

**RSE COMO ESTRATEGIA EN LA INDUSTRIA DEL TRANSPORTE DE
PASAJEROS**

DANIEL HERNANDO GORDON OSPINA

DANIELA MONTOYA VÁSQUEZ

MARIA ALEJANDRA RAMÓN GAÍTAN

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE PEREIRA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PEREIRA

2011

**RSE COMO ESTRATEGIA EN LA INDUSTRIA DEL TRANSPORTE DE
PASAJEROS**

DANIEL HERNANDO GORDON OSPINA

DANIELA MONTOYA VÁSQUEZ

MARIA ALEJANDRA RAMÓN GAÍTAN

TUTOR

CESAR MARIN MORENO

Msc. Administración de Negocios

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE PEREIRA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PEREIRA

2011

TABLA DE CONTENIDO

1. Tema de investigación	9
2. Área Problemática	9
3. Justificación	10
4. Pregunta de investigación	12
5. Objetivos	12
5.1. Objetivo General	12
5.2. Objetivos Específicos.....	12
6. Aspectos metodológicos del proyecto	13
7. Marco referencial.....	14
7.1. Marco teórico	14
7.1.1. Evolución del concepto de Responsabilidad Social Empresarial	15
7.1.2. El concepto de responsabilidad social empresarial	17
7.1.3. Principios de la RSE	21
7.1.4. Los grupos de interés y su importancia en la RSE	22
7.1.5. La RSE y el componente ético de la administración	23
7.1.6. RSE como ventaja competitiva.....	26
7.2. Marco contextual.....	28
7.2.1. Levantamiento y análisis de información del sector.....	31

RSE como estrategia en la industria del transporte de pasajeros	4
7.3. Marco Legal	32
7.3.1. Derechos humanos universales	33
7.3.2. Código sustantivo de trabajo	34
7.3.3. Normas de RSE y de transporte público	34
8. Resultados del proyecto	37
8.1. Trabajo de campo	37
8.1.1. Entrevista Gerente del área de I+D+I de la organización Integra S.A y coordinador de proyecto de ASEMUR (César Augusto Marín Moreno)	38
8.1.2. Entrevista Coordinador de mercadeo y comunicaciones (Diego Orrego)	42
8.1.3. Entrevista Coordinadora de gestión de los sistemas de calidad, (Diana Zuluaga)	45
8.2. Actividades RSE	49
1. Marco de la ley	54
2. Medio ambiente	55
3. Proveedores	57
4. Clientes	58
5. Empleados	59
6. Comunidad	61
7. Inversionistas	62
8.3. Actividades de RSE como estrategia de negocio	62

RSE como estrategia en la industria del transporte de pasajeros	5
Conclusiones y recomendaciones.....	67
Referencias Bibliográficas.....	70
Anexos	75
Anexo 1: Derechos humanos universales	75
Anexo 2: Entrevista	82

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Ventaja competitiva	27
Ilustración 2: Distribución de pasajeros en el área metropolitana de Pereira	30
Ilustración 3: Ministerio de Transporte.....	31

Síntesis

Actualmente, se entiende la Responsabilidad Social Empresarial como un aspecto generador de valor agregado y de cultura organizacional. En este punto surge la necesidad de conocer la forma en que las industrias aplican y toman este concepto como estrategia para el desarrollo integral de la misma y de la comunidad en general.

Partiendo de esta premisa, se llevó a cabo una revisión al transporte terrestre público urbano colectivo y masivo de pasajeros del Área Metropolitana Centro Occidente de la ciudad de Pereira, para identificar sus prácticas de RSE y conocer si la emplean como una estrategia de competitividad sustentable. En este proyecto, se incluyó a Integra S.A y las cinco empresas de transporte colectivo agremiadas ASEMUR.

Palabras claves

Responsabilidad social empresarial (RSE), organización, estrategia, competitividad, transporte, frentes de la RSE, Área Metropolitana Centro Occidente.

Abstract

Today, SCR (Social Corporate Responsibility) is seen as an aspect which generates value added and also of organisational culture. At this point surges a necessity of understanding the way in which companies take and apply this concept as an strategy towards not only its own development but the community as well.

From this concept, a study of the public transport in Pereira was done in order to analyse their practice methods of CSR and understand if they are used as an strategy of sustainable

competitiveness. This project includes Integra S.A and ASEMTUR which was created by the unionization of five collective transport.

Key words

Corporate Social Responsibility (CSR), Organisation, Strategy, Competitiveness, transport.

LA RSE COMO ESTRATEGIA DE NEGOCIO EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR TRANSPORTE URBANO COLECTIVO Y MASIVO DE PASAJEROS DEL ÁREA METROPOLITANA CENTRO OCCIDENTE

1. Tema de investigación

La responsabilidad social empresarial como estrategia en las empresas de la industria del transporte terrestre público urbano colectivo y masivo de pasajeros del Área Metropolitana Centro Occidente.

2. Área Problemática

Una definición que aterriza el concepto de RSE es dada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2006, pág. 1):

La RSE es el reflejo de la manera en que las empresas toman en consideración las repercusiones que tienen sus actividades sobre la sociedad, y en la que afirman los principios y valores por los que se rigen, tanto en sus propios métodos y procesos internos como en su relación con los demás actores. La RSE es una iniciativa de carácter voluntario y que sólo depende de la empresa, y se refiere a actividades que se considera rebasan el mero cumplimiento de la legislación.

A partir de esta definición se plantea un problema de investigación, que permitirá conocer si la RSE es utilizada en la industria del transporte terrestre público urbano colectivo y masivo de pasajeros del Área Metropolitana Centro Occidente como estrategia para ser más competitivos.

En el contexto nacional se percibe que la RSE como estrategia no se utiliza de una manera adecuada, debido a que esta tiene una concepción distinta a su génesis, hoy en día en la mayoría de las empresas consideran el uso de la RSE para cumplir simplemente con ciertos lineamientos sociales con el fin de lucir bien como organización ante los actores tanto internos como externos, y no se utiliza para mejorar la competitividad e incrementar sus niveles de

ingresos, ya que la RSE contribuye en gran medida a la generación de valor agregado en las organizaciones.

Según el Banco de la República en el boletín económico regional correspondiente al IV trimestre del 2010 citado por (Aray, 2010):

En referencia al eje cafetero (Caldas, Quindío y Risaralda) resalto que Risaralda si bien mostró signos de recuperación en algunos sectores y confirmo el buen momento de otros.

El sector de transporte (que tiene sus obvio lazos con el sector turístico) terrestre y aéreo tuvieron también un comportamiento positivo. El primero, mostrando un aumento del número de pasajeros 1.627.037 pasajeros en el último trimestre de 2010, lo que representó un incremento del 2,0% frente a similar periodo de 2009.

Acorde a lo anterior, se deduce que el sector del transporte público de pasajeros del Área Metropolitana Centro Occidente hace parte importante de la dinámica social y empresarial del sector, razón por la que el desarrollo de esta investigación marca una pauta importante en la evaluación de los parámetros necesarios para que se incorporen mecanismos en esta industria a nivel nacional que propicien la adopción de la RSE como estrategia de competitividad.

3. Justificación

La RSE en los países desarrollados, es entendida como un generador de valor agregado y de cultura organizacional, por lo que es pertinente la necesidad de adaptación y cambio de pensamiento generalizado para que los beneficios de este sistema se vean reflejados no solo en el corto sino en el largo plazo.

Risaralda es un departamento con condiciones excepcionales para el desarrollo empresarial: su ubicación geográfica, su clima privilegiado, además del empuje y emprendimiento de sus ciudadanos, hacen de esta región lugar para el crecimiento económico.

Infortunadamente en los últimos 15 años dichas ventajas comparativas de Risaralda, han dejado de ser un componente definitivo para la generación de nuevas y

mejores empresas, y por ende en la generación de empleo. Las consecuencias sociales de la crisis económica han sido evidentes, lo cual posibilita y alienta la profundización de políticas de responsabilidad social-RSE (ANDI, 2010).

Es necesario conocer la manera en que las industrias apuntan al desarrollo del departamento en materia de RSE ya que en la actualidad es considerado como estratégica en las organizaciones, puesto que aumenta la generación de valor económico y social en todas las áreas de la empresa y esto se ve reflejado directamente en la comunidad civil.

“Risaralda es un departamento con condiciones excepcionales para el desarrollo empresarial: su ubicación geográfica, su clima privilegiado, además del empuje y el emprendimiento de sus ciudadanos, hacen de esta región un importante lugar de crecimiento económico.” (ANDI, 2010, pág. 1)

Se realizará una revisión al transporte terrestre público urbano colectivo y masivo de pasajeros del Área Metropolitana Centro Occidente de la ciudad de Pereira, para aterrizar las prácticas de RSE a la realidad, la cual se aplicó a Integra S.A y las cinco empresas de transporte colectivo agremiadas ASEM TUR, con el fin de conocer si toman la RSE como una estrategia de competitividad sustentable.

Por último, cabe decir que el proyecto es innovador dentro de las empresas anteriormente nombradas, ya que estas no habían sido evaluadas desde un punto de vista teórico y con una perspectiva dada por agentes externos a las compañías, contribuyendo al desarrollo de estas mismas, para reestructurar sus objetivos e identificar las falencias, corrigiendo lo que se deba y mejorando en los aspectos que se requieran, trayendo beneficios no solo a los agentes internos, sino además a los grupos de interés que hacen parte de toda organización (marco de la ley, medio ambiente, proveedores, colaboradores, clientes, comunidad e inversionistas).

4. Pregunta de investigación

¿En qué medida la Responsabilidad Social Empresarial se convierte en una estrategia de negocio para Integra S.A, y las cinco empresas de transporte urbano colectivo que hacen parte de ASEMTUR y a la misma ASEMTUR de la industria del transporte público urbano colectivo y masivo de pasajeros del Área metropolitana Centro Occidente?

5. Objetivos

5.1. Objetivo General

Identificar la responsabilidad social empresarial como estrategia de negocio en Integra S.A, y las cinco empresas de transporte urbano colectivo que hacen parte de ASEMTUR y a la misma ASEMTUR del sector transporte urbano colectivo y masivo de pasajeros del área metropolitana centro- occidente.

5.2. Objetivos Específicos

1. Realizar un levantamiento de la información contenida en los planes o actividades de RSE de Integra S.A, a las cinco empresas de transporte urbano colectivo que hacen parte de ASEMTUR y a la misma ASEMTUR.

2. Analizar las organizaciones a revisar teniendo en cuenta los siete frentes de la RSE (condiciones de ley, inversionistas, empleados, proveedores, clientes, comunidad, medio ambiente) a la hora de formular sus planes.

3. Indagar las actividades o planes de las empresas para analizar la creación o fortaleza de las ventajas competitivas en el sector transporte.

6. Aspectos metodológicos del proyecto

El proyecto se basó en investigar un fenómeno que tiene lugar dentro de varias organizaciones de transporte urbano masivo y colectivo de pasajeros del área metropolitana centro- occidente revisando las actividades que se relacionan con la RSE, realizando un proceso de investigación científica y sistematizada que proporcione conocimiento efectivo, de esta manera, se puede caracterizar el objeto de estudio mediante un informe de investigación. Este proceso de investigación es conocido como el método científico. “Podemos decir que entre la investigación científica y el conocimiento científico encontramos el método científico, que es el que nos asegura el primero y el segundo”. (Tamayo, 2003, pág. 27)

Por otro lado, se considera el proyecto como investigación descriptiva porque de manera exhaustiva se identificó tanto las fortalezas y debilidades, como las oportunidades de crecimiento que tiene la industria del transporte a través de la RSE, además, de analizar a las empresas de Integra S.A y las cinco empresas asociadas de ASEMTUR, teniendo en cuenta los siete frentes de la RSE, como estrategia de negocio.

“La investigación descriptiva, trabaja sobre realidades de hecho y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Esta puede incluir los siguientes tipos de estudios: Encuestas, Casos, Exploratorios, Causales, De Desarrollo, Predictivos, De Conjuntos, De Correlación.” (Grajales, 2000, p. 1)

Según el tiempo de la investigación se establece que es de tipo transversal o sincrónico, se hace un corte transversal para estudiar el fenómeno en un periodo de tiempo establecido no muy amplio, en donde se va a utilizar fuentes de recolección de información primarias y secundarias: la primera de estas herramientas hace referencia a la información que se recolecta

exclusivamente para la investigación con el fin de alimentar la lectura de la realidad que se debe hacer para poder cumplir con los objetivos propuestos, para este caso se utilizó una entrevista de preguntas abiertas que se hacen a tres diferentes personas dentro de la industria de transporte masivo y colectivo de pasajeros del área metropolitana centro- occidente; y las fuentes secundarias son básicamente las revisiones textuales o audiovisuales de temas que se relacionan con el proyecto.

En cuanto al tipo de diseño de la investigación se constituye que es pre-experimental, esto debido a que los investigadores no tienen control sobre la homogeneidad de los grupos que se pretenden investigar y es por esta razón que no se reconoce como experimento. Es aplicada y empírica debido a que se pretende realizar un trabajo de campo para contrastar los resultados encontrados con la teoría, al ya tener esto, se buscan las unidades de análisis y de observación que se van a tener en cuenta dentro del proyecto, y a partir de la metodología de investigación (Mejía E. M., 2005) estas son:

1. Unidades de análisis: Industrias de transporte de pasajeros masivo-urbano del área metropolitana centro-occidente y la responsabilidad social empresarial aplicada en este sector.

2. Unidades de observación: Integra S.A y las cinco empresas asociadas de ASEMTUR (Encargados de la industria del transporte en las empresas nombradas)

7. Marco referencial

7.1. Marco teórico

Responsabilidad Social Empresarial:

“El arte de dar inteligentemente” (IARSE, 2003)

En el texto que se presenta a continuación se definen y se amplían conceptos relacionados con el tema que concierne la presente investigación. Es evidente la necesidad de estructurar el significado de responsabilidad social empresarial como tal, así como de otros temas que giran en torno a este como lo son el medio ambiente, derechos humanos, prácticas laborales, entre otros que ilustrarán de un modo más profundo la investigación. Pero para empezar es pertinente ubicar este concepto en la historia y hablar un poco de su evolución.

Adicional a esto, se tratarán algunos aspectos relevantes como los principios y normas que rigen el comportamiento de las empresas en materia de RSE, para finalmente ponerlo en el contexto actual como un componente generador de ventajas competitivas para las organizaciones.

7.1.1. Evolución del concepto de Responsabilidad Social Empresarial

Para iniciar el recorrido histórico del concepto de RSE, es necesario hablar un poco de la concepción que se tenía de la organización inicialmente. Los teóricos clásicos de la economía y la administración, plantearon que la función de las empresas debía centrarse única y exclusivamente a generar riquezas por medio del aumento de la producción. Así mismo, las responsabilidades se limitaban solo a cumplir con las necesidades de los accionistas en términos monetarios y con las que la ley exigía. De acuerdo con este modo de pensar y proceder, los recursos y esfuerzos encaminados a la parte social, ambiental y laboral, eran vistos como gastos y por ende no se causaban.

Según (Baltera & Diaz, 2005) la Responsabilidad social empresarial como preocupación y estrategia, mas no como concepto, tienen su origen a finales del siglo XIX y comienzos del siglo XX. Esto, gracias a la Iglesia Católica y a los Estados cuando empezaron a hablar de ética

en el medio empresarial y a imponer leyes y normas para la protección de los trabajadores como sujetos de derechos, en términos de salario justo, trato y demás aplicaciones que este planteamiento puede tener.

