

**LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL DEPARTAMENTO DE
RISARALDA: EL CASO DE LA EMPRESA INTEGRAL S.A**

RUBY OLMOS PINILLA

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE PEREIRA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA GESTIÓN DEL DESARROLLO REGIONAL

PEREIRA – RISARALDA

2015

**LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL DEPARTAMENTO DE
RISARALDA: EL CASO DE LA EMPRESA INTEGRAS S.A**

RUBY OLMOS PINILLA

**TESINA DE GRADO PARA OPTAR AL GRADO DE MAGISTER EN GESTIÓN
DEL DESARROLLO REGIONAL**

ASESORA

LUCIA RUIZ GRANADA

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE PEREIRA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA GESTIÓN DEL DESARROLLO REGIONAL

PEREIRA – RISARALDA

2015

NOTA DE ACEPTACIÓN

FIRMA PRESIDENTE DEL JURADO

FIRMA JURADO

FIRMA JURADO

Pereira, Agosto de 2015

AGRADECIMIENTOS

Un profundo agradecimiento a la Msc Lucia Ruiz Granda, asesora de la Tesis de Grado, pro sus valiosos aportes, a mi esposo, César A. Trejos, así como a mis hijos Jhonatan A. y Luisa Fernanda por su paciencia, comprensión y motivación constante.

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO	5
LISTADO DE TABLAS	9
LISTADO DE GRÁFICOS	12
1 RESUMEN	13
Palabras Claves: Responsabilidad Social Empresarial, stakeholder, estrategia empresarial, ética, transporte público.	14
2 ABSTRACT	14
Keywords: Corporate Social Responsibility, stakeholder, business strategy, ethics, public transport.	15
3 INTRODUCCIÓN	15
CAPÍTULO I	18
4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
4.1 DESCRIPCIÓN ÁREA PROBLEMÁTICA.....	18
5 FORMULACIÓN DE LA PREGUNTA	21
5.1 OBJETIVOS GENERAL.....	21
5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	22
6 JUSTIFICACIÓN	22
7 ANTECEDENTES	24
8 DISEÑO METODOLÓGICO	28
CAPÍTULO 2	32
9 MARCO DE REFERENCIA	32
MARCO TEÓRICO	32
9.1.1 CONCEPTUALIZACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	32
9.1.2 EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO	32
9.1.3 LA ÚNICA RESPONSABILIDAD DE LA EMPRESA ES GENERAR UTILIDADES PARA LOS ACCIONISTAS.....	33

9.1.4	LOS ENFOQUES ÉTICOS.....	34
9.1.5	ÉTICA Y CULTURA EMPRESARIAL.....	38
9.1.6	EMPRESA SOCIAL.....	43
9.1.7	LA PIRÁMIDE DE LA RSE.....	48
9.1.8	RESPONSABILIDADES ECONÓMICAS.....	49
9.1.9	RESPONSABILIDADES LEGALES.....	50
9.1.10	RESPONSABILIDADES ÉTICAS.....	50
9.1.11	RESPONSABILIDADES FILANTRÓPICAS.....	51
9.1.12	RSE EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.....	51
9.1.13	LOS GRUPOS DE INTERÉS.....	53
9.2	CONCLUSIONES PARCIALES.....	61
10	MARCO CONTEXTUAL.....	61
10.1	MERCADO LABORAL EN LOS DEPARTAMENTOS QUE HACEN PARTE DEL PAISAJE CULTURAL CAFETERO.....	61
10.2	POBREZA.....	65
10.3	VIVIENDA.....	69
10.4	POBREZA MUNDIAL, INFORME PNUD (2014).....	72
10.5	TRANSPORTE PÚBLICO.....	75
10.6	PROBLEMAS DEL TRANSPORTE MASIVO EN COLOMBIA.....	76
10.7	TRANSPORTE URBANO ÁREA METROPOLITANA CENTRO DE OCCIDENTE.....	81
10.8	JERARQUIZACIÓN DEL TRANSPORTE PÚBLICO EN EL AMCO.....	82
10.9	INTEGRA S.A.....	83
10.9.1	AUTENTICIDAD.....	85
10.9.2	EFFECTIVIDAD.....	86
10.9.3	COMPROMISO.....	86
10.9.4	INNOVACIÓN.....	86
10.9.5	CERTIFICACIONES.....	86
10.9.6	RECONOCIMIENTO.....	87
11	CONCLUSIONES PARCIALES.....	87

12	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	88
12.1	LAS PRÁCTICAS DE RSE IMPLEMENTADAS EN LA EMPRESA INTEGRA S.A.	88
12.2	INDICADORES DE PROFUNDIDAD	89
12.2.1	INDICADORES DE PROFUNDIDAD POR TEMÁTICAS.....	91
12.2.2	INDICADORES DE PROFUNDIDAD POR CATEGORÍAS.....	92
12.2.3	AUTOREGULACIÓN DE LA CONDUCTA Y RELACIONES DE TRANSPARENCIA CON LA SOCIEDAD	93
12.2.4	DIALOGO Y PARTICIPACIÓN, RESPETO AL INDIVIDUO Y TRABAJO DECENTE	94
12.2.5	GERENCIAMIENTO DEL IMPACTO AMBIENTAL, RESPONSABILIDAD FRENTE A LAS GENERACIONES FUTURAS.....	95
12.2.6	SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y ALIANZA CON PROVEEDORES.....	96
12.2.7	DIMENSIÓN SOCIAL DEL CONSUMO.....	96
12.2.8	ACCIÓN SOCIAL Y RELACIONES CON LA COMUNIDAD LOCAL.....	97
12.2.9	LIDERAZCO SOCIAL, TRANSPARENCIA POLITICA.....	98
12.3	INDICADORES DE PROFUNDIDAD POR SUBCATEGORÍAS.....	100
12.3.1	AUTOREGULACION DE LA CONDUCTA.	100
12.3.2	RELACIONES TRANSPARENTES CON LA SOCIEDAD.	101
12.3.3	DIALOGO Y PARTICIPACIÓN.....	102
12.3.4	RESPETO AL INDIVIDUO.	103
12.3.5	TRABAJO DECENTE.....	104
12.3.6	RESPONSABILIDAD FRENTE A LAS GENERACIONES FUTURAS.	106
12.3.7	GERENCIAMIENTO DEL IMPACTO AMBIENTAL.....	107
12.3.8	SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y ALIANZA CON PROVEEDORES.....	108
12.3.9	DIMENSIÓN SOCIAL DEL CONSUMO.....	109
12.3.10	RELACIONES CON LA COMUNIDAD LOCAL.....	110
12.3.11	ACCIÓN SOCIAL.	111
12.3.12	TRANSPARENCIA POLÍTICA.....	113
12.3.13	LIDERAZGO SOCIAL.	113
12.4	INDICADORES BINARIOS (INFORMACIÓN ADICIONAL).	114

12.4.1	VALORES TRANSPARENCIA Y GOBIERNO CORPORATIVO.....	115
12.4.2	PUBLICO INTERNO.	116
12.4.3	MEDIO AMBIENTE.....	117
12.4.4	PROVEEDORES.	117
12.4.5	CONSUMIDORES Y CLIENTES.....	118
12.4.6	COMUNIDAD.....	118
12.4.7	GOBIERNO Y SOCIEDAD.....	119
12.5	INDICADORES CUANTITATIVOS.	120
12.5.1	GOBIERNO CORPORATIVO.....	120
12.5.2	COMPROMISO CON EL FUTURO DE LOS NIÑOS.....	121
12.5.3	VALORACIÓN DE LA DIVERSIDAD.....	122
12.5.4	COMPROMISO CON LA NO DISCRIMINACIÓN Y PROMOCIÓN DE LA EQUIDAD RACIAL.	124
12.5.5	COMPROMISO CON LA PROMOCIÓN DE LA EQUIDAD DE GÉNERO. 125	
12.5.6	CUIDADOS DE SALUD, SEGURIDAD Y CONDICIONES DE TRABAJO. 126	
12.5.7	COMPROMISO CON EL DESARROLLO PROFESIONAL Y LA EMPLEABILIDAD.....	128
12.5.8	PREPARACIÓN PARA JUBILACIÓN.....	129
12.5.9	CRITERIOS DE SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES.	130
12.5.10	TRABAJO FORZADO EN LA CADENA PRODUCTIVA.	131
12.5.11	CONOCIMIENTO Y GERENCIAMIENTO DE LOS DAÑOS POTENCIALES DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.	132
12.5.12	INVOLUCRAMIENTO CON LA ACCIÓN SOCIAL.....	133
13	CONCLUSIONES	135
14	CONCLUSIONES POR TEMÁTICAS	137
14.1	CONCLUSIONES POR INDICADORES DE PROFUNDIDAD POR CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS.	137
14.2	AUTOREGULACION DE LA CONDUCTA.....	138
14.2.1	COMPROMISO ÉTICO.....	138

14.2.2	ARRAIGO EN LA CULTUTURA ORGANIZATIVA.....	139
14.2.3	GOBIERNO CORPORATIVO.....	139
14.2.4	RELACIONES TRANSPARENTES CON LA SOCIEDAD.	140
14.2.5	DIALOGO Y PARTICIPACIÓN.....	141
14.2.6	RESPECTO AL INDIVIDUO.	141
14.2.7	TRABAJO DECENTE.....	142
14.2.8	RESPONSABILIDAD FRENTE A LAS GENERACIONES FUTURAS.	142
14.2.9	GERENCIAMIENTO DEL IMPACTO AMBIENTAL.....	143
14.2.10	SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y ALIANZA CON PROVEEDORES.....	144
14.2.11	DIMENSIÓN SOCIAL DEL CONSUMO.....	144
14.2.12	RELACIONES CON LA COMUNIDAD LOCAL.....	144
14.2.13	ACCIÓN SOCIAL.....	145
14.2.14	TRANSPARENCIA POLÍTICA.....	145
14.2.15	LIDERAZGO SOCIAL.	146
15	CONCLUSION PLATAFORMA ESTRATÉGICA	147
16	RECOMENDACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO	148
17	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	152

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1. Pobreza Monetaria en los departamentos que pertenecen al área de influencia del PCC, 2012.....	19
Tabla 2. Trabajos que soportan los antecedentes de la investigación.....	24
Tabla 3. Conceptualización Enfoques éticos.....	36
Tabla 4. Dimensiones de la RSE	56
Tabla 5. Responsabilidades de la empresa hacia los grupos de interés	57
Tabla 6. Clasificación de los grupos de interés internos	59

Tabla 7. Clasificación de los grupos de interés externos	60
Tabla 8. Tasa de desempleo en los 4 departamentos que están en el área de influencia del PCCC en el año 2012.....	62
Tabla 9. Puntos porcentuales Departamentos que están localizados en el área de influencia del PCC	63
Tabla 10. Tasas de ocupación en los departamentos que hacen parte del PCCC en el año 2012.....	64
Tabla 11. Variación porcentual de los Departamentos de Caldas, Valle y Risaralda	65
Tabla 12. Pobreza Monetaria en los departamentos que pertenecen al área de influencia del PCCC, año 2012.....	66
Tabla 13. Reducción de la pobreza en puntos porcentuales para los departamentos de Caldas, Quindío, Valle del Cauca y Risaralda.	67
Tabla 14. Municipios del Departamento de Risaralda con mayores índices de pobreza multidimensional.....	68
Tabla 15. Porcentaje de hogares que carecen de vivienda propia en la zona rural de los Departamentos del Paisaje Cultural Cafetero.....	69
Tabla 16. Déficit de vivienda en algunos departamentos que hacen parte del Paisaje Cultural Cafetero.....	71
Tabla 17. Valor subsidio, hogares y municipios beneficiados	72
Tabla 18. Tendencia del Índice de desarrollo humano entre 1980-2013 en Sudamérica	74
Tabla 19. Problemas del Sistema de Transporte masivo	76
Tabla 20. Distribución del transporte público en Colombia primer trimestre de 2014	78
Tabla 21. Movilización de pasajeros primer trimestre de 2014	79

Tabla 22. Incremento de pasajeros primer trimestre 2014 con respecto al mismo periodo de 2013.....	80
Tabla 23. Tabla Distribución del personal de la Empresa Integra S.A.....	84
Tabla 24. Etapas de los indicadores de Profundidad	90
Tabla 25. Resultados por indicador cuantitativo- Gobierno Corporativo.....	121
Tabla 26. Resultados por indicador cuantitativo- Compromiso con el Futuro de los Niños	122
Tabla 27. Resultados por indicador cuantitativo- Valoración de la Diversidad.....	123
Tabla 28. Resultados por indicador cuantitativo- Compromiso con la no Discriminación y Promoción de la Equidad Racial	124
Tabla 29. Resultados por indicador cuantitativo- Compromiso con la Promoción de la Equidad de Género.....	125
Tabla 30. Resultados por indicador cuantitativo- Cuidados de Salud, Seguridad y Condiciones de Trabajo	127
Tabla 31. Resultados por indicador cuantitativo- Compromiso con el Desarrollo Profesional y la Empleabilidad.....	128
Tabla 32. Resultados por indicador cuantitativo- Preparación para Jubilación.....	130
Tabla 33. Resultados por indicador cuantitativo- Criterios de Selección y Evaluación de Proveedores	131
Tabla 34. Resultados por indicador cuantitativo- Trabajo Forzado en la Cadena Productiva.	132
Tabla 35. Resultados por indicador cuantitativo- Conocimiento y Gerenciamiento de los Daños Potenciales de los Productos y Servicios	133
Tabla 36. Resultados por indicador cuantitativo- Involucramiento con la Acción Social	134

LISTADO DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Enfoques éticos de los directivos de una organización	35
Gráfico 2.Ética, reputación y responsabilidad social	37
Gráfico 3. Los 10 principios del Pacto Mundial	45
Gráfico 4. Componentes de la RSE	49
Gráfico 5. . Grupos de interés	54
Gráfico 6. Grupos de interés	55
Gráfico 7. Esquema transporte público	83
Gráfico 8. Temáticas de la investigación.....	89
Gráfico 9. De Profundidad por temáticas y etapas	91
Gráfico 10. Indicadores de Profundidad por etapas (subcategorías).....	92
Gráfico 11. Etapas promediadas de las categorías, Autoregulación de la conducta y relaciones de transparencia con la Sociedad.....	93
Gráfico 12. Etapas promediadas de las categorías, Dialogo y Participación, Respeto al individuo y Trabajo Decente.....	94
Gráfico 13. Etapas promediadas de las categorías, Gerenciamiento del impacto ambiental,Responsabilidad frente a las generaciones futuras.....	95
Gráfico 14. Etapa promedio de la categoría, Selección, evaluación y alianza con proveedores.....	96
Gráfico 15. Etapa promedio de la categoría, dimensión social del consumo	97
Gráfico 16.Etapa promedio de la categoría, Acción social y Relaciones con la.....	98
Gráfico 17. Etapa promedio de la categoría, Liderazgo Social y Transparencia política.....	99
Gráfico 18. Etapa por subcategorías, Compromiso Etico ,Arraigo en la Cultura Organizativa y Gobierno Corporativo	100
Gráfico 19. Etapas por subcategorías, Relaciones con la competencia,diálogo e Involucramiento de los grupos de Interés(Stakeholders) y Balance social	101
Gráfico 20. Etapas por subcategorías, Gestion participativa relaciones con	103
Gráfico 21. Etapas por subcategorías con relación al individuo	104
Gráfico 22. Etapas por subcategorías con relación a Trabajo decente	106
Gráfico 23. Etapas por subcategorías con respecto a responsabilidad frente a las generaciones futuras	107
Gráfico 24. Etapas por subcategorías con respecto a Gerenciamiento del Impacto Ambiental.....	108
Gráfico 25. Etapas por subcategorías con respecto a Selección, evaluación y alianza con proveedores	109
Gráfico 26. Etapas por subcategorías con respecto a Dimensión social del consumo	110
Gráfico 27. Etapas por subcategorías con respecto a las Relaciones con la comunidad local	111
Gráfico 28. Etapas por subcategorías con respecto a la Acción Social.....	112
Gráfico 29. Etapas por subcategorías con respecto a Transparencia Política.....	113
Gráfico 30. Etapas por subcategorías con respecto a Liderazgo Social.....	114
Gráfico 31. Código de buen Gobierno-Indicadores Binarios.....	116
Gráfico 32. Resultados por Temáticas -Indicadores Binarios.	119

1 RESUMEN

Esta investigación pretende establecer el grado de Responsabilidad Social Empresarial de la Empresa Integra S.A, cuya actividad económica es la prestación del servicio de Transporte Público colectivo de Pasajeros entre Pereira, Dosquebradas y la Virginia.

Para lograr lo propuesto se desarrolló un marco referencial con el fin de plantear un conjunto de conceptos coherentes para abordar el problema de investigación, es decir, desarrollar la teoría que sirvió de referente para realizar la investigación en la Empresa Integra S.A.

Para la recolección de datos, se utilizó el instrumento denominado: “Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial”, ajustados al contexto latinoamericano y publicados por el Instituto ETHOS de Brasil, el cual fue aplicado a la Gerencia (I+D+I), Talento Humano, Contabilidad, Mercadeo y Comunicaciones, Contabilidad y la Gerencia de Operaciones.

La conclusión que se obtuvo del trabajo de campo, permite inferir que las actividades desarrolladas en el área de Responsabilidad Social Empresarial, si bien son muy importantes y corresponden al contexto de la Responsabilidad Social Empresarial no responden a un programa definido desde la estrategia empresarial. En el mismo sentido, el trabajo arroja recomendaciones tendientes a avanzar en las prácticas de este concepto como gestión estratégica en materia ambiental, social y económica lo

que redundando directamente en el fortalecimiento de la empresa, en la generación de ventajas competitivas y sustentabilidad en el largo plazo. De igual manera, tendrá un efecto positivo en las comunidades del Área Metropolitana Centro de Occidente.

Palabras Claves: Responsabilidad Social Empresarial, stakeholder, estrategia empresarial, ética, transporte público.

