cultura y a la sociedad, por eso vale la pena citar a Maloka, al Festival de Música de Cartagena, al Festival de Teatro de Bogotá, a la Fundación Tejido Humano, a la Fundación Colombianitos y al Concurso Nacional de Belleza, entre otros, pues a través de esas entidades se canalizan también parte de los recursos que ayudan a construir sociedad⁴¹.

3.6.5 Coca Cola FEMSA. Esta multinacional, muestra gran importancia e interés en el desarrollo de la responsabilidad social, por esto fomenta la búsqueda del bienestar de sus trabajadores y sus familias, además invierte en las comunidades y se preocupa por la preservación del agua y del medio ambiente. “Con el proyecto de Coordinadas para la vida, Coca Cola, lidera una iniciativa de reconciliación y paz en Colombia, donde también se le da un gran espacio a la salud, la nutrición y la actividad física”⁴².

3.6.6 Alquería. Empresa de lácteos que en el 2010 creó la fundación Cavelier Lozano en honor a sus fundadores, en esta prima la importancia a la educación y a la nutrición. “Es así como alquería ha patrocinado semilleros de talento donde jóvenes de escasos recursos asisten para poder desarrollar sus conocimientos y más adelante poder iniciar su vida universitaria. También existe un fondo educativo para los hijos de los colaboradores de la organización. En cuanto a la nutrición, la compañía ha donado millones de litros de leche para familias Colombianas humildes”⁴³.

⁴¹ POSTOBÓN S.A. Informe de Gestión RSE [en línea]. Bogotá: Asociación Nacional de Anunciantes ANDACOL. [citado 5 agosto, 2017]. Disponible en Internet: <www.andacol.com/php/index.php?option=com_content&view=article&id=583:hector-fernando-garcia-ardila-asi-funciona-el-corazon-de-postobon&catid=56:revista-anda--48&Itemid=300117>

⁴² CÁMARA DE COMERCIO COLOMBO BRITÁNICA. Top 30 de la RSE en Colombia [en línea]. Bogotá: Cámara de Comercio [citado 20 marzo, 2017]. Disponible desde Internet: <www.colombobritanica.com/web/la-camara/responsabilidad-social/libro-los-top-30-de-la-rse-en-colombia/284-los-top-30-de-la-responsabilidad-social-en-colombia.html>

⁴³ ALQUERÍA. Responsabilidad Social [en línea]. Bogotá: Alquería. [citado 5 mayo, 2017]. Disponible desde Internet: <<http://www.alqueria.com.co/informes-de-sostenibilidad/>>

4. CARACTERIZACIÓN DE LA MICROEMPRESA AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA

AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA, es una microempresa familiar, fundada en Facatativá en el año 2010 por Luz Marina Hernández Moreno y Jaime Humberto Ramírez Forero, esta se dedica al tratamiento, producción y comercialización de agua potable.

La empresa nació con el fin de surtir agua potable a la comunidad de Facatativá, y de otros municipios aledaños como Albán, Bojacá, El Rosal, Sasaima, Tenjo y Guayabal. Su principal objetivo es poder proporcionar este recurso vital a muchas más personas pero considerando bajos costos y altos estándares de calidad.

4.1 MISIÓN DE AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA

Gotas de fresca es agua potable sometida a un riguroso y moderno sistema de purificación, generando una bebida de excelente calidad apta para el consumo humano.

4.2 VISIÓN DE AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA

Gotas de fresca busca generar un agua 100% purificada con la última tecnología, para que sea comercializada y reconocida por su excelente calidad a nivel de Cundinamarca.

4.3 PRINCIPIOS DE AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA

➤ **Excelencia:** gotas de fresca se compromete a ejecutar trabajos de excelente calidad con el fin de alcanzar siempre los estándares más altos, esto pensando en el beneficio de todas nuestras partes interesadas.

➤ **Innovación:** gotas de fresca se compromete a estar en continua capacitación y formación con el fin de brindar productos novedosos e innovadores.

➤ **Cumplimiento:** gotas de fresca será responsable de cumplir todos los compromisos adquiridos con cada una de sus partes interesadas, con el propósito de poder conseguir su completa satisfacción.

➤ **Respeto:** gotas de fresca comprende, se acerca y escucha a todas sus partes interesadas, con el propósito de generar un ambiente armonioso en las relaciones interpersonales, laborales y comerciales.

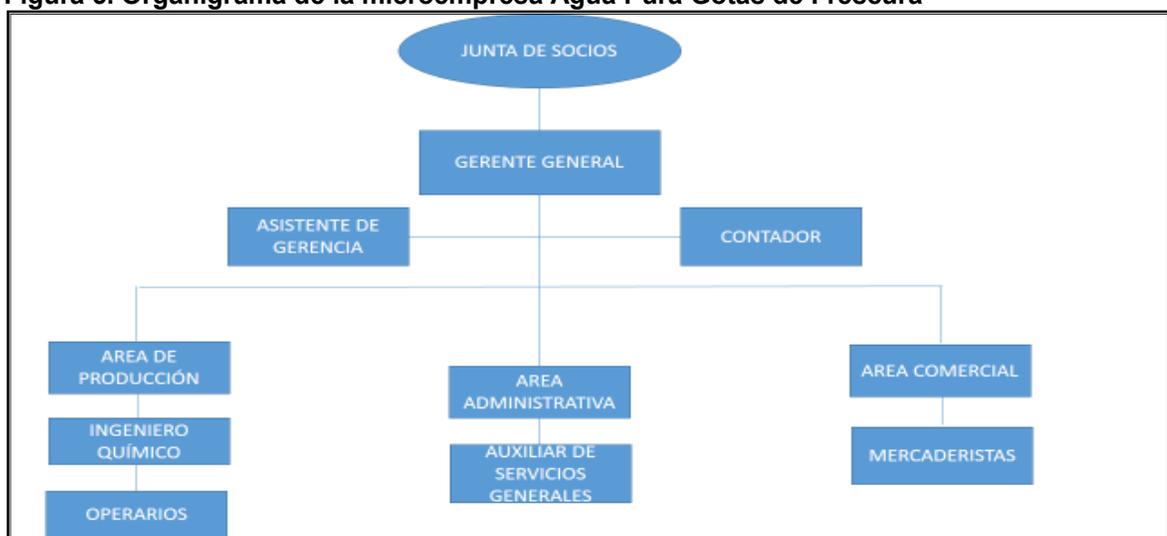
4.4 VALORES DE AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA

- **Integridad:** el actuar de todos los integrantes de Gotas de Frescura se basa en la rectitud, ética, honestidad y respeto.
- **Confianza:** Gotas de frescura, realiza productos eficaces con el fin de ganar la confianza y el respaldo de todas sus partes interesadas.
- **Compromiso:** Gotas de frescura, trabaja con responsabilidad y eficacia, buscando siempre el cumplimiento y la satisfacción de sus clientes.
- **Lealtad:** todos los integrantes de Gotas de frescura son fieles a la empresa y buscan siempre su desarrollo y permanencia en el tiempo.
- **Responsabilidad:** Gotas de frescura obra con seriedad, en consecuencia con los deberes y derechos estipulados en la empresa.

4.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA

La microempresa cuenta con un gerente general, un contador, un asistente de gerencia y se subdivide en tres áreas: administrativa, de producción y comercial. La microempresa tiene dos empleados en el área de producción, además de un ingeniero químico quien se encarga del seguimiento de cada uno de los procesos de potabilización del agua. Dos empleados en el área de comercialización. Y en el área administrativa se cuenta con un auxiliar de servicios generales (véase la Figura

Figura 5. Organigrama de la microempresa Agua Pura Gotas de Frescura



Fuente: El Autor

Los horarios para los empleados del Área de Producción son de 5 horas diarias (de 8 de la mañana a 1 de la tarde). El Área Comercial y la Administrativa laboran las 8 horas legales diarias (de 8 de la mañana a 5 de la tarde).

El ingeniero químico asiste 1 vez a la semana en un horario de 4 horas con el fin de revisar que el proceso de potabilización del agua se esté desarrollando adecuadamente.

El contador asiste 1 vez al mes, reúne toda la información pertinente, para realizar los estados financieros y así mismo poder proyectar los movimientos económicos de la empresa.

4.5.1 Colaboradores de Agua Pura Gotas de Frescura.

4.5.1.1 Gerencia y área administrativa.

- Gerente general y administradora
- Asistente de Gerencia
- Contador
- Auxiliar de Servicios Generales

4.5.1.2 Área de producción.

- Ingeniero Químico
- Operaria 1
- Operaria 2

4.5.1.3 Área Comercial.

- Gerente Comercial
- Asesor comercial 1
- Asesor comercial 2

4.6 PROCESO DE POTABILIZACIÓN DEL AGUA

“La potabilización es un proceso que permite el tratamiento de cualquier tipo de agua dejándola apta para el consumo humano; dichas aguas son sometidas a una serie de procesos encaminados a eliminar sustancias y reactivos que la pueden llegar a comprometer o contaminar. Tales procesos consisten en regulación, floculación, filtración y desinfección de las aguas, garantizando así, la óptima adecuación de los afluentes que son sometidos a este proceso”⁴⁴.