Sumado a lo anterior, se dice que no se empezó a hablar del término RSE como tal, pero ambas instituciones dieron importantes aportes a las empresas sobre cómo empezar a mejorar su labor social interna.

En esta misma época, especialmente en Europa y en Estados Unidos, tras la revolución industrial surgieron empresarios exitosos en el plano económico, dispuestos a realizar grandes donaciones para causas humanitarias y sociales, también movidos por la influencia de la Iglesia. A esto se le llamó “filantropía”, término que será tratado más adelante con mayor profundidad.

La gran depresión de los años treinta, dio un nuevo empuje a la responsabilidad social, pero fueron los movimientos sociales de los años sesenta en Europa y Estados Unidos, quienes dieron realmente un decidido impulso a esta idea, como una reacción a los efectos negativos de la liberalización económica, sobre los trabajadores y sus derechos más fundamentales y las condiciones de trabajo. (Baltera & Díaz, 2005, pág. 20)

Teniendo estas primeras nociones como punto de partida, años más tarde se empezó a evidenciar la necesidad de estructurar un concepto de connotaciones sociales más amplio, que tuviera un poco más de influencia, tanto dentro como fuera, de la organización y así en un tiempo posterior se empezó a hablar de RSE como una noción que pasaría ya tener partida en todos las partes que conforman el todo empresarial.

“Resultaría arbitrario enmarcar el nacimiento de la RSE en una fecha precisa; sin embargo, y bajo la única pretensión de ubicarnos temporalmente, podemos tomar como fecha de partida la década del 60” (Fundación Geos y Red Puentes , 2005, pág. 5), esto se propone en base

a que por esos años algunos empresarios y autores europeos y norteamericanos empezaron a hablar con más fuerza sobre la importancia y aplicación del concepto.

Es así como en los inicios de esta postura, se empezó a añadir a los objetivos económicos de las empresas, expectativas más allá del plano utilitarista, los directivos empezaron a mostrar un poco de preocupación por incorporar aspectos sociales y ambientales; de esta manera tomó fuerza y cada día contaba más seguidores y practicantes del concepto.

La idea de que las empresas tienen una responsabilidad que no se limita a obtener ganancias, suministrar empleo y pagar tributos, fue establecida por la comunidad internacional en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo celebrada en Río de Janeiro en 1992. (Kliksberg & Sen, 2005, pág. 19)

De esta manera las prácticas de este tipo se fueron expandiendo es todo el mundo, en especial por los países del Norte y de Latinoamérica, motivo por el cual fue acelerada su evolución con el fin de minimizar los problemas de desarrollo humano y encaminar hacia un mismo fin los sectores de la sociedad (Estado, empresas y sociedad civil).

Actualmente, este concepto se considera una filosofía, un componente intrínseco de las empresas que va más allá de una simple moda pasajera ya que como se ha visto con el pasar de los años la RSE ha venido tomando mucha fuerza, cada día son más organizaciones que se unen a las iniciativas para integrar este elemento a sus actividades diarias con el fin de lograr generar valor.

7.1.2. El concepto de responsabilidad social empresarial

La responsabilidad social empresarial o corporativa (RSE), es un estilo de gestión empresarial, que reconoce e incorpora la relación de permanente interdependencia que existe entre la empresa y sus interlocutores, cuyos intereses asume para el mutuo beneficio. Para tal fin, la empresa debe armonizar en su actividad de producir, la dimensión de la rentabilidad económica con los derechos humanos y laborales, con el

bienestar social y con la protección ambiental. De este modo, y conjuntamente con la sociedad civil y el Estado, la empresa asume un rol fundamental en el proceso destinado a lograr una sociedad más justa y sustentable. (Baltera & Diaz, 2005)

Este, es un término que puede ser estudiando desde el punto de vista de varias disciplinas del conocimiento, pero en este caso se tomará concretamente su aplicación organizacional. Es en este punto donde surgen muchas discusiones sobre los fines que debe perseguir una empresa con su labor diaria para poder crecer y permanecer en el tiempo; como se puede observar debe influir positivamente en el plano social, ambiental, laboral y claramente económico, todo esto en pro de contribuir no solo a sus objetivos sino a los que conciernen los agentes que la rodean.

En este orden de ideas, otra ilustración que se aproxima al concepto es: “La integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus grupos de interés.” (Pacto mundial de Naciones Unidas, 2009, pág. 133)

Como se destaca en esta definición la integración de la RSE a las empresas es una labor de tipo voluntario ya que va más allá del plano legal. Esta, intenta integrar componentes que aporten de modo más profundo al desarrollo humano de las regiones y de los *stakeholders*.

Por otro lado, la Norma ISO 26000 (2006), define el concepto de manera más amplia como las acciones que una empresa toma para responsabilizarse por el impacto que tiene su actividad en el medioambiente y en general en la sociedad. Además se expresa que estas deben ser congruentes con el desarrollo sustentable, los intereses de la comunidad, deben estar estructuradas bajo parámetros de un comportamiento ético y del cumplimiento de leyes que rigen el contexto.

Se han venido proponiendo normas que algunas empresas deciden adaptar de forma voluntaria y libre con el fin de tener una base de conducta para sus actividades diarias. En el caso del Pacto Mundial de Naciones Unidas se pretende apoyar a las organizaciones que quieren adoptar ciertos lineamientos, que serán mostrados más adelante, para tener un impacto positivo dentro y fuera de esta.

De esta forma la RSE es una preocupación constante de las empresas por las consecuencias y el impacto general de sus acciones y decisiones, así como por el componente moral o ético intrínseco de estas. Los temas en los que le corresponde ocuparse deben ser tanto externos como internos. En el primero de estos grupos se encuentran algunos como el medio ambiente, los derechos humanos y en general la sociedad, mientras que el segundo encierran otros igual de importantes como los trabajadores.

Las prácticas que se realizan de responsabilidad social, implican a la empresa a entrar en un asunto en donde no solo se beneficia la imagen y reputación de la organización, sino que además, los grupos de interés de toda compañía, en el cual se trata fidelizar a la comunidad, trayendo consigo el mejoramiento de la productividad y el retorno de dinero para los inversionistas, a través de la utilización de la RSE como estrategia de negocio, haciendo que todo permanezca estable y sustentable en el tiempo.

Por lo tanto, la RSE ayuda al mejoramiento de la visión integral de la empresa incluyendo a sus actores internos y externos, y ayuda a desarrollar de una manera eficiente los procesos productivos promoviendo la competitividad dentro del medio en que se desenvuelve.

Se puede afirmar que, las acciones constituyentes de la responsabilidad social son, por lo tanto, aquellas que están integradas en las actividades regulares y actuales de la organización. Mientras la filantropía, no está cercanamente relacionada con el propósito de la organización puede tener un impacto

positivo en la sociedad, mas no puede ser considerada un sustituto a enfrentar los impactos de las actividades esenciales de la organización sobre la sociedad y el medioambiente. (ISO 26000, 2006, pág. 18)

Los parámetros de esta norma como acciones de filantropía, pueden generar efectos positivos en la sociedad, pero no se consideran dentro del marco de la RSE ya que están fuera de las actividades normales de la organización y no orientan hacia la mejora continua del impacto generado en los *stakeholders* y de su beneficio propio, por ende es imposible hablar de este tema sin conocer el término de “parte interesada” o grupos de interés.

El modo en que las empresas manejan la relación con los grupos de interés es considerado uno de los criterios relevantes para mejorar de la gestión de la responsabilidad social empresarial ya que al involucrar a estos agentes y encaminarlos hacia un mismo fin ético e integral genera valor.

Uno de los aspectos que aumentan la importancia actual de la aplicación de la RSE, es la forma en que los grupos externos e internos tienen una concepción acerca de la compañía, lo que puede traer una serie de repercusiones e implicaciones para la organización. De este modo, “la reputación de las empresas se empieza a configurar como un valioso intangible, incluyendo –al menos en algunos rankings- parámetros vinculados a su comportamiento social y medioambiental, especialmente por la creación de valor que supone para los propietarios.” (AECA, 2003, pág. 11)

Tomando como base estas concepciones, se resalta el papel que tienen las organizaciones de hoy en las dimensiones éticas de la sociedad ya que son concebidas como modelo a seguir y al proponer distintos patrones de comportamiento, potencializan o destruyen los componentes que integran el medio en que se desenvuelven.

7.1.3. Principios de la RSE

Una fuente que expresa los 10 principios fundamentales de Responsabilidad Social Empresarial y también los agrupa es el (Pacto mundial de Naciones Unidas, 2009) :

Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2: Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos.

Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Principio 10: Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

Según la Norma ISO 26000 (2006), existen tres tipos de principios de la RSE: Generales, sustantivos y operacionales. Se afirma que los primeros se aplican a todas las situaciones y deben difundirse por todas las áreas ya que forman la base de los demás. Entre estos se encuentran el respetar las declaraciones internacionales, el cumplimiento de la ley, el derecho de los grupos de interés de ser escuchados y el deber de la empresa de responderles.

Además, los principios sustantivos tienen que ver directamente con los impactos de la organización, por ejemplo los relacionados con el tema del medioambiente, derechos humanos, prácticas laborales, gobierno organizacional prácticas de negocio justas e involucramiento de la comunidad.

7.1.4. Los grupos de interés y su importancia en la RSE

“Los grupos de interés son los receptores directos del comportamiento socialmente responsable de la empresa.” (AECA, 2003, pág. 12) Componen el medio que rodea directamente la organización, por ende son el foco de la responsabilidad social ya que permiten o restringen el desarrollo de esta.

Estos grupos de interés o *stakeholders*, afectan y son afectados continuamente por todos los procesos que se dan de manera incesante en la organización ya que tienen un beneficio y una influencia constante dentro de esta.

Es necesario además, plantear de manera clara el modelo de RSE y de dirección que se va a aplicar ya que deben estar enfocados hacia las necesidades e intereses de estos grupos, de forma en que afecte positivamente a todos los agentes que intervienen. Así, según el Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (2003) existen dos tipos de necesidades de los *stakeholders* que debe abastecer la empresa: las genéricas y las específicas para cada uno.

En el primer grupo se encuentran las necesidades que se presentan en todos los *stakeholders*, están las de transparencia informativa, las de participación y beneficio mutuo. En síntesis se trata de brindar confianza en la organización, tener comunicación constante y lograr interactuar con todas las partes.

Las necesidades específicas se presentan en los diferentes grupos de interés como los son los empleados, accionistas/propietarios, clientes proveedores, competidores, agentes sociales, administración pública, comunidad local, la sociedad, medio ambiente y generaciones futuras.

7.1.5. La RSE y el componente ético de la administración

“A pesar de que la dimensión ética es un dato de experiencia común, presente en toda organización humana, no es ningún secreto que durante años la ética ha sido *la gran olvidada* de las teorías de la organización.” (Bañón, Guillén, & Ramos, 2011, p. 32)

La RSE, va ligada directamente al concepto de la ética ya que a partir de esta se establecen en toda organización lineamientos y políticas de conducta para encaminar a todos los integrantes hacia un mismo fin que la empresa considere moralmente aceptable.

El dilema que surge en este punto, es lo que se entiende por muchos gerentes o empresarios como algo ético o moralmente correcto. “Para muchos, lo éticamente bueno se

limita a lo estrictamente legal, mientras que para otros la ética es más exigente que la ley y, para no pocos, tendría que ver con una cuestión de demanda social.” (Bañón, Guillén, & Ramos, 2011, p. 35)

En este orden de ideas se expone también que las empresas éticamente reprobables se conciben como las que no integran en sus actividades diarias las normas éticas y no las tienen en cuenta para la toma de decisiones en cualquier área de la organización. En este punto no sólo se trata de incumplir las leyes sino de tratar de manera inadecuada a sus trabajadores, ser irresponsables con el medio ambiente, mentir a sus clientes, entre otros.

Por otro lado si se quiere hablar de empresas éticas, Bañón, Guillén, & Ramos (2011, p. 36) proponen:

Proponemos aquí distinguir tres niveles de calidad ética en función del enfoque asumido por la empresa. En primer lugar, las empresas éticamente cumplidoras serían aquellas que, además de secundar las normas legales (civiles, mercantiles, laborales, fiscales, etc.), cumplirían también con las normas de la deontología profesional.

Este primer nivel se fundamenta en cumplimiento de las reglas establecidas; únicamente se centra en cumplir lo que por ley se les obliga o se les prohíbe, sin ir más allá de esto, ni tener valores ni pautas éticas auto impuestas. En cuanto a las normas de la deontología profesional, se refiere a los fundamentos del deber y a las pautas morales que deben ser cumplidas por cada profesional.

En segundo lugar, y en un nivel de calidad ética que recogería y superaría al anterior, estarían las empresas éticamente sensibilizadas, aquellas que entenderían la ética no sólo en su sentido exógeno -como un deber- sino también en su dimensión endógena –como un bien a lograr, para el que no siempre existe norma establecida-. (Bañón, Guillén, & Ramos, 2011, p. 36)

En este punto nos encontramos con organización que van más allá de lo que por ley se les impone. Hace un esfuerzo por promover valores propios independientemente de normas o parámetros impuestos por otros. Adicional a esto se intenta dar un poco más de libertad a cada uno de los miembros de la institución aplicando un componente ético y moral común.

Estas últimas tienen sus objetivos diarios encaminados hacia el bien de todas las partes que la integran y se ven influenciadas por esta para así tener resultados positivos aportando a todas las esferas que la rodean y en términos generales dando un beneficio constante a la sociedad.

“Finalmente, las organizaciones o empresas éticamente excelentes serían aquellas que entienden la ética en sentido de calidad humana integral, de excelencia moral” (Bañón, Guillén, & Ramos, 2011, p. 37)

Estas últimas empresas tienen una preocupación real por el desarrollo humano y lo hacen presente en cada una de sus actividades para lograr una mejoría constante no sólo de sus miembros sino de toda la organización. Tienen una visión un poco más integral que les permite crecer y aumentar su productividad, no sólo en el corto sino en el largo plazo.

Es en este punto donde es necesario relacionar la ética y la RSE. Estos dos aspectos, aunque son un poco diferentes deben ser inseparables de las actividades y del desarrollo empresarial, ya que “mientras que la RSE supone asumir una determinada postura ante los distintos intereses en los que se ve involucrada la empresa, la ética supone hacerlo bien o mal, con o sin equidad, transparencia, veracidad, etc.” (Bañón, Guillén, & Ramos, 2011, p. 41)

7.1.6. RSE como ventaja competitiva

“La RSE otorga ventajas competitivas a las empresas al aumentar la productividad, bajar los costes y generar beneficios” (Pacto mundial de Naciones Unidas, 2009, p. 56)

Partiendo de este planteamiento inicial, al no tomar en cuenta la RSE como clave de negocio en las organizaciones del siglo XXI, se puede llegar a incurrir en sobre costos, sacrificando su imagen ante los clientes y aumentando la posibilidad de generar riesgos de tipo laboral o ambiental.

Al momento de tomar este componente como parte de la estrategia y de la razón de ser de las empresas, se agregan ventajas competitivas que se ven manifestadas no sólo en la disminución de los costes sino en un aumento significativo la motivación de los trabajadores y por ende en la productividad de los mismos.