2 ABSTRACT

This research aims to establish the degree of Corporate Social Responsibility Integra SA Company, whose economic activity is the provision of public transport passengers between Pereira, Dosquebradas and Virginia.

To achieve proposed a framework was developed to provide research a coherent set of concepts and proposed to address the problem, ie, developing the theory that served as a reference for research in the company Integra S.A.

The instrument called was used for data collection: "Indicators of Corporate Social Responsibility", adjusted to the Latin American context and published by the Ethos Institute of Brazil, which was applied to the Management (I & D), Human Resource, Accounting, Marketing and Communications, Accounting and Operations Management.

The conclusion obtained from the fieldwork, we infer that the activities in the area of Corporate Social Responsibility, but are very important and correspond to the context of Corporate Social Responsibility not respond to a program embedded

RSE from business strategy. Similarly, the work sheds recommendations to improve RSE in environmental, social and economic which results directly in strengthening the image of the company, generating competitive advantages and long-term sustainability in the matter. Similarly, it has a positive effect on the communities of Greater West Centre.

Keywords: Corporate Social Responsibility, stakeholder, business strategy, ethics, public transport.

3 INTRODUCCIÓN

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) en su informe del 2011 encontró que en los 176 países y territorios donde trabaja día a día, muchas personas de bajos recursos cargan el peso de una doble privación. El deterioro ambiental afecta en mayor medida a las personas más pobres y que carecen de los instrumentos que impidan que expongan sus vidas y sus bienes. Así mismo, la pobreza los obliga a vivir en condiciones miserables en sus hogares, pues no disponen de agua potable ni saneamiento básico.

No solo deben enfrentar los riesgos referidos, sino la lucha constante para sobrevivir, su futuro es incierto porque no cuentan con una vivienda digna, infraestructura básica y servicios eficientes; adicionalmente, la inexistencia de recursos económicos para una alimentación balanceada no permite tener niños bien nutridos y en buenas condiciones

de salud con acceso al sistema educativo para salir de la pobreza y evitar caer en las redes de la delincuencia. La acumulación de la riqueza en unas pocas personas es cada vez mayor, en este sentido, las desigualdades sociales aumentan y a miles de millones de personas les toca vivir en la pobreza extrema.

En el año de 1999, el Secretario General de las Naciones Unidas, Kofi Annan, invita a las empresas a nivel mundial a construir colectivamente una sociedad con inclusión social, hecho que da origen al Pacto Mundial. En el acuerdo las empresas se comprometían a respetar los principios derivados de los derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y lo que es más importante, a poner en práctica, el principio número 10 trabajando para evitar la corrupción. La columna vertebral del Pacto Mundial es la implementación de los 10 principios avalados en las Declaraciones y Convenciones Universales aplicadas en cuatro áreas: Derechos Humanos, Medio Ambiente, Estándares Laborales y Anticorrupción (PNUD y CEPAL, 2004).

Sen & Klisberg (2007) encontraron que:

La desigualdad en la distribución de los ingresos entre el 20% más rico y el 20% más pobre pasó de 30 a 1 en 1960, a 74 a 1 en 1997. El capital acumulado por los diversos sectores del género humano según la Universidad de la Naciones Unidas en 2006 el 10% más rico tenía el 85% del capital mundial, la mitad de toda la población del planeta solo el 1%. (p.8)

Según el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2014), cerca de 2.200 millones de seres humanos son vulnerables ante la multidimensionalidad de la pobreza, 1.500 millones de personas carecen de ingresos, por consiguiente, las necesidades básicas (educación, salud, seguridad social, vivienda digna, servicios y alimentación balanceada) no son satisfechas. El 75% de las personas pobres a nivel mundial están radicadas en el campo, en condiciones de alta vulnerabilidad multidimensional, 1.200 millones de personas (el 22%) en el mundo viven con menos de 1,25 dólares al día (P.22). Además, “Entre 2007 y 2011, solo 24 millones consiguieron colocarse por encima de la línea de pobreza económica de 1,25 USD al día en comparación con los 134 millones que lograron lo mismo entre 2000 y 2007”. (p.22)

En estas condiciones sociales el discurso de la RSE se convierte en un consenso que busca cambios institucionales y estrategias empresariales para promover el desarrollo con acento en mayor equidad.

Este trabajo se centra en el papel que juega Integra S.A, empresa del sistema integrado de transporte masivo, en la construcción de oportunidades que contribuyan a disminuir las desigualdades sociales en el Área Metropolitana Centro de Occidente (AMCO). Para ello, en primer lugar, se construye un marco teórico en el que se da cuenta que las organizaciones ya no solo deben generar ganancias para los socios, sino que también se busca beneficiar a sus colaboradores y clientes, así como a las comunidades de su entorno. En segundo lugar, se presenta la experiencia de la empresa Integra S.A en relación con la construcción de oportunidades que contribuyan

a favorecer la igualdad y la equidad en el AMCO, a través de la Responsabilidad Social Empresarial.

En tercer lugar, las organizaciones socialmente responsables potencian el desarrollo de sus grupos de interés internos, así como el desarrollo de proyectos para mejorar la calidad de vida de las comunidades de su entorno, es decir, la Responsabilidad Social Empresarial está estrechamente ligada al desarrollo económico, ambiental y social.

CAPÍTULO I

4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

4.1 DESCRIPCIÓN ÁREA PROBLEMÁTICA

Las empresas tienen un compromiso con el desarrollo del país y con las comunidades donde operan, lo que implica el cumplimiento de una serie de objetivos que deben estar definidos en la estrategia empresarial: mejorar las condiciones laborales y estabilidad de los trabajadores, desarrollar proyectos a largo plazo para recuperar tejido social en poblaciones vulnerables, contribuir con la conservación del medio ambiente Integrando la Responsabilidad Social Empresarial en toda la cadena de valor, ser transparentes en la rendición de

cuentas y ser estrictos en el cumplimiento de los principios establecidos por las Naciones Unidas.

En el año 2012 la pobreza monetaria de Colombia se situó en 32.7%, los departamentos de Caldas y Quindío, muestran condiciones superiores (ver Tabla 1). Por otro lado, Risaralda y Valle del Cauca exhiben porcentajes inferiores al nivel nacional en relación a la pobreza monetaria. (Departamento Nacional de Planeación, 2014).

Tabla 1. Pobreza Monetaria en los departamentos que pertenecen al área de influencia del PCC, 2012

DEPARTAMENTO	POBREZA MONETARIA (%)
Caldas	35,4%
Quindío	38,9%
Risaralda	28,4%
Valle del Cauca	26,9%

Fuente: Elaboración propia, con base en el documento DNP, 2014, p.20

Los departamentos de Caldas y Quindío presentan una pobreza monetaria a la registrada a nivel nacional. El Departamento de Risaralda presentó mayor

incidencia de pobreza (28.4%) en el 2011 después de los departamentos de Quindío y Caldas.

Para mitigar estos indicadores 18 empresas¹ se han adherido al Pacto Mundial y trabajan en pro de la implementación de los diez principios (Bedoya, 2013). También desde una estrategia responsable con la comunidad, las empresas (desde las pequeñas hasta las grandes) buscan ubicar el enfoque correspondiente para el proceso de implementación en un largo plazo de estos principios. La red de las empresas agremiadas a la empresa de transporte urbano del Área Metropolitana Centro de Occidente (ASEMTUR S.A.) ha optado desde 2002 por incorporar el modelo de gestión de calidad mediante el principio del mejoramiento continuo para obtener reconocimiento regional en el contexto de criterios de evaluación de prácticas cada vez más exigentes e incorporar actividades de RSE². En el año 2009, ASEMTUR S.A. recibió la certificación de calidad ISO 9001:2000, siendo refrendada en una nueva versión en el 2010 (Duran & Gómez, 2010).

¹ Las 18 empresas del Departamento de Risaralda SON: Asul S.A, Cámara de Comercio de Pereira, Cedicafe S.A, Clínica los Rosales S.A, Comfamiliar Risaralda, Conacon C.A, Cementos Argos, Delima Marsh S.A, Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A ESP- Aguas y Aguas de Pereira ; Empresa de Aseo de Pereira S.A E.S.P, Empresa de Telecomunicaciones de Pereira S.A E.S.P, Frisby S.A, Frigorífico de Pereira S.A, Magro S.A, Papeles Naciones S.A, Hotel de Pereira (Movich) Ingenio Risaralda, Megabús S.A y la Universidad Tecnológica de Pereira.

² La Responsabilidad social Empresarial es equivalente para algunos autores a la Responsabilidad Social Corporativa (Chirinos, Lizyllen, Sánchez, 2012, p.7).

La empresa Integra S.A, cuenta con la certificación ISO 9001:2008 como sistema que permite mejorar la calidad de sus servicios, así mismo la ISO 14001:2004 que se refiere al Sistema de Gestión del medio ambiente y por ultimo cuenta con la norma OSHAS 18001:2007 correspondiente al Sistema de Gestión de salud y Seguridad Laboral que le permiten mejorar sus prácticas en gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (Integra S.A, 2011). Las normas y las certificaciones apoyan el desempeño de Integra S.A en las prácticas de Responsabilidad Social Corporativa.

Resulta del interés del Grupo de investigación en Desarrollo Empresarial en el contexto del Observatorio de Responsabilidad Social Empresarial conocer los avances mediante la evaluación de la gestión por indicadores del Instituto Ethos de Brasil en la empresa Integra S.A como la primera evaluación de la posición que ocupa en relación con los principios.

5 FORMULACIÓN DE LA PREGUNTA

La pregunta de investigación es si existen prácticas de RSE en la empresa Integra S.A, que permitan identificar una conducta responsable y conocer cómo contribuye a la construcción de una sociedad más justa y sustentable.

5.1 OBJETIVOS GENERAL

Caracterizar las prácticas de RSE en la empresa Integra S.A, por medio de los Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial, del Instituto ETHOS de Brasil para contextualizar la empresa en su conducta responsable.

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Elaborar un marco teórico que describa la evolución del concepto de RSE en América Latina.
2. Describir las prácticas de RSE implementadas en la empresa Integra S.A.
3. Identificar la articulación entre la declaración de la estratégica de la empresa Integra S.A. y sus acciones de RSE.
4. Describir las oportunidades de mejoramiento que tiene Integra S.A con respecto a la Responsabilidad Social Empresarial.

6 JUSTIFICACIÓN

Esta investigación se basa en la necesidad de conocer de manera amplia los fundamentos teóricos e implicaciones de la RSE en el contexto internacional y nacional y a través de un instrumento de recolección de datos (Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial publicados por el Instituto ETHOS de Brasil, ajustados al contexto latinoamericano) contrastar los resultados teóricos con las prácticas de

Responsabilidad Social Empresarial a nivel interno y externo que a la fecha desarrolla la Integra S.A (empresa del sector Transporte masivo).

Se reconoce que incorporar en el sentido estratégico de una empresa las prácticas de calidad y el modelo de RSE, requiere ubicar el enfoque correspondiente para el proceso de implementación de largo plazo e implica una mejora continua en el desempeño. Para verificar el avance del proceso se recurre a los indicadores citados dentro del concepto del ciclo de planificar, hacer, verificar, actuar. Las recomendaciones para la dirección se orientan hacia la aplicación de una RSE, que contribuya con el desarrollo del Área Metropolitana Centro de Occidente desde la actividad del transporte masivo de pasajeros, que tiene particular sensibilidad para sus habitantes.

Los indicadores de Responsabilidad Social Empresarial publicados por el Instituto ETHOS de Brasil, comunes a todos los países de América Latina, permiten a las empresas en un proceso permanente de evaluación y perfeccionamiento progresar a partir de una fase inicial a una cuarta fase dependiendo del avance en la gestión de las empresas con respecto a las prácticas de la Responsabilidad Social Empresarial (IARSE-ETHOS, 2010). La Empresa Integra S.A, podrá autoevaluarse periódicamente con el fin de mejorar continuamente y avanzar con pasos seguros hacia el cuarto escenario en el que las empresas son integrales en el tema de la RSE, beneficiando a los distintos grupos de interés internos y externos.

7 ANTECEDENTES

Se efectuó revisión de algunos trabajos de investigación realizados por estudiantes de instituciones de educación superior, a nivel internacional y nacional. En el contexto nacional únicamente se hallaron trabajos de RSE en el sector transporte colectivo, en Área Metropolitana Centro de Occidente.

En la Tabla 2, se pueden hallar los documentos consultados, con nombre del trabajo, nombre de la Universidad, autor(es), fecha y país.

Tabla 2. Trabajos que soportan los antecedentes de la investigación

NOMBRE DEL TRABAJO	UNIVERSIDAD	AUTORES	FECHA	PAÍS
¿Cómo se desarrollan los programas de RSE dentro de las compañías del sector transporte colectivo en épocas de crisis?	Universidad de República Uruguay.	Natalia Rodríguez, Florencia Cuturi y Magdalena Crosa	2010	Uruguay
Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial en el Transporte Escolar Urbano en la ciudad de Cuenca caso Transtudian	Universidad Politécnica salesiana	Johana Beatriz Aucapi Maza Martha Fabiana SinchiSinchi	2012	Ecuador
Levantamiento de línea base de la Cooperativa San Fernando para el proyecto atn/me 11524 co.	Universidad Católica Pereira	Geselle Andrea Gómez Martínez	2010	Colombia Pereira-
RSC como estrategia en la industria de transporte de pasajeros.	Universidad	Daniel Hernando Gord	2011	Colombia Pereira-

	Católica Pereira	Ospina, Daniela Monto Vásquez y María Alejand Ramón Gaitán.		
Responsabilidad Social Empresarial en gesti del talento humano como estrategia para productividad de la empresa Integra S.A	Universidad Católica Pereira	Sandra Juliana Duss Osorio	2014	Colombia Pereira-
Levantamiento de la línea base, proyec BIDFOMINATN/ME 11524– CO-Líne Pereiranas	Universidad Católica Pereira	Catalina Villegas Vélez	2010	Colombia Pereira-
Levantamiento de línea base de Urbanos Superbuses Ltda para el proyecto ATN/ME 11524 – CO	Universidad Católica Pereira	Héctor Daniel castaño palacio	2011	Colombia Pereira-
Levantamiento de línea base de Transportes Urbanos Cañarte Ltda para el proyecto ATN/ME 11524 – CO	Universidad Católica Pereira	Neidys Duran De La Puente	2010	Colombia Pereira-
Levantamiento de línea base de La Cooperativa de Buses Urbanos Pereira para el proyecto ATN/ME 11524 – CO	Universidad Católica Pereira	Leonardo Castro Cortés		Colombia Pereira
Levantamiento de Línea Base de Transporte ASEMTUR ATN/ME 11524 – CO	Universidad Católica Pereira	Neidys Duran De La Puente Geselle Andrea Gómez Martínez	2010	Colombia Pereira

Fuente: Construcción propia a partir de revisión bibliográfica

Con el fin de contextualizar, los siguientes ejemplos podrían ser ilustrativos:

En la ciudad de Cuenca (Ecuador) no se observa que el transporte escolar desarrolle sus actividades con Responsabilidad Social Empresarial lo confirman los accidentes de tránsito en los que mueren personas y se generan pérdidas materiales que perjudican a la comunidad (Aucapiña & Sinchi , 2012).

En un estudio realizado a las 5 Organizaciones del sector transporte en Uruguay, se concluye que la RSE se encuentra en una fase inicial. Por ejemplo, la empresa de transporte COT (Compañía Oriental de Transporte), restringe su accionar a los compromisos meramente reglamentarios. Únicamente CUTCSA (Cooperativa Uruguaya de Transportes Colectivos Sociedad Anónima) exhibe un verdadero compromiso con los grupos de interés; las demás empresas de transporte realizan acciones que no están acompañadas de una estrategia que genere beneficio de interés general (Rodríguez, Cuturi, & Crosa, 2010,p.141). Para que una empresa consiga integrar la Responsabilidad Social como una cultura Corporativa es primordial que los valores hagan parte de su misión y visión (Mallenbaker, 2006, citado por Jiménez, Reyes, & Gómez, 2007).

En la investigación realizada por Rodríguez et al. (2010) encontraron que:

En la mayoría de los casos, si bien las acciones de RSE se deciden en nivel de la dirección, las mismas no se incluyen en planes anuales, los presupuestos, ni se tiene en cuenta su repercusión en el largo plazo.

Las prácticas que llevan a cabo estas empresas son en general asistenciales, buscan colaborar con la sociedad sin involucrarse con ella; por lo tanto se busca solucionar las carencias existentes en el momento en el que intervienen. (p.141)

Las empresas agremiadas en ASEMTUR (Empresa de Transporte Urbano del Área Metropolitana Centro de Occidente), en su direccionamiento estratégico no contemplan la RSE, sin embargo programan y realizan acciones que impactan positivamente a la colectividad; acciones que logran ser consideradas como una fracción del plan de RSE, sin establecerse aún (Gordon , Montoya , & Ramón,2011).

Para Gordon et al. (2011) las actividades realizadas por ASEMTUR, en beneficio de los grupos de interés tanto internos como externos son: “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” (p.69).

Según (Dussán Osorio, 2014) la empresa Integra S.A tiene instituido un manual de Responsabilidad Social Empresarial desde el año 2012, es un documento desactualizado que no les sirve como referente para la realización de las acciones. Asimismo, el concepto que tiene el personal administrativo de la empresa referida no

está articulado al manual, lo que permite colegir que no hay claridad acerca de las buenas prácticas de Responsabilidad Social Corporativa.