⁴⁴ FIBRAS Y NORMAS DE COLOMBIA. Proceso de potabilización del agua [en línea]. Bogotá: La Empresa [citado 2 julio, 2017]. Disponible desde Internet: <www.fibrasynormasdecolombia.com/potabilizacion/de-agua.php>

La microempresa AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA, desarrolla su acción de tratamiento y comercialización atendiendo y cumpliendo cada uno de estos requerimientos, de manera que en su planta se ejecuten prácticas tecnológicas de alta calidad, que se materializan en un producto acogido y apetecido.

Así también se acoge al concepto de agua potable, como aquella que es apta para el consumo humano, y que está libre de elementos contaminantes, y organismos patógenos. “Actualmente el agua potable es una necesidad de vital importancia, por ende, es indispensable encontrar recursos hídricos de diferentes características, para que sean tratados y procesados para el beneficio del consumidor”⁴⁵.

4.6.1 Descripción del proceso de potabilización del agua. La empresa Multipropósito de Calarcá S.A.S, describe las siguientes etapas para el proceso de potabilización del agua. Este procedimiento es el que se utiliza en la Microempresa AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA.

4.6.1.1 Captación. En esta etapa, el agua se extrae desde las fuentes naturales, generalmente de los ríos, o de otras fuentes como acueductos. El agua proveniente de ríos requiere un proceso más completo en su tratamiento al estar expuesta a la incorporación de materiales y microorganismos. En el caso de AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA, el agua es captada de la Empresa de Aguas de Facatativá.

4.6.1.2 Canalización. El agua captada se conduce hacia la planta Potabilizadora utilizando dos tipos de sistemas: aducción o impulsión. Si es por aducción, el agua se transporta por gravedad (por su propio peso) ya que la fuente abastecedora está a un nivel más elevado que la planta potabilizadora; si la fuente de agua se encuentra a un nivel más bajo que la planta, el transporte del agua se realiza mediante bombas y se denomina impulsión. Este último corresponde al utilizado por la microempresa de Facatativá.

4.6.1.3 Floculación. Es el proceso por el cual se eliminan las partículas en suspensión, aplicando agentes químicos que producen que estas partículas se unan formando los “flocs”. Esta aglomeración de partículas, al ser más pesada que cada partícula individual, se asienta, eliminando la turbiedad y permitiendo que el agua pueda clarificarse.

4.6.1.4 Decantación. El agua se ubica en una gran pileta donde permanece quieta, para que se produzca la separación del líquido y de los sólidos, y estos últimos se depositen en el fondo por su propio peso.

⁴⁵ FIBRAS Y NORMAS DE COLOMBIA. Proceso de potabilización del agua [en línea]. Bogotá: La Empresa [citado 2 julio, 2017]. Disponible desde Internet: <www.fibrasynormasdecolombia.com/potabilizacion/de-agua.php>

4.6.1.5 Cloración o desinfección. Se destruyen los agentes microbianos que pudiesen estar presentes en el agua, utilizando diferentes productos químicos (hipoclorito de sodio, hipoclorito de calcio, dióxido de cloro, ozono, etc.).

4.6.1.6 Filtración. En esta fase el agua se separa de la materia en suspensión haciéndola pasar a través de un elemento poroso, generalmente arena y carbón activo, cuyo resultado final es un agua más clara, en la que se han eliminado hasta un 95% de los microorganismos, y se deposita en unos tanques especiales. Posteriormente el agua pasa por otros tres filtros de 25, 10 y 5 micras, los cuales se encargan de eliminar cualquier tipo de impureza. Por último el agua se somete a un rayo ultravioleta, el cual permite la eliminación total de cualquier microorganismo.

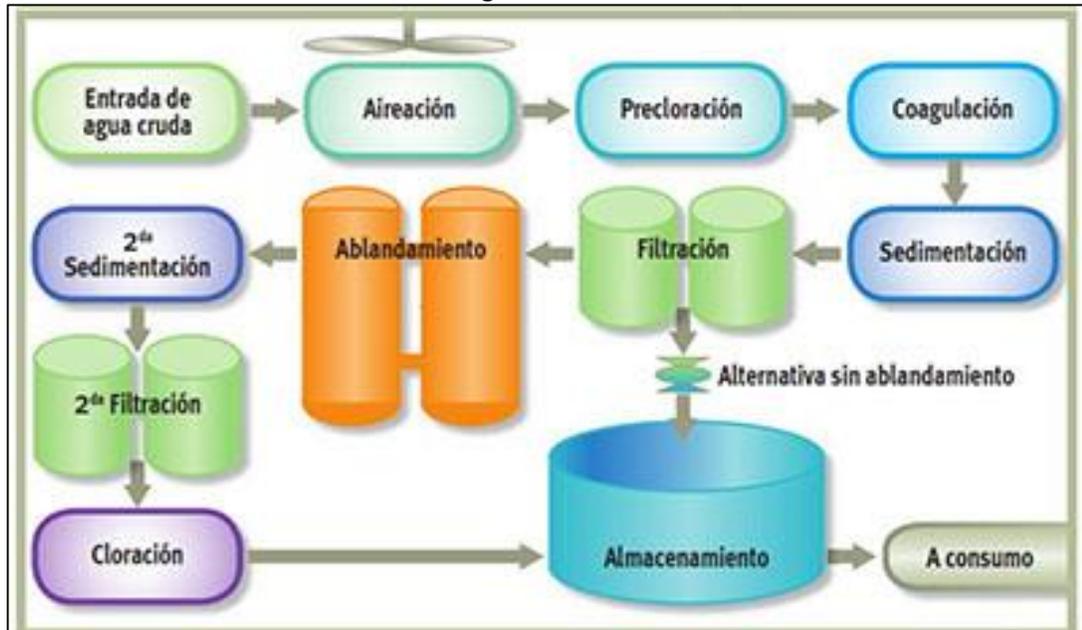
4.6.1.7 Alcalinización. Debido al coagulante del agua, esta se vuelve ácida por lo que es necesario añadir cal para convertirla en apta para el consumo. Es decir tener un pH neutro de 7.

4.6.1.8 Control de calidad. Este proceso interno se realiza para garantizar agua 100% potable a la población, por medio de análisis fisicoquímicos y bacteriológicos. Diariamente antes de iniciar la producción se hace un seguimiento continuo a muestras de agua en los diferentes procesos, “que mide en tiempo real el comportamiento de variables, como pH, Conductividad, Turbiedad y Caudal y Sabor”⁴⁶.

Finalmente se realiza un almacenamiento en un tanque que contiene agua 100% potable, esta fluye a través de tuberías para su posterior empaque, distribución y consumo (véase la Figura 6).

⁴⁶ MULTIPROPÓSITO. Descripción de las etapas del proceso de potabilización del agua [en línea]. Bogotá: Multipropósito. [citado 2 julio, 2017]. Disponible desde Internet: <multiproposito.com/contenido-index-id-17.htm>

Figura 6. Proceso de Potabilización del Agua



Fuente: EMAZE. Proceso de potabilización del agua [en línea]. Bogotá: La Empresa [citado 2 julio, 2017]. Disponible desde Internet: <www.emaze.com/@ACRFQCTT/Quimica>

Es importante mencionar que diariamente se realizan registros de control y salubridad exigidos por el INVIMA, entre los cuales están:

- Lavado y desinfección de filtros
- Lavado y desinfección de tuberías
- Lavado y desinfección de tanques subterráneos
- Lavado y desinfección de tanque de almacenamiento
- Control de aseo, limpieza y desinfección de la planta
- Control de aseo, limpieza y desinfección de vehículos comercializadores del agua
- Control de aseo y desinfección de todas las áreas de la planta
- Control de higiene y desinfección del personal
- Control y desinfección de botellones
- Control y desinfección de canastillas

➤Control de producto devuelto (rotura o vencimiento)

➤Control de inventarios

4.7 PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DEL AGUA POTABLE

Después del proceso de potabilización, el agua debe ser empacada y embotellada para luego ser comercializada. La microempresa AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA, trabaja con las siguientes presentaciones de agua potable:

➤Bolsa Plástica

- ✓Bolsa de 5 lt
- ✓Bolsa de 3 lt
- ✓Bolsa de 5 lt con válvula
- ✓Bolsa de 300 cc

➤Botella

- ✓Botella de 300 ml
- ✓Botella de 600 ml
- ✓Botella de 1 lt

➤Garrafón

- ✓Garrafón de 20 lt
- ✓Garrafón de 5 lt
- ✓Garrafón de 2 lt

Al terminar el proceso de empaque y embotellamiento, el agua es llevada desde la bodega de la planta a un furgón especial para el transporte de alimentos, éste cuenta con cubículos para ubicar y clasificar cada una de las presentaciones del producto, y así mismo para preservar su calidad y su estado. Finalmente se realizan rutas semanales en cada uno de los municipios con el propósito de surtir y brindar un excelente servicio a todos los clientes.