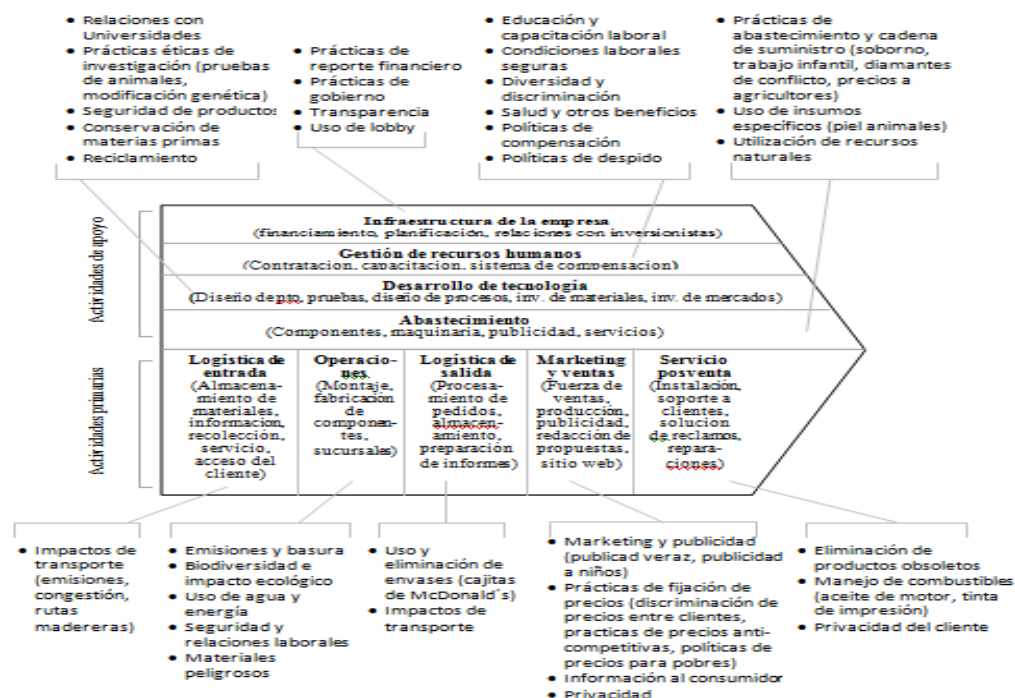
Las organizaciones socialmente responsables muestran constantemente que estos programas generan un impacto positivo en sus ventas, su imagen corporativa y muchas otras implicaciones positivas que se ven manifestadas en grandes mejoras de las condiciones de todos los grupos de interés. “En definitiva, la transparencia y una conducta empresarial ética son un buen negocio.” (IARSE, 2003, pág. 14)

Entre tanto, este factor se ha convertido en clave de éxito empresarial y fusiona el compromiso ético de las organizaciones con la sociedad en el momento en que la toma de decisiones interna contribuye al desarrollo y por ende a la permanencia y rentabilidad en el largo plazo.

Con el pasar de los años y en mundo tan competido como en el que se vive hoy en día, los clientes y consumidores potenciales esperan que las empresas den lo mejor de sí mismas para generar beneficios a los diferentes territorios, aumentar la calidad de vida de sus colaboradores y en general de la sociedad, por este componente de responsabilidad debe estar inmerso en la estrategia diaria para lograr así una ventaja competitiva, “se puede decir que la transparencia es más “sustentable” que la corrupción.” (Porter & Kramer, Estrategia y sociedad: Harvard Business Review, 2006, pág. 6)

De esta manera puede inferir que todas las organizaciones se mueven constantemente en un contexto competitivo por lo que deben tener una estrategia clara que incida en la sociedad, es así como Porter M. y Kramer M. proponen el siguiente esquema como generador de impacto positivo:

Ilustración 1: Ventaja competitiva



Fuente: (Porter & M, 1985)

Los incrementos en el rendimiento laboral, compromiso, motivación, retención de talentos, reducción de costos, fidelización de los clientes, aumento en la calidad e imagen corporativa, posicionamiento, mejora en los resultados medioambientales, efectos positivos en el ámbito legal, entre muchos otros beneficios, se convierten en un plus para la empresa y se ven manifestados en las utilidades.

A partir de la teoría recolectada en el proyecto, se puede concluir que el entorno debe cambiar en cuanto a la visión y la mentalidad que tienen muchas empresas, la cual es puramente utilitarista, como un ente generador de sólo beneficios económicos a corto plazo, es por esto, que para empezar a ir más allá, y no ver este factor como única razón de ser, se debe pensar en aportar al desarrollo sostenible y por ende en la generación de valor agregado y permanencia en el largo plazo.

7.2. Marco contextual

El siguiente apartado tiene como objetivo poner en contexto al lector sobre el estado de la industria del transporte público de pasajeros en Colombia y específicamente en el transporte público de pasajeros urbano colectivo y masivo del Área Metropolitana Centro Occidente.

En primera instancia, es necesario identificar al transporte como un servicio derivado, es decir no se demanda *per se*; es un servicio que se utiliza como complemento a una actividad de necesario cumplimiento del usuario de transporte, Mendieta y Perdomo (2008) citado por (Marín Moreno, 2009), razón por la cual se requiere en principio analizar al transporte desde el punto de vista económico.

El crecimiento económico y el rápido crecimiento de la población colombiana ha llevado al sector de transporte a sufrir una importante transformación en los últimos cincuenta

años, pasando del transporte marítimo y ferroviario a la consolidación del transporte por carretera y del transporte urbano masivo. (UDEA, 2009, p. 161)

Si tenemos en cuenta que el transporte es un punto de encuentro entre lo económico y lo civil o urbano debido a que esta última utiliza como medio este sector para poder desarrollar actividades laborales y de otros tipos que en términos agregados o macroeconómicos potencializan la productividad de las ciudades y países, entonces el sector del transporte es un “factor esencial en el desarrollo de las urbes modernas es el transporte interior de personas y mercancías. En este contexto, el transporte urbano se entiende como la actividad que surge para atender las necesidades de la vida urbana a la vez que impulsora de la ampliación de éstas”. (Tauler, 1992, pp. 81-92)

Se puede afirmar entonces que el desarrollo de las ciudades es mediado por el transporte y las actividades que los ciudadanos realizan utilizando este como medio para desplazarse de su lugar de residencia hacia su lugar de trabajo

“El desarrollo de los sistemas de transporte público y los problemas que se derivan con su implementación están totalmente relacionados con el proceso de urbanización”. (Marín Moreno, 2009) Urbanizar es el proceso que designa en cual lugar de un terreno se va a construir y en cual no, por lo tanto regula la movilidad de las personas una vez se haya realizado proceso. “La movilidad metropolitana: La movilidad urbana, categoría asentada en el campo del análisis del sistema de transporte ha cimentado gran parte de los debates sobre el concepto de ciudad, así como de los principios de planificación y ordenación urbanística”. (Tauler, 1992, pp. 81-92)

Los sujetos de la movilidad urbana son las personas que al utilizar el sistema de transporte público urbano se convierten en pasajeros.

“Transporte público urbano: Uno de los aspectos relevantes de la transformación reciente del sector de transporte tiene que ver con la nueva organización del transporte urbano de pasajeros.” (UDEA, 2009)

Ilustración 2: Distribución de pasajeros en el área metropolitana de Pereira

Distribución del parque automotor y de pasajeros en el área metropolitana de Pereira (I trimestre de 2009)

Tipo de vehículo	Promedio mensual de vehículos afiliados	% Vehículos	Total pasajeros transportados (Miles)	% Pasajeros
Área metropolitana de Pereira	791	100	21.045	100
Alimentadores	87	11	3.404	
Troncal Megabús	51	6,4	5.275	21,1
Buseta Corriente	653	82,6	15.710	74,9

Fuente: DANE.

Nota: Se incluyen pasajeros transportados en buses alimentadores pero no se suman en el total, porque son registrados globalmente por Megabús.

En efecto, está llevando a las autoridades a implementar servicios de transporte masivo y a proveer nuevas adecuaciones a nivel de infraestructura, mejorando la calidad de vida de los habitantes. Sin embargo, se observa que estos servicios masivos no transportan ni siquiera la mitad de los pasajeros, por ejemplo, en Bogotá sólo se desplaza en transmilenio el 25,5% de los pasajeros, en el Megabús de Pereira el 21,1% y en el Metro de Medellín el 25,6%. Es posible además creer que los servicios masivos están en competencia con el transporte tradicional y que no existe aún la complementariedad deseada. (UDEA, 2009, p. 162)

Aunque el sector presenta diversas problemáticas su crecimiento es inevitable debido a las relaciones que existen entre la economía, los ciudadanos y su movilidad explicados en párrafos anteriores.

El sector transporte en su dinámica, muestra variaciones positivas durante los últimos 9 años, desde el año 1999 no el crecimiento de la población urbana se presentan variaciones

negativas explicadas básicamente por el menor número de pasajeros movilizadas urbanos, y el menor valor de la producción de transporte aéreo.

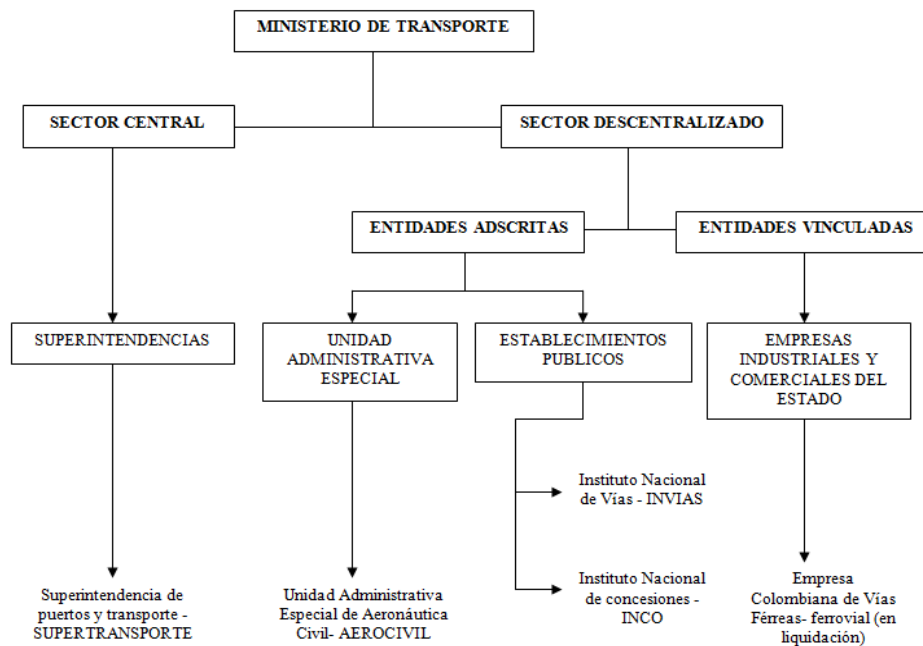
7.2.1. Levantamiento y análisis de información del sector

Mapa estratégico del sector

El sector de Transporte está conformado por un total de cinco entidades de las cuales la Superintendencia de Puertos y Transporte – SUPERTRANSPORTE pertenece al nivel central y son entidades adscritas: AEROCIVIL en su calidad de unidad administrativa especial, INCO e INVIAS como establecimientos públicos. La entidad cabeza de sector es el Ministerio de Transporte.

Organigrama del sector

Ilustración 3: Ministerio de Transporte



Fuente: (Ministerio de transporte, 2009)

Finalidad de las entidades del sector

Ministerio de Transporte: El Ministerio de Transporte tiene como objetivo primordial la formulación y adopción de las políticas, planes, programas, proyectos y regulación económica en materia de transporte, tránsito e infraestructura de los modos de transporte carretero, marítimo, fluvial, férreo y aéreo y la regulación técnica en materia de transporte y tránsito de los modos carretero, marítimo, fluvial y férreo.

Superintendencia de Puertos y Transporte: Corresponde a la Superintendencia de Puertos y Transporte, ejercer las funciones de inspección, control y vigilancia que le corresponden al Presidente de la República como Suprema Autoridad Administrativa, en materia de puertos de conformidad con la Ley 01 de 1991 y en materia de tránsito, transporte y su infraestructura de conformidad con la delegación prevista en el Decreto 101 del 2 de febrero de 2000.

Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil: La Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil tiene como objetivo garantizar el desarrollo de la aviación civil y de la Administración del Diagnósticos de Gobierno En Línea Del Sector Transporte espacio aéreo en condiciones de seguridad y eficiencia, en concordancia con las políticas, planes y programas gubernamentales en materia económico-social y de relaciones internacionales.

Instituto Nacional de Vías: El Instituto Nacional de Vías tiene como objeto la ejecución de estrategias, planes, programas y proyectos de la infraestructura no concesionada de la red vial nacional de carreteras primaria y terciaria, férrea, fluvial y de la infraestructura marítima, de acuerdo con los lineamientos dados por el Ministerio de Transporte.

Instituto Nacional de Concesiones: El Instituto Nacional de Concesiones tiene como objeto planear, estructurar, contratar, ejecutar y administrar los negocios de infraestructura de transporte que se desarrollen con participación del capital privado y en especial las concesiones, en los modos carretero, fluvial, marítimo, férreo y portuario. (Ministerio de tecnologías de la información y de las comunicaciones , 2008, pp. 13-19)

7.3. Marco Legal

En el marco legal del proyecto se muestra la descripción de las disposiciones legales que en Colombia actualmente rigen de acuerdo al ministerio de transporte, además, de los derechos humanos internacionales y la normatividad del código sustantivo de trabajo.

7.3.1. Derechos humanos universales

La Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948 contiene que todo individuo, independientemente de nacionalidad, raza, género, religión o cualquier otro factor discriminatorio, debe tener ciertos derechos por el solo hecho de ser humano. Sin embargo, la idea que todo ser humano tiene ciertos derechos naturales no es nueva. (Banco de la república, 2001)

El concepto de los derechos humanos universales, es algo que ha venido exponiéndose a través de los años, en los cuales se mostraron de una forma concreta las necesidades que tiene cada persona, con el fin de que el Estado le pudiera servir al individuo y pudiera velar por sus derechos.

Los derechos humanos han llegado a progresar con el tiempo para ocasionar diferentes documentos de suma importancia tales como son: La declaración de los derechos del hombre, la magna carta de Inglaterra, entre otros.

Todo este proceso culminó en 1948 cuando la Asamblea General de las Naciones Unidas adoptó la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Entre algunos de los derechos más importantes identificados por la Declaración de 1948 están el derecho a la vida y a la libertad de expresión, el derecho a la educación y la propiedad privada, y el derecho a la libertad de culto. También hay provisiones sobre derechos civiles o derechos de ciudadano, y derechos económicos y culturales. (Banco de la república, 2001)

En la actualidad, se encuentran aún discusiones acerca de los derechos humanos, ya que se dice que no es posible referirnos a conceptos universales. Se cree que los derechos fundamentales del hombre se crearon solo con el fin de tener poder en la sociedad en ciertas reglas universales, que favorecen a algunos según su proveniencia, pero muchos no están de acuerdo con estas ya que creen que están son simples ataques para llegar a destruir sus culturas.

Sin embargo, la asamblea general proclamo “la declaración universal de los derechos humanos”, como algo que se debería cumplir en toda sociedad, con el fin de que todos los

individuos que forman una sociedad, se vean beneficiados con estas, y aseguren una vida digna. (Los artículos de los derechos humanos universales estarán incluidos en los anexos del trabajo)

7.3.2. Código sustantivo de trabajo

En el código sustantivo de trabajo se tendrá en cuenta los parámetros y características que rigen para las personas naturales que tienen un contrato de trabajo en el cual se exige a prestar un servicio a otra persona, ya sea esta natural o jurídica, y estos son:

Contrato individual de trabajo

Modalidades del contrato

Terminación del contrato de trabajo

Salarios

Jornada de trabajo

Descansos obligatorios

7.3.3. Normas de RSE y de transporte público

Leyes que actualmente la empresa Integra S.A rige en el marco de responsabilidad social empresarial y en el sistema de transporte de pasajeros. (Anexas en el trabajo)

Constitución política (medio ambiente): Se habla de los deberes y derechos de los colombianos.