Para Dussán, al indagar con respecto a la Política de RSE que a la fecha posee la empresa Integra S.A, solo indicaron “realizar diferentes actividades hacia todos los grupos de interés”. No obstante, “este tema no se encuentra claro en el manual que la empresa maneja, ni tampoco en su página web, ni sus funcionarios lo tienen completamente claro” (p. 52). De acuerdo con (Chirinos, Fernández, & Sánchez, 2012), la RSE “es un comportamiento, una forma de pensar, es una decisión que impregna todas las actividades de la organización y que debe sentirse y reflejarse en las acciones de la empresa”. (p.11). Según Dussan, la empresa Integra S.A,” no tiene claridad en la concepción ni en la política de RSE, este sería el primer paso para la constitución y realización de sus programas”. (p. 53)

8 DISEÑO METODOLÓGICO

En este trabajo, se estudia la RSE en la empresa Integra S.A, se trata de una investigación descriptiva “... busca únicamente describir situaciones o acontecimientos; básicamente no está interesado en comprobar explicaciones, ni en probar determinadas hipótesis, ni en hacer predicciones” (Tamayo,1999 ,p.44). Es además cualitativa se aborda mediante un estudio de caso, desde la perspectiva de (Villarreal & Landeta ,s.f), es “una metodología de investigación

que es útil y necesaria para el avance científico en la economía de la empresa” (p.14). Para Tamayo (1999), el estudio de caso o análisis de caso “es apropiado en situaciones en las que se desea estudiar intensamente características básicas, la situación actual, e interacciones con el medio de una o unas pocas unidades tales como individuos, grupos, instituciones o comunidades”. (p.49); su mayor fortaleza radica en que mide y registra la conducta de las personas involucradas en el fenómeno, su interés es la particularización no la generalización (Pérez, 1.994, citado por Barrio, González, Padín, Peral, Sánchez, & Tarín, s.f,p.3).

De ahí que, la unidad de análisis de la tesis de grado para optar el título de Magister en Gestión del Desarrollo Regional es la empresa Integra S.A. operador de transporte masivo, se trata de conocer de forma particular la etapa actual de la gestión de la RSE a través de cada una de las áreas: Gerencia (I+D+I), Talento Humano, Contabilidad, Mercadeo, Comunicaciones y la Gerencia de Operaciones.

Es una investigación descriptiva que muestra la etapa actual de la gestión de Responsabilidad Social Empresarial en la empresa Integra S.A. El carácter exploratorio se evidencia en el hecho que a pesar que el tema ha sido estudiado en la empresa se podría afirmar que el instrumento Ethos de Brasil utilizado es novedoso para la organización. Los resultados de una investigación exploratoria, son de utilidad para la formulación de preguntas de investigación (Yin, 1989, citado en Barrio et al, s.f).

Según el (FOMIN , 2011), actualmente se ha avanzado en una gama de instrumentos de auto-diagnóstico que pueden servir como referente. En este sentido, en comparación con otros instrumentos, el presentado por el Instituto Ethos de Brasil es uno de los más completos. Es una metodología de aplicación común en los países de la Región que hacen parte del Programa Latinoamericano de Responsabilidad Social Empresarial, como un instrumento de autoevaluación y aprendizaje de uso básicamente interno de la compañía (IARSE- ETHOS, 2010).

Los Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial (publicados anualmente por el Instituto Ethos)³, se dividen en tres grupos, a saber: Indicadores de Profundidad, binarios y cuantitativos. Los Indicadores de Profundidad están constituidos por cuatro columnas adyacentes indicando estadios de determinada práctica de RSE, progresando desde una primera a una cuarta etapa, permitiéndole a la compañía ubicarse en la etapa actual que se ajuste a su realidad. La aplicación de los indicadores binarios y cuantitativos, permiten cualificar la etapa de RSE identificada por la compañía, además, reconocer elementos de la gestión que requieren ser incorporados o mejorados implantando nuevas metas y monitoreando los resultados que conduzcan a medir la mejora en el desempeño con respecto a la gestión en materia de Responsabilidad Social Empresarial (Instituto Ethos, 2005).

³ La Guía de Auto aplicación, indicadores de Responsabilidad Social empresarial IARSE-ETHOS, se puede consultar en: http://issuu.com/iarseevolucion/docs/indicadores_plarse_2_0.

Para la aplicación del instrumento Ethos, en la empresa Integra S.A, se socializo, en primera instancia con la alta dirección, es decir, con el Gerente de la empresa, Ramón Antonio Toro Pulgarín, quién mostró interés en la aplicación del citado instrumento y de sus resultados.

El instrumento Ethos, se dio a conocer a cada Gerente de área que disponía de la información para dar respuesta a los diferentes indicadores del cuestionario que se aplicó. La empresa designo un profesional que facilitara el dialogo con cada una de las áreas que disponían de la información para el autodiagnóstico. Las entrevistas en cada área se concertaron con la agenda de la empresa.

En el diligenciamiento del instrumento Ethos, participaron las diferentes áreas de la Integra S.A, estas son: Gerencia (I+D+I), Talento Humano, Contabilidad, Mercadeo y Comunicaciones y la Gerencia de Operaciones. Áreas a cargo de los profesionales: César Augusto Marín Moreno, Angie Carolina Querubín Agudelo, Vanessa Castaño Bañol, Luz Adriana Bermúdez Peña y Alexandra García Duque.

CAPÍTULO 2

9 MARCO DE REFERENCIA

MARCO TEÓRICO

9.1.1 CONCEPTUALIZACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.

9.1.2 EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO

El concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) nace de la exigencia de las organizaciones de la sociedad civil dirigida a los empresarios para que se comprometan con el cuidado del medio ambiente, el desarrollo social y económico de su entorno. El compromiso de las empresas debe ir más allá de cumplir con los requerimientos legales y de generar beneficios económicos, ellas se deben obligar a fortalecer los valores sociales, culturales y medioambientales, tendientes a contribuir con el desarrollo de las partes interesadas (internas y externas), teniendo como base fundamental la ética (Padrini & Sánchez, 2007).

Los conceptos de la RSE, están dirigidos a identificar las necesidades de los diferentes grupos de interés, a afectar positivamente sus condiciones sociales y económicas, a la preservación del medio ambiente. Las definiciones de la RSE empezaron a divulgarse con mayor fuerza en la década 1970 (Carroll, 1999).

En este apartado se muestra la discusión según diferentes autores cuyos conceptos confluyen en las dimensiones económica, legal, ambiental y el desarrollo social.

Howard Bowen planteó por primera vez el concepto RSE, por eso es considerado el padre de ésta. En su libro *“Responsabilidades Sociales de los empresarios”* señala que “los ciudadanos pueden ser afectados por las acciones de las grandes empresas y que por tal razón era importante vincular políticas en donde se incluyeran los valores y las expectativas de la sociedad” (Bowen, 1953, citado por Raufflet, Lozano, Barrera, & García De la Torre, 2012,p.3). La función de los empresarios no se centra exclusivamente en los intereses del negocio sino de la sociedad en general y tiene que ver directamente con el poder que posean y sobre la cercanía con grupos de interés tanto internos como externos.

Para Carroll (1999) el “concepto de RSE permanecerá como una parte esencial del lenguaje y la práctica empresarial, es un apoyo vital para muchas de las otras teorías y está continuamente en consonancia con lo que espera el público de la comunidad de negocios de hoy”. (p.292)

9.1.3 LA ÚNICA RESPONSABILIDAD DE LA EMPRESA ES GENERAR UTILIDADES PARA LOS ACCIONISTAS.

Contrario a los contextos que se expondrán más adelante, en el que el centro del debate es el compromiso que debe tener la empresa en su conjunto con la comunidad y el medio ambiente, Friedman (1970), afirma que el ejecutivo de una

empresa es una persona elegida por sus propietarios y está al servicio de estos. Cuando un gerente aplica cargas obligatorias y hace desembolsos dirigidos a acciones de tipo social está actuando como el representante de una entidad del Gobierno, no obstante estar representando a un negocio privado. Los empleados de la empresa privada están en libertad absoluta de apoyar actividades que contribuyan al bienestar social con su propio dinero y sin estar bajo sombra del negocio. Los negocios no tienen responsabilidades, estas son exclusivas de las personas, la única responsabilidad de la empresa es generar utilidades para los accionistas (Friedman, 1970).

9.1.4 LOS ENFOQUES ÉTICOS

Carroll & Gatewood, manifiestan que las normas que rigen el comportamiento del individuo tienen su origen en “la ley, la familia, los amigos, la propia fe religiosa, la propia empresa, la comunidad y la profesión, solo por mencionar algunos” (1991, p. 674). En este sentido, la ética tiene que ver con las actuaciones de los seres humanos en el ejercicio diario de sus acciones cotidianas, es decir, la responsabilidad con que se asumen. En especial hay algunos hechos que marcan a la persona para siempre, como son la responsabilidad de los padres que en ruta definitivamente el rumbo de ese ser que empieza a construir las bases (valores éticos), el respeto por la diferencia, por el medio ambiente, por la vida y sensibles a las problemáticas sociales. Igualmente, juegan un papel fundamental las instituciones, las amistades y el entorno.

Ética y moral son dos términos que tienen igual significado en el contexto empresarial, es común encontrar directivos que su gestión se enmarca una de los siguientes enfoques éticos: moral, inmoral, amoral (Carroll,1991). En los gráficos 1 y en la Tabla 3 se observa la manera como pueden operar en una organización.

Gráfico 1. Enfoques éticos de los directivos de una organización



Fuente: Elaboración propia con base en Carroll, 1991, p.12

Tabla 3. Conceptualización Enfoques éticos

ENFOQUES ÉTICOS	CONCEPTUALIZACIÓN
Administración inmoral	La Gestión Inmoral es propia de los administradores con conductas laborales deshonestas. Estas personas, toman decisiones que están fuera del contexto de las bases morales, solo les interesa el rendimiento económico de su organización. Las normas jurídicas son vistas como un obstáculo que es necesario superar para lograr su propósito. Su habilidad esta direccionada a cultivar las coyunturas en beneficio propio o de la organización.
Administración amoral	Este tipo de administradores poco les interesa que sus actos y disposiciones puedan causar daño a la sociedad, su enfoque ético es nulo. Desarrollan a diario sus actividades en la empresa sin observar ningún principio ético.
Administración moral	Los Administradores desarrollan sus actividades ajustadas a los principios éticos marchando más allá de lo que exige la ley. Estos administradores buscan su rentabilidad teniendo presente que debe prevalecer el bienestar social, los valores éticos y evitan desarrollar actividades que puedan perjudicar la sociedad.

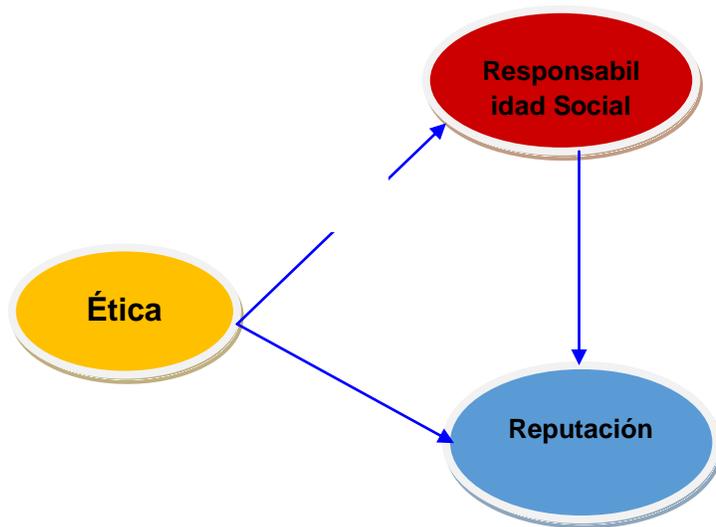
Fuente: Elaboración con base en Carroll, 1991.

Guédez (2010), considera que:

“No es posible establecer una separación entre la ética, la reputación y la responsabilidad social. Son temas concéntricos en tanto que cada uno contiene al otro de manera análoga a las ondas que se producen cuando una piedra toca el agua” · (p.7) .

La ética es la columna vertebral de una empresa socialmente responsable, la reputación está íntimamente ligada a las empresas que son capaces de desarrollar sus actividades innovando y generando soluciones dentro de un comportamiento ético amplio con los grupos de interés internos y externos. En la gráfica 2, se esquematiza la ética como el principio de la RSE que da como resultado la reputación.

Gráfico 2.Ética, reputación y responsabilidad social



Fuente: Elaboración propia con base en Guédez, 2010.

El soporte de la Responsabilidad Empresarial, es la ética (Carroll, 1991). En una empresa donde prevalecen los valores éticos, se desarrollan políticas y

programas dirigidos a impactar positivamente al entorno y las comunidades donde habitualmente operan, se generan las condiciones para avanzar hacia una sociedad cada vez más incluyente.

9.1.5 ÉTICA Y CULTURA EMPRESARIAL.

La ética invita a que las normas, principios y los valores irradian la cultura empresarial. Los compromisos éticos orientan a la empresa a actuar correctamente buscando el beneficio general, no particular, más allá de los requerimientos legales. Por consiguiente, no se debe limitar a la colaboración con instituciones de utilidad común no gubernamental, a la implementación de un código corporativo o decidir favorecer a un grupo no representativo. A la compañía (constituida por personas) le corresponderá actuar dentro de la ética de manera que su actuación no vulnere los derechos de los ciudadanos y contribuir de manera positiva a la construcción de una sociedad cada vez mejor.

Las empresas bien sea grandes o pequeñas, que incorporan las prácticas de RSE se potencian como una empresa empleadora atrayente que cautiva cada vez más personas interesadas en una vinculación futura porque contribuyen a mejorar las condiciones sociales, económicas y ambientales de las personas que están en su entorno externo e interno y a la vez, mejoran su imagen.

Los grupos de interés (stakeholders) son aquellos actores sociales, que pueden ser afectados por las actividades de las empresas:

Aquellas personas, grupos u organizaciones que mantienen una relación directa o indirecta con la empresa y que, por lo tanto, pueden verse afectados por las decisiones y acciones de la organización, y que recíprocamente pueden influir o ejercer poder en ella” (Freeman, 1984; citado por Dopico, Rodríguez & Gonzales, 2012,p.4).

Desde la perspectiva de Chirinos et al. (2012) las grandes empresas y las entidades internacionales con el fin de mitigar los efectos que de una u otra manera han afectado o están afectando a las comunidades donde están ubicadas y de conservar su posicionamiento a través del tiempo han empezado a introducir prácticas de RSE para evitar daños y beneficiar a sus empleados y a la comunidad.

La RSE no depende exclusivamente de las actividades llevadas a cabo por las empresas en bienestar de la sociedad. También es necesario que esas relaciones se lleven a cabo además, con los grupos de interés internos, compradores, entidades gubernamentales y se prioricen las actividades orientadas al mejorar las condiciones ambientales (Instituto Ethos, 2005).

El significado de la RSE se emplea en especial para las grandes organizaciones, sin embargo en todas las empresas, oficiales y privadas, comprendidas las PYME y las asociaciones, coexisten experiencias que contribuyen al desarrollo sostenible (Comisión de las Comunidades Europeas , 2001). De igual forma, los ciudadanos deben poner en práctica actividades que ayuden al bienestar social y a disminuir el impacto ambiental sobre los recursos naturales.

En RSE hay mucho por hacer, en esencia atiende las inquietudes prioritarias de la comunidad en general en relación con las organizaciones y la colectividad (Carroll, 1991). El concepto es dinámico y está dirigido a identificar las necesidades de los diferentes grupos de interés; permite desarrollar ventajas competitivas en las empresas potenciando el desarrollo sostenible.

En el Libro Verde, un tratado para fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas, se señala:

La responsabilidad social de las empresas abarca también la Integración de las empresas en su entorno local, ya sea a nivel europeo o mundial. Las empresas contribuyen al desarrollo de las comunidades en que se insertan, sobre todo de las comunidades locales,

proporcionando puestos de trabajo, salarios y prestaciones, e ingresos fiscales. (COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS, 2001, p.12)

Carroll, dice:

La RSC total de negocio implica el cumplimiento simultáneo de las responsabilidades económicas, legales, éticos y responsabilidades filantrópicas. Expresado en términos más pragmáticos y de gestión, la RSE de la empresa debe esforzarse por obtener un beneficio, obedecer la ley, ser ético, y ser un buen ciudadano corporativo (1991, p.8).

De acuerdo con Chirinos et al. (2012), la RSE “es un comportamiento, una forma de pensar, es una decisión que impregna todas las actividades de la organización y que debe sentirse y reflejarse en las acciones de la empresa”.
(p.11)

Por otra parte, (Cajiga , s.f) señala que:

Aunque la RSE es inherente a la empresa, recientemente se ha convertido en una nueva forma

de gestión y de hacer negocios, en la cual la empresa se ocupa de que sus operaciones sean sustentables en lo económico, lo social y lo ambiental, reconociendo los intereses de los distintos grupos con los que se relaciona y buscando la preservación del medio ambiente y la sustentabilidad de las generaciones futuras. (p.2)

Para (Aguilera & Puerto , 2012; Gorrochategui , 2012; Aucapiña & Sinchi , 2012), la RSE es aquella que está orientada a buscar un beneficio económico para el negocio y contribuye de manera acertada con el bienestar de las comunidades que hacen parte del entorno y a la vez identifica y aplica los correctivos a las actividades que pueden deteriorar el medio ambiente. Desde esta perspectiva, todas las acciones de la empresa están enfocadas a contribuir con el desarrollo económico, social y ambiental.

La RSE, orienta sus esfuerzos a potenciar el desarrollo sostenible, es decir, las empresas están insertas en un entorno que deben procurar por dirigir sus acciones para potenciar los aspectos económicos, sociales y ambientales tendientes a mejorar la calidad de vida de las comunidades más vulnerables.

De acuerdo con (López , 2010; Aguilera y Puerto, 2012; Macías , 2010), la RSE es una disposición a seguir en la que prevalece la voluntad de las

organizaciones que a través de sus acciones orientadas mediante valores éticos buscan el bienestar de los diferentes grupos de interés en los sectores donde desarrollan sus actividades.