4.8 PARTES INTERESADAS DE LA MICROEMPRESA AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA

4.8.1 Proveedores. La microempresa cuenta con varios proveedores que le suministran las bolsas plásticas, las botellas y los garrafones, además los de las tapas y los que hacen las etiquetas de la marca. También están los distribuidores de los químicos y elementos necesarios para poder desarrollar el proceso de la potabilización del agua. Con ellos se tiene una relación seria y responsable,

puesto que son una base fundamental para el desarrollo de la compañía.

4.8.2 Clientes. Son los que mantienen con vida el negocio, gracias a ellos la microempresa ha podido surgir y posicionarse en la mayoría de negocios, colegios y empresas de los municipios en los que desarrolla su actividad.

4.8.3 Colaboradores. Son quienes gestionan la productividad de la microempresa por medio de su esfuerzo, trabajo y dedicación. AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA, tiene diez colaboradores, quienes son personas muy diligentes y que muestran su sentido de pertenencia con la compañía, además son seres humanos con deseos de progresar y sacar adelante a sus familias.

4.8.4 Comunidades. Las poblaciones en donde la microempresa se desenvuelve, también son de vital importancia. AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA, considera que debe emprender alguna acción para hacer un aporte a las comunidades más vulnerables y abandonadas de los municipios en donde desarrolla su actividad.

4.8.5 Medio Ambiente. AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA, contribuye a la preservación del medio ambiente por medio del reciclaje y una debida disposición de los residuos, además gestiona la protección y el cuidado del agua porque es su materia prima base para el desarrollo de su actividad económica.

4.8.6 Gobierno. AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA, acata la legislación del gobierno nacional y cumple con cada una sus obligaciones y deberes.

4.9 SITUACIÓN ACTUAL DE LA RSE EN LA MICROEMPRESA AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA

La microempresa AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA durante todo el desarrollo de su actividad, ha realizado algunas acciones donde ha buscado gestionar el beneficio y crecimiento de sus colaboradores y en especial de la comunidad donde se desenvuelve.

Algunas de las actividades que se destacan son: la donación de agua a diferentes eventos culturales y deportivos en los Municipios de Albán, Bojacá y Facatativá. El reconocimiento y agradecimiento a sus colaboradores a través de una bonificación a fin de año y la donación a una fundación de niños en condición de discapacidad ubicada en la vereda de Santa Inés la cual se encuentra entre los municipios de Albán y Sasaima.

También es importante mencionar el compromiso de la compañía con el medio ambiente, en especial con su producto esencial el AGUA, por esta razón se busca desperdiciar la menor cantidad de este mineral al realizar el empaque y embotellamiento, y por ende la generación mínima de desecho.

Sin embargo, la empresa quiere buscar un empoderamiento en su hacer por tanto la estrategia de implantar un plan de RSE es una opción de viabilizar un impacto hacia su componente humano, ecológico y comunitario, considerando que estos tres pilares son la fuente de crecimiento y sostenibilidad para la microempresa.

5. MARCO METODOLÓGICO

Para la realización de esta investigación, se hará uso de un modelo descriptivo y cualitativo, el cual permita por medio de la interpretación y la caracterización, la construcción de un plan de responsabilidad social empresarial para la microempresa AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA.

El proyecto investigativo inicia con una etapa donde se busca recopilar información teórica y conceptual, la cual es de vital importancia para poder obtener un amplio conocimiento y manejo de la temática a desarrollar, además durante esta fase también se busca caracterizar y describir al objeto de estudio que en este caso es la microempresa y sus partes interesadas.

En la segunda etapa se tiene como objetivo poder establecer las vías y las estrategias adecuadas para la construcción del plan de responsabilidad social empresarial con la ayuda de la documentación adquirida anteriormente.

Para la última etapa se hará una evaluación de la viabilidad del diseño del plan de RSE a través del uso de indicadores, lo cual conllevará a la realización de unas conclusiones y recomendaciones.

Desde este punto y en conjunto con lo expuesto por Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio, la presente investigación es de carácter descriptivo porque “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice”⁴⁷. Además cualitativa al “utilizar la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación”⁴⁸, puesto que permite el análisis y acercamiento a la realidad social de la microempresa y el tema de estudio.

El estudio comprende fuentes primarias y secundarias, las cuales son: la información que se obtiene a través del objeto de interés y la bibliografía, textos y documentos que son una base fundamental para el tema en desarrollo, respectivamente.

La población de la investigación serán los directivos y colaboradores de la microempresa AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA, que en este momento son

⁴⁷ HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto; FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos y BAPTISTA LUCIO, Pilar. Metodología de la investigación [en línea]. Bogotá: Wordpress. 2012 [citado 20 marzo., 2017]. Disponible desde Internet: <https://competenciashg.files.wordpress.com/2012/10/sampieri-et-al-metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-sampieri-2006_ocr.pdf>

⁴⁸ HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto; FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos y BAPTISTA LUCIO, Pilar. Metodología de la investigación [en línea]. Bogotá: Wordpress. 2012 [citado 20 marzo., 2017]. Disponible desde Internet: <https://competenciashg.files.wordpress.com/2012/10/sampieri-et-al-metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-sampieri-2006_ocr.pdf>

10 personas. Se seleccionara una muestra de 5 personas para realizar una encuesta con el propósito de conocer que tanto se sabe del tema de investigación y las acciones que tiene la microempresa sobre este enfoque.

Esta investigación se divide en las siguientes acciones a realizar:

- Recopilación de la información tanto de fuentes primarias como secundarias
- Diseño las estrategias para el desarrollo de un plan de responsabilidad social para la microempresa AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA.
- Uso de indicadores que reflejen la viabilidad del plan de responsabilidad social empresarial en la microempresa AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA.
- Realización de conclusiones y recomendaciones que evidencien las fortalezas y aspectos a mejorar del plan de responsabilidad social para la microempresa AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA.

5.1 ANALISIS DE LA ENCUESTA

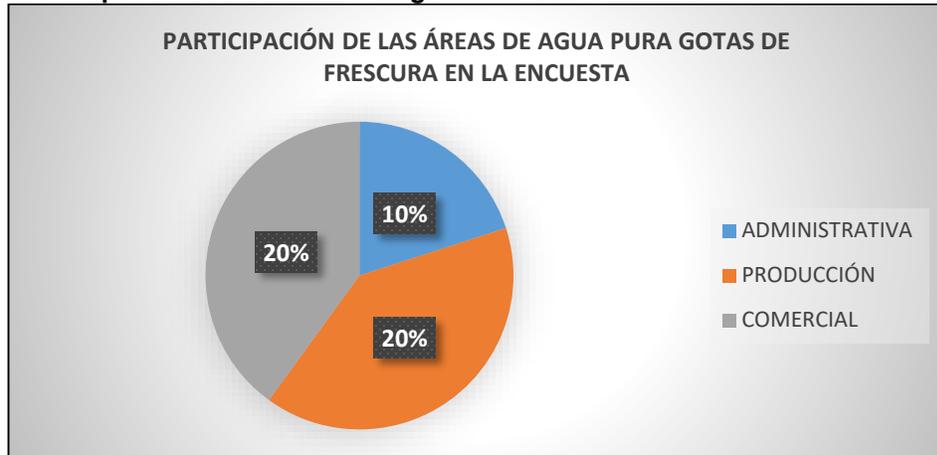
Para validar la necesidad de realizar el diseño de un plan de RSE para la microempresa AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA, se decide realizar una encuesta a cinco de sus colaboradores 3 mujeres y 2 hombres que oscilan entre los 32 y 51 años, el nivel académico alcanzado de los 5 es de básica secundaria, y además laboran en las diferentes dependencias de la compañía.

➤ Áreas:

- ✓ Administrativa: 1
- ✓ Producción: 2
- ✓ Comercial: 2

La población son los diez funcionarios de la microempresa y la muestra son los cinco a los que se les realizo la encuesta, es decir hubo una participación del 50% de la planta de potabilización.