Convención marco de las naciones unidas (cambio climático): Lograr la estabilización de las concentraciones de gases de efecto invernadero en la atmósfera a un nivel de peligro en el sistema climático y permitir que el desarrollo económico prosiga de manera sostenible.

Convenio de Viena (cambio climático): Cooperación entre los países y el intercambio de información

Protocolo de Montreal (cambio climático): Estableció los mecanismos que se debían implementar en el Convenio de Viena para restringir la producción y el consumo de las sustancias que agotan la capa de ozono.

Convenio de Basilea (residuos peligrosos): Convenio sobre el control de los desechos peligrosos.

Protocolo de Kioto: Convención marco de las Naciones Unidas sobre el cambio climático.

Leyes: 9, 15, 23, 30, 80, 86, 99, 105, 140, 164, 253, 388, 310, 336, 430, 629, 681, 769, 688, 810, 902, 945, 994, 1005, 1124, 1150, 1205, 1252, 1259, 1289, 1333, 138.

Decretos:

Decretos 302, 605 (Ministerio de desarrollo económico),

Decretos 2, 91, 614, 733, 1052, 1521, 1677, 2206, 2676, 2811, 3366, 4741 (Presidente de la República),

Decretos 170 (Min. de transporte- Presidente de la República),

Decretos 171, 1660, 2663, 3109 (Ministerio de transporte),

Decreto 321 (Ministerio del interior- Presidente de la República),

Decretos 459, 154, 1594, 1840 (Ministerio de agricultura y desarrollo rural),

Decreto 550 (Presidente de la República- Ministerio de minas y energía),

Decretos 775, 901, 948, 1228, 1697, 1728, 1753, 2107 (Ministerio del medio ambiente),

Decretos 1140, 1299, 1600, 1713 (Ministerio del medio ambiente, vivienda y desarrollo territorial- Presidencia de la República)

Decretos 1180, 1220, 1443, 1505, 1530, 3100, 3695, 3678, 3930, 75 (Ministerio del medio ambiente, vivienda y desarrollo territorial)

Decretos 1333, 1717, 2331, 4299, 3450, (Ministro de minas y energía),

Decreto 1552 (Min. del medio ambiente - Min de transporte),

Decreto 1609 (Min. de defensa, Min. de agricultura y Desarrollo Rural, Ministerio de desarrollo económico, Min. de minas y energía, Min. de comercio exterior, Min. del medio ambiente, Min. de salud y el Min. de transporte),

Decreto 2695 (Ministerio del medio ambiente- Ministerio de salud)

Decretos Metropolitanos: 8, 24.

Resoluciones:

Resolución 11 (La secretaria de planeación del municipio de Dosquebradas)

Resoluciones 5, 909, 1023, 1048 (Min. del Medio Ambiente- Min. de Transporte)

Resoluciones 35, 718, 856, 888, 1200, 1705, 2800, 3366, 3500 ,3636, 3775, 4007, 4016, 4076, 4666, 5050, 7126 , 10800 (Min. de transporte)

Resoluciones 68, 236. 237, 619, 655, 898, 1164 (Min del medio ambiente)

Resoluciones 170, 910, 1402, 415, 1297, 1457, 1511, 1512, 1738, 1739, 75 (Min. de ambiente, vivienda y desarrollo territorial)

Resolución 301 (Ministerio de protección social)

Resolución 351 (Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico)

Resoluciones 371, 372, 503, 601, 627, 1045,1362, 1458, 1459 ,1488 ,1552 ,2200 (Min. de ambiente, vivienda y desarrollo territorial)

Resoluciones 447, 541 (Min. de Ambiente, Vivienda y Dllo Territorial -Min. de Minas y Energía)

Resoluciones 822, 1096 (Min. de desarrollo económico)

Resoluciones 1391, 83 (CARDER)

Resoluciones 2309 ,8321(Ministro de salud)

Resoluciones 180232, 180406, 180632, 180759, 182113 (Ministerio de minas y energía)

Documentos: Documento CONPES (3220, 3260), Documento RAS (Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico)

Acuerdos: 14 (Consejo Municipal de Dosquebradas), 17 (Concejo municipal de Pereira), 7 (Junta directiva Integra).

Contrato de concesión Megabús.

Reglamento interno de Integra S.A

Constitución política: Derechos fundamentales sobre el trabajo y la salud del trabajador

Manual de convivencia en cumplimiento a la resolución 2646 de 2008.

Reglamento interno de trabajo.

Reglamento de higiene y seguridad industrial.

Programa de salud ocupacional.

8. Resultados del proyecto

8.1. Trabajo de campo

La realización del trabajo de campo del proyecto, se realizó a través de entrevistas, las cuales son un instrumento muy preciso de recolección de la información, debido a que permiten preparar con anterioridad algunas preguntas, y a medida que se realiza la entrevista, se puede indagar más a fondo sobre la temática de interés.

Estas entrevista fueron hechas a algunos de los coordinadores de Integra S.A, las cinco empresas de transporte urbano colectivo que hacen parte de ASEMTUR y la misma ASEMTUR, con el fin de recolectar la información necesaria para llegar a identificar si la responsabilidad

social empresarial es una estrategia de negocio en las empresas del sector transporte urbano colectivo y masivo de pasajeros del área metropolitana centro-occidente.

Consecutivamente se observaron y analizaron las actividades desarrolladas en la industria del transporte a partir de las empresas mencionadas anteriormente, teniendo en cuenta que estas se encuentren dentro del marco legal de la RSE, para que finalmente se puedan desarrollar cada uno de los objetivos planteados y poder sacar conclusiones acerca de esto.

8.1.1. Entrevista Gerente del área de I+D+I de la organización Integra S.A y coordinador de proyecto de ASEMTUR (César Augusto Marín Moreno)

La primera entrevista fue realizada al Ingeniero César Marín Moreno quien es el gerente del área de I+D+I de la organización Integra S.A y coordinador de proyecto de ASEMTUR

Algunas conclusiones preliminares:

Las empresas asociadas en Asemtur e Integra no tienen un plan de RSE como tal aunque planifican y ejecutan actividades de responsabilidad y bienestar con la sociedad que se pueden considerar como una parte de ese plan de RSE que aún no está establecido como tal.

A esta consideración se puede llegar si se tiene en cuenta que las actividades realizadas por medio de recursos aportados por las empresas de transporte asociadas en ASEMTUR son descritas de manera precisa, se les designa un objetivo, unos responsables y un posible mecanismo de evaluación.

Se encuentra también en la entrevista que las actividades que se realizan tocan los diferentes frentes de la RSE ya sea directa o indirectamente, estos son: condiciones de ley, inversionistas, empleados, proveedores, clientes, comunidad, medio ambiente.

Condiciones de ley: La empresa está certificada con las normas ISO 9001 “Sistema de gestión de calidad”, ISO 14000 “Sistema de gestión del medio ambiente”, OSHAS 18001 “Sistema de gestión de salud y de seguridad laboral” y tienen un reconocimiento por la ARP seguros Bolívar por la buena gestión de salud ocupacional, dentro de la organización se maneja un Código de Buen Gobierno Corporativo que permite que dentro de la empresa se tomen decisiones objetivamente y con criterios claros.

Inversionistas: Durante la entrevista se cuestionó mucho sobre la evidencia económica de las actividades desarrolladas y se ha encontrado que no existe aún un elemento de medición enfocado a los remanentes del ejercicio.

Empleados: las actividades destinadas al bienestar de los colaboradores de la organización son tal vez las más numerosas, esta apreciación está basada en la entrevista realizada y se aprecia de igual manera que se enfocan a las familias de los trabajadores y la comunidad en general, este tema se tocará una vez se llegue a ese frente de la RSE.

Todos los colaboradores de las empresas agremiadas en Integra y Asemtur tienen la posibilidad acceder a capacitaciones; en el nivel operativo se hace de tal forma que los horarios de coincidan para cada uno de los operarios pueda participar de los procesos de capacitación y en el nivel administrativo se accede a estos dependiendo de la pertinencia de la temática que se desarrollará en los espacios de crecimiento profesional, así asiste todo el personal teniendo en cuenta las diferentes áreas y niveles de la empresa y de conocimiento.

Uno de los proyectos que se tiene es el del Banco Interamericano de Desarrollo, el cual se trabaja con el fin de volver todos los contadores de las busetas electrónicos y no mecánicos para que los conductores de vehículos de transporte urbano colectivo se dediquen exclusivamente a

conducir el vehículo, además de mejorar su esquema laboral bajo el entendido de que ganen un salario fijo y no al destajo para generar más bienestar social partiendo de un bienestar económico acorde con su trabajo, además de reducir su jornada laboral

Proveedores: Con los proveedores se generan procesos de exigencia por parte de Integra teniendo en cuenta que las certificaciones que tienen y los procesos de calidad que se debieron haber desarrollado para poder alcanzarlas; de esta manera los pequeños y medianos proveedores inician sus pasos para convertirse en organizaciones más eficientes, tecnificadas y en regla con el estado, por ejemplo “los pequeños proveedores ya facturan gracias a la exigencias de la asociación y así aumenta su competitividad”. (Marín, 2011)

Clientes: Según las exigencias del medio y aun así yendo más allá, las condiciones técnico-mecánicas de los vehículos que prestan el servicio son rigurosamente evaluadas para poder prestar un servicio de calidad, un ejemplo claro de esto es que las llantas de adelante de los buses articulados no son rencauchadas aunque no está contemplado por la ley y genere un sobre costo para la organización prestadora del servicio de entre 200 mil y 400 mil pesos, por cada llanta en excelentes condiciones que se encuentra prestando el servicio a los clientes en la ciudad. Los conductores de los buses de transporte urbano colectivo son los únicos uniformados a nivel nacional y esto genera una percepción de muy buena calidad del consumidor frente al servicio.

Comunidad: para la sociedad en general se realizan actividades que tienen como objetivo el mejoramiento del bienestar primario de las personas y el mejoramiento del entorno en general, por ejemplo: La entrega de mercados quincenales a los conductores, otro de los programas es el llamado “*Materile lire lon*” donde se forman a los hijos de los conductores en

disciplinas artísticas, además, de eventos deportivos como la copa ambiental en la cual se juega un campeonato de fútbol, donde adicionalmente, se siembran árboles por parte de los participantes.

Medio ambiente: este es un tema de interés para Integra S.A. teniendo en cuenta las respuestas dadas por la persona entrevistada, se hacen trabajos en conjunto con diferentes entidades y actividades en pro del mejoramiento del medio ambiente del Área Metropolitana de Centro Occidente; por ejemplo: en conjunto con la red de crecimiento tecnológico Fomipyme, Integra S.A desarrolla un proyecto de investigación que permite que los residuos sólidos de la operación se puedan convertir en objetos útiles para el desarrollo de la sociedad como maletines, sillas o pupitres. De igual manera en convenio con el grupo de investigación de química de la Universidad Tecnológica de Pereira se hace un estudio para el adecuado tratamiento de lodos en la zona.

Otra de las actividades enfocadas al medio ambiente se mencionó en el frente anterior y está relacionada con una actividad deportiva y la siembra de árboles.

La organización efectivamente utiliza la gestión de actividades enfocadas a la RSE como una estrategia competitiva en el sector que le permite posicionarse ante sus clientes y todos los demás grupos de interés de la compañía como una empresa que desarrolla procesos de calidad y justos buscando el bienestar para el entorno, inclusive en la búsqueda de mejorar los procesos y el trato con uno de sus grupos de interés como lo son los colaboradores haciendo un proyecto en conjunto con el BID logra posicionarse a nivel internacional; esto a través del proceso de reconocimiento local, regional y nacional.

8.1.2. Entrevista Coordinador de mercadeo y comunicaciones (Diego Orrego)

La entrevista se realizó al coordinador de mercadeo y comunicaciones Diego Orrego, al que desde su área trato de dar a conocer sus conocimientos acerca de lo que Integra, las 5 empresas asociadas de ASEMTUR y la misma ASEMTUR, aplican a la responsabilidad social empresarial.

En la entrevista se habló acerca temas de RSE al interior de la industria, en donde el entrevistado empezó a relatar acerca de esto y dijo “no contamos con un programa de RSE definido en la industria del transporte pero se realizan actividades de responsabilidad social, sin embargo estas no están enmarcadas dentro de un programa como tal”.

Estas actividades de RSE son varias, entre estas se encuentra el proceso de selección del personal que se realizan de acuerdo a las competencias bajo un marco de responsabilidad social, lo cual le permite a la empresa ser más asertivos en el perfil de empleados que van a formar parte de la compañía, ya que es una manera más integral para un proceso de RSE, para así conocer la capacidad de la persona que se va a contratar, el cargo que se le va asignar y la responsabilidad del cargo.

Al ya hacer seleccionados, se da el proceso de contratación, el cual adopta un modelo que cumple con las especificaciones jurídicas laborales exigidas por la legislación, (Orrego, 2011), contó un poco sobre esto:

A través de las empresas agremiadas se forma un comité a partir del cual se regulan y se establecen parámetros para que las contrataciones de cada una de las empresas tengan un mismo nivel de estandarizaciones y sean iguales para que cumplan estas leyes y normas que rige la ley.

Al ya cumplir con los parámetros anteriores y ser parte de la organización, el personal perteneciente a esta, cuenta con una serie de capacitaciones, (Orrego, 2011) relataba como se hacen diferentes clasificaciones para elegir los temas convenientes para instruir a los empleados “lo que hace el talento humano es generar una programación para todo el año, y mirar que faltantes hay en cada proceso en el tema de capacitación para empezar a nivelar esos procesos y seleccionar cual es el perfil o la competencia de los empleados a la cual se le puede asignar esa capacitación.”.

Esa programación se hace de manera organizada y previa, pero durante el año también se hacen convocatorias y se participa en una serie de oportunidades que salen del SENA y de otras entidades que no están previstas dentro de ese cronograma de capacitación que realiza talento humano.

La intención de estas capacitaciones, es que aumente la competitividad y la productividad de la empresa y de hecho se genere un aporte adicional, pero el modelo de aprendizaje que se está utilizando en el momento no ha permitido a estas empresas como medir o garantizar que efectivamente eso se esté dando.

En este momento se está haciendo un revaloración del esquema de capacitación, en donde se pretende que estas pasen de ser una capacitación a algo que se llame aprendizaje organizacional, que es donde realmente la persona o el empleado además de recibir, también le aporta a la empresa con el aprendizaje que está teniendo, es por esto, que se está migrando a ese modelo de capacitación. (Orrego, 2011)

Al transcurrir la entrevista, fue evidente que a nivel administrativo los empleados conocen acerca de las actividades de RSE y tienen claro el concepto, a pesar de que este término aplicado en la empresas, es algo relativamente nuevo, sin embargo, a nivel operativo que son

conductores, operadores, de mantenimiento, entre otros, no se ha socializado este tema a grandes rasgos.