Según (Cardona, Rendón, & Duque, 2013; Comisión de Las Comunidades Europeas, 2002; Aucapiña & Sinchi, 2012; López, 2010) la RSE, es un acto voluntario de las empresas de todos los tamaños que busca atender las expectativas de los interlocutores internos y externos, mitigar los impactos ambientales generados por sus actividades, contribuir a minimizar los cordones de miseria en las localidades donde operan, con proyectos a largo plazo y articulados con la gestión de la empresa.

9.1.6 EMPRESA SOCIAL

Al inicio de los años 90, nació en el ámbito académico el concepto de negocios sociales que tienen como propósito transformar de manera rentable y sostenible los problemas sociales a los que están expuestas las poblaciones más vulnerables. En la definición y clasificación de una organización social la condición de público, privado o sin ánimo de lucro deja de ser importante para darle mayor trascendencia a las actividades llevadas a cabo en pro de contribuir a mejorar las condiciones de vulnerabilidad de aquellos seres humanos que nacen y crecen sin oportunidades (Barrera , 2007).

El concepto de empresa social no está limitado a las ONG, fundaciones y cooperativas, sino que, el abanico es más amplio e incluye también Sociedades

comerciales, fideicomisos (trusts), Alianzas estratégicas, Joint venture, Unidades estratégicas de negocio de una multinacional o de cualquier organización, Empresas de servicios públicos domiciliarios, Empresas industriales y comerciales del Estado, Entidades públicas, Programas públicos especializados.

Las empresas que han entendido que la RSE no es un gasto sino por el contrario una forma de alcanzar un desarrollo eficiente en armonía con los trabajadores, sus familias y con el medio ambiente, se caracterizan por la creación de valor social. Este, es definido como: “La búsqueda del progreso social, mediante la remoción de barreras que dificultan la inclusión, la ayuda a aquellos temporalmente debilitados o que carecen de voz propia y la mitigación de los efectos secundarios indeseables de la actividad económica” (Austin et al., 2006, citado por Barrera, 2007, p.4), otra definición de creación de valor social es: “La mejora de las condiciones de vida al remover barreras a la inclusión social, apoyar a poblaciones debilitadas o sin voz, o disminuir las externalidades negativas (como la degradación medioambiental).” (p.4)

No parece existir una única definición de creación de valor social, lo que realmente es interesante es la voluntad y compromiso de las empresas como instrumento de cambio positivo cumpliendo con los 10 principios del Pacto Global (PNUD,CEPAL,2004), avalados en las Declaraciones y Convenciones Universales aplicadas en cuatro áreas: Derechos Humanos, Medio Ambiente, Estándares Laborales y Anticorrupción. Estos principios son la base para construir una sociedad en la que todos los seres humanos puedan disfrutar de los derechos y

del mismo modo cumplir con los deberes de un ciudadano de bien, es decir, continuar la tarea de manera responsable y eficaz, aportando su granito de arena para formar hombres y mujeres de bien.

En el año 1999, el Secretario General de las Naciones Unidas, Kofi Annan, invita a las empresas a nivel mundial a construir colectivamente una sociedad con inclusión social, hecho que da origen al Pacto Mundial. En el acuerdo las empresas se comprometían a respetar los principios en las áreas señaladas y lo que es más importante, a evitar la corrupción. Ver Gráfico 3

Gráfico 3. Los 10 principios del Pacto Mundial



Fuente: OIT, CEPAL, Argentina, 2004, p.21

Para el año 2000, el Consejo Europeo de Lisboa solicitó en especial a las empresas poner en práctica la RSE en los temas de desarrollo social,

económico y ambiental. El desafío está dirigido a fortalecer el empleo, la innovación económica y la cohesión social de la mano del conocimiento como base esencial en el desarrollo económico y social, se abre una ventana a la difusión y discusión a nivel mundial tendiente a generar nuevas directrices que permitan impulsar la RSE (COMISION DE COMUNIDADES EUROPEAS, 2001).

De acuerdo con Cajiga (s.f), en América Latina, el Centro Mexicano para la filantropía en la década del 2000 confiere el honor de Empresa Socialmente Responsable a toda empresa bien sea (pequeñas, medianas y grandes) y a toda organización que por medio de una valoración manifiesten que están fomentando prácticas de RSE. De igual manera, en la mayoría de países de Sudamérica (Argentina, Bolivia, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Paraguay, Perú, Uruguay, Venezuela) se evidencian Institutos y organizaciones que han tomado como referente los indicadores GRI y del Instituto Ethos, con el propósito de ejecutar en las empresas rutinas que sean sustentables en lo económico, lo social y lo ambiental (Raufflet et al, 2012).

El Marco Global Reporting Initiative (GRI) fue proyectado para la utilización de las empresas a nivel mundial, bien sea, grandes, medianas y pequeñas, y de cualquier sector. El GRI involucra todos aquellos elementos relevantes que son comunes a la mayoría de las organizaciones a nivel mundial. Para la preparación de relatos de sostenibilidad refiere el contenido general, de igual forma, contenidos por sectores definidos, pactados con una amplia participación de

los distintos grupos de interés a nivel global, los que aplican para que las empresas reporten sus informes de tipo económico , social y a ambiental.

En el año 2000 hicieron su aparición los Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial, desde entonces numerosas empresas dan respuesta al examen y lo regresan libremente al Instituto Ethos. El referido Instituto tabula y analiza los datos generando un informe y una calificación que da a conocer a las organizaciones (Instituto Ethos, 2005).

La Norma Internacional SA 8000, es una certificación voluntaria que incorpora los convenios internacionales relacionados con la defensa de los Derechos Humanos y derechos laborales que deben ser respetados por las empresas. Estas, para obtener la certificación, son inspeccionadas a través de una agencia de certificación (SAI, 2008). La norma internacional SA 8000, robustece los principios del Pacto Global referentes a derechos humanos y estándares laborales enfocándose específicamente en aquellos elementos direccionados a garantizar que las empresas persistan en la mejora continua de los trabajadores y del ambiente de trabajo (SAI, 2008).

Según ISO (2010), la norma Internacional ISO 26000 busca ser útil para cualquier organización bien sea grande, mediana o pequeña del sector privado, público o para organizaciones sin ánimo de lucro. Así mismo, para aquellas organizaciones que desarrollen sus actividades en países emergentes y en aquellos que poseen un alto nivel de desarrollo humano e industrial y comercial. Todos los componentes de la Norma Internacional, pueden ser utilizados por las

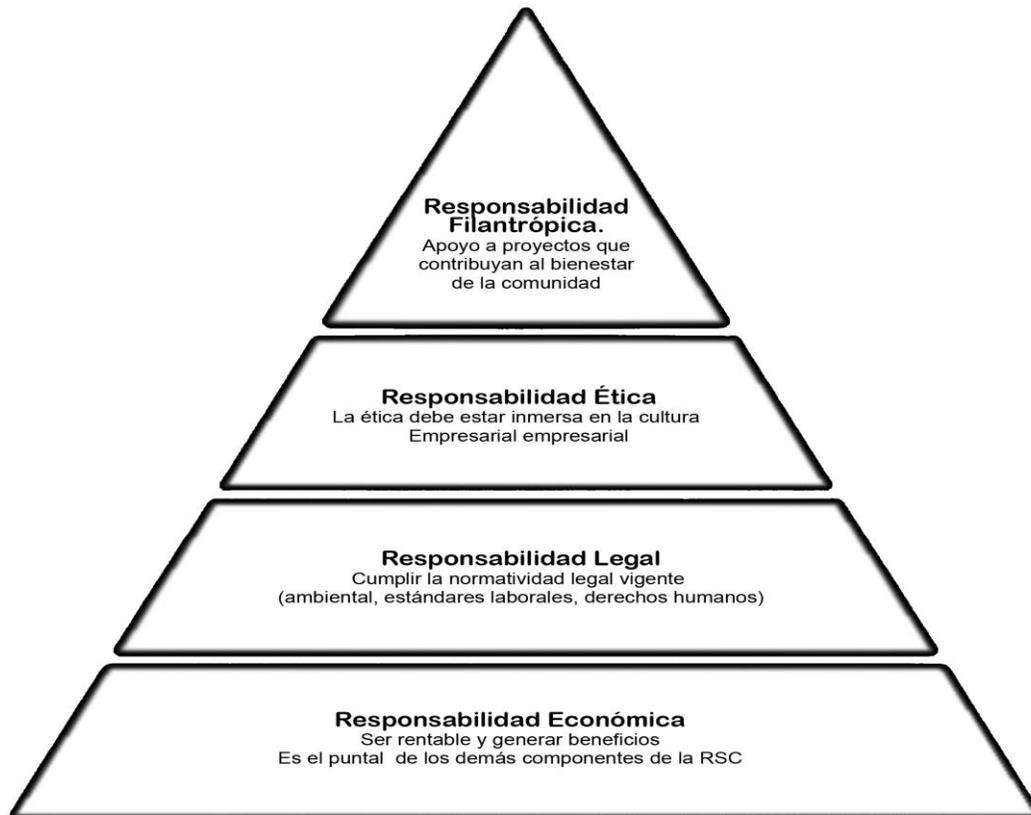
organizaciones, sin embargo, le compete a cada organización priorizar los contenidos que se ajusten a sus expectativas, y a las de los diferentes grupos de interés (ISO 26000, 2010).

En América Latina se coincide como lo se señala el FOMIN (2011), que el instrumento presentado por el Instituto Ethos de Brasil es uno de los más completos y de aplicación común en los países de la Región que hacen parte del Programa Latinoamericano de Responsabilidad Social Empresarial, por eso es el que se elige en este estudio de caso.

9.1.7 LA PIRÁMIDE DE LA RSE

La RSE está constituida por cuatro componentes o responsabilidades: económica, legal, ética y filantrópica; que se han mantenido a través del tiempo, pero en periodos recientes la ética y la filantropía han ganado cada vez más relevancia (Carroll, 1991). Ver Gráfico 4.

Gráfico 4. Componentes de la RSE



Fuente: Elaboración propia con base en Carroll, 1991, p. 4

9.1.8 RESPONSABILIDADES ECONÓMICAS.

El propósito inicial fundamental de las empresas fue proveer bienes y servicios a la comunidad. La rentabilidad de los accionistas se estableció como el primordial aliciente para poner en práctica la creación de ideas de negocios. Los negocios se constituían únicamente como una estructura económica en la que solo interesaba el intercambio de dinero por bienes y servicios y obtener una ganancia. No tardo mucho tiempo para

que el interés de los negocios por obtener la máxima ganancia se convirtiera en una constante. Las responsabilidades económicas son la base de la pirámide.

9.1.9 RESPONSABILIDADES LEGALES.

Las responsabilidades legales corresponden al segundo nivel de la pirámide, están inmersas en la normatividad vigente de cada país o marco legal en el cual deben las empresas desarrollar las actividades, no solo generando beneficios para sus accionistas, sino aportando al desarrollo de las comunidades y en especial de las socialmente excluidas. Las directrices legales contemplan un panorama general de la ética, ya que, contienen las reglas básicas y generales para el actuar responsable de los empresarios según los órganos encargados de hacer las leyes.

9.1.10 RESPONSABILIDADES ÉTICAS.

Las responsabilidades económicas y legales incorporan las reglas éticas en relación al buen comportamiento de un ciudadano corporativo con la sociedad, la responsabilidad ética identifica aquellas acciones y prácticas que no sean aceptadas o que deterioren el bienestar de la comunidad aunque no estén escritas en la norma. Las responsabilidades éticas representan una esperanza, posibilidad o perspectiva para aquellos grupos de interés que de alguna manera puedan ver vulnerados sus derechos. Ellas incluyen el acatamiento de otras expectativas sociales, no contempladas en la ley que la sociedad requiere que el empresario apropie y efectúe en beneficio de los distintos grupos de interés.

9.1.11 RESPONSABILIDADES FILANTRÓPICAS.

La filantropía da respuesta a los intereses de la humanidad, que espera que las empresas contribuyan con las actividades programadas al interior de los barrios o en espacios más amplios, bien sea con aportes a la cultura, educación, o con la participación activa con los ejecutivos para liderar programas sociales.

Guédez (2010), señala que la RSE debe estar inmersa en la estrategia de la empresa con el fin de contribuir positivamente con todos y cada uno de los grupos de interés, mejorar la imagen y competitividad de la empresa. La RSE brinda una nueva opción de competitividad a las empresas, en la medida que la generación de beneficios se articule con el bienestar de la sociedad; mejorando ostensiblemente la competitividad, obviamente, si ocupa un lugar predominante entre las estrategias de gestión de la empresa.

9.1.12 RSE EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

La RSE en la Administración pública se entiende como el deber del Estado de integrar las acciones de las administraciones públicas el compromiso y el diálogo con sus grupos de interés. El compromiso social del Estado con los distintos grupos de interés, está inmerso en las políticas, programas y proyectos sociales. Con estos, se fortalecen los valores éticos de la sociedad civil en general y se contribuye a su bienestar (Sánchez y Gallardo, 2013). Según Kliksberg (2007), son cada vez más los ciudadanos empoderados y dinámicos que aspiran que los directores y los negocios que puedan

afectar negativamente el medio ambiente y los aspectos sociales lo hagan en el marco de una conducta ética.

Para Kliksberg es primordial:

Encarar sin ambigüedades la necesidad de preparar éticamente a las futuras generaciones de gerentes de empresas públicas y privadas, invertir en ello, trabajar de forma sistemática al respecto mancomunadamente entre América Latina y España, puede ser una contribución clave para superar los altísimos niveles de pobreza, exclusión social y desigualdad hoy propios de América Latina, y una palanca poderosa para la construcción de un desarrollo sostenido y equitativo en Iberoamérica. No hay tiempo que perder (Kliksberg, 2007, p.6).

Así mismo es fundamental incluir en los planes y programas de estudios la cátedra de RSE, que permita formar ciudadanos, líderes empresariales y gerenciales con perfiles éticos que contribuyan a la convergencia de los países.

Entre las décadas del 50 al 70 el interés en la ética de los negocios tuvo un desarrollo significativo, no obstante su perfeccionamiento como elemento dinámico de los negocios se da en la década de los setenta; su avance se produjo por la reflexión de teólogos y de los estudiosos de los aspectos que tienen relación con Dios. (Macias, 2010).

Para Guédez (2010), la actitud de una organización es proactiva cuando hay creatividad y responsabilidad en el desarrollo de actividades que impactan positivamente al recurso humano y a la comunidad en general. En un sentido opuesto, una organización que actúa con una actitud reactiva no tiene claro que hacer y cómo hacer las cosas.

9.1.13 LOS GRUPOS DE INTERÉS

Las empresas que aspiran a ser exitosas y permanecer en el mercado requieren, conocer e identificar las necesidades referentes a la problemática social de los grupos de interés más relevantes (pobreza, desnutrición, deterioro ambiental del entorno, violencia de género, drogadicción, entre otros) y elaborar una estrategia incluyente que pase del papel a la realidad. Es decir, las expectativas de las partes interesadas deben articularse en la estrategia del negocio (Freeman 1984, citado por Toro, 2006). Una estrategia amplia y positiva con los grupos de interés le permite a la empresa mejorar la imagen corporativa, ser competitiva y ganarse la fidelidad de los clientes.

Para Carroll (1991):

El concepto de las partes interesadas personaliza lo social o las responsabilidades sociales delineando los grupos específicos o personas de negocios que deben tener en cuenta en la orientación de la RSE. Por lo tanto, la nomenclatura de las partes interesadas pone

"nombres y caras" en los miembros de la sociedad que son más urgentes para las empresas, y a quién se debe responder. (Carroll, (1991, p.9)

El Gráfico 5, ilustra los cinco grupos de interés que son visibilizados como esenciales para casi todos los negocios (Carroll, 1991, p.15).

Gráfico 5. . Grupos de interés



Fuente: Elaboración propia con base en Carroll, 1991, p.15

Los públicos de interés que requieren la atención de los negocios, en consecuencia, los negocios tienen el reto de identificar los grupos que están actuando en su legítimo derecho y priorizar sus numerosas demandas para ser atendidas (Carroll, 1999).

Freeman, 1984; citado por Carroll, Chrisman y Meznar, 2008, nos dice que los grupos de interés (stakeholders) “pueden ser definidos como los individuos o grupos quienes creen que pueden ser capaces de afectar o son afectados por algún aspecto del comportamiento de las empresas” (p.334). Se puede afirmar que no solo las partes interesadas pueden ser afectadas por la empresa, sino que estas de alguna manera consiguen también afectar a los negocios. En el Gráfico 6, se pueden observar las partes interesadas propuestas por Carroll, Chrisman y Meznar, 2008, se destacan el sector gobierno, directivos y proveedores no visibilizados en Carroll 1991, pero éste, viabiliza los clientes que son quienes pueden adquirir productos de empresas comprometidas con la RSE.

Gráfico 6. Grupos de interés



Fuente: Elaboración propia con base en Carroll, Chrisman y Meznar, 2008, p.334

La tipificación de los grupos de interés responde a una diferenciación entre los propósitos económicos y sociales. Las partes interesadas económicas difieren de las sociales.

Las dimensiones de la RSE tienen componentes internos y externos como se muestra en la Tabla 4.

Tabla 4. Dimensiones de la RSE

DIMENSIÓN	COMPONENTE	DESCRIPCIÓN
Dimensión Interna	Componente social	El recurso humano es el mayor valor de la empresa por lo tanto es fundamental el respeto a los derechos humanos
		Los capitalistas son primordiales en la organización, en este sentido, merecen ser tratados con la máxima consideración.
	Hábitat	La conservación del hábitat en beneficio de los negocios y de la comunidad en general.
Dimensión Externa	Comunidades locales	Apoyar proyectos sostenibles y actividades programadas por las comunidades.
	Propietarios, distribuidores y consumidores.	Son el motor que impulsa el crecimiento del negocio.
	Valoración del negocio	En derechos humanos, medio ambiente y el código de ética.

Fuente: Elaboración propia con base en López, 2010, p.52

Para (Castillo ,1988; citado por Dopico, Rodríguez, y González, 2012), hay tres clases de responsabilidades, que se detallan en la Tabla 5.