Gráfica 1. Participación de las áreas de Agua Pura Gotas de Frescura en la Encuesta



Fuente: El Autor

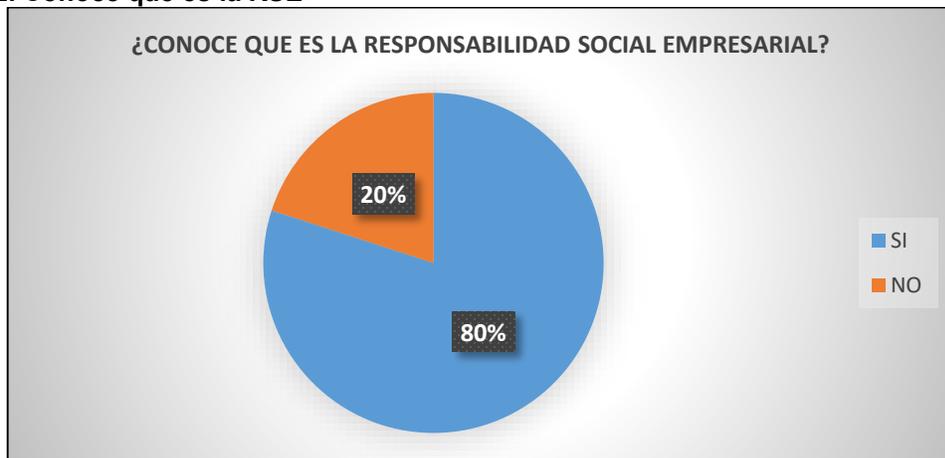
➤ **Pregunta 1:** ¿Conoce que es la Responsabilidad Social Empresarial?

Cuadro 2. Conoce que es la RSE

| | |
|----|---|
| SI | 1 |
| NO | 4 |

Fuente. El Autor

Gráfica 2. Conoce que es la RSE



Fuente: El Autor

Según los resultados el 80% de los encuestados conoce o tiene algún indicio sobre RSE. Solo un 20% no sabe nada a cerca de la temática. Esta persona solicita que se le brinde una breve explicación del tema para así poder continuar con el desarrollo de la encuesta.

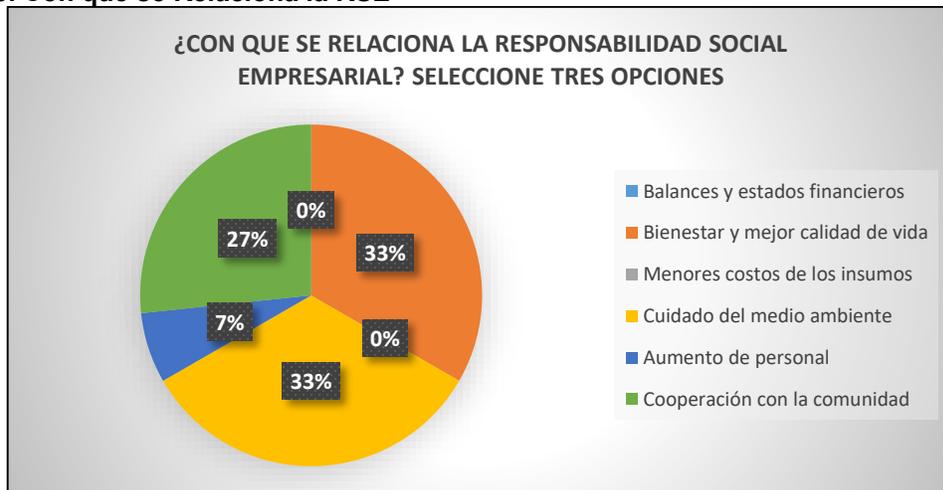
➤ **Pregunta 2:** ¿Con que se relaciona la Responsabilidad Social Empresarial? Seleccione tres opciones

Cuadro 3. Con que se Relaciona la RSE

| | |
|-----------------------------------|---|
| Balances y estados financieros | 0 |
| Bienestar y mejor calidad de vida | 5 |
| Menores costos de los insumos | 0 |
| Cuidado del medio ambiente | 5 |
| Aumento de personal | 1 |
| Cooperación con la comunidad | 4 |

Fuente: El Autor

Gráfica 3. Con que se Relaciona la RSE



Fuente: El Autor

De las seis opciones propuestas, el 93% pertenece a las tres ítems relacionados directamente con RSE, solo un 7% selecciona un aspecto no afín con la temática de investigación.

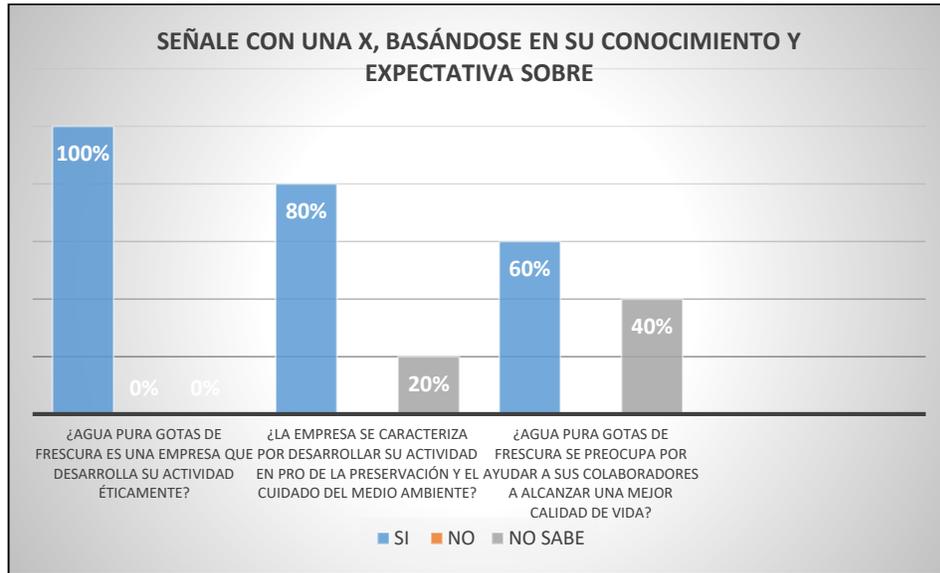
➤ **Pregunta 3:** Señale con una X, basándose en su conocimiento y expectativa sobre.

Cuadro 4. Criterios de RSE

| PREGUNTAS | | SI | NO | NO SABE |
|-----------|--|----|----|---------|
| A | ¿AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA es una empresa que desarrolla su actividad éticamente? | 5 | | |
| B | ¿La empresa se caracteriza por desarrollar su actividad en pro de la preservación y el cuidado del medio ambiente? | 4 | | 1 |
| C | ¿AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA se preocupa por ayudar a sus colaboradores a alcanzar una mejor calidad de vida? | 3 | | 2 |

Fuente: El Autor

Gráfica 4. Criterios de RSE



Fuente: El Autor

Para la pregunta A, el 100% de los encuestados indican que la microempresa desarrolla su actividad éticamente.

Para la pregunta B, el 80% de los encuestados conoce afirma que la empresa trabaja en pro del medio ambiente, mientras que el otro 20% desconoce este criterio.

Para la pregunta c, el 60% de los encuestados concuerda en que AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA vela por el bienestar de sus colaboradores, en cambio el 30% no sabe que responder sobre esta premisa.

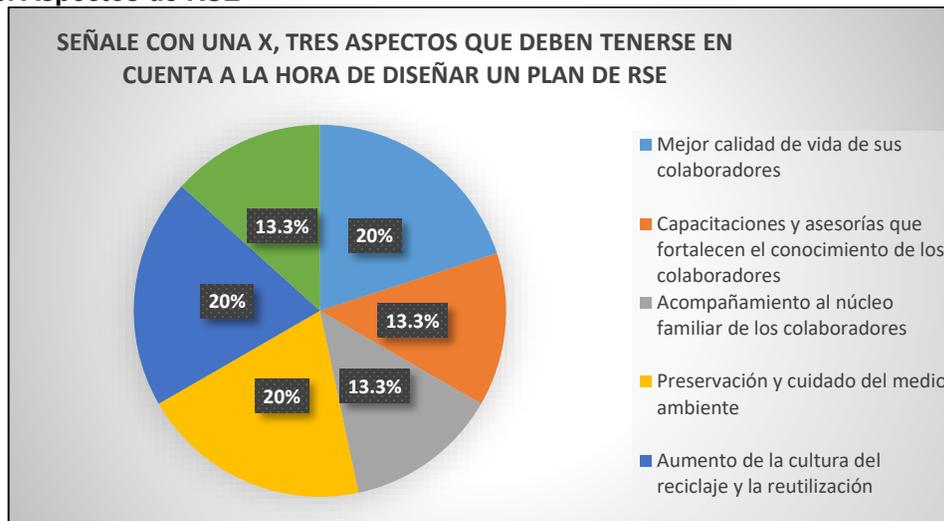
➤ **Pregunta 4:** Señale con una X, tres aspectos que deben tenerse en cuenta a la hora de diseñar un plan de RSE.

Cuadro 5. Aspectos de RSE

| | |
|--|---|
| Mejor calidad de vida de sus colaboradores | 3 |
| Capacitaciones y asesorías que fortalecen el conocimiento de los colaboradores | 2 |
| Acompañamiento al núcleo familiar de los colaboradores | 2 |
| Preservación y cuidado del medio ambiente | 3 |
| Aumento de la cultura del reciclaje y la reutilización | 3 |
| Desarrollo Comunitario | 2 |

Fuente: El Autor

Gráfica 5. Aspectos de RSE



Fuente: El Autor

El 60% de los encuestados considera que el diseño del plan de RSE debe estar enfocado hacia:

- Mejorar la calidad de vida de los colaboradores
- Preservar y cuidar el medio ambiente
- Aumentar la cultura del reciclaje y la reutilización.