Otra de las actividades realizadas dentro del marco de responsabilidad social, son los mecanismos de control del estado técnico-mecánico de los vehículos velando por la seguridad integra del usuario (Orrego, 2011) dijo:

Lo que se puede contar desde el área de mercadeo, es que hay una gerencia de operaciones y de mantenimiento que no es tercerizada, es un proceso propio, es decir, se maneja directamente por la compañía, con el fin que el comportamiento del vehículo sea manejado desde la empresa, para conocer los puntos críticos, la vida útil de servicio del vehículo y así se pueda garantizar la seguridad del usuario, a partir de los mantenimientos preventivos y correctivos.

Entonces, tener una gerencia de mantenimiento que no sea tercerizada permite tener un control más al detalle de cómo se comporta el vehículo desde el punto de vista mecánico.

Finalmente, se habló acerca de las tarifas preferenciales en la industria de transporte de pasajeros, y se pudo ver que en el sistema masivo, hay un ente regulador que es el megabús, y es el que define que tarifas preferenciales y a qué tipo de público se les proporciona este beneficio, si a estudiantes, deportistas, o que tipo de público.

En el sistema de transporte público colectivo, que son las busetas de color naranja primaveral, es el área metropolitana la que aprueba las tarifas preferenciales, en este caso estudiantes, tercera edad, líderes comunitarios, pero no está contemplada la población desplazada.

Actualmente se está implementando un programa nuevo, como iniciativa de las empresas agremiadas, que es con los vendedores informales (los que se suben todos los días a vender el dulce), esos vendedores informales un porcentaje muy alto son población desplazada con ellos se

ha venido haciendo un trabajo, para ayudar a formalizar su labor, haciendo que se vea de una manera organizada y que generen confianza, y además, se les brinda una tarifa diferencial.

Las tarifas que se le dan se hacen a través de un tiquete sencillo (cospel) el cual no represente mucho dinero imprimirlo, y no genere un daño al medio ambiente, para esto hay programa implementado que se llama UNGIR (reciclar, reducir y reutilizar), en donde a través de este se canalizan muchas de las actividades que se realizan.

Para llevar a cabo este programa, se han realizado talleres de sensibilización a partir del programa UNGIR, donde la mayor cantidad de empleados de la industria que se concentran en este programa son los conductores, con estos se trabaja constantemente para concientizarlos acerca del manejo y el aporte que ellos pueden hacer en el tema ambiental.

Es evidente, que aunque no hay un programa definido de RSE dentro de estas empresas, se realizan actividades enfocadas a esto, lo cual les ha permitido utilizar como una estrategia de competencia en la industria, en donde los *stakeholders* se han visto beneficiados. Sin embargo, también es evidente que muchas de las actividades realizadas dentro de las empresas, no son conocidas, ni manejadas por los empleados.

8.1.3. Entrevista Coordinadora de gestión de los sistemas de calidad, (Diana Zuluaga)

En la entrevistada realizada a Diana Zuluaga, coordinadora de gestión de los sistemas de calidad, se plantearon varios puntos acerca de las actividades que se consideran RSE dentro de estas empresas. De esta manera expreso “En términos puntuales un programa de RS no existe,

existen actividades encaminadas a aportar a esto en las que se establecen unos parámetros fundamentales”. (Zuluaga, 2011)

En cuanto al aporte de las Normas ISO, se habló que la organización se encuentra certificada, en la Norma ISO 14001:2004, que maneja la parte de gestión ambiental y también en la ISO 9001:2008 que por otro lado tiene relación directa con los sistemas de gestión de calidad. Adicional a estas, la norma OSHAS que se centra en la salud ocupacional.

La entrevistada (Zuluaga, 2011) afirma adicionalmente con relación al tema formulado que “estas normas son la base de un programa de RSE, de nuestra compañía y de la industria como tal.”

Teniendo como punto de partida el modo en que aplican las normas anteriormente mencionadas existen varias actividades que se realizan en la industria como la recolección de residuos peligrosos y de otros tipos de materiales, pero no se tienen unos lineamientos de comportamiento específicos.

Por otro lado, al formular las preguntas acerca de las jornadas laborales, las metodologías que se tienen para la contratación del personal y las remuneraciones, la coordinadora de gestión de los sistemas de calidad afirmó que no tiene claras las normas que giran en torno a este tema y respondió desde su experiencia personal: “al llegar a la empresa cumplí con todos los protocolos establecidos por la ley, exámenes, pagan seguridad social, y en los procesos de selección se tienen ciertos criterios.” (Zuluaga, 2011)

Adicional a esto expresa que la mayoría del personal contratado pertenece a las empresas agremiadas.

En el informe acerca de las actividades de RSE realizado por las empresas, se propone que el proceso de selección de personal se debe hacer de acuerdo a las competencias. Al indagar acerca de la manera en que éste componente realmente se concibe como un elemento de RSE (Zuluaga, 2011), responde que “una compañía para tener buenos resultados debe tener personal competente lo que ayuda a los trabajadores a desarrollar sus capacidades.”

En cuanto a las contrataciones se afirma que en la asociación no se presenta ningún tipo de discriminación, que se hacen independientemente de cualquier condición solo teniendo en cuenta las competencias y las capacidades que posean.

Otro punto importante es las capacitaciones que se realizan para los trabajadores. Los criterios de selección de los beneficiados en este programa son según la entrevista estar alineados con los objetivos que según el tipo de formación se requieran y compromiso hacia sus labores diarias, fundamentalmente.

Las capacitaciones se realizan con el apoyo del SENA, bajo un proyecto que se tiene formación especializada donde se tiene en cuenta todo el personal, tanto directivo como operativo. “Por ejemplo actualmente estamos realizando un seminario en actualización de las tecnologías de la información y comunicación, para la parte operativa.” (Zuluaga, 2011)

Esto se está realizando anualmente en aras de que el personal operativo tenga capacidades para manejar las nuevas tecnologías que se tienen alrededor de la industria y así estén aptos para enfrentar el cambio que se está dando.

Además de capacitaciones en TIC, ASEMTUR maneja también formación en temas de mantenimiento de vehículos y servicio al cliente. Los seleccionados para ser beneficiados de este

plan son escogidos por cada empresa partiendo de lineamientos específicos como logros y responsabilidad.

A pesar del aumento del número de personas capacitadas la organización no ha realizado ningún estudio que manifieste si estos esfuerzos se ven reflejado en el aumento de la productividad.

Sin embargo, cabe aclarar que los programas de capacitación son un elemento que fortalece la cultura organizacional, más no pueden ser considerados como RSE.

En las preguntas relacionadas con los objetivos del milenio, la entrevistada no conoce nada en absoluto, ni tampoco tiene claro tampoco el programa de casa propia para los trabajadores de la empresa.

En cuanto a las tarifas preferenciales de transporte que se manejan para la comunidad menos favorecida se dice que las conceden a los estudiantes de los colegios y de la Universidad Tecnológica de Pereira.

Por otro lado se habló de la compra de insumos de mantenimiento amigable con el medio ambiente. Se afirma que como están certificados en normas de tipo ambiental y de seguridad social, tienen el deber de contratar proveedores que garanticen que sus productos estén bajo lineamientos ambientales, de seguridad ocupacional y calidad.

Con relación el tema ambiental, afirma que: “nosotros tenemos un personas específico para manejar el programa UNGIR, en la parte de sensibilización existe procedimiento en donde todo el personal debe cumplir y así adquirir conocimiento. Por ejemplo la disposición adecuada de este tipo de residuos.”

La organización, tiene pautas para sensibilización y aprendizaje para controlar la emisión; en este punto y en el anterior el personal que ingresa a laborar es capacitado.

Por último y continuando con el tema medioambiental, concretamente con el ahorro de papel no se ha cuantificado el monto de dinero que se reunido con este programa, ni se han puesto en marcha actividades de carácter social en este.

8.2. Actividades RSE

Con el fin de definir si las empresas del sector transporte urbano colectivo y masivo de pasajeros del área metropolitana Centro Occidente son socialmente responsables, surge la necesidad de analizar un poco la plataforma estratégica que se tiene dentro de cada una de las organizaciones, y a partir de esto, estudiar si son una estrategia competitiva de negocio.

Para empezar, INTEGRA S.A. está conformada por las 5 organizaciones de transporte urbano colectivo asociadas a ASEMTUR y otros propietarios que se unieron para tener participación en el nuevo Sistema de Transporte Masivo. Esta se encarga de proporcionar el servicio a Megabús con una flota de vehículos.

La misión, visión y principios corporativos son:

Misión

Nuestra Misión es prestar el servicio de transporte público masivo de pasajeros, con excelente calidad, rentabilidad y compromiso ambiental garantizando la entera satisfacción de nuestros clientes.

El manejo razonable de los recursos, el bienestar físico, mental y social de los colaboradores son los motores fundamentales de la organización y por tanto en ellos soporta sus excelentes resultados.

Visión

Nuestros cointerésados contarán siempre con una organización viable, sustentable y sostenible en el tiempo, la sana y efectiva administración será el reflejo de un grupo de colaboradores eficiente y eficaz, capaz de innovar adaptándose en el tiempo a las tendencias del mercado del transporte de pasajeros y su cadena de valor.

El talento humano es y será el soporte de una excelente y productiva gestión de los recursos y el manejo del riesgo, el conocimiento y la creatividad serán la constante para consolidar el bienestar y la calidad de vida de nuestros grupos de interés.

Valores corporativos

AUTENTICIDAD: Representa la veracidad, integridad y honradez de nuestra organización y su personal. Implica tener la iniciativa como empresa de ser coherentes, estables y sinceros en el desarrollo de las labores.

EFFECTIVIDAD: Es la eficiencia y eficacia con las que desarrollamos nuestras labores y procesos, atendiendo de manera fluida y satisfactoria la prestación del servicio.

COMPROMISO: Surge de la convicción personal en torno a los beneficios que trae el desempeño responsable de las tareas a nuestro cargo. El Compromiso permite pasar de las promesas a los hechos, generando resultados y beneficios tangibles.

INNOVACIÓN: Es la aplicación eficiente de la creatividad. Se refleja en la redefinición y/o reinención de la prestación del servicio, las estrategias, actividades y funciones con miras a su mejoramiento. La Innovación nos permite encontrar mayores beneficios de los existentes. (Integra S.A., 2011)

Teniendo en cuenta toda la plataforma estratégica de INTEGRA S.A. se establece que es una organización que no está alineada estratégicamente con el factor de responsabilidad social ya que en su misión, visión y valores corporativos no está explícito el componente de RSE con todas las connotaciones y grupos de interés que este abarca.

Para esto, se remitió a una de las definiciones que se consideran importantes de este término:

La RSE es ante todo –según Pesce- un conjunto de buenas prácticas que deben estar presentes en las políticas de la empresa, desde su visión, misión hasta sus principios, pasando por

lo que es propiamente el gobierno corporativo y llegando a la operación misma de la compañía.

Citado en (Sierra Montoya, 2007)

Es así como se convierte en un elemento que debe estar presente en todas las áreas de la organización para que se relacione con todas las prácticas y actividades diarias y de esta manera tenga una influencia significativa en la productividad.

La RSC no es algo que se le añade a la empresa, sino que es una estrategia que integra una serie de valores que están alineados a las funciones básicas de la empresa (Banco Mundial, 2006). Estos valores guían a la empresa en sus acciones con sus grupos de interés o *stakeholders*. Es muy difícil que una empresa logre una cultura de RSE cuando los valores no son parte de la misión y visión de la empresa. (Mallenbaker, 2006) Citado por (Berbel, Reyes, & Mauricio, 2007, pág. 6)

A pesar de esto se tienen actividades de RSE que se desarrollan en la industria para fortalecer y consolidar el compromiso social y ambiental que tienen con las partes afectadas por cada una de las empresas.

La Cooperativa de Buses Urbanos de Pereira, es la siguiente empresa a analizar. Esta hace parte del grupo de organizaciones que se consolidan en el transporte urbano.

La misión que presenta la cooperativa es:

Somos una empresa de economía solidaria, líder del transporte urbano de la ciudad, destacándonos por la excelencia en el servicio mediante un talento humano calificado y siendo una empresa modelo por su eficiencia, responsabilidad, solidez y cubrimiento generando así beneficios para sus asociados. (ASEMTUR, 2011)

Partiendo de la información proporcionada, se observa que hace falta establecer una visión y unos principios o valores corporativos específicos para esta empresa con el fin de que tengan un poco más claro hacia dónde va y de qué manera debe comportarse para llegar a

cumplir en su totalidad estos fines. En el caso en que efectivamente este ejercicio ya haya sido realizado es necesario darlo a conocer a la comunidad:

Cada vez es mayor el número de empresas europeas que fomentan sus estrategias de responsabilidad social en respuesta a diversas presiones sociales, medioambientales y económicas. Su objetivo es transmitir una señal a los interlocutores con los que interactúan: trabajadores, accionistas, inversores, consumidores, autoridades públicas y ONG. Al obrar así, las empresas invierten en su futuro, y esperan que el compromiso que han adoptado voluntariamente contribuya a incrementar su rentabilidad. (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001, pág. 3)

Adicional a esto no se tiene un componente estratégico de RSE que haya sido establecido en la misión. Si bien, esta destaca su papel en el desarrollo de sus colaboradores y asociados, no toca de manera explícita y abierta los otros frentes que conciernen este tema, por ende no se considera una organización estratégicamente alineada.

La Cooperativa San Fernando, es una de las cinco empresas asociadas a ASEMTUR, la cual se encargada de prestar el servicio de transporte público colectivo de pasajeros en el área metropolitana Centro Occidente, y esta tiene como misión y visión lo siguiente:

Misión La misión de la COOPERATIVA SAN FERNANDO es la prestación del servicio público de transporte terrestre de pasajeros, del área metropolitana del centro occidente, de manera eficaz, segura y oportuna, aplicando los principios de la economía solidaria, buscando el crecimiento personal, familiar, social, de sus asociados y velando por el interés de la comunidad.

Visión En el 2012 la COOPERATIVA SAN FERNANDO habrá adaptado sus estructuras a las nuevas tendencias de prestación del servicio de transporte urbano, colectivo y masivo en alianza con sus similares y soportada en los preceptos de la economía solidaria. (ASEMTUR, 2011)

A partir, de los principios estratégicos de la Cooperativa San Fernando, es decir, la misión y visión, es evidente que no abarcan el término responsabilidad social empresarial, además, de no contar con principios y valores corporativos publicados en la página de ASEMTUR.

Al igual que todas las empresas agremiadas dentro de la industria de transporte de pasajeros, la cooperativa cuenta con actividades enfocadas a la responsabilidad social, pero el concepto no está incluido dentro de las políticas de la compañía.

A partir de lo dicho anteriormente, es importante decir que para que la RSE se desarrolle de manera adecuada, se debe incorporar dentro de la misión, visión, principios y valores, y de esta forma, poder realizar estrategias que impliquen para la empresa un cambio importante con sus colaboradores, inversionistas, clientes, comunidad, entre otros grupos de interés.

Líneas Pereiranas S.A, Super Buses Ltda. y Urbanos Cañarte S.A, son 3 de las empresas asociadas ASEMUR, que hacen parte de la industria de pasajeros del transporte Colectivo, al igual que las otras empresas de la industria, realizan actividades socialmente responsables.

Sin embargo, al hablar de ellas de forma separada, no es posible analizar si cada compañía dentro de su plataforma estratégica tiene intrínseco la RSE, puesto que no dan a conocer al público su misión, visión, además, de principios y valores corporativos si cuentan con estos.