Tabla 5. Responsabilidades de la empresa hacia los grupos de interés

CLASES DE RESPONSABILIDADES	DEFINICIÓN DE LA RESPONSABILIDAD
Primarias	Hace relación a las personas que constituyen la empresa como los propietarios, dirección y empleados.
Secundarias	Las responsabilidades secundarias están direccionadas a la parte externa de empresa como son: los proveedores, prestamistas de fondos, distribuidores, compradores, competidores, comunidad donde opera el negocio y su entorno físico.
Tercer nivel	En la composición del tercer nivel están los Integrantes del entorno social general constituido por la Administración, la sociedad y el hábitat.

Fuente: (Castillo ,1988; citado por Citado por Dopico, Rodríguez y González, 2012, p.3)

Un grupo de interés puede ser una comunidad, o cualquier individuo que puede resultar afectado por las actividades propias de la empresa o esta puede ser afectada por el accionar de las partes interesadas (Weiss, 2006, citado por Aguilera y Puerto, 2012), (Freeman ,1984; citado por Citado por Dopico, et al, 2012).

Carroll (1991), específicamente identificó 5 grupos de interés: los clientes, accionistas, empleados, comunidades locales y comunidad en general; contrario

a la diversidad de actores que se enuncian a continuación: propietarios, dirección, empleados, proveedores, prestamistas de fondos, distribuidores, compradores, competidores, comunidad donde opera el negocio y su entorno físico, integrantes del entorno social general constituido por la Administración, la sociedad y el hábitat (Castillo ,1988; citado por Dopico, Rodríguez, y González,2012) . La clasificación hecha por Carroll (1991), aunque resumida, incluye ampliamente la del segundo.

Otra clasificación de los grupos de interés, es la realizada por (Clarkson ,1994; citado por Dopico et al, 2012, p.3-4), en voluntarios y no voluntarios. En el conjunto de los voluntarios se encuentran propietarios, inversores, asalariados, ejecutivos, usuarios y distribuidores, ya que están conectados libremente con el negocio. Del mismo modo, en el grupo de los no voluntarios se encuentran los habitantes, el gobierno, las colectividades y las futuras generaciones.

Se encuentra otra categorización de los grupos de interés, en primera instancia están los primarios que son esenciales en cada una de las etapas de un negocio, en efecto, compradores, asalariados, distribuidores, inversionistas y accionistas. Los grupos de interés secundarios que no son fundamentales en el proceso de desarrollo y crecimiento del negocio, se citan a los medios, las asociaciones de comercio o las ONG. Una tercera categoría hace referencia a la coacción desplegada por la humanidad y las instituciones a los negocios (Wad

dock *et al*, 2002; citados por Dopico *et al*, 2012). Las partes interesadas pueden ser un sujeto, grupo u organización dispuestos a recibir información del negocio o estar atraídos por una ocupación u otro de éste. Las Tablas 6 y 7, muestran al detalle la clasificación de los distintos grupos de interés.

Tabla 6. Clasificación de los grupos de interés internos

GRUPOS DE INTERÉS INTERNOS	DESCRIPCIÓN
Socios Capitalistas	Reciben este nombre las personas que tienen una o varias acciones de la empresa y son el eje primordial para que se mantenga vigente y exitosa en el mercado.
Trabajadores/ Sindicatos Internos	El recurso humano, es el principal activo de una empresa. Es común que se le de relevancia a los mejores en cuanto a calidad y capacidad del empleado para un correcto acatamiento de las funciones asignadas. Así mismo, la capacitación permanente de los trabajadores le permite a la empresa ser competitiva.

Fuente: Elaboración propia con base en tipos de Stakeholders, www.rsc-.cl/que-es-la-responsabilidad-social, página citada por Aucapiña y Sinchi, 2012, p.45

Tabla 7. Clasificación de los grupos de interés externos

GRUPOS DE INTERÉS EXTERNOS	DESCRIPCIÓN
Gobierno y entes reguladores	El estado es el encargado de direccionar la económica a través de tres políticas (monetaria, fiscal y regulación), de igual manera garantizar la integridad jurídica de los ciudadanos y de los empresarios. En este sentido, el estado es visto como un grupo de interés.
Sindicatos externos	Los trabajadores organizados en sindicatos son los encargados de hacer los reclamos ante el Estado o ante cualquier tipo de organización que lo amerite.
Organizaciones Gubernamentales No	Las organizaciones no gubernamentales se relacionan con organizaciones empresariales promoviendo los derechos humanos y la protección del medio ambiente.
Comunidad	La armonía es fundamental entre la comunidad y las empresas que desarrollan sus actividades de tipo económico.
Clientes y clientes potenciales	Las empresas tienen como propósito la producción de bienes y servicios que atiendan la demanda de los compradores y a la vez buscar la lealtad de estos. En consecuencia, se requiere que las empresas conozcan muy bien la clientela ofreciéndoles lo que realmente necesitan con lo que se le está apuntando a la fidelización y retención de clientes.
Proveedores	Mantener una relación sólida y transparente con los proveedores es primordial, además de conocer los precios y calidad de las materias primas requeridas para la producción de bienes y servicios.
Entidades Financieras	Las empresas no solo se capitalizan con los accionistas, sino que el sistema financiero es un gran aliado al momento de necesitar un apalancamiento financiero para sus actividades. Desde esta perspectiva, las entidades financieras son un grupo de interés bastante significativo.

Fuente: Elaboración propia con base en tipos de Stakeholders, www.rsc-.cl/que-es-la-responsabilidad-social, página citada por Aucapiña y Sinchi, 2012, p.45-46

9.2 CONCLUSIONES PARCIALES

El compromiso de las empresas no debe estar enmarcado solamente en la obtención de un beneficio económico y en el cumplimiento de los requerimientos legales exigidos, sino que es necesario ir más allá, lo que significa, estar comprometidas con los derechos laborales de los trabajadores, el bienestar de las comunidades más deprimidas donde están inmersas, es decir, es preciso que identifiquen las necesidades de las comunidades y se implementen proyectos a largo plazo que contribuyan al desarrollo social. Igualmente, la empresa debe adelantar programas con respecto a la preservación del medio ambiente, lo cual es clave, para contribuir a la preservación del capital natural.

10 MARCO CONTEXTUAL

10.1 MERCADO LABORAL EN LOS DEPARTAMENTOS QUE HACEN PARTE DEL PAISAJE CULTURAL CAFETERO.

La relación porcentual entre la población ocupada y el número de personas que integran la población en edad de trabajar en los Departamentos que hacen parte del Eje Cafetero muestra que la fuerza de trabajo ha presentado algunas variaciones en el periodo 2002 y 2012. En el Departamento de Risaralda la tasa global de participación pasó de 63.8% a 64.3%. En el Departamento del Quindío

la relación pasó de 63,5% a 61,6%. En contraste con los Departamentos de Quindío y Risaralda, en el Departamento de Caldas la tasa global de participación se redujo de 61,8% a 53,4% (DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION, 2014).

En la Tabla 8 aparecen los cuatro Departamentos hacen parte del Paisaje Cultural Cafetero, en los que se pueden apreciar tasas de desempleo que sobrepasan el total nacional.

Tabla 8. Tasa de desempleo en los 4 departamentos que están en el área de influencia del PCCC en el año 2012

DEPARTAMENTO	TASA DE DESEMPLEO
Quindío	15,4%
Risaralda	14,8%
Valle	13,4%
Caldas	10,1%

Elaboración propia, con base en el documento DNP de 2014.p.18

En la Tabla 9 se puede observar que los departamentos con mayores tasas de desempleo son Quindío y Risaralda para el año 2012. La tasa de desempleo de 14.8% para el Departamento de Risaralda es relativamente alta lo que obedece a la búsqueda de oportunidades laborales en el departamento. En los

Departamentos de Risaralda y Quindío, el descenso de la tasa de desempleo ha sido inferior, en contraste con los Departamentos del Valle y Caldas. La tabla 9, presenta la reducción en puntos porcentuales de la tasa de desempleo para los departamentos de Risaralda, Valle del Cauca, Caldas y Quindío, se puede observar que reducción para el Departamento de Risaralda es inferior con respecto a demás departamentos.

Tabla 9. Puntos porcentuales Departamentos que están localizados en el área de influencia del PCC

Departamento	Puntos porcentuales (2002-2012)
Risaralda	1,5
Valle	2,9
Caldas	6,2
Quindío	4,6

Elaboración propia, con base en el documento DNP,2014, p.19

La Tabla 10, detalla las tasas de ocupación para los departamentos que están en el área de influencia de Paisaje Cultural Cafetero, para el año 2012.

Tabla 10. Tasas de ocupación en los departamentos que hacen parte del PCCC en el año 2012

Departamentos	Tasas de ocupación
Caldas	48%,
Quindío	52,1%,
Risaralda	54,7%
Valle del Cauca	56,8%.

Elaboración propia, con base en el documento DNP,2014, p.20

En la Tabla 10, se puede observar que en 2012 la ocupación predominante se da en el Departamento del Valle -56,8%- seguida de Risaralda-54,7%-. El Departamento del Quindío, a diferencia de los demás departamentos, mostró la mayor dinámica en la ocupación. Es así, que en el periodo entre el 2011 y 2012 la variación porcentual de los ocupados represento un 4,8%. En la Tabla 11, se aprecia la variación porcentual de los demás departamentos.

Tabla 11. Variación porcentual de los Departamentos de Caldas, Valle y Risaralda

Departamento	Variación porcentual
Caldas	3,7%,
Valle	2,5%
Risaralda	1,4%,

Elaboración propia, con base en el documento DNP, 2014, p.20

10.2 POBREZA

En el año 2012 la pobreza monetaria⁴ a nivel nacional se situó en 32.7%, los departamentos de Caldas y Quindío, muestran episodios superiores, tal como se aprecia en la tabla 12. Por otro lado, los Departamentos de Risaralda y Valle del Cauca exhiben porcentajes inferiores al nivel nacional en relación a la pobreza monetaria (Departamento Nacional de Planeación, 2014, p.20).

⁴ La pobreza monetaria se refiere a la Insuficiencia de recursos monetarios para adquirir una canasta de consumo mínima aceptable socialmente.

Tabla 12. Pobreza Monetaria en los departamentos que pertenecen al área de influencia del PCCC, año 2012

DEPARTAMENTO	POBREZA MONETARIA (%)
Caldas	35,4%
Quindío	38,9%
Risaralda	28,4%
Valle del Cauca	26,9%

Elaboración propia, con base en el documento DNP , 2014 p.20

En los departamentos de Caldas, Quindío, Valle del Cauca y Risaralda, en el periodo 2002 al 2012 se evidencio una baja en el porcentaje de ciudadanos y ciudadanas que carecen de recursos económicos para satisfacer las necesidades básicas, tales como la vivienda, salud, educación, alimentación y acceso a agua potable y saneamiento básico. En la Tabla 13, se detallan los puntos porcentuales por departamento en la reducción de la pobreza, el Departamento de Risaralda aparece como uno de los departamentos con una reducción significativa 9.1 puntos porcentuales. Se destaca que la disminución de la pobreza a nivel nacional en periodo referido fue de 17 puntos porcentuales, por lo tanto se infiere que el descenso de la pobreza en los departamentos referidos fue menor al que se evidencio a nivel nacional.

Tabla 13. Reducción de la pobreza en puntos porcentuales para los departamentos de Caldas, Quindío, Valle del Cauca y Risaralda.

DEPARTAMENTO	PUNTOS PORCENTUALES
Caldas	10.7
Quindío	8,2
Risaralda	9.1
Valle del Cauca	12

Elaboración propia, con base en el documento DNP, 2014 p.20

En el año 2005 el índice de pobreza multidimensional para el Departamento de Risaralda, fue de 41,2%. Para la zona urbana y rural los porcentajes son 33,2% y 68,3% respectivamente. El índice evidencia la pobreza que se vive en el Departamento y con mayor incidencia en el área rural (Departamento Nacional de Planeación, 2014).

En la Tabla 14, se observan los municipios con mayores niveles de pobreza multidimensional.

Tabla 14. Municipios del Departamento de Risaralda con mayores índices de pobreza multidimensional.

MUNICIPIO	ÍNDICE DE POBREZA MULTIDIMENSIONAL
Balboa	70,4%
Quinchía	69,9%
La Celia	67,8%

Elaboración propia, con base en el documento DNP, 2014 p.22

La pobreza multidimensional general a nivel nacional es de 48.9%, inferior a la registrada en los departamentos que hacen parte del área de influencia del Paisaje Cultural Cafetero. En las zonas urbanas los cordones de miseria, se evidencian a diario, en las calles abundan los vendedores ambulantes, al igual que las calles del centro de las ciudades no permiten una circulación fluida de los ciudadanos y ciudadanas al estar atiborradas de todo tipo de ventas, es decir el rebusque para poder sobrevivir. Igualmente, la falta de calificación del mercado laboral. En la zona rural subyacen dificultades extremas de pobreza: dificultades para acceder al sistema de salud, infraestructura vial precaria, bajos niveles de educación y seguridad alimentaria.

10.3 VIVIENDA

De acuerdo con los resultados arrojados por el Censo general 2005, el 25,6% de la población total en Colombia residía en la zona rural y el 68,3% de los hogares carecían de vivienda propia. El porcentaje referido en los departamentos localizados en el área de influencia del Paisaje Cultural Cafetero, era inferior a la media nacional

En la Tabla 15, se presentan los porcentajes de los hogares de la zona rural que carecen de vivienda propia.

Tabla 15. Porcentaje de hogares que carecen de vivienda propia en la zona rural de los Departamentos del Paisaje Cultural Cafetero.

DEPARTAMENTO	%
Caldas	53
Quindío	29.41
Risaralda	48.74
Valle del Cuca	41.41

Fuente: Elaboración propia, con base en el documento (Censo, 2005, citado en DNP, 2014 p.22)

El Departamento del Quindío presentaba el menor déficit de vivienda en la zona rural (29.41%) y con mayor déficit el Departamento de Caldas (53%). Risaralda se ubica con un 48.74%.

Una vez analizado al detalle el déficit de vivienda, se identificó que el departamento con una carencia significativa de nuevas construcciones de interés social, era el departamento de Risaralda, en el cual el 13,85% de los domicilios requerían una casa recién construida, por el contrario, en el Departamento del Quindío únicamente el 9,56% estaba en condiciones similares. En el Departamento de Caldas en el año 2005, el 43% de las familias requerían mejorar sus viviendas, pues, era el departamento con el mayor número de viviendas inadecuadas. En los Departamentos que hacen parte del Paisaje Cultural Cafetero los hogares que necesitaban mejorar la vivienda oscilaba entre 19,85 y 42,82%

En la tabla 16, se observa el déficit de vivienda para algunos municipios de los departamentos del Quindío, Risaralda y Valle del Cauca, los municipios con menor déficit de vivienda son Pereira y Alcalá, los porcentajes fluctuaban entre 32,48% y 18,81%, respectivamente.

Tabla 16. Déficit de vivienda en algunos departamentos que hacen parte del Paisaje Cultural Cafetero

Departamento	Municipio	Déficit de vivienda
Quindío	Circasia	34,13%
	Pijao	70,62%;
Risaralda	Pereira	32,48%
	La Celia	75,19%
Valle del Cauca	Alcalá	18,81%
	El Cairo	75,58%,

Elaboración propia, con base en el documento DNP, 2014, p 23.

En el Departamento de Caldas existía un déficit de vivienda entre 34,13% y 70,62%. En la Tabla 17, se aprecian los cuatro Departamentos del área de influencia del Paisaje Cultural Cafetero que se han beneficiado desde año 2011 con el subsidio de vivienda de Interés Social Rural, además se detalla el valor del subsidio, al igual que los hogares y municipios beneficiados. Los Departamentos con un mayor número de hogares beneficiados son Caldas con 44.3%, seguido por el Departamento de Risaralda con el 40.3%.

Tabla 17. Valor subsidio, hogares y municipios beneficiados

DEPARTAMENTO	VALOR DEL SUBSIDIO EN PESOS	HOGARES BENEFICIADOS	%	MUNICIPIOS BENEFICIADOS
Caldas*	9.637.000.000	716	44.3	11
Quindío*	214.000.000	30	1.85	2
Risaralda	4.500.00.0000	649	40.13	10
Valle del Cauca	3.500.000.000	222	13.72	2
Total		1617	100	

Elaboración propia, con base en el documento DNP,2014 p 23. C

*Adjudicaciones aproximadas.

10.4 POBREZA MUNDIAL, INFORME PNUD (2014)

De acuerdo con datos del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2014), cerca de 2.200 millones de seres humanos son vulnerables ante la multidimensionalidad de la pobreza, contenidas 1.500 millones de personas que carecen de ingresos, por consiguiente, las necesidades básicas (educación, salud, seguridad social, vivienda digna, servicios y alimentación balanceada) no son satisfechas. El 75% de las personas pobres a nivel mundial están radicadas en el campo, en condiciones de alta vulnerabilidad multidimensional. 1.200 millones de personas (el 22%) en el mundo viven con menos de 1,25 dólares al día (P.22). El PNUD (2014) expresa: “Entre 2007 y 2011, solo 24 millones

consiguieron colocarse por encima de la línea de pobreza económica con 1,25 USD al día en comparación con los 134 millones que lograron lo mismo entre 2000 y 2007”. (p.22)

Según el PNUD, con respecto al IDH, Colombia se situó en el puesto 98 entre 187 países del mundo. Lejos de países con un Desarrollo humano muy alto, los primeros cinco en la clasificación fueron: Noruega, Australia, Suiza, Países bajos y Estados Unidos, en su orden (PNUD, 2014).

De acuerdo con el PNUD (2014), Colombia ocupó la ubicación 12 entre 168 países a nivel mundial con mayor desigualdad de ingresos.