El 39.9% de los participantes cree que al hacer el diseño de RSE se debe dar prioridad a:

- Capacitar y asesorar a los colaboradores
- Acompañar al núcleo familiar de los colaboradores
- Desarrollar la comunidad.

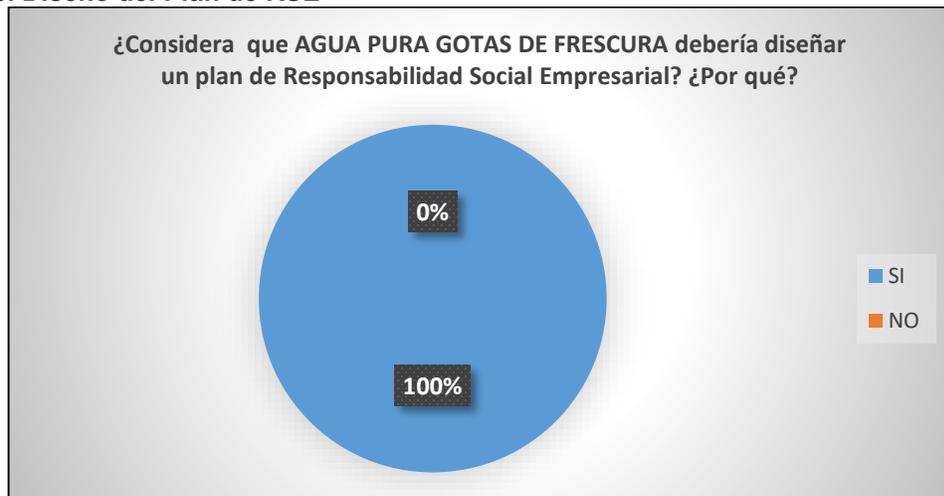
➤ **Pregunta 5:** ¿Considera que AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA debería diseñar un plan de Responsabilidad Social Empresarial? ¿Por qué?

Cuadro 6. Diseño del Plan de RSE

| | |
|----|---|
| SI | 5 |
| NO | 0 |

Fuente: El Autor

Gráfica 6. Diseño del Plan de RSE



Fuente: El Autor

Según los resultados, todos los encuestados concuerdan en que la microempresa debería diseñar un plan de RSE, en el que se evidencie la importancia hacia los colaboradores, el medio ambiente y la comunidad. Además los encuestados justifican que esto sería beneficioso para el crecimiento económico de la compañía.

A partir de esta tabulación se reconoce que en la microempresa AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA, sería muy beneficioso el diseñar un plan de RSE, ya que se generaría un impacto positivo en la vida y formación de sus colaboradores y sus familias, también se emprenderían acciones significativas en cuanto a la preservación y cuidado del medio ambiente. Además se afianzaría la relación con las comunidades en donde trabaja, puesto que la compañía participaría activamente en pro de su progreso y bienestar.

RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL

ECOLÓGICO

HUMANO



COMUNITARIO

6. DISEÑO DEL PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y LAS ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN EN LA MICROEMPRESA AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA

6.1 INTRODUCCIÓN

El diseño del plan que se pretende realizar para la microempresa AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA, se va a enfocar en tres componentes muy importantes, como lo son el comunitario, el humano y el ecológico comprendidos por la filantropía como pilares fundamentales de la responsabilidad social empresarial, desde este punto suplir las necesidades y expectativas de los colaboradores, el medio ambiente y la comunidad en donde realiza su actividad.

Se desarrollaran estrategias y actividades que sean sostenibles con el paso del tiempo y que se complementen con las acciones realizadas por la microempresa, basándose en la ética, el compromiso social, ambiental y comunitario además la responsabilidad y transparencia empresarial.

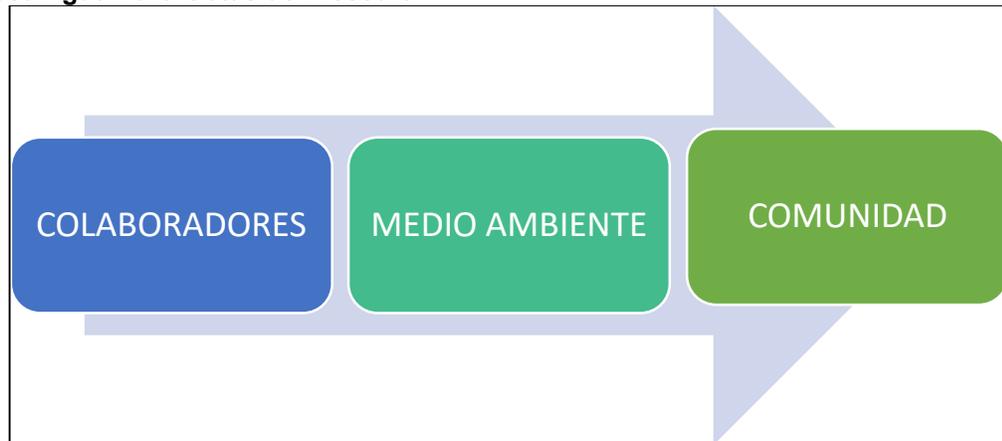
6.2 OBJETIVOS

6.2.1 Objetivo general. Diseñar un plan de responsabilidad social empresarial en el que se evidencie la conciencia y el compromiso de la microempresa AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA con sus colaboradores, el medio ambiente y la comunidad.

6.2.2 Objetivos específicos.

- Ayudar a la obtención de una mejor calidad de vida a sus colaboradores.
- Fortalecer y enriquecer el grado de conocimiento de sus colaboradores a través de la motivación del talento humano.
- Establecer planes de acompañamiento para las familias de sus colaboradores.
- Reconocer la importancia de la preservación y el cuidado del medio ambiente, concientizándose del agua como elemento vital y fundamental para el desarrollo de la actividad de la empresa.
- Incrementar la cultura del reciclaje y la reutilización.
- Gestionar programas y actividades de ayuda y desarrollo comunitario.

Figura 7. Partes Interesadas en las que se Enfocara el Plan de Responsabilidad Social de la Empresa Agua Pura Gotas de Frescura



Fuente: El Autor

6.3 DISEÑO DEL PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

6.3.1 Desarrollo del diseño del plan. El plan de RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL que se pretende diseñar para la microempresa AGUA PURA GOTAS DE FRECURA, busca mejorar los aspectos que se describen a continuación:

6.3.1.1 Mejor calidad de vida de sus colaboradores. Para la empresa es un factor muy relevante ya que esta procura vigilar y estar al tanto de las necesidades, carencias y condiciones de vida de sus colaboradores, teniendo en cuenta cada uno de las áreas y procesos de la compañía. Para mejorar la calidad de vida de todos los funcionarios, se quieren realizar campañas de salud general, oral y nutricional que generen un mayor bienestar y mejor vivir en cada uno de los integrantes de AGUA PURA GOTAS DE FRECURA.

6.3.1.2 Capacitaciones y asesorías que fortalecen el conocimiento de los colaboradores. Realizar capacitaciones, cursos y asesorías que complementen e incrementen el conocimiento de cada uno de los colaboradores de la empresa, no solo en sus áreas de trabajo, sino también en temas de interés y gusto propio, es decir cursos que permitan el desarrollo de nuevas destrezas y habilidades. Para lograr esto AGUA PURA GOTAS DE FRECURA aprovechara al máximo las capacitaciones, asesorías y cursos brindados por la Cámara de Comercio de Facatativá, FUNDEC y el SENA.

6.3.1.3 Acompañamiento al núcleo familiar de los colaboradores. Desarrollar programas y actividades en los que cada miembro de la empresa pueda compartir con su familia. Cabe destacar la realización de actividades lúdicas deportivas y culturales, como también la creación de un fondo donde los colaboradores inicien un ahorro el cual podrán destinar más adelante para gastos familiares, educación

y recreación.

6.3.1.4 Preservación y cuidado del medio ambiente. Efectuar conversatorios que promuevan una conciencia ecológica de todos los colaboradores no solo en la empresa sino también en sus casas. Además de enseñar un adecuado aprovechamiento de los recursos naturales, puesto que el AGUA es la materia prima fundamental de la compañía. Estas charlas serán dictadas por la empresa de aguas y alcantarillado de FACATATIVÁ.

6.3.1.5 Aumento de la cultura del reciclaje y la reutilización. AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA debe aumentar su conciencia de reciclaje y reutilización, es por esto que para sus empaques y botellas empezara a utilizar materiales más amigables con el ambiente, además todos los elementos que sean rechazados por producción serán donados para ser usados en la elaboración de ladrillos ecológicos. También se realizaran charlas constantes con los colaboradores, los clientes y la comunidad con el fin de inculcarles una cultura de respeto por el entorno, y así promover el reciclaje de plástico para también ser utilizado en la actividad ya descrita. En cuanto a la reutilización, los botellones de 5 y 20 litros están hechos en un material que es duradero y que con la correcta limpieza y desinfección, perduran por bastante tiempo. De esta manera la empresa hará campañas con sus clientes para recuperar dichos botellones y a su vez brindar descuentos y promociones como premiación por su colaboración.