Una organización debería aceptar su deber de mostrar y explicar a sus partes interesadas, de forma clara y equilibrada y en un grado razonable y suficiente, las obligaciones, políticas, decisiones y acciones por las cuales es responsable, y los efectos que éstas están tienen, o podrían tener.

La rendición de cuentas implica la aceptación del escrutinio apropiado y del deber de responder a estos. (ISO 26000, 2007, pág. 19)

Es importante, que toda empresa tenga en cuenta los *stakeholders*, comunicándoles acerca de las actividades que realiza la compañía, para que puedan estar informados sobre el propósito que se tiene y el objetivo principal al que se quieren dirigir, y así demostrar el interés

que se tiene por la comunidad. El principio de rendición de cuentas, es otra de las razones por las que las empresas asociadas ASEMUR, no se encuentran alineadas estratégicamente.

Para efectos del proyecto se quisieron clasificar las actividades que partiendo de lo investigado se consideran propias de la RSE, según su influencia los *stakeholders* o grupos de interés de la industria:

1. Marco de la ley

Cumplimiento de los artículos 23 y 24 de los DDHH

El cumplimiento de estos artículos hacen parte de las actividades de RSE, debido a que con esto se hace un esfuerzo de velar por el bienestar de los empleados, uno de los grupos de interés de las organizaciones, aportándoles beneficios directamente como: las condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y la protección, la no discriminación, una remuneración equitativa que traiga una vida digna y protección social, entre otros elementos que nombran estos artículos para garantizar la prosperidad de la humanidad.

Sin embargo, es importante aclarar que el cumplimiento de estos artículos, son efectuados en su totalidad por Integra S.A, y no por algunas de las otras empresas agremiadas de ASEMUR, argumentando lo anterior, a partir del trabajo de campo realizado, obteniendo algunos resultados como, “los conductores de los buses de transporte colectivo trabajan 16 horas” (Marín, 2011), considerando esto, es evidente el no cumplimiento en algunos casos de los artículos 23 y 24 de los DDHH.

Procesos de contratación bajo el marco de la ley

Este proceso hace parte de las actividades de RSE, debido a que beneficia y protege a uno de los frentes de la responsabilidad social, el cual son los trabajadores, cumpliendo así las directrices que la ley demanda para que las empresas puedan cumplir con su actividad diaria.

2. Medio ambiente

Desarrollo e implementación de las normas ISO 14001:2004

De acuerdo con la Norma Internacional ISO 14001:2004 que tiene como fin estandarizar los procesos que se efectúan dentro de la industria del transporte colectivo y masivo con el objetivo de disminuir el impacto ambiental generado a partir de la operación.

Teniendo en cuenta este propósito, se observa que ésta actividad, está incluida ya que está implícita en los procesos diarios que se tienen como organización y aporta al desarrollo sostenible disminuyendo el impacto que se tiene sobre el medio ambiente.

Compra de insumos de mantenimiento amigables con el medio ambiente

A través de este ejercicio de RSE, se pretende reducir el impacto que generan las acciones de sus procesos diarios de transformación partiendo de la compra de materias primas e insumos biodegradables a proveedores que tengan el compromiso de producir bienes con un componente amplio de responsabilidad ambiental.

Proyecto UNGIR (reciclar, reducir y reutilizar)

Este proyecto se realizó gracias a una alianza de cofinanciación entre FOMIPYME, Gobernación del Risaralda y ASEMTUR. Esto se enfoca en transformar los residuos generados por las operaciones diarias de los vehículos de transporte público urbano de las

organizaciones asociadas. Para lograr estos objetivos se planea la aplicación de la política de las tres R: reciclar, reducir y reutilizar (ASEMTUR, 2011)

Esta intención se convierte en un mecanismo trascendental de RSE ya que mediante una serie de acciones se intenta minimizar el impacto de las rutinas de operación diarias.

Política de reducción de consumo de papel

Esta política tiene como fin la reducción de consumo de papel, lo que busca una optimización de los recursos de cada una de las empresas, a través de la “*comercialización del papel reutilizado*”, mostrándolo como una actividad no solo económica, sino además, de carácter social en beneficio del medio ambiente, lo cual trae consigo un acto socialmente responsable por parte de la empresa.

Utilización de vehículos menos contaminantes

Los vehículos menos contaminantes, tienen como objetivo la disminución de los gases de combustión, los cuales emiten los buses articulados del Megabús y las busetas de color naranja primavera que prestan el servicio de transporte colectivo y masivo, lo cual trae consigo la preservación del medio ambiente.

Tratamiento de residuos sólidos

Teniendo en cuenta lo investigado durante el proyecto y el análisis hecho a partir de las entrevistas realizadas a algunos coordinadores de Integra, ASEMTUR, ésta se considera una actividad que hace parte de la RSE, ya que consiste en una gestión que ayuda a la conservación del medio ambiente tratando los residuos que son perjudiciales, evitando los daños que estos pueden causar en el medio ambiente.

Mantenimiento de los vehículos en el sistema de combustión

Este punto, se basa en implementar un sistema de mantenimiento preventivo y correctivo al sistema de combustión de los vehículos a fin de disminuir la emisión de gases contaminantes a través de esta acción.

Teniendo en cuenta lo anterior, se considera que éste ejercicio debe ser realizado a todas las flotas para evitar su deterioro y aumentar su ciclo de vida, pero la organización está agregando valor a ésta acción debido a que realizan mantenimiento preventivo, no sólo correctivo como en la mayoría de los casos y lo efectúan en pro de uno de los frentes de la RSE: el medio ambiente.

Copa ambiental

La copa ambiental, es un proyecto que consiste en incentivar y fomentar el deporte sin ningún interés monetario y se lleva a cabo exento de toda obligación, a través de una integración deportiva. Además en esta actividad se realiza una siembra colectiva de 140 árboles lo cual permite inferir que se tienen en cuenta tres de los frentes de la responsabilidad social (medio ambiente, colaboradores y comunidad).

3. Proveedores**Prácticas operacionales justas con proveedores**

Es considera una actividad de RSE debido a que está enfocada hacia un grupo de interés que afecta directamente la operación de la organización y por ende al realizar estas prácticas

justas con los proveedores incentiva al buen funcionamiento y mejora de estos, lo que genera competitividad dentro del sector.

4. Clientes

Tarifas preferenciales

Las tarifas preferenciales de acuerdo al marco referencial y al trabajo de campo es una acción de responsabilidad social, debido a que éste sistema genera un enfoque que aporta socialmente a cada uno de los grupos de interés, representando un bien para la comunidad en general.

Entre los beneficiados con esta actividad, se encuentran los estudiantes de la región de estratos bajos, quienes usan dichas tarifas para ir a estudiar, lo que genera desarrollo social, así mismo, están los vendedores de los buses que les ayudan con su labor no sólo con la tarifa preferencial, sino además, con un acompañamiento que los ayuda a mejorar su labor. Adicional a esto son obsequiados a deportistas lo cual también aporta significativamente a su sano crecimiento.

Ruta de la democracia

Con la ruta de la democracia el 30 de octubre del 2011, ASEM TUR pretende prestar el servicio de transporte urbano gratis para todas las personas que deciden salir a votar en Pereira y Dosquebradas.

El fin de esto es que todas las personas del territorio determinado por el proyecto, puedan ejercer su derecho al voto sin necesidad de gastar dinero en movilización hasta lo puntos. (ASEM TUR, 2011)

Es así, como se logra tener una acción muy positiva para la sociedad, y por esto, se considera una actividad de RSE, ya que aunque no se incorpora a los objetivos diarios que se

tienen como organización, está beneficiando a la comunidad, a partir de la movilización a un sitio de interés para ejercer el derecho al voto.

5. Empleados

Recreación y deporte

La recreación y el deporte, es una de las actividades que estas empresas han creado con el fin, que los operadores mejoren la calidad de vida y los hábitos sedentarios de trabajo. “Se han gestionado a diferentes recursos para conseguir equipos de gimnasio y el acompañamiento de un deportólogo para la asesoría de rutinas deportivas”. (Integra S.A, 2011) En este orden de ideas y basado en lo consultado durante la investigación se puede afirmar que ésta es realmente una de las actividades consideradas parte de la responsabilidad social.

Alimentación (Mercados quincenales)

“Esta actividad se ha venido desarrollando desde Octubre de 2007 y se han entregado 2 mercados quincenales de los cuales se han beneficiado 127 empleados del área de mantenimiento y operaciones”. (Integra S.A, 2011)

Se considera que éste punto hace parte de la RSE, ya que aporta directamente a uno de los *stakeholders* más importantes de las organizaciones, integrándose así en las actividades que se quieren lograr dentro del marco de responsabilidad corporativa.

Casa propia para los trabajadores

Desde Julio de 2007 se han postulado 75 trabajadores de Integra S.A para adquirir vivienda a través de la gestión que realiza el área de talento humano de los cuales se han beneficiado 45 empleados y hasta el momento se han otorgado 18 viviendas en los

sectores de Primavera Azul, Villa Mariela, Villas de San Fernando, Quintas de la colina y Quintas de Buena Vista. (Integra S.A, 2011)

Esta si se considera una actividad de RSE debido a que muestra el compromiso de las organizaciones de las agremiadas con el bienestar social de los colaboradores quienes son los que posibilitan la operación diaria y por ende la competitividad de las empresas del transporte de pasajeros masivo y colectivo en el área metropolitana del Centro Occidente.

Además, ayuda a la erradicación de la pobreza extrema, beneficiándolos para que tengan una mejor calidad de vida y puedan desarrollar sus actividades junto a su familia, teniendo un techo que los acoja.

Educación

Esta actividad se basa en un esfuerzo constante de inversión y gestión de recursos con el fin de fortalecer y mejorar aspectos académicos, de dotación, capacitación y formación de sus empleados tanto los directivos como los operarios. Entre estos programas según (Integra S.A, 2011), se brindan estudios como:

Fundamentos en sistemas de calidad

Diplomados en sistemas de gestión ambiental

Congresos especializados en transporte

Curso en conducción a la vanguardia de nuevas tecnologías

Diplomado en mercadeo relacional

3 maestrías y 1 doctorado

300 kits escolares

10 operadores graduados de bachiller

1 universitario

Proyecto con el BID

El fin del proyecto es ayudar al progreso y mejoramiento de la competitividad, productividad y rentabilidad de las empresas de transporte y las MIPYMES que prestan servicios de transporte público del Área Metropolitana Centro Occidente. El propósito del proyecto es desarrollar una solución de TIC conformada por un portal con servicios de soporte a la gestión de ASEMTUR con sus afiliados, un sistema de recaudo electrónico para el transporte colectivo y un servicio de información al usuario. (ASEMTUR, 2011)

Este proyecto se encuentra bajo los parámetros en los cuales se define la responsabilidad social, en éste caso el proyecto BID, se realiza con el fin de contribuir al mejoramiento de unos de los frentes de la RSE, se trabaja con el fin de volver todos los contadores de las busetas electrónicos y no mecánicos para que los conductores de vehículos de transporte urbano colectivo ganen un salario fijo, generando bienestar social partiendo de un bienestar económico.

Materile lire lon

Si se considera una actividad de RSE debido a que ésta se concentra en el buen desarrollo cultural de los hijos de los colaboradores de las organizaciones y tanto los primeros como los segundos son frentes que toca la RSE, la comunidad y los trabajadores, esto genera condiciones cómodas y seguras que se traducen en la permanencia de las personas que trabajan en la empresas y disminuye los gastos debido a que reduce al mínimo la rotación del personal.

6. Comunidad

Ruta del niño Dios

Esta actividad se realiza en alianza con las empresas del colectivo y del sector privado que consiste en obsequiar un día de diversión a 200 niños de los sectores más vulnerables de la ciudad. Hasta ahora se han realizado dos versiones de las cuales se han beneficiado 400 niños. (Integra S.A, 2011)

Partiendo de las definiciones de RSE nombradas en el marco teórico, esta actividad es considerada responsabilidad social corporativa, ya que como muchas otras, está beneficiando a uno de los frentes, por esto, se incluyen en las actividades que se desarrollan en Integra S.A y ASEMTUR, que aunque no es diaria, trae un beneficio que puede influenciar en el posicionamiento de la marca en un futuro.

7. Inversionistas

Política de buen gobierno

La política del buen gobierno, es un programa encaminado al buen funcionamiento de la empresa y asegura la permanencia de la compañía en el tiempo, trayéndoles beneficios a los inversionistas a través de la disminución de la rotación del personal, posicionamiento, entre otros.

Es por esto, que se considera responsabilidad social corporativa, ya que acoge varias de las actividades nombradas anteriormente, como la contratación bajo el marco de la ley, el cumplimiento de los artículos 23 y 24 de los derechos humanos (aplicada por Integra y algunas de las empresas agremiadas ASEMTUR), y otras actividades, que benefician diferentes frentes de la RSE.

8.3. Actividades de RSE como estrategia de negocio

El objetivo principal del análisis hecho, es plantear si Integra S.A, ASEMTUR y las empresas agremiadas a ASEMTUR, manejan las actividades de responsabilidad social empresarial de forma estratégica y competitiva, llevándolos a crear valor a la empresa, y no

siendo simplemente un aporte para el entorno que logre que la compañía sea percibida positivamente en la comunidad.

De esta manera se plantea el concepto de competitividad estratégica para poder realizar el análisis respectivo acerca de las actividades de RSE como estrategia competitiva de negocio.

“La definición de una estrategia competitiva consiste en desarrollar una amplia fórmula de cómo la empresa va a competir, cuáles deben ser sus objetivos y qué políticas serán necesarias para alcanzar tales objetivos.” (Porter, 1998, pág. 16)

Esta definición es importante tenerla en cuenta, para llevar la responsabilidad corporativa a las bases estratégicas de la organización, en donde se debe plantear la creación de valor que se genera a través de esto, para efectuar un análisis de importancia e incorporar un plan de RSE dentro de las empresas y obtener un crecimiento sustentable.

Entender que las acciones de RSE desde el punto de vista de la percepción representan un valor agregado intangible. Sin embargo, las organizaciones carecen del entendimiento necesario para implementar la RSE como un elemento que acompañe a la estrategia general de la empresa. (Reyno, 2011)

La responsabilidad social es un elemento transformador, que se está en una variable de competitividad, debido a que genera recordación de marca, fidelización al cliente, contribuye a una mejor imagen y trae consigo una rentabilidad en el largo plazo.

Partiendo de esta premisa y tocando específicamente Integra S.A. como una organización que designa recursos, tiempo y personal a realizar actividades que están relacionadas con la RSE, se tienen que definir cuáles generan competitividad a la compañía y si podrían llegar a hacer parte de su plataforma estratégica y argumentar por qué.

Directa o indirectamente, con enfoque o sin enfoque las actividades realizadas por la empresa conducen a un beneficio que puede o no generar competitividad en el sector dependiendo de sus repercusiones en el corto, mediano y sobre todo en el largo plazo, además de las percepciones que tiene el mercado de dichas actividades.

Es decir, cualquier acción de responsabilidad social llevada a cabo por una empresa, por mucho beneficio social que genere, no podría considerarse como una fuente de ventaja competitiva si el mercado no la valorase positivamente y estuviera dispuesto a compensar convenientemente el esfuerzo realizado. (Fernández & Martínez, 2008, pág. 121)

Con relación a la reducción de costos por parte de Integra que en el mediano y largo plazo generarán utilidad, se puede afirmar que la política de buen gobierno (procesos de contratación bajo el marco legal, contratación por competencias en igualdad de condiciones y el cumplimiento de los artículos 23 y 24 de la declaración mundial de los DD.HH., recreación y deporte, mercados quincenales, casa propia para trabajadores, educación, materile lire lon) conllevan a que los colaboradores deseen estar más tiempo en la empresa, disminuyendo la rotación de los mismos y reduciendo costos de vinculación, dotación e inducción.