La Tabla 18, refleja la clasificación de los países de Sudamérica de acuerdo con la tendencia del Índice de desarrollo humano (IDH)⁵ entre 1980-2013. En este sentido, de los trece países de Sudamérica estudiados por el PNUD (2014), solo el 15,4% se ajustaron en la clasificación de países con un desarrollo humano muy alto comparado con Suiza, Noruega, Australia, entre otros. El 61,5% de países se ajustó en el índice de desarrollo Humano alto, entre los que se encuentra Colombia con 0,711⁶ en el año 2013 ocupando el sexto lugar de los

⁵ Según el PNUD (2014), el índice de desarrollo humano es “un índice compuesto que mide el rendimiento promedio en las tres dimensiones básicas del desarrollo humano: vida larga y saludable, conocimientos y nivel de vida digno”(PNUD,2014,p.179).

⁶ En el año 2012 el IDH, para Colombia, fue de 0,708 y en el 2013 pasó a 0,711, lo que indica que mejoro con respecto al año anterior.

países agrupados en esta denominación, por debajo de Naciones como: Venezuela, Brasil y Perú, por mencionar algunos. Por otra parte, el 23% corresponde a los países ubicados en el índice de desarrollo humano medio, por ejemplo, Paraguay, Bolivia y Guayana (PNUD, 2014).

Tabla 18. Tendencia del Índice de desarrollo humano entre 1980-2013 en Sudamérica

Desarrollo humano	País /años	1980	1990	2000	2005	2008	2010	2011	2012	2013
	muy alto	Chile	0,640	0,704	0,753	0,785	0,805	0,808	0,815	0,819
Argentina		0,665	0,694	0,753	0,758	0,777	0,799	0,804	0,806	0,808
Desarrollo humano alto	Uruguay	0,658	0,691	0,740	0,755	0,773	0,779	0,783	0,787	0,790
	Trinidad y Tobago	0,658	0,658	0,697	0,745	0,764	0,764	0,764	0,765	0,766
	Venezuela	0,639	0,644	0,677	0,716	0,758	0,759	0,761	0,763	0,764
	Brasil	0,545	0,612	0,682	0,705	0,731	0,739	0,740	0,742	0,744
	Perú	0,595	0,615	0,682	0,694	0,707	0,722	0,727	0,734	0,737
	Colombia	0,557	0,596	0,655	0,680	0,700	0,706	0,710	0,708	0,711
	Ecuador	0,605	0,643	0,658	0,687	0,697	0,701	0,705	0,708	0,711
	Surinam	0	0	0	0,672	0,694	0,698	0,701	0,702	0,705
Desarrollo humano medio	Paraguay	0,550	0,581	0,625	0,648	0,661	0,669	0,672	0,670	0,676
	Bolivia	0,494	0,554	0,615	0,636	0,649	0,658	0,661	0,663	0,667
	Guayana	0,550	0,581	0,625	0,648	0,661	0,669	0,672	0,670	0,676

Fuente: Elaboración propia, con base en PNUD, 2014, p.180.

10.5 TRANSPORTE PÚBLICO

En el año 1998, se dio inicio a la construcción de Transmilenio para la ciudad de Bogotá tomando como referente a la ciudad brasileña de Curitiba. El sistema inició operaciones en año 2000 con resultados exitosos permitiendo a los usuarios en menos tiempo llegar a su lugar de destino. Además, el Sistema Integrado de Transporte masivo (SITM), se articuló con las políticas de Cultura Ciudadana de los ex Alcaldes Antanas Mockus y Enrique Peñalosa. Los resultados positivos de Transmilenio en la ciudad de Bogotá, abrieron la puerta para que el gobierno nacional destinara una partida presupuestal con el fin de implementar el Sistema Integrado de Transporte Masivo en algunas ciudades del país. En este sentido, las ciudades priorizadas, fueron: Barranquilla, Cartagena, Bucaramanga, Cúcuta, Medellín, Área Metropolitana de Pereira, Bogotá y Cali. Ciudades con proyecciones de crecimiento demográfico alto (Pino, 2014).

El Área Metropolitana Centro Occidente fue la primera en cumplir con la tarea, pues, en el año 2006 inicio su funcionamiento el Sistema de Transporte Masivo denominado Megabús, comunicando los municipios de Pereira, Dosquebradas y la Virginia (Pino, 2014).

10.6 PROBLEMAS DEL TRANSPORTE MASIVO EN COLOMBIA

La imagen del transporte masivo de pasajeros para la población en general, no es del todo positiva. El grado de satisfacción estatal correspondiente a los sistemas de transporte masivo es de tan solo el 29%, la inconformidad se ha incrementado en 18% con respecto al año 2013 (Red cómo vamos, citada por el periódico el País, 2013). Las encuestas aplicadas en las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali, Pereira, Barranquilla e Ibagué indican que el número de personas que hacen uso del transporte masivo ha disminuido objetando carencias en la atención, poca seguridad en las estaciones, incremento en los tiempos de espera y carencia de seguridad en las estaciones.

En la Tabla 19, se aprecian los problemas del Sistema de Transporte Masivo en Colombia.

Tabla 19. Problemas del Sistema de Transporte masivo

NOMBRE DEL SISTEMA	PROBLEMAS EXISTENTES
MÍO MÍO(Cali)	Retrasó en la construcción de su infraestructura, se enfrenta a la competencia del transporte tradicional, e informal. El sistema, presenta deficiencias en la prestación del servicio.
Transcaribe	Este sistema aún no ha podido iniciar en la ciudad

(Cartagena)	de Cartagena. La infraestructura construida, como son las estaciones, se empiezan a deteriorar.
Transmetro (Barranquilla)	El Sistema integrado, aún no es una realidad. Abunda la competencia de otras alternativas de transporte diferente al masivo.
Megabús(Pereira)	La firma Megabús a traviesa por serias dificultades: Financieras, la competencia que afecta al sistema como: motos, transporte pirata, y la comodidad que tienen los ciudadanos para adquirir vehículos. Paros realizados por las personas que trabajan como conductores por incumplimiento en el pago de salarios (Mejía, citado por Periódico el País, 2013, p.1).
Transmilenio (Bogotá)	Hay inseguridad en estaciones y vehículos.
	Los tiempos de espera superan los diez minutos.
	La demanda es superior a los articulados.
	Los usuarios tienen dificultades en el uso de las dos tarjetas.
Metro línea(Bucaramanga)	Las troncales programadas aún no se han terminado de construir, pero están definidas y cuentan con los recursos financieros.

	El sistema presenta graves dificultades económicas.
Metroplús(Medellín)	Metro plus incremento en 10 más el número de articulados, reduciendo de esta manera el tiempo de espera de los usuarios en horas pico.

Fuente: Elaboración propia con base en el periódico el país, 2013.

A partir del año de 1965, el Dane comienza a realizar encuestas acerca del Transporte Urbano, con el propósito de capturar información relevante del mismo. Entre 1965 y el 2006 el análisis al transporte público urbano se amplió en 23 ciudades capitales. Hoy las encuestas se realizan en las 7 áreas metropolitanas, 16 localidades de Colombia. Además, al departamento de Cundinamarca (Dane, 2014).

La Tabla 20, muestra la distribución de vehículos al servicio de los ciudadanos durante el primer trimestre de 2014, representado en 36.974.

Tabla 20. Distribución del transporte público en Colombia primer trimestre de 2014

Transporte público	%
Microbuses-Colectivos	32,3%
Busetas	26,1%
Buses	19,7%

Sistemas integrados de transporte masivo (SITM de Bogotá, MIO de Cali, Transmetro de Barranquilla, SITM de Medellín, Megabús de Pereira y Metro línea de Bucaramanga)	21,7%
Total	100

Fuente: Elaboración propia, con base en documento Dane, 2014, p.3

En la Tabla 21, se observa cómo el sistema tradicional de transporte público es el más utilizado por los ciudadanos para movilizarse, representado en 59.8%.

Tabla 21. Movilización de pasajeros primer trimestre de 2014

Sistemas de transporte publico		% de usuarios trasladados durante el primer trimestre de 2014	
Sistema de transporte tradicional	Microbuses y colectivos	21,6	59.8
	Busetas	21,3	
	buses	16,9	
Sistema de transporte masivo	STM Bogotá	26	40.2
	STM Medellín	7,6	
	STM Cali	3,7	

	Transmetro de Barranquilla, Megabús de Pereira y Metro línea de Bucaramanga.	2.8	
Total		100	100

Fuente: Elaboración propia, con base en documento Dane, 2014, p.4

Respecto al primer trimestre del año 2013 los ciudadanos trasladados en el sistema de transporte masivo registraron aumentos, en la Tabla 22 se aprecian las ciudades en las que el uso del transporte citado aumento.

Tabla 22. Incremento de pasajeros primer trimestre 2014 con respecto al mismo periodo de 2013.

Sistema de transporte masivo	% de incremento de pasajeros en primer trimestre 2014 con respecto al mismo periodo de 2013
Cable de Manizales	192,5
SITM de Bogotá	33
Transmetro de Barranquilla.	14,4
MIO de Cali	4,9

SITM de Medellín	4,8
Metro línea de Bucaramanga y Megabús de Pereira	1

Fuente: Elaboración propia, con base en documento Dane, 2014, p.4

10.7 TRANSPORTE URBANO ÁREA METROPOLITANA CENTRO DE OCCIDENTE

El Sistema Integrado de Transporte Masivo del Área Metropolitana Centro de Occidente, Megabús, está compuesto de tres rutas troncales, posee tres rutas alimentadoras: Intercambiador Dosquebradas, Cuba y Conexión el Viajero. En el primer trimestre de 2014, dispuso de 34 buses articulados disponibles para el servicio de los ciudadanos; se transportaron 4,3 millones de pasajeros que utilizaron el 4.7% del parque automotor disponible. De igual manera, se contó en promedio con 89 buses alimentadores, es decir el 12,3% del total de vehículos, que transportaron a 3,2 millones de personas, correspondiente al 15,9% del total de usuarios (Dane, 2014).

El transporte urbano tradicional en el Área Metropolitana Centro de Occidente (AMCO), en el primer trimestre de 2014, en 601 vehículos en promedio transportó a 12,5 millones de personas, correspondientes a 62,4% del total de beneficiarios de la localidad (Dane, 2014).

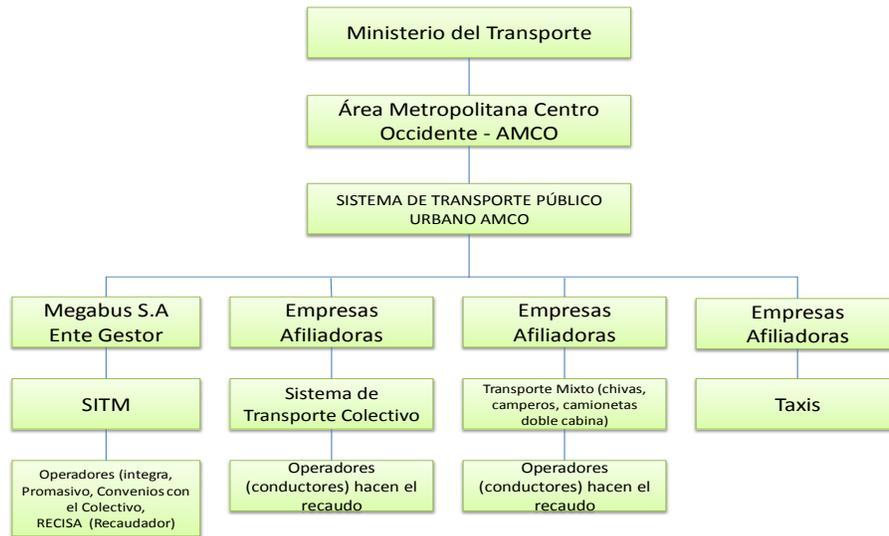
10.8 JERARQUIZACIÓN DEL TRANSPORTE PÚBLICO EN EL AMCO

En el gráfico 7, se aprecian el Ministerio de Transporte⁷, como la máxima autoridad en materia de transporte y tránsito a nivel nacional encargado de la planificación del transporte público terrestre en articulación con las entidades que hacen parte del sector. Por otra parte, el Área Metropolitana Centro de Occidente (AMCO), según la Ley 1625 de abril de 2013 en el artículo 7° (funciones Áreas Metropolitanas) literal n dice “ejercer la función de autoridad de transporte público en el área de su jurisdicción de acuerdo con la ley, las autorizaciones y aprobaciones otorgadas conforme a ella”. (p.3)

Megabús, es el Sistema Integrado de Transporte Masivo del Área Metropolitana Centro de Occidente comunica a los Municipios de Dosquebradas, Pereira y la Virginia, inició actividades el 21 de agosto del año 2006. Certificado en los procesos de Gestión de Calidad ISO 9001 y ISO 14001, así como en la norma NTCGP 1000 (Megabús S.A, 2011).

⁷ Ley 105 de 1993 y 336 de 1996.

Gráfico 7. Esquema transporte público



El sistema integrado de transporte masivo (SITM), cuenta con operadores como: Integra S.A, Promasivo⁸, convenios con el colectivo y Recisa (empresa encargada del recaudo de Megabús).

10.9 INTEGRA S.A

Esta sociedad nació como persona jurídica en el año 2004, con el fin de hacer parte del Sistema de Transporte Masivo, hace parte de las 7 empresas de transporte urbano colectivo asociadas a la empresa de transporte urbano del Área Metropolitana centro de occidente (ASEMTUR) e igualmente por pequeños propietarios del sector. La firma Integra S.A es la encargada de la cuenca Dosquebradas con 36 buses alimentadores y 36 articulados.

⁸ Operador de la cuenca Cuba de Megabús

La organización para cumplir con la misión cuenta con 195 personas de las cuales el 78.46% son Operadores que se encargan de los vehículos articulados y los alimentadores. El 8.72 % corresponde al personal de oficina. Igualmente, el 12.82% del total del personal, se encarga del mantenimiento del parque automotor.

En la Tabla 23, se aprecia la distribución del personal que hace posible el cumplimiento de la misión de la empresa Integra S.A.

Tabla 23. Tabla Distribución del personal de la Empresa Integra S.A

Empleados	Número	%
Operadores de vehículos	153	78.46
Colaboradores de mantenimiento	25	12.82
Administración	17	8.72

Fuente: Elaboración propia con base en información suministrada por Integra S.A

(Talento Humano)

La plataforma estratégica de la Organización está definida, por la misión, “Somos una empresa operadora de transporte, que promueve el desarrollo integral, creativo e innovador de nuestro talento humano, clientes, proveedores y accionistas, logrando crecimiento, rentabilidad y solidez, alineados dentro de la

política de la responsabilidad social empresarial y 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 soportamos nuestros excelentes resultados”. (INTEGRA S.A., 2015)

Igualmente la empresa establece cómo quiere verse en un tiempo futuro, por tanto, define su visión “Ser una empresa de clase mundial, reconocida por la innovación en modelos de negocio aplicados a la cadena de valor en la industria del Transporte y su aporte a la consolidación de una Movilidad Sostenible, con participación en el mercado nacional e internacional. El talento humano es y será el soporte de una excelente y productiva gestión de los recursos y del 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”. (INTEGRA S.A., 2015)

Los valores corporativos de Integra S.A son: Autenticidad, efectividad, compromiso, e innovación. Estos valores, son definidos por la empresa de la siguiente manera:

10.9.1 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”.

10.9.2 EFECTIVIDAD.

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

10.9.3 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”.

10.9.4 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”.

10.9.5 CERTIFICACIONES.

Actualmente la firma cuenta con tres certificaciones:

- ✓ ISO 9001 “Sistema de Gestión de la calidad”
- ✓ ISO 140001 “Sistema de Gestión del medio ambiente”.
- ✓ OSHAS 18001 “Sistema de Gestión de salud y Seguridad Laboral”.

10.9.6 RECONOCIMIENTO.

“La realizó la Administración de Riesgos profesionales seguros Bolívar, a la firma Integra S.A por su buen desempeño en el área de salud ocupacional, haciéndola acreedora al reconocimiento bronce entre 6.419 organizaciones”.

11 CONCLUSIONES PARCIALES

En los departamentos de Caldas, Quindío, Valle del Cauca y en particular en el Departamento de Risaralda, hay familias cuyas condiciones sociales y económicas no les permiten vivir dignamente, familias que se encuentran en pobreza extrema, que no disponen de recursos económicos para adquirir la canasta básica de alimentos y mucho menos para pensar en salud, educación, vivienda, transporte y recreación. Es en este contexto, que la Responsabilidad Social Empresarial es vista como una oportunidad para contribuir en la construcción de oportunidades que le apuesten a reducir la inequidad, la pobreza y la exclusión trabajando en articulación con el sector público y la sociedad civil.

12 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

12.1 LAS PRÁCTICAS DE RSE IMPLEMENTADAS EN LA EMPRESA INTEGRA S.A.

El instrumento de autoevaluación aplicado a Integra S.A, para evaluar su gestión con respecto a la RSE, son los indicadores ETHOS de Brasil, considerado con respecto a otros instrumentos uno de los más completos (FOMIN, 2011, p.233). Instrumento de aplicación común en los países que hacen parte del Programa Latinoamericano de Responsabilidad Social Empresarial (IARSE-ETHOS, 2010).

El instrumento ETHOS, consta de siete grandes temáticas cuyas respuestas estuvieron a cargo de las distintas áreas de la organización.

En la Gráfica 8, se pueden observar siete grandes temas, que son los grupos de interés abordados en la Empresa Integra S.A, operador de transporte masivo de Megabús en la Ciudad de Pereira.

Gráfico 8. Temáticas de la investigación



Fuente: Elaboración propia tomando como referente la Guía de Auto aplicación, indicadores de Responsabilidad Social empresarial IARSE-ETHOS, 2010.