6.3.1.6 Desarrollo Comunitario. La empresa puede hacer un aporte ante la situación de las comunidades en las que desarrolla su actividad, es por esta razón que apoyar a una fundación o a un programa que tenga en cuenta las necesidades de personas de la tercera edad o en condición de discapacidad puede ser el punto focal para irradiar acciones que procuren una mejor calidad de vida a esta población. De igual manera; ser parte de eventos culturales y deportivos por medio de la gestión de premios o estímulos para los participantes.

6.4 ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE RSE

Se realizaran estrategias que afiancen los aspectos anteriormente descritos. La propuesta entonces circunscribe tres grandes unidades a saber:

6.4.1 Colaboradores

6.4.1.1 Acciones orientadas a una mejor calidad de vida.

Figura 8. Acciones Orientadas a una Mejor Calidad de Vida

| | |
|--|---|
| Campañas de salud general | <ul style="list-style-type: none">• En convenio con la Secretaría de Desarrollo Social de Facatativá se establecen las actividades, los tiempos y la disponibilidad para que los colaboradores puedan ser partícipes en jornadas y programas de: vacunación, citologías, promoción y prevención de enfermedades. la empresa asistirá tres veces al año a estas actividades. |
| Campañas de salud oral | <ul style="list-style-type: none">• Se programarán con la Secretaría de Desarrollo Social tres profilaxis dentales en el año, que incluyen valoración y limpieza dental profunda. |
| Capacitaciones para una vida sana | <ul style="list-style-type: none">• La empresa en conjunto con la secretaría de Desarrollo Social, planeará dos jornadas de capacitación y formación en vida saludable y una mejor nutrición, donde se desarrollarán acciones encaminadas a la actividad física, las pausas activas, y la sana alimentación. |

Fuente: El Autor

AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA en contraprestación al servicio recibido, hará una donación de \$15.000 en agua a la secretaría de desarrollo social en cada una de las jornadas.

6.4.1.2 Capacitaciones y asesorías que fortalecen el conocimiento y el aprendizaje de los colaboradores. La asistente de gerencia realizará una visita y una búsqueda virtual de las entidades para obtener información de cursos, conferencias y capacitaciones que aporten a los procesos de formación de los colaboradores de las áreas de producción, comercialización y servicios generales.

Los cursos brindados por el SENA y la Cámara de Comercio de Facatativá no tienen costo.

Los dictados en FUNDEC, tienen un valor de \$30.000. Los horarios son flexibles en las tres instituciones ya que son cursos cortos, existen diurnos, nocturnos, fines de semana además de virtuales.

Figura 9. Capacitaciones y Asesorías que Fortalecen el Conocimiento y el Aprendizaje de los Colaboradores



Fuente: El Autor

6.4.1.3 Acompañamiento al núcleo familiar de los colaboradores.

Figura 10. Acompañamiento al Núcleo Familiar de los Colaboradores

| | |
|--|--|
| <p>Actividades culturales y recreativas</p> | <ul style="list-style-type: none"> •En el mes de junio se realizará una jornada lúdicodeportiva familiar en una finca ubicada en el municipio de Sasaima, Lo ideal es relacionar a todos los integrantes de la empresa y así lograr que AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA, sea una microempresa unida y con sentido familiar. el costo total de esta actividad es de \$200.000. |
| <p>Creación del fondo de ahorros</p> | <ul style="list-style-type: none"> •Se generará un fondo mensual donde cada uno de los colaboradores de la empresa hará un aporte mensual de \$50.000, el cual podrá ser entregado a final de año ó podrá permanecer en el mismo, hasta cuando sea solicitado por cada contribuyente. •Este fondo se incrementará a partir de prestamos a los mismos integrantes de la compañía, cobrando unos intereses del 1.5%. •Se relizará una junta donde se decida quien sera el tesorero del mismo. |

Fuente: El Autor

Cuadro 7. Cronograma de Estrategias del Plan de RSE de Agua Pura Gotas de Frescura para los Colaboradores

| CRONOGRAMA DE ESTRATEGIAS DEL PLAN DE RSE DE AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA PARA LOS COLABORADORES | | | | | | | | | | | | |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| ACTIVIDAD | E N E | F E B | M A R | A B R | M A Y | J U N | J U L | A G O | S E P | O C T | N O V | D I C |
| Campañas de salud general | | | | | | | | | | | | |
| Campañas de salud oral | | | | | | | | | | | | |
| Ayudas nutricionales | | | | | | | | | | | | |
| Cursos Cámara de Comercio | | | | | | | | | | | | |
| Cursos SENA | | | | | | | | | | | | |
| Cursos FUNDEC | | | | | | | | | | | | |
| Actividades culturales y recreativas | | | | | | | | | | | | |
| Creación del fondo de ahorros | | | | | | | | | | | | |

Fuente: El Autor

Cuadro 8. Costos de Actividades de la Unidad Colaboradores

| COSTOS DE ACTIVIDADES DE LA UNIDAD COLABORADORES | | |
|--|----------------|-------------|
| ACTIVIDAD | VALOR UNITARIO | VALOR TOTAL |
| Campañas de salud general | \$ 15.000 | \$ 45.000 |
| Campañas de salud oral | \$ 15.000 | \$ 45.000 |
| Ayudas nutricionales | \$ 15.000 | \$ 30.000 |
| Cursos Cámara de Comercio | \$ - | \$ - |
| Cursos SENA | \$ - | \$ - |
| Cursos FUNDEC | \$ 30.000 | \$ 150.000 |
| Actividad recreativa mes de junio | \$ 200.000 | \$ 200.000 |
| Creación del fondo de ahorros | \$ - | \$ - |
| TOTAL | | \$ 470.000 |

Fuente: El Autor

6.4.2 Medio Ambiente.

6.4.2.1 Reciclaje, reutilización, preservación y cuidado del medio ambiente.

Figura 11. Reciclaje, Reutilización, Preservación y Cuidado del medio ambiente

| | |
|---|--|
| Siembra de árboles | <ul style="list-style-type: none"> •AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA, con el animó de preservar el medio ambiente sembrará doce árboles en un parque infantil aledaño a la planta . esto se realizará cada mes, y cada árbol tiene un costo de \$15.000 |
| Reciclaje y Reutilización | <ul style="list-style-type: none"> •Todos los elementos que sean rechazados por producción (botellas, empaquies y bolsas) serán donados para ser usados en la elaboración de ladrillos ecológicos. •reciclar y reutilizar los botellones de 5 y 20 litros, ya que perduran por muchos años y con una buena limpieza y desinfección se pueden volver a usar. |
| Materiales más amigables con el ambiente | <ul style="list-style-type: none"> •AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA, empezará a utilizar plásticos y botellas hechos con polimeros biodegradables. Su gasto mensual en estos productos es de \$5.000.000 |
| Capacitaciones de concientización frente al cuidado del agua | <ul style="list-style-type: none"> •En convenio con la empresa de aguas y alcantarillado de Facatativa, se dictarán unas capaciitaciones de ahorro y uso eficiente del agua, no solo para darle un mayor provecho al recurso fundamental de la empresa, sino tambien para crear conciencia en los colaboradores y en sus hogares. Se realizarán tres veces en el año. |

Fuente: El Autor

Cuadro 9. Cronograma de Estrategias del plan de RSE de Agua Pura Gotas de Frescura para el Medio Ambiente

| CRONOGRAMA DE ESTRATEGIAS DEL PLAN DE RSE DE AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA PARA EL MEDIO AMBIENTE | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ACTIVIDAD | E | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D |
| | N | E | A | B | A | U | U | G | E | C | O | I |
| | E | B | R | R | Y | N | L | O | P | T | V | C |
| Siembra de árboles | | | | | | | | | | | | |
| Reciclaje y Reutilización | | | | | | | | | | | | |
| Materiales más amigables con el ambiente | | | | | | | | | | | | |
| Capacitaciones de concientización frente al cuidado del agua | | | | | | | | | | | | |

Fuente: El Autor

Cuadro 10. Costos de Actividades de la Unidad Medio Ambiente

| COSTOS DE ACTIVIDADES DE LA UNIDAD MEDIO AMBIENTE | | |
|--|----------------|----------------------|
| ACTIVIDAD | VALOR UNITARIO | VALOR TOTAL |
| Siembra de árboles | \$ 15.000 | \$ 80.000 |
| Reciclaje y Reutilización | \$ - | \$ - |
| Materiales más amigables con el ambiente (valor por pedido hecho en el mes) | \$ 5.000.000 | \$ 60.000.000 |
| Capacitaciones de concientización frente al cuidado del agua | \$ - | \$ - |
| TOTAL | | \$ 60.180.000 |