Existen políticas planteadas y ejecutadas por la empresa, que también van en la dirección de reducción de costos aunque no se hallan planteado con este objetivo, la reducción de consumo de papel tal vez no sea de gran impacto en el diario operar de la empresa, pero en el futuro representará una disminución significativa de los gastos, una vez se haya adoptado dicha política como una cultura organizacional. Sumado a lo anterior, el proyecto UNGIR que se basa dentro en el principio de las tres Rs: reciclar, reducir y reutilizar, conlleva a una situación de eficiencia donde se usan racionalmente los recursos y medios, lo cual se traduce en competitividad.

Otra actividad que aporta a la generación de riqueza en el largo plazo, que está relacionada con la operación y misión de la industria, es el mantenimiento preventivo de los vehículos en el sistema de combustión. Para efectos de la comprensión se debe definir cuál es el ciclo que tiene el combustible en un sistema de combustión interno:

El combustible es succionado del tanque de combustible por la bomba la cual se encuentra generalmente dentro del tanque, pasando por el filtro de combustible. La bomba incrementa la presión y lo envía a través de la línea de combustible hacia el regulador donde se controla la presión la cual será inyectada. El regulador se encarga de enviar el combustible hacia el tren de inyectores y de éste al inyector el cual se encuentra en el puerto de admisión.

El aire entra a través del filtro de aire (donde está el sensor de aire) y pasa a través del cuerpo de aceleración donde se tiene la válvula de aceleración la cual está acoplado al pedal del acelerador.

La posición de esta válvula definirá la potencia demandada, la cantidad de combustible necesaria será definida por la computadora (la cual toma la señal de la posición de la válvula de aceleración y de la temperatura del motor entre otras) y suministrada a través de los inyectores. La cantidad de combustible que no sea requerida se envía al tanque a través de la línea de retorno (CONAE, 2005, págs. 5,6)

El movimiento continuo en la operación de los buses de los pistones y los émbolos, producen un desgastamiento por uso del cilindro en el cual se genera la combustión, debido a esto se hace un gasto excesivo e innecesario de combustible que emite hacia la atmosfera gases tóxicos y de ésta manera se potencializa el efecto invernadero y sube la temperatura del planeta, el mantenimiento preventivo de los vehículos permite la optimización del uso de gasolina debido a que no se dañan los cilindros con facilidad y se alarga el ciclo de vida de los buses, de igual manera por lo mencionado anteriormente, se reduce el impacto ambiental. Por estas razones se disminuyen los costos en el largo plazo y aumenta la competitividad.

Referente al posicionamiento de las empresas dentro del sector y con respecto a la percepción que tiene la comunidad en general de éste, se desarrollan actividades que contribuyen

a que se genere una buena imagen debido a que ayudan a la sostenibilidad del medio ambiente, dentro de esta categoría se pueden mencionar: desarrollo e implementación de la norma ISO 14001:2004, compra insumos de mantenimiento amigable con el medio ambiente, utilización de vehículos menos contaminantes, tratamiento de residuos sólidos, copa ambiental, tarifas preferenciales, ruta de la democracia, ruta del niño dios, proyecto con el BID.

Para potencializar la competitividad del sector se realizan prácticas justas con proveedores, éstas han generado un avance de los pequeños empresarios que proveen el sector y han generado condiciones de exigencia debido a las certificaciones que se han alcanzado por parte de empresas como Integra.

La estrategia competitiva o de negocio de la empresa es la forma en que va a competir con aquellas otras compañías que pretenden cubrir necesidades similares en los mismos mercados. También se ha señalado ya que de las dos posibles fuentes de ventaja competitiva existentes, liderazgo en costes y diferenciación, la RSE se relacionará especialmente con la segunda de ellas, si bien ciertas acciones como, por ejemplo, el uso de energías renovables y el reciclado o las políticas de personal solidarias, integradoras y respetuosas con los empleados pueden suponer aumentos de la productividad gracias a una mayor eficiencia en la utilización de los recursos o un aumento en la motivación de los trabajadores. (Fernández & Martínez, 2008, pág. 120)

A partir del análisis hecho acerca de si las actividades de RSE utilizadas por las empresas eran efectuadas como estrategia de negocio, es evidente la contribución efectiva de la RSE, la cual ayuda a la generación de mayor valor económico y a la diferenciación, debido a que están en constante interacción con los grupos de interés.

Algunas empresas en Colombia han logrado integrar su estrategia de gestión social con su estrategia de negocio. En estos casos la empresa logra generar valor social y valor económico con sus intervenciones sociales. Esto no sólo aumenta la probabilidad de supervivencia de la intervención, sino que le provee una experiencia y una logística difícil de obtener de otra manera. (Gutiérrez, Avell, & Villar, 2006)

Sin embargo, como la RSE se encuentra aun dándose a conocer y siendo desarrollado por las empresas, es importante que éstas identifiquen las diferentes actividades o situaciones realizadas bajo los parámetros de responsabilidad social, para de este modo darle visibilidad al término y llegar a compartirlas con los actores de interés de toda organización como buenas prácticas de RSE y así mostrar la generación de valor como una estrategia competitiva.

Conclusiones y recomendaciones

Partiendo de las fuentes consultadas y de la plataforma estratégica que presentan algunas de las organizaciones de la asociación ASEMUR se puede tener como primera conclusión que estas instituciones no están alineadas estratégicamente con el componente de RSE, debido a que en la base de la operación, que es la misión, visión y principios corporativos no existe un elemento sólido de RSE que abarque todos los *stakeholders*.

Ligado a esto se observa la ausencia de la divulgación de estos componentes por parte de las empresas Líneas Pereiranas S.A., Super Buses Ltda y Urbanos Cañarte S.A. Es por esto, que se recomienda dar a conocer de forma pública las políticas utilizadas por las compañías asociadas ASEMUR, para así mostrar el interés que tienen las empresas, por los agentes tanto internos como externos.

Es prioridad para ésta asociación, incluir la RSE en su plataforma estratégica para que se convierta realmente en un componente que permita una alineación en todas las áreas de la organización y así aporte competitividad en el largo plazo, convirtiendo estos ítems en una fuerte estrategia para las empresas.

Otra conclusión arrojada en el proyecto está relacionada con la no alineación estratégica de las compañías. A pesar de lo anterior, se pudo evidenciar que la industria cuenta con ciertas actividades de RSE las cuales abarcan los diferentes grupos de interés de una organización, desarrollándose en diferentes periodicidades, desde acciones que ponen en marcha diariamente hasta algunas que se realizan cada 1, 2 o 3 años.

Aunque se destaca la intención de las organizaciones de emprender acciones de RSE, no se cuenta con una estructura formal establecida bajo parámetros estratégicos y normativos que permita el desarrollo y el cumplimiento total de estos propósitos. Por esta razón se debe empezar por la realización de un plan de RSE para la industria basado en la norma ISO 26000.

Otra problemática que se detectó con la realización de las entrevistas a los directivos, es que no existe sinergia dentro de la organización en cuanto a lo relacionado con los objetivos de las actividades de RSE. En algunos casos no conocen aspectos como los artículos de los derechos humanos que quieren fortalecer, los objetivos del milenio y algunas acciones que ponen en marcha y que están contempladas en el informe de RSE de la industria.

A partir de lo anterior, el grupo investigador del proyecto, recomienda realizar capacitaciones o diferentes reuniones en donde se socialice de una forma más abierta las actividades realizadas dentro del informe de RSE, y el marco teórico que esto implica, teniendo en cuenta a los *stakeholders* que hacen parte de la organización, para que estén enterados y actualizados acerca de esto.

Cabe resaltar que dentro de la industria las actividades RSE son utilizadas como una herramienta competitiva, ya que los efectos que tienen sus acciones en el largo plazo, están

directamente relacionadas con el crecimiento sostenible de la empresa, definiendo así las bases fundamentales para su permanencia en el tiempo.

Es importante mencionar que las actividades de RSE que se realizan actualmente en la industria generan aspectos positivos en varios ámbitos, entre ellos se encuentran el posicionamiento, la reducción de costos a mediano y largo plazo y por último el aumento del ciclo de vida de los vehículos.

Por último, cabe asegurar que aunque las empresas asociadas ASEMTUR no cumplen cabalmente los principios que rigen la responsabilidad corporativa y no tienen una estructura formada de un plan de RSE, como ya había sido mencionado anteriormente, las actividades realizadas dentro de éstas compañías no sólo traen una buena imagen o beneficio para la empresa, sino que además aporta al desarrollo de los grupos de interés. Un ejemplo de esto, son las actividades que se proponen para los trabajadores (mercados quincenales, casa propia, proyecto BID, educación), comunidad (ruta del niño Dios, ruta de la democracia), medio ambiente (copa ambiental, papel reciclable), entre otras actividades que ayudan al desarrollo de la sociedad en general.

Se recomienda cambiar el título “utilización de vehículos no contaminantes” en el informe de RSE realizado por las empresas, por utilización de vehículos menos contaminantes, debido a que todos los vehículos que funcionan con sistema de combustión interna contaminan.

.

Referencias Bibliográficas

- AECA. (Diciembre de 2003). *Marco conceptual de la Responsabilidad social*. Recuperado el 26 de Mayo de 2011, de Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria:
http://www.iarse.org/new_site/site/index.php?p=2&filtrar=1&id_cat=3
- ANDI. (2010). *Negocios inclusivos en Risaralda: una apuesta de RSE*. Recuperado el 28 de Abril de 2011, de
<http://www.andi.com.co/Archivos/file/GERENCIA%20RSE/RISARALDA.pdf>
- Aray, P. (2010). *¿Como finalizó Risaralda el 2010?: El diario del Otún*. Recuperado el 1 de Abril de 2011, de El diario del Otún:
<http://www.eldiario.com.co/seccion/ECONOMICA/como-finaliz-risaralda-el-2010-110402.htm>
- aASEMTUR. (2011). *ASEMTUR*. Recuperado el 1 de Noviembre de 2011, de
http://www.asemtur.com.co/website/index.php?option=com_content&view=article&id=56&Itemid=73
- ASEMTUR. (2011). *ASEMTUR*. Recuperado el 1 de Noviembre de 2011, de
http://www.asemtur.com.co/website/index.php?option=com_content&view=article&id=125&Itemid=83
- Baltera, P., & Diaz, E. (Diciembre de 2005). *Responsabilidad Social Empresarial. Alcances y potencialidades en materia laboral*. Santiago de Chile, Chile.

Bañón, A., Guillén, M., & Ramos, N. (2011 йил 16-Mayo). La empresa ética y responsable.

Madrid, España.

Berbel, G., Reyes, J. D., & Mauricio, G. (2007). La responsabilidad social en la organizaciones (RSO): análisis y comparación entre guías y normas de gestión e información. *Revista innovar Journal*, 6.

Comisión de las Comunidades Europeas. (2001). Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. Unión Europea.

CONAE. (2005). *Automovilista Eficiente*. Recuperado el 31 de Octubre de 2011, de

www.energia.inf.cu/iee-

mep/WWW/www.conae.gob.mx/transporte/pdf/sis_combustible.pdf

Fernández, R., & Martínez, A. (2008). *Revista globalización, competitividad y gobernabilidad*.

Recuperado el 10 de Noviembre de 2011, de

http://gcg.universia.net/pdfs_revistas/articulo_97_1216827417431.pdf

Fundación Geos y Red Puentes . (2005). Argentina.

Grajales, T. (2000). *Tipos de investigación*. Recuperado el 22 de Mayo de 2011, de

<http://tgrajales.net/investipos.pdf>

Gutiérrez, R., Avell, L., & Villar, R. (2006). Aportes y desafíos de la responsabilidad social en Colombia. Bogotá, Colombia.

IARSE. (2003). *Reflexiones latinoamericanas sobre RSE: IARSE*. Recuperado el Mayo de 2 de 2011, de Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria:

http://www.iarse.org/new_site/site/index.php?p=3&filtrar=1&id_cat=2

Integra S.A. (2011). *Plataforma estratégica: Integra S.A.* Recuperado el 1 de Noviembre de 2011, de sitio Web de INTREGRA S.A.:

http://www.integra.com.co/es/ipaginas/ver/G229/87/plataforma_estrategica/

ISO 26000. (6 de Octubre de 2006). Guía sobre Responsabilidad Social.

ISO 26000. (23 de Septiembre de 2007). Guía sobre responsabilidad social.

Kliksberg, B., & Sen, A. (2005). *La agenda ética pendiente de América Latina*. Buenos Aires, Argentina: IDB Bookstore.

Marín Moreno, C. A. (2009). *Elasticidad de la demanda en el subsistema Megabús en función del incremento de tarifa*. Pereira.

Marín, C. (24 de Octubre de 2011). RSE como estrategia en la industria de transporte de pasajeros. (D. Gordon, D. Montoya, & M. A. Ramón, Entrevistadores)

Ministerio de transporte. (2009). *Superintendencia de puertos y transporte*. Recuperado el 2 de Mayo de 2011, de

http://www.supertransporte.gov.co/super/index.php?option=com_wrapper&view=wrapper&Itemid=344&lang=es

OIT. (Marzo de 2006). *Guía de recursos sobre responsabilidad social de la empresa (RSE):OIT*.

Recuperado el 30 de Marzo de 2011, de OIT:

http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/GB/295/GB.295_MNE_2_1_span.pdf

Orrego, D. (26 de Octubre de 2011). RSE como estrategia en la industria del transporte de pasajeros. (D. Gordon, D. Montoya, & M. A. Ramón, Entrevistadores)

Pacto mundial de Naciones Unidas. (2009). *5 Años de experiencia en materia de RSE*.

Aplicación de los 10 Principios del Pacto Mundial en la gestión empresarial.

Recuperado el 2 de Mayo de 2011, de

http://www.pactomundial.org/recursos/doc/Publicaciones/ASEPAM/31970_24112411201093234.pdf

Porter, M. (1985). *Ventaja competitiva: creación y sostenimiento de un desempeño superior*.

Porter, M. (1998). *Estrategia competitiva*. México D.F.

Porter, M., & Kramer, M. (Diciembre de 2006). *Estrategia y sociedad: Harvard Business*

Review. Recuperado el 30 de Mayo de 2011, de Harvard Business Review:

<http://proyectojoven.tierradelfuego.gov.ar/wp-content/uploads/2010/08/RSE-ESTRATEGIA-Y-SOCIEDAD-Porter-y-Kramer.pdf>

Reyno, M. (2011). *EUMED*. Recuperado el 29 de Octubre de 2011, de

<http://www.eumed.net/libros/2007a/223/respon-soc.htm>

Sierra Montoya, J. E. (2007). *RSE Responsabilidad social empresarial. Lecciones, casos y modelos de vida*. Bogotá: INDUPALMA.

Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. Recuperado el 31 de Octubre de 2011, de <http://es.scribd.com/doc/12235974/Tamayo-y-Tamayo-Mario-El-Proceso-de-la-Investigacion-Cientifica>

Tauler, A. (1992). *Revistas UCM*. Recuperado el 15 de Mayo de 2011, de <http://revistas.ucm.es/cps/11308001/articulos/POSO9292120081A.PDF>

UDEA. (Agosto de 2009). *Perfil de coyuntura economica No. 13*. Recuperado el 15 de Mayo de 2011, de <http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/coyuntura/article/viewFile/3302/3066>

Zuluaga, D. (27 de Octubre de 2011). RSE como estrategia en la industria de transporte de pasajeros. (D. Gordon, D. Montoya, & M. A. Ramón, Entrevistadores)

Anexos

Anexo 1: Derechos humanos universales

Artículo 1.

Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros.

Artículo 2.

Toda persona tiene todos los derechos y libertades proclamados en esta Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición.

Además, no se hará distinción alguna fundada en la condición política, jurídica o internacional del país o territorio de cuya jurisdicción dependa una persona, tanto si se trata de un país independiente, como de un territorio bajo administración fiduciaria, no autónoma o sometida a cualquier otra limitación de soberanía.

Artículo 3.

Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona.

Artículo 4.

Nadie estará sometido a esclavitud ni a servidumbre, la esclavitud y la trata de esclavos están prohibidas en todas sus formas.

Artículo 5.

Nadie será sometido a torturas ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes.

Artículo 6.

Todo ser humano tiene derecho, en todas partes, al reconocimiento de su personalidad jurídica.

Artículo 7.

Todos son iguales ante la ley y tienen, sin distinción, derecho a igual protección de la ley. Todos tienen derecho a igual protección contra toda discriminación que infrinja esta Declaración y contra toda provocación a tal discriminación.

Artículo 8.

Toda persona tiene derecho a un recurso efectivo ante los tribunales nacionales competentes, que la ampare contra actos que violen sus derechos fundamentales reconocidos por la constitución o por la ley.

Artículo 9.

Nadie podrá ser arbitrariamente detenido, preso ni desterrado.

Artículo 10.

Toda persona tiene derecho, en condiciones de plena igualdad, a ser oída públicamente y con justicia por un tribunal independiente e imparcial, para la determinación de sus derechos y obligaciones o para el examen de cualquier acusación contra ella en materia penal.

Artículo 11.

1. Toda persona acusada de delito tiene derecho a que se presuma su inocencia mientras no se pruebe su culpabilidad, conforme a la ley y en juicio público en el que se le hayan asegurado todas las garantías necesarias para su defensa.

2. Nadie será condenado por actos u omisiones que en el momento de cometerse no fueron delictivos según el Derecho nacional o internacional. Tampoco se impondrá pena más grave que la aplicable en el momento de la comisión del delito.

Artículo 12.

Nadie será objeto de injerencias arbitrarias en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, ni de ataques a su honra o a su reputación. Toda persona tiene derecho a la protección de la ley contra tales injerencias o ataques.

Artículo 13.

1. Toda persona tiene derecho a circular libremente y a elegir su residencia en el territorio de un Estado.

2. Toda persona tiene derecho a salir de cualquier país, incluso del propio, y a regresar a su país.

Artículo 14.

1. En caso de persecución, toda persona tiene derecho a buscar asilo, y a disfrutar de él, en cualquier país.

2. Este derecho no podrá ser invocado contra una acción judicial realmente originada por delitos comunes o por actos opuestos a los propósitos y principios de las Naciones Unidas.

Artículo 15.

1. Toda persona tiene derecho a una nacionalidad.

2. A nadie se privará arbitrariamente de su nacionalidad ni del derecho a cambiar de nacionalidad.

Artículo 16.

1. Los hombres y las mujeres, a partir de la edad núbil, tienen derecho, sin restricción alguna por motivos de raza, nacionalidad o religión, a casarse y fundar una familia, y disfrutarán de iguales derechos en cuanto al matrimonio, durante el matrimonio y en caso de disolución del matrimonio.

2. Sólo mediante libre y pleno consentimiento de los futuros esposos podrá contraerse el matrimonio.

3. La familia es el elemento natural y fundamental de la sociedad y tiene derecho a la protección de la sociedad y del Estado.

Artículo 17.

1. Toda persona tiene derecho a la propiedad, individual y colectivamente.

2. Nadie será privado arbitrariamente de su propiedad.

Artículo 18

Toda persona tiene derecho a la libertad de pensamiento, de conciencia y de religión; este derecho incluye la libertad de cambiar de religión o de creencia, así como la libertad de manifestar su religión o su creencia, individual y colectivamente, tanto en público como en privado, por la enseñanza, la práctica, el culto y la observancia.

Artículo 19

Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión.

Artículo 20

1. Toda persona tiene derecho a la libertad de reunión y de asociación pacíficas.

2. Nadie podrá ser obligado a pertenecer a una asociación.

Artículo 21

1. Toda persona tiene derecho a participar en el gobierno de su país, directamente o por medio de representantes libremente escogidos.

2. Toda persona tiene el derecho de acceso, en condiciones de igualdad, a las funciones públicas de su país.

3. La voluntad del pueblo es la base de la autoridad del poder público; esta voluntad se expresará mediante elecciones auténticas que habrán de celebrarse periódicamente, por sufragio universal e igual y por voto secreto u otro procedimiento equivalente que garantice la libertad del voto.

Artículo 22

Toda persona, como miembro de la sociedad, tiene derecho a la seguridad social, y a obtener, mediante el esfuerzo nacional y la cooperación internacional, habida cuenta de la organización y los recursos de cada Estado, la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales, indispensables a su dignidad y al libre desarrollo de su personalidad.

Artículo 23

1. Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo.

2. Toda persona tiene derecho, sin discriminación alguna, a igual salario por trabajo igual.

3. Toda persona que trabaja tiene derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria, que le asegure, así como a su familia, una existencia conforme a la dignidad humana y que será completada, en caso necesario, por cualesquiera otros medios de protección social.

4. Toda persona tiene derecho a fundar sindicatos y a sindicarse para la defensa de sus intereses.

Artículo 24

Toda persona tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones periódicas pagadas.

Artículo 25

1. Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, viudez, vejez u otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad.

2. La maternidad y la infancia tienen derecho a cuidados y asistencia especiales. Todos los niños, nacidos de matrimonio o fuera de matrimonio, tienen derecho a igual protección social.

Artículo 26

1. Toda persona tiene derecho a la educación. La educación debe ser gratuita, al menos en lo concerniente a la instrucción elemental y fundamental. La instrucción elemental será obligatoria. La instrucción técnica y profesional habrá de ser generalizada; el acceso a los estudios superiores será igual para todos, en función de los méritos respectivos.

2. La educación tendrá por objeto el pleno desarrollo de la personalidad humana y el fortalecimiento del respeto a los derechos humanos y a las libertades fundamentales; favorecerá la comprensión, la tolerancia y la amistad entre todas las naciones y todos los grupos étnicos o religiosos, y promoverá el desarrollo de las actividades de las Naciones Unidas para el mantenimiento de la paz.

3. Los padres tendrán derecho preferente a escoger el tipo de educación que habrá de darse a sus hijos.

Artículo 27

1. Toda persona tiene derecho a tomar parte libremente en la vida cultural de la comunidad, a gozar de las artes y a participar en el progreso científico y en los beneficios que de él resulten.

2. Toda persona tiene derecho a la protección de los intereses morales y materiales que le correspondan por razón de las producciones científicas, literarias o artísticas de que sea autora.

Artículo 28.

Toda persona tiene derecho a que se establezca un orden social e internacional en el que los derechos y libertades proclamados en esta Declaración se hagan plenamente efectivos.

Artículo 29.

1. Toda persona tiene deberes respecto a la comunidad, puesto que sólo en ella puede desarrollar libre y plenamente su personalidad.

2. En el ejercicio de sus derechos y en el disfrute de sus libertades, toda persona estará solamente sujeta a las limitaciones establecidas por la ley con el único fin de asegurar el reconocimiento y el respeto de los derechos y libertades de los demás, y de satisfacer las justas exigencias de la moral, del orden público y del bienestar general en una sociedad democrática.

3. Estos derechos y libertades no podrán, en ningún caso, ser ejercidos en oposición a los propósitos y principios de las Naciones Unidas.

Artículo 30.

Nada en esta Declaración podrá interpretarse en el sentido de que confiere derecho alguno al Estado, a un grupo o a una persona, para emprender y desarrollar actividades o realizar actos tendientes a la supresión de cualquiera de los derechos y libertades proclamados en esta declaración.

Anexo 2: Entrevista

1. RSE en la industria de transporte

1.1. ¿Cuentan Ustedes con un programa de RSE al interior de la industria?

1.2. ¿Cómo en la industria del transporte público de la que Ustedes hacen parte han implementado la RSE?

2. Desarrollo e implementación de las normas ISO 14001: 2004, ISO 9001:2008

2.1. ¿Conocen Ustedes el aporte que hacen las Normas ISO 14001: 2004, ISO 9001:2008 a la RSE?

2.2. Si la conocen, ¿de qué manera las aplican?

3. Jornadas Laborales, Metodología de contratación del personal y remuneraciones.

3.1. ¿De qué forma se logra que el total de las empresas adopten un modelo de contratación, que cumpla con las especificaciones jurídicas laborales exigidas por la legislación?

3.2. Que procesos se realizan para comprobar que las contrataciones se hagan dentro del marco legal?

3.3. ¿Cuántas personas del personal contratado cumplen con los requisitos de contratación laboral? ¿Qué porcentaje representan en el total de personas contratadas por las empresas?

3.4. Teniendo en cuenta que la RSE va más allá del cumplimiento de la ley, el realizar procesos de contratación dentro del marco legal es realmente RSE?

4. Proceso de selección de acuerdo a competencias.

4.1. ¿De qué manera el “proceso de selección de acuerdo a competencias” se convierte en un componente de RSE?

4.2. Entre los parámetros de selección de personal, ¿existen algunos de tipo ético o moral?

5. Capacitación del personal

5.1. ¿Bajo qué criterios escogen los el personal que participa en las convocatorias para las capacitaciones que brindan?

5.2. ¿Las capacitaciones que brindan a los trabajadores, son de qué tipo?
(Especializaciones, congresos, cursos, etc)

5.3. ¿La empresa ha realizado algún estudio que le permita saber si el aumento de competitividad de las personas capacitadas se ve reflejado en un aumento de las utilidades de la organización?

6. Cumplimiento de los artículos 23-24 de los DDHH. (Derechos internacionales del hombre)

6.1. ¿Las actividades que son desarrolladas en la industria de transporte, se encuentran direccionadas al cumplimiento de los artículos 23 y 24 de los DDHH? ¿Qué actividades son desarrolladas?

6.2. ¿Qué estrategias se han utilizado para generar un cambio al interior de la empresa en cuanto a las metodologías de la contratación del personal para el cumplimiento de los artículos 23-24 de los DDHH.?

6.3. ¿Qué procesos de selección están siendo utilizados abiertamente contra la discriminación (mujeres, desplazados, afrodescendientes e indígenas)? ¿Qué porcentaje de esta población se encuentra vinculado a la empresa?

6.4. ¿Cómo el cumplimiento de los artículos 23-24 de los DDHH, ayuda a el cumplimiento de la RSE?

7. Análisis objetivos del milenio (Desarrollo humano y RSE)

7.1. ¿Los empleados de la empresa tienen claro los objetivos del milenio? ¿Saben de qué se tratan estos?

7.2. ¿Qué actividades se han desarrollado para el cumplimiento de los objetivos del milenio? ¿Estas actividades son cumplidas en totalidad en función de los objetivos? ¿De qué manera se cumplen?

7.3. ¿De qué manera las actividades realizadas para cumplimiento de los objetivos del milenio contribuyen a la RSE? ¿Es considerado esto una estrategia de competitividad para la empresa?

8. Casa propia para operadores del transporte.

8.1. ¿Qué requisitos deben cumplir los operadores interesados en el programa que les permite adquirir casa propia?

8.2. ¿Esta actividad deja algún excedente de tipo económico para la empresa?

9. Prácticas operacionales justas con proveedores

9.1. ¿De qué manera el transferir parte del control administrativo y operativo se convierte en un componente de RSE?

9.2. ¿Bajo qué parámetros evalúan los proveedores de servicio del programa de subcontratación con terceros?

10. Negociaciones con proveedores

10.1. ¿Qué políticas y acuerdos de tipo administrativo y logístico se establecieron para la compra de los bienes, insumos y servicios requeridos por las empresas agremiadas?

10.2. ¿Qué beneficios económicos le genera a la empresa esta actividad incluyendo componentes de RSE?

11. Consumidores mecanismos de control al estado técnico-mecánico de vehículos velando por la seguridad integral del usuario

11.1. ¿Qué mecanismos de control se han establecido con el fin de garantizar el mantenimiento correctivo y preventivo a los vehículos que pertenecen a la empresa con el propósito de brindar un mejor servicio?

11.2. ¿De qué manera efectúan el cumplimiento de estos mecanismos? ¿Estos mecanismos en que forma benefician a la empresa?

11.3. ¿Realizar estos procedimientos es realmente considerado RSE dentro de la organización? ¿Por qué?

12. Tarifas preferenciales (servicio de transporte)

12.1. ¿Las tarifas preferenciales a la comunidad menos favorecidas para su desplazamiento si es concedida?

12.2. ¿Qué programas se han ejecutado para cumplir estas tarifas preferenciales?
¿Cuántos programas se han ejecutado en su totalidad? ¿Cuántos programas se encuentran aún vigentes?

12.3. ¿Los programas realizados se encuentran hechos bajos parámetros de cumplimiento de la RSE?

12.4. ¿Cuál es el porcentaje de personas menos favorecidas que se benefician con estos programas? ¿En que se basan para escoger estas comunidades o número de personas?

13. Compra de insumos de mantenimiento amigable con el medio ambiente

13.1. ¿Dónde se están realizando las compras?

13.2. ¿Se realizó de forma efectiva el último informe trimestral del inventario clasificado?
¿Son más caros o más baratos dichos insumos?

14. Proyecto UNGIR (disposición adecuada de los residuos generados por la industria, sobre la base del principio de las 3R (reciclar, reducir, reutilizar))

14.1. Hasta el día de hoy, ¿Cuántos talleres de sensibilización se han realizado? ¿Cuántas personas han sido sensibilizadas de un total de cuántos?

15. Política de reducción de consumo de papel

15.1. ¿Cuál es el monto total de ingreso de dinero de la agremiación e individual de cada una de las empresas que ha venido generando esta política hasta su último informe de seguimiento?

15.2. ¿Qué actividades de carácter social se han puesto en marcha o se han beneficiado del dinero recolectado?

16. Utilización de vehículos no contaminantes.

16.1. ¿Cuál es el porcentaje en el que se ha reducido los gases de combustión que emiten los vehículos que prestan el servicio de transporte colectivo y masivo en el Área Metropolitana Centro Occidente y que están agremiadas en Asemtur?

16.2. ¿Cuál es el costo monetario del seguimiento de cada uno de los vehículos de las empresas agremiadas?

17. Mantenimiento de vehículos especialmente en el sistema de combustión para cargas contaminantes

17.1. ¿Cuántas y cuáles son las empresas que ya están implementando las directrices establecidas de mantenimientos preventivos y correctivos? ¿Cuál es el número de vehículos/total de la flota por empresa que ya cuentan con los mantenimientos?

18. Optimización de la operación. (Eficiencia en el servicio que se presta en cuanto a horarios y frecuencias, mejorar la calidad ambiental urbana contribuyendo al mejoramiento de la movilidad)

18.1. ¿Qué parámetros tiene este indicador y que métodos de evaluación son utilizados?
Según los operativos fantasmas, ¿se ha notado una mejora en la calidad urbana por medio del mejoramiento de la movilidad o no? ¿Por qué?