12.2 INDICADORES DE PROFUNDIDAD

La estructura de los indicadores ETHOS de Brasil, aplicados a la Empresa Integra S.A, se clasifican en tres grandes grupos: Indicadores de Profundidad, Binarios y Cuantitativos. Los indicadores de Profundidad del instrumento ETHOS, estan estructurados en 7 grandes tematicas, 13 categorías y 40 subcategorias. La evaluación de los indicadores a profundidad se efectuó siguiendo la disposición del instrumento

referido. Es decir, Integra S.A, podrá conocer la etapa actual de la gestión de la RSC del negocio por temáticas, categorías y subcategorías.

La descripción de cada una de las etapas contextualizadas en el instrumento ETHOS de Brasil, que permitirá a la organización en estudio conocer la etapa actual de la gestión de RSC en las subcategorías (indicadores de profundidad) y mejorar su responsabilidad frente a los grupos de interés (stakeholders), se da en la siguiente

Tabla:

Tabla 24. Etapas de los indicadores de Profundidad

Etapa 1	Etapa 2	Etapa 3	Etapa 4
Representa una etapa básica de acciones de la empresa. Está todavía en el nivel reactivo a las exigencias legales.	Representa la etapa intermedia de acciones, en la cual la empresa mantiene una postura defensiva sobre los temas. Pero ya empieza a encaminar cambios y avances respecto a la conformidad de sus prácticas.	Representa la etapa avanzada de acciones, en la cual ya se reconocen los beneficios de llegar más allá de la conformidad para prepararse de antemano a las presiones reguladores que resultan en cambios de expectativas en la empresa. La Responsabilidad Social y el Desarrollo Sustentable son considerados estratégicos para el negocio.	Representa la etapa proactiva en la cual la empresa alcanzó estándares considerados de excelencia en sus prácticas, involucrando a proveedores, consumidores, clientes, la comunidad y también influenciando políticas públicas de interés para la sociedad.

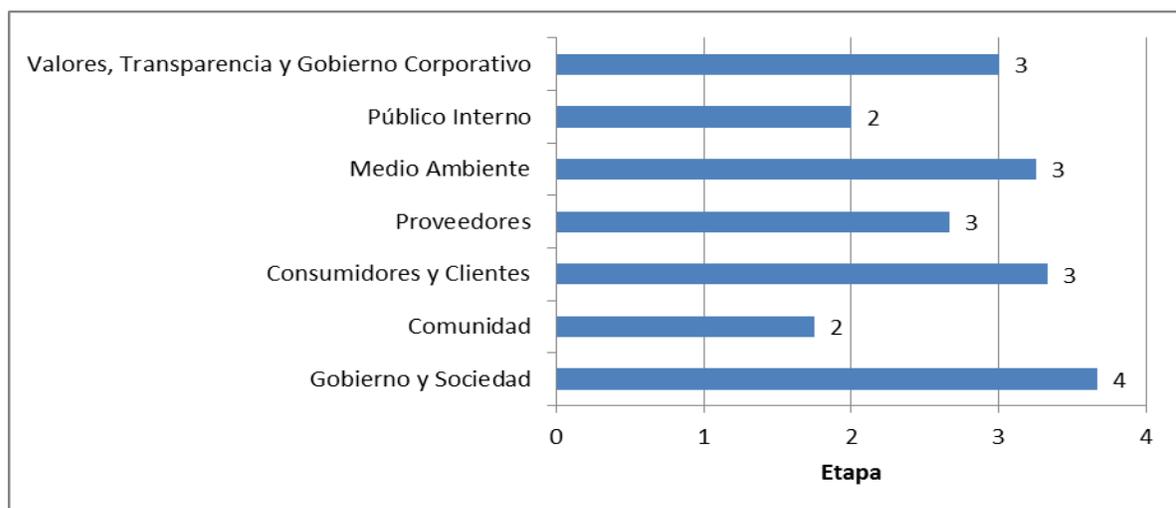
Fuente: Tomado de Guía de Auto aplicación, indicadores de Responsabilidad Social empresarial IARSE-ETHOS, 2010.

12.2.1 INDICADORES DE PROFUNDIDAD POR TEMÁTICAS

El instrumento ETHOS, trae 40 indicadores de Profundidad, a los cuales la empresa objeto de la investigación le dio respuesta por área según su competencia. Los indicadores descritos posibilitan la valoración de la etapa actual de la gestión de RSE de la empresa Integra S.A.

En el Gráfico 9, se observan las siete temáticas con los resultados promediados de la Empresa Integra S.A, éstas se encuentran entre la tercera y cuarta etapa; Gobierno y Sociedad se ubica en la cuarta etapa; Público interno y sociedad en la segunda etapa y de la misma forma, Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo, Medio Ambiente, Proveedores, Consumidores y Clientes en una tercera etapa.

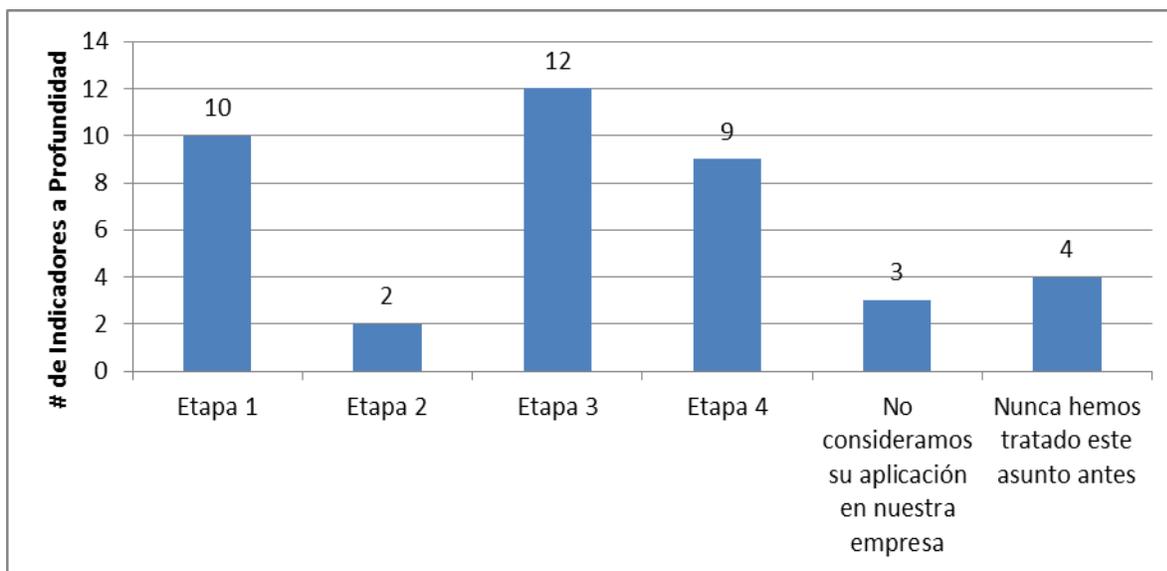
Gráfico 9. Indicadores de Profundidad por temáticas y etapas



Fuente: Elaboración propia con base a la información primaria a partir del instrumento aplicado

En la Empresa Integra S.A fueron evaluados los cuarenta Indicadores de Profundidad, como resultado de esto, 10 se encuentran en la primera etapa, dos en la segunda, 12 en la tercera y nueve en la cuarta etapa. Así mismo, en tres indicadores de profundidad no se considera su aplicación, a su vez, en 4 indicadores de profundidad la empresa aún no ha considerado oportuno generar políticas y estrategias que permitan ir avanzando de la primera a la cuarta etapa.

Gráfico 10. Indicadores de Profundidad por etapas (subcategorías)



Fuente: Elaboración propia con base a la información primaria a partir del instrumento aplicado

12.2.2 INDICADORES DE PROFUNDIDAD POR CATEGORÍAS

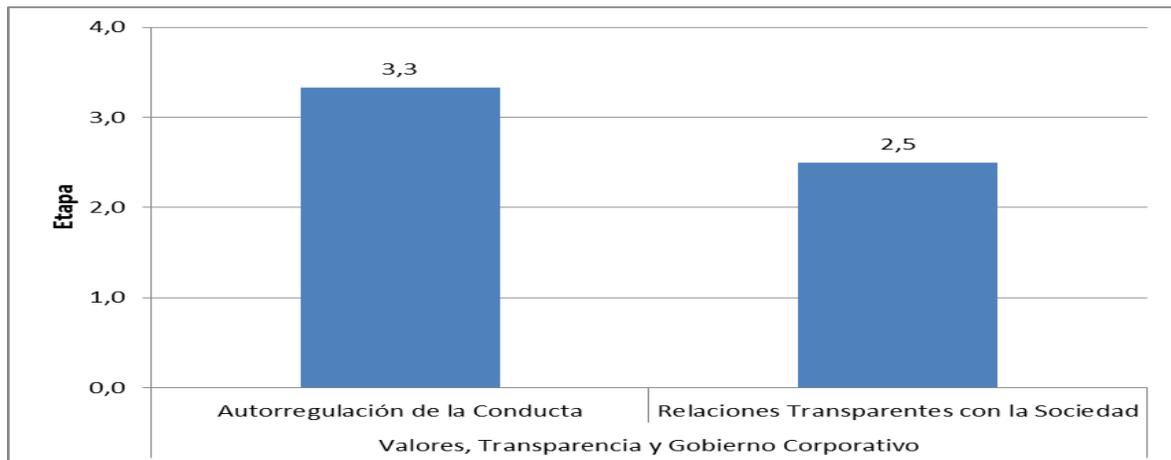
Del Instrumento ETHOS, hacen parte 13 categorías: autoregulación de la conducta, relaciones de transparencia con la sociedad, diálogo y participación,

respeto al individuo, trabajo decente, gerenciamiento del impacto ambiental, responsabilidad frente a las generaciones futuras, dimensión social del consumo, acción social, relaciones con la comunidad local, liderazgo social, transparencia política, así mismo, selección, evaluación y alianza con proveedores.

12.2.3 AUTOREGULACIÓN DE LA CONDUCTA Y RELACIONES DE TRANSPARENCIA CON LA SOCIEDAD

En estas dos categorías de RSE, la organización se encuentra en promedio en una etapa de 3.3 y 2.5 respectivamente, tal como se puede evidenciar en el Gráfico 11.

Gráfico 11. Etapas promediadas de las categorías, Autoregulación de la conducta y relaciones de transparencia con la Sociedad



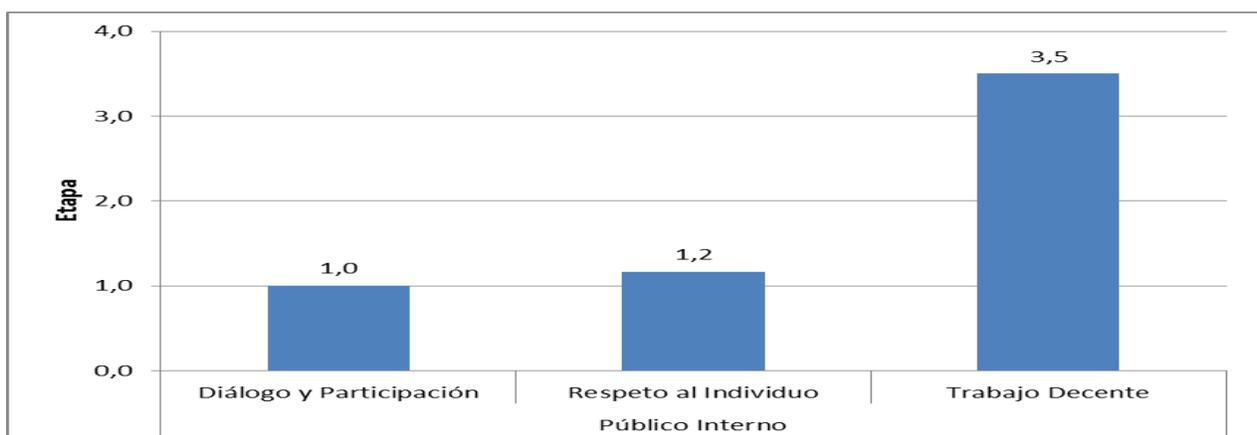
Fuente: Elaboración propia con base a la información primaria a partir del instrumento aplicado

12.2.4 DIALOGO Y PARTICIPACIÓN, RESPETO AL INDIVIDUO Y TRABAJO DECENTE

En lo que respecta, a estas tres categorías de RSE, la empresa en **“Dialogo y Participación”** y **“Respeto al Individuo”** se encuentra en una etapa incipiente de acciones (1 y 1.2), con relación a la categoría **“Trabajo Decente”** está localizada en promedio en una etapa avanzada de 3.5, es decir, la RSE, y el desarrollo sustentable son considerados importantes para la organización.

En el Grafico 12, se puede detallar las etapas en que se encuentra Integra S.A, en las categorías, Dialogo y Participación, Respeto al individuo y Trabajo Decente.

Gráfico 12. Etapas promediadas de las categorías, Dialogo y Participación, Respeto al individuo y Trabajo Decente



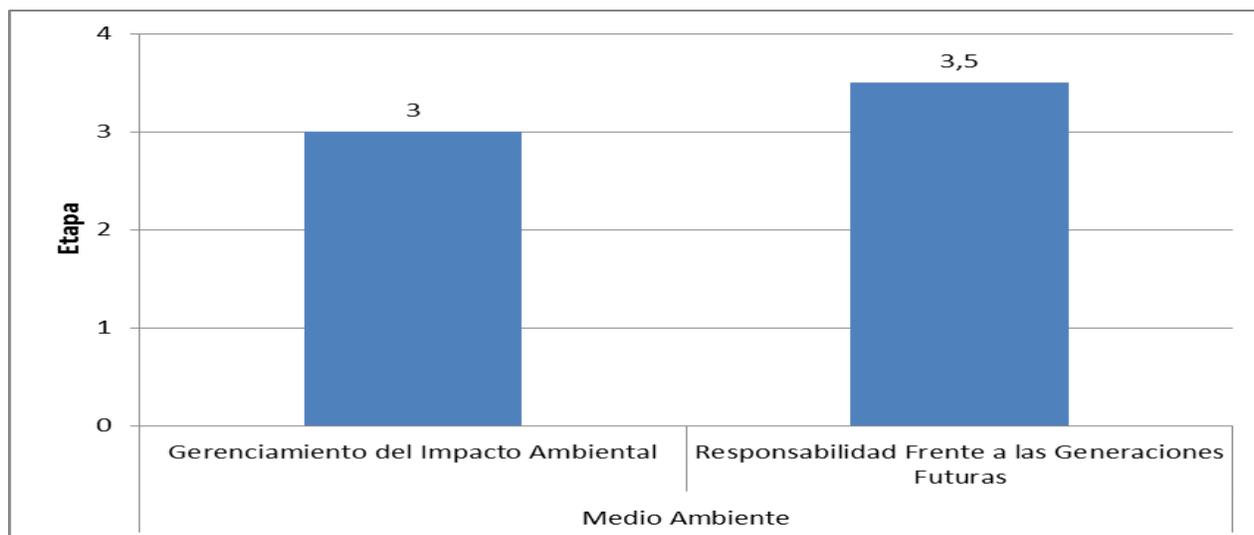
Fuente: Elaboración propia con base a la información primaria a partir del instrumento aplicado

12.2.5 GERENCIAMIENTO DEL IMPACTO AMBIENTAL, RESPONSABILIDAD FRENTE A LAS GENERACIONES FUTURAS

Estas dos categorías, esenciales en el desarrollo sustentable que contribuyen a mejorar la calidad de vida de las personas, están en promedio en una etapa en la que la organización ha logrado avances importantes.

En el Gráfico 13, se puede visualizar las etapas en que se encuentra Integra S.A, en estas categorías.

Gráfico 13. Etapas promediadas de las categorías, Gerenciamiento del impacto ambiental, Responsabilidad frente a las generaciones futuras

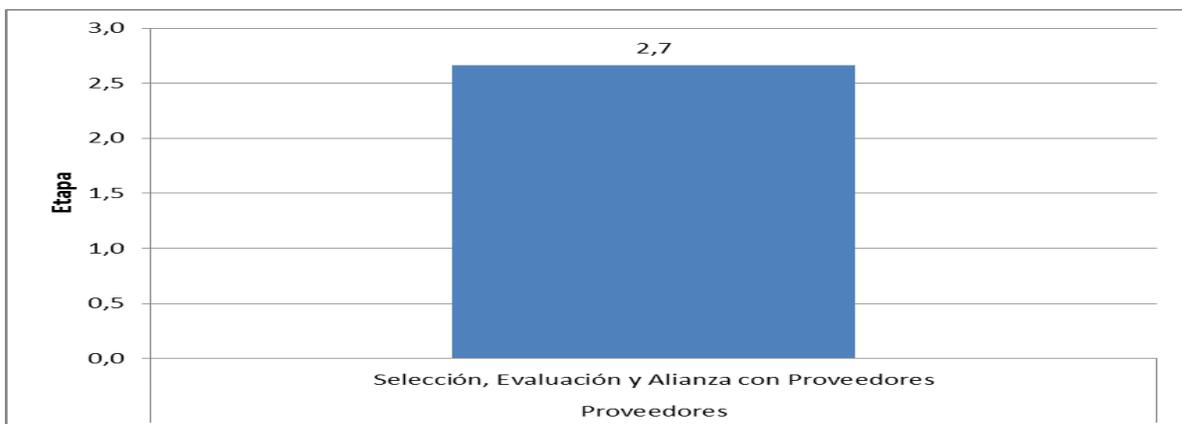


Fuente: Elaboración propia con base a la información primaria a partir del instrumento aplicado

12.2.6 SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y ALIANZA CON PROVEEDORES.

Las buenas prácticas en RSE de la organización Integra S.A en la categoría **“Selección, evaluación y alianza con proveedores”**, constituye un factor primordial en el desarrollo sustentable de las comunidades de la región y del país, el resultado por categoría se ubicó en promedio en 2.7, en otras palabras, representa la etapa actual de gestión de la RSE de la organización. Como se puede observar en el siguiente Gráfico.