Fuente: El Autor

6.4.3 Comunitario

6.4.3.1 Desarrollo Comunitario

Figura 12. Desarrollo Comunitario

| | |
|-----------------------------------|---|
| Apoyo a Fundaciones | <ul style="list-style-type: none"> • AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA donará regalos a fin de año para los niños y niñas de la fundación niño María en la vereda de Santa Inés, con el fin de dar un reconocimiento a estos infantes en condición de discapacidad y brindarles un detalle de Navidad. Esta acción tiene un costo de \$400.000. • La microempresa dará la cena de fin de año para el ancianato de la Milagrosa en Facatativá, con el propósito de acompañar a los adultos mayores en estas fecha tan especial, y así mismo mostrarles lo importantes que son. Esta actividad tiene un costo de \$300.000. |
| Apoyo Cultural y Deportivo | <ul style="list-style-type: none"> • AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA apadrinará al equipo de volleyball del colegio Mayor de Occidente de Facatativá, apoyándolo económicamente en cuanto sus viajes y actividades en el mes de mayo y septiembre. Cada actividad tiene un costo de \$150.000. |

Fuente: El Autor

Cuadro 11. Cronograma de Estrategias del Plan de RSE de Agua Pura Gotas de Frescura para la Comunidad

| CRONOGRAMA DE ESTRATEGIAS DEL PLAN DE RSE DE AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA PARA LA COMUNIDAD | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ACTIVIDAD | E | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D |
| | N | E | A | B | A | U | U | A | E | C | O | I |
| | E | B | R | R | Y | N | L | O | P | T | V | C |
| Donación Fundación NIÑO MARÍA | | | | | | | | | | | | |
| Donación Ancianato La Milagrosa | | | | | | | | | | | | |
| Apoyo Cultural y Deportivo | | | | | | | | | | | | |

Fuente: El Autor

Cuadro 12. Costos de Actividades de la Unidad Comunidad

| COSTOS DE ACTIVIDADES DE LA UNIDAD COMUNIDAD | | |
|---|-----------------------|---------------------|
| ACTIVIDAD | VALOR UNITARIO | VALOR TOTAL |
| Donación Fundación NIÑO MARÍA | \$ 200.000 | \$ 400.000 |
| Donación Ancianato La Milagrosa | \$ 300.000 | \$ 300.000 |
| Apoyo Cultural y Deportivo | \$ 150.000 | \$ 300.000 |
| TOTAL | | \$ 1.000.000 |

Fuente: El Autor

6.5 VALOR ECONÓMICO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA LA MICROEMPRESA AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA

Cuadro 13. Valor Económico de la Implementación del Plan de Responsabilidad Social Empresarial para la Microempresa Agua Pura Gotas de Frescura

| MESES | COLABORADORES | MEDIO AMBIENTE | COMUNIDAD | TOTAL MES |
|--------------------|----------------------|-----------------------|---------------------|----------------------|
| ENE | \$ 15.000 | \$ 5.015.000 | \$ - | \$ 5.030.000 |
| FEB | \$ 15.000 | \$ 5.015.000 | \$ - | \$ 5.030.000 |
| MAR | \$ - | \$ 5.015.000 | \$ - | \$ 5.015.000 |
| ABR | \$ - | \$ 5.015.000 | \$ - | \$ 5.015.000 |
| MAY | \$ 15.000 | \$ 5.015.000 | \$ 150.000 | \$ 5.180.000 |
| JUN | \$ 215.000 | \$ 5.015.000 | \$ - | \$ 5.230.000 |
| JUL | \$ 15.000 | \$ 5.015.000 | \$ - | \$ 5.030.000 |
| AGO | \$ 150.000 | \$ 5.015.000 | \$ - | \$ 5.165.000 |
| SEP | \$ 15.000 | \$ 5.015.000 | \$ 150.000 | \$ 5.180.000 |
| OCT | \$ 15.000 | \$ 5.015.000 | \$ - | \$ 5.030.000 |
| NOV | \$ - | \$ 5.015.000 | \$ - | \$ 5.015.000 |
| DEC | \$ 15.000 | \$ 5.015.000 | \$ 700.000 | \$ 5.730.000 |
| TOTAL ANUAL | \$ 470.000 | \$ 60.180.000 | \$ 1.000.000 | \$ 61.650.000 |

Fuente: El Autor

Teniendo en cuenta las tres partes interesadas en las que se implementaría el plan de RSE, el presupuesto total anual de aplicación de dicho plan sería de **\$61.650.000** en un año completo.

7. CONCLUSIONES

La realización de este proceso de investigación permite reconocer y plantear las siguientes conclusiones:

- El vertiginoso enfoque global, hace evidente que la Responsabilidad Social Empresarial es una tendencia necesaria y significativa, que logra un gran impacto en las empresas y corporaciones, que conlleva a una conciencia más humana y a un compromiso corresponsable y cooperativo.
- Las compañías sea cual sea su tamaño, actividad o campo de acción, deben ser conscientes que al implementar la Responsabilidad Social Empresarial, están generando un gran beneficio bidireccional, es decir desde y para la empresa.
- La Responsabilidad Social Empresarial es toda una dinámica de gestión que convoca a todos y cada una de las partes interesadas de una empresa para buscar beneficios comunes, sostenibles y sustentables.
- La Responsabilidad Social Empresarial enmarca una gran oportunidad para que el factor humano, el medio ambiente y la comunidad se vean altamente favorecidos, siendo estos tres pilares que redundan en el desarrollo de la sociedad.
- Es evidente que ya son muchas las empresas que han implementado este enfoque, originando cambios que influyen la calidad de vida y el crecimiento económico.
- AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA, de forma incipiente realizaba acciones, buscando mejorar algunos aspectos relacionados con el recurso humano, el medio ambiente y la comunidad, sin conocer a profundidad que existe todo un enfoque teórico, político y legal que abarca la Responsabilidad Social Empresarial.
- AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA, determinará la viabilidad del plan en cuanto al presupuesto, convenios, tiempos e intereses y necesidades de los colaboradores.

8. RECOMENDACIONES

Con el ánimo de cualificar y favorecer el plan de RSE, se plantean las siguientes recomendaciones:

- AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA debe viabilizar convenios intersectoriales para favorecer la implementación de su plan de Responsabilidad Social Empresarial.
- Es fundamental que en la misión y visión de AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA, se visualice la tendencia de Responsabilidad Social Empresarial.
- La asistente de gerencia debe asumir un rol muy activo y autogestor frente al desarrollo, evolución y continuidad del plan de Responsabilidad Social Empresarial.
- Mantener un proceso de comunicación y concertación frente a las necesidades e inquietudes que tienen los colaboradores para seguir dando respuesta a los intereses y expectativas de los mismos.
- AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA, se decide implementar el plan de Responsabilidad Social Empresarial, debe considerarlo como un activo intangible y así mismo incluirlo en sus presupuestos y balances futuros.
- AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA, debe socializar con otras empresas con el fin de retroalimentar su propio plan de RSE, y así mismo cualificar sus acciones, estrategias y recursos.

BIBLIOGRAFÍA

ALPINA S.A. Informe sostenibilidad RSE [en línea]. Bogotá: Alpina. Mayo de 2013 [citado 5 agosto, 2017]. Disponible desde Internet: <www.mundoalpina.blogspot.com.co/2013/05/responsabilidad-social-empresarial.html>

ALQUERÍA. Responsabilidad Social [en línea]. Bogotá: Alquería. [citado 5 mayo, 2017]. Disponible desde Internet: <<http://www.alqueria.com.co/informes-de-sostenibilidad/>>

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD. Partes Interesadas [en línea]. Madrid: AEC. Abril 2016 [citado 10 julio, 2017]. Disponible desde Internet: <www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/partes-interesadas>

BENAVIDES, Claudia. Matriz de intereses de las partes interesadas ISO 9001: 2015 [en línea]. Bogotá: Calidad para Pymes. Octubre 2016 [citado 10 julio, 2017]. Disponible desde Internet: <<http://calidadparapymes.com/definiendo-las-partes-interesadas-en-iso-90012015/>>

CÁMARA DE COMERCIO COLOMBO BRITÁNICA. Top 30 de la RSE en Colombia [en línea]. Bogotá: Cámara de Comercio [citado 20 marzo, 2017]. Disponible desde Internet: <www.colombobritanica.com/web/la-camara/responsabilidad-social/libro-los-top-30-de-la-rse-en-colombia/284-los-top-30-de-la-responsabilidad-social-en-colombia.html>

CENTRO COLOMBIANO DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL. Responsabilidad social empresarial como eje fundamental del desarrollo y competitividad [en línea]. Bogotá: CCR [citado 5 mayo, 2017]. Disponible desde Internet: <www.ideaspaz.org/tools/download/47237>

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Proyecto de ley 70 de 2010 [en línea]. Bogotá: Senado de Colombia. 2010 [citado 10 julio, 2017]. Disponible desde Internet: <www.imprenta.gov.co/gacetap/gaceta.mostrar_documento?p_tipo=05&p_numero=70&p_consec=26348>

----- MINISTERIO DE EDUCACIÓN. Responsabilidad social empresarial [en línea]. Bogotá: El Ministerio. Enero 2006 [citado 20 marzo, 2017]. Disponible desde Internet: <www.mineducacion.gov.co/cvn/1665/article-93439.html>

COLOMBINA S.A. Informe Sostenibilidad RSE [en línea]. Bogotá: Colombina S.A. [citado 5 agosto, 2017]. Disponible desde Internet: <www.colombina.com/corporativo/noticias.php?id=4344>

CORREA, Juan G. Evolución histórica de los conceptos de responsabilidad social empresarial y balance social. EN: Revista Semestre Económico. Medellín. Marzo-abril, 2007. vol. 10, no. 20. p. 87-102

CORTINA, Adela. Ética y responsabilidad social en un mundo globalizado [en línea]. Santiago de Chile: Universidad Diego Portales. 2014. [citado 5 mayo, 2017]. Disponible desde Internet: <http://globalizacionydemocracia.udp.cl/wp-content/uploads/2014/03/ADELA_CORTINA_2010.pdf>

DIARIO LA REPUBLICA. 15 casos exitosos RSE [en línea]. Bogotá: ISSUU. Abril de 2013 [citado 20 marzo, 2017]. Disponible desde Internet: <www.diario_la_republica/docs/esp_15_casos_exitos_rse_abril_25_de_2013>

EMAZE. Proceso de potabilización del agua [en línea]. Bogotá: La Empresa [citado 2 julio, 2017]. Disponible desde Internet: <www.emaze.com/@ACRFQCTT/Quimica>

FERNÁNDEZ GARCÍA, Ricardo. Responsabilidad social corporativa: una nueva cultura empresarial. Alicante: Club Universitario, 2005. 403 p.

FIBRAS Y NORMAS DE COLOMBIA. Proceso de potabilización del agua [en línea]. Bogotá: La Empresa [citado 2 julio, 2017]. Disponible desde Internet: <www.fibrasynormasdecolombia.com/potabilizacion/de-agua.php>

GERENCIA EMPRESARIAL. 21 de junio, 2005. Responsabilidad social empresarial. Línea de la evolución de la RSE [en línea]. Disponible desde Internet: en <gerenciaempresarialrse.wordpress.com/2015/06/25/evolucion-de-la-rse/>

GRUPO NUTRESA. Informe sostenibilidad RSE. [en línea]. Bogotá: Nutresa. 2013 [citado 5 agosto, 2017]. Disponible desde Internet: <www.nforme2013.gruponutresa.com/modelo-corporativo/reconocimientos/responsabilidad-social-corporativa/>

HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto; FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos y BAPTISTA LUCIO, Pilar. Metodología de la investigación [en línea]. Bogotá: Wordpress. 2012 [citado 20 marzo, 2017]. Disponible desde Internet: <https://competenciashg.files.wordpress.com/2012/10/sampieri-et-al-metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-sampieri-2006_ocr.pdf>

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Responsabilidad Social. GTC 180. Bogotá: ICONTEC, 2008. 88 p.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. Responsabilidad Social. Principios RSE. ISO 26000:2010 [en línea]. Ginebra: ISO. 2010 [citado 20 mayo, 2017]. Disponible desde Internet: <www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/discovering_iso_26000-es.pdf>

HENAO RAMÍREZ, José F. La Responsabilidad Social Empresarial como estrategia de gestión en Pranha S.A. Trabajo de grado Magister en Administración. Manizales: Universidad Nacional De Colombia. Facultad de Ciencias y Administración, 2013. 134 p.

MULTIPROPÓSITO. Descripción de las etapas del proceso de potabilización del agua [en línea]. Bogotá: Multipropósito. [citado 2 julio, 2017]. Disponible desde Internet: <multiproposito.com/contenido-index-id-17.htm>

PORTAFOLIO. Colombina S.A. [en Línea]. Bogotá: Portafolio. [citado 5 mayo, 2017]. Disponible desde Internet: <www.portafolio.co/economia/colombina-apoya-iniciativa-%25E2%2580%2598una-vivienda-todos%25E2%2580%2599>

POSTOBÓN S.A. Informe de Gestión [en línea]. Bogotá: Postobón. 2011 [citado 20 marzo, 2017]. Disponible desde Internet: <www.postobon.com/media/pdf/Informe-Gestion-Postobon-2011.pdf>

----- . Informe de Gestión RSE [en línea]. Bogotá: Asociación Nacional de Anunciantes ANDACOL. [citado 5 agosto, 2017]. Disponible en Internet: <www.andacol.com/php/index.php?option=com_content&view=article&id=583:hector-fernando-garcia-ardila-asi-funciona-el-corazon-de-postobon&catid=56:revista-anda--48&Itemid=300117>

RAMÍREZ DELGADO, Julián y SALCEDO, Eliseo. Responsabilidad Social Empresarial: estudio de un caso para la empresa Publiter Ltda., con base en la norma técnica Colombiana GTC180. Trabajo de grado Administrador de Empresas. Bogotá: Universidad de La Salle. Facultad de Ciencias Administrativas y Contables. 2011. 147 p.

ROJAS MUÑOS, Alfonso Lucas; OLAYA GARCERÁ, Jorge Eliecer. Responsabilidad social empresarial: Su origen, evolución y desarrollo en Colombia [en línea]. Cali: Universidad Santiago de Cali. 2009 [citado 5 mayo, 2017]. Disponible desde Internet: <http://notariaunicalavega-cauca.com.co/sitio/sites/default/files/normativa/responsabilidad_social_empresarial_su_origen_evolucion_y_desarrollo_en_colombia.pdf>

XIGNUX. Modelo de Responsabilidad Social y Desarrollo Sustentable Xignux [en línea]. Bogotá: Xignux. 2015 [citado 2 junio, 2017]. Disponible desde Internet: <<http://www.xignux.com/Site/ES/responsabilidad-social/>>

ANEXOS

Anexo A. Encuesta de RSE para los colaboradores de la microempresa AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA.

ENCUESTA DE RSE PARA LOS COLABORADORES DE LA MICROEMPRESA AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA

Objetivo: Conocer que tanto conocen los colaboradores sobre Responsabilidad Social Empresarial y las acciones que tiene la empresa sobre este enfoque.

EDAD: _____

SEXO: F ___ M ___

NIVEL ACADÉMICO: PRIMARIA COMPLETA: ___

SECUNDARIA COMPLETA: ___ **TÉCNICO:** ___

TECNOLÓGICO: ___ **PROFESIONAL:** ___

AREA DE TRABAJO:

ÁREA DE PRODUCCIÓN: ___ **ÁREA DE ADMINISTRACIÓN:** ___ **ÁREA COMERCIAL:** ___

1. ¿Conoce que es la Responsabilidad Social Empresarial?

| | |
|----|--------------------------|
| SI | <input type="checkbox"/> |
| NO | <input type="checkbox"/> |

2. ¿Con que se relaciona la Responsabilidad Social Empresarial? Seleccione tres opciones

| | |
|-----------------------------------|--------------------------|
| Balances y estados financieros | <input type="checkbox"/> |
| Bienestar y mejor calidad de vida | <input type="checkbox"/> |
| Menores costos de los insumos | <input type="checkbox"/> |
| Cuidado del medio ambiente | <input type="checkbox"/> |
| Aumento de personal | <input type="checkbox"/> |
| Cooperación con la comunidad | <input type="checkbox"/> |

3. Señale con una X, basándose en su conocimiento y expectativa sobre:

| PREGUNTAS | | SI | NO | NO SABE |
|-----------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| A | ¿AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA es una empresa que desarrolla su actividad éticamente? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| B | ¿La empresa se caracteriza por desarrollar su actividad en pro de la preservación y el cuidado del medio ambiente? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C | ¿AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA se preocupa por ayudar a sus colaboradores a alcanzar una mejor calidad de vida? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

4. Señale con una X, tres aspectos que deben tenerse en cuenta a la hora de diseñar un plan de RSE

| | |
|--|--|
| Mejor calidad de vida de sus colaboradores | |
| Capacitaciones y asesorías que fortalecen el conocimiento de los colaboradores | |
| Acompañamiento al núcleo familiar de los colaboradores | |
| Preservación y cuidado del medio ambiente | |
| Aumento de la cultura del reciclaje y la reutilización | |
| Desarrollo Comunitario | |

5. ¿Considera que AGUA PURA GOTAS DE FRESCURA debería implementar un plan de Responsabilidad Social Empresarial? ¿Por qué?

| | |
|----|--|
| SI | |
| NO | |

¿Por qué?