Gráfico 14. Etapa promedio de la categoría, Selección, evaluación y alianza con proveedores



Fuente: Elaboración propia con base a la información primaria a partir del instrumento aplicado

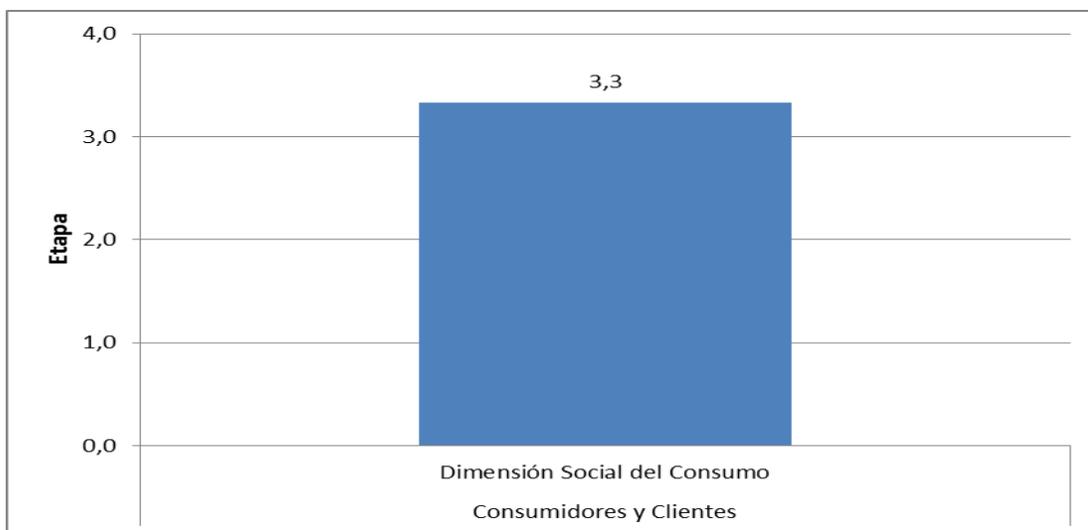
12.2.7 DIMENSIÓN SOCIAL DEL CONSUMO

Esta categoría, constituye un factor fundamental en la fidelización del cliente, así mismo, es un componente importante para generar competitividad para la

organización. La categoría **“Dimensión social del consumo”** está en promedio en una etapa 3.3.

En Gráfico 15, se representa la etapa actual de gestión de RSE en que se encuentra Integra S.A, con respecto esta categoría.

Gráfico 15. Etapa promedio de la categoría, dimensión social del consumo

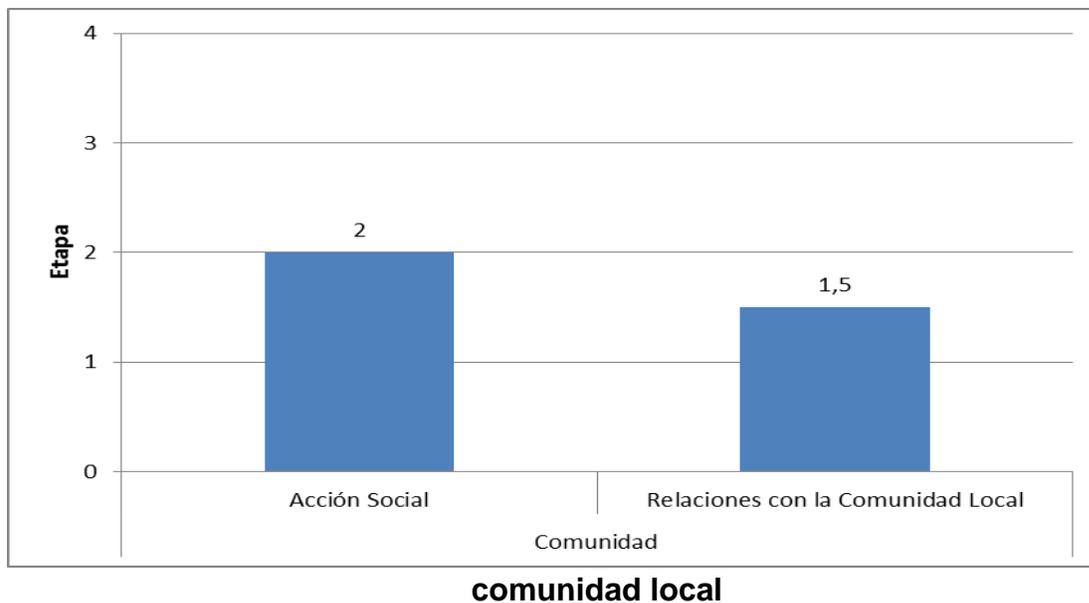


Fuente: Elaboración propia con base a la información primaria a partir del instrumento aplicado

12.2.8 ACCIÓN SOCIAL Y RELACIONES CON LA COMUNIDAD LOCAL

El promedio de las categorías denominadas **“Acción social y Relaciones con la comunidad local”** se encuentran en una etapa actual de la gestión de RSE de la organización en 2 y 1.5 respectivamente, tal como se muestra en el siguiente Gráfico:

Gráfico 16. Etapa promedio de la categoría, Acción social y Relaciones con la



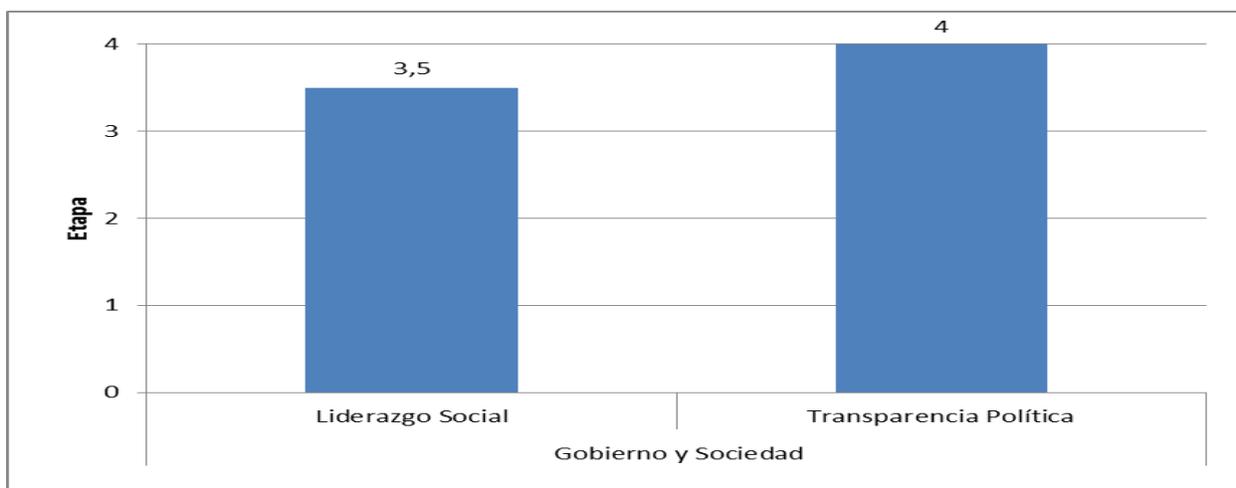
Fuente: Elaboración propia con base a la información primaria a partir del instrumento aplicado

12.2.9 LIDERAZCO SOCIAL, TRANSPARENCIA POLITICA

La RSE, asumida por la organización en la categoría “**Liderazgo Social**” se ubicó en promedio en la etapa 3.5 , en el mismo sentido, la categoría “**Transparencia política**” en la etapa 4

En el Gráfico 17, representa la etapa actual de gestión de RSE en que se encuentra Integra S.A, en las categorías “**Liderazgo Social**” y “**Transparencia política**”.

Gráfico 17. Etapa promedio de la categoría, Liderazgo Social y Transparencia política



Fuente: Elaboración propia con base a la información primaria a partir del instrumento aplicado

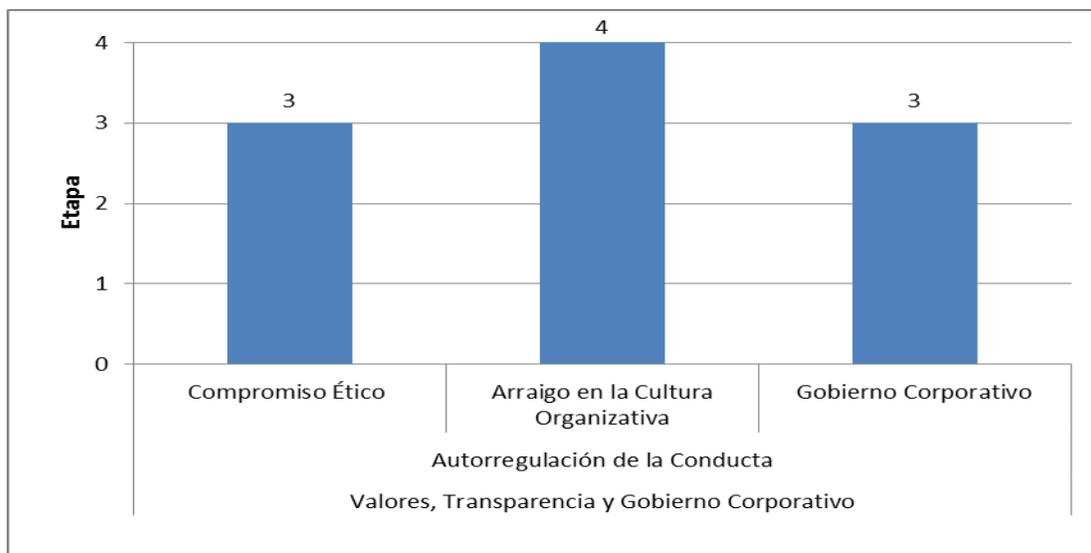
12.3 INDICADORES DE PROFUNDIDAD POR SUBCATEGORÍAS

12.3.1 AUTOREGULACION DE LA CONDUCTA.

La autoregulación de la conducta, está compuesta por tres subcategorías: compromiso ético, arraigo en la cultura organizativa y gobierno corporativo. La gráfica permite visualizar la etapa actual de la gestión de RSE de la organización al momento de la recolección de la información.

En el Gráfico 18, se visualiza la etapa actual de gestión de RSE en que se encuentra Integra S.A, en las tres subcategorías.

Gráfico 18. Etapa por subcategorías, Compromiso Ético ,Arraigo en la Cultura Organizativa y Gobierno Corporativo

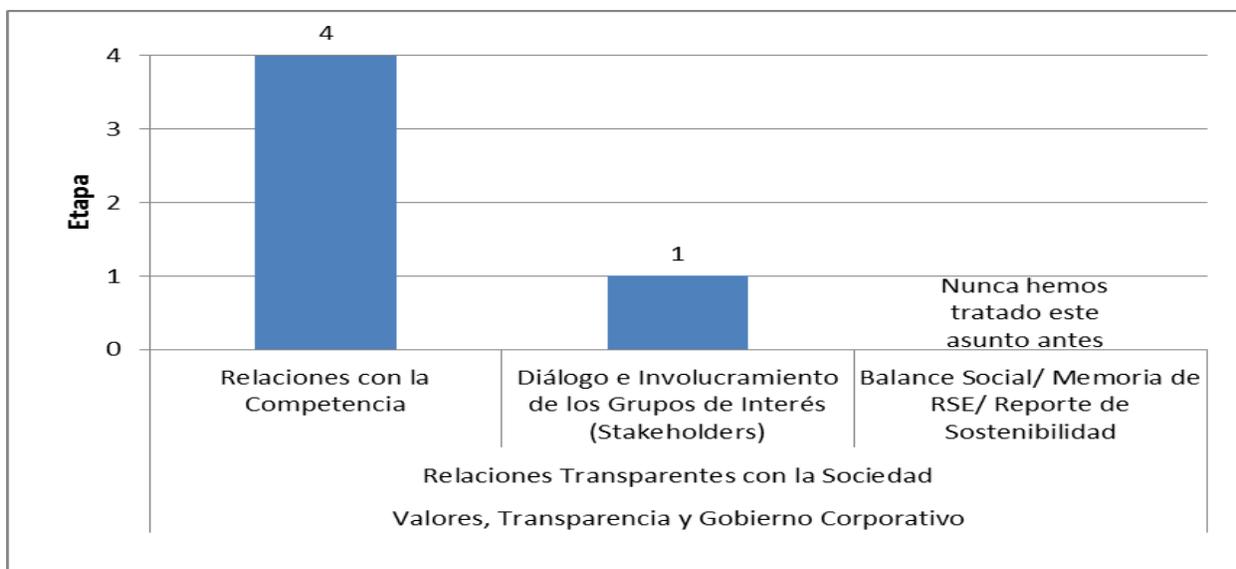


Fuente: Elaboración propia con base a la información primaria a partir del instrumento aplicado

12.3.2 RELACIONES TRANSPARENTES CON LA SOCIEDAD.

Las relaciones con la competencia, diálogo e Involucramiento de los grupos de Interés (Stakeholders) y Balance social son tres subcategorías que le permiten a la organización interactuar permanentemente con los distintos grupos de interés generando sinergias para potenciar el desarrollo sostenible. La primera de ellas, está en una cuarta etapa, la segunda en una etapa inicial y la correspondiente al Balance social que es considerado como parametro de medición tanto interno como externo, aun no es abordada por la empresa Integra S.A. El Gráfico 19, representa la etapa actual de gestión de RSE en que se encuentra Integra S.A, en las subcategorías Relaciones con la competencia,diálogo e Involucramiento de los grupos de Interés(Stakeholders) y Balance social.

Gráfico 19. Etapas por subcategorías, Relaciones con la competencia,diálogo e Involucramiento de los grupos de Interés(Stakeholders) y Balance social



Fuente: Elaboración propia con base a la información primaria a partir del instrumento aplicado

12.3.3 DIALOGO Y PARTICIPACIÓN.

En esta categoría el instrumento ETHOS, contempla dos subcategorías, Gestión participativa, situada en una etapa inicial de la gestión de la RSE Integra S.A; relaciones con sindicatos u otras asociaciones, la respuesta corresponde a “no consideramos su aplicación en nuestra empresa”, respuesta dada por la coordinadora de Talento Humano, Angie Carolina Querubín, quién hace referencia a que las condiciones ofrecidas por la empresa a los trabajadores son óptimas y que estos no vean la necesidad de organizar un sindicato.

El Gráfico 20, representa la etapa actual de gestión de RSE en que se encuentra Integra S.A, en las subcategorías Gestion participativa y relaciones con los Sindicatos u otras Asociaciones de Empleados.

Gráfico 20. Etapas por subcategorías, Gestion participativa relaciones con sindicatos u otras asociaciones de empleados.



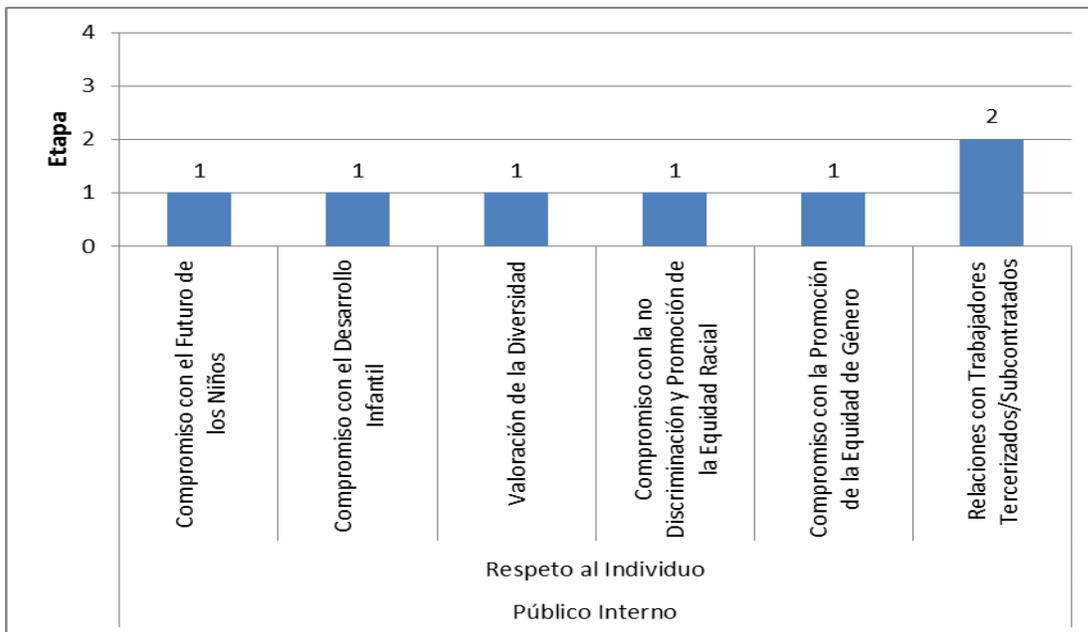
Fuente: Elaboración propia con base a la información primaria a partir del instrumento aplicado

12.3.4 RESPETO AL INDIVIDUO.

En esta pregunta, se identifica el compromiso de la empresa Integra S.A con la inclusión, tomando como referente las subcategorías: compromiso con el futuro de los niños, compromiso con el desarrollo infantil, valoración de la diversidad, compromiso con la no discriminación, compromiso con la promoción de la equidad de género, relaciones con trabajadores tercerizados/subcontratados y promoción de la equidad racial. De las seis subcategorías a las que le dio respuesta la empresa, solo una fue calificada en una etapa dos (etapa intermedia) de la gestión de la RSE, las demás están en una etapa incipiente de acciones.

En el Gráfico 21, se puede visualizar la etapa actual de gestión de RSE en que se encuentra Integra S.A, en las subcategorías compromiso con el futuro de los niños, compromiso con el desarrollo infantil, valoración de la diversidad, compromiso con la no discriminación, compromiso con la promoción de la equidad de género, relaciones con trabajadores tercerizados/subcontratados y promoción de la equidad racial.

Gráfico 21. Etapas por subcategorías con relación al individuo



Fuente: Elaboración propia con base a la información primaria a partir del instrumento aplicado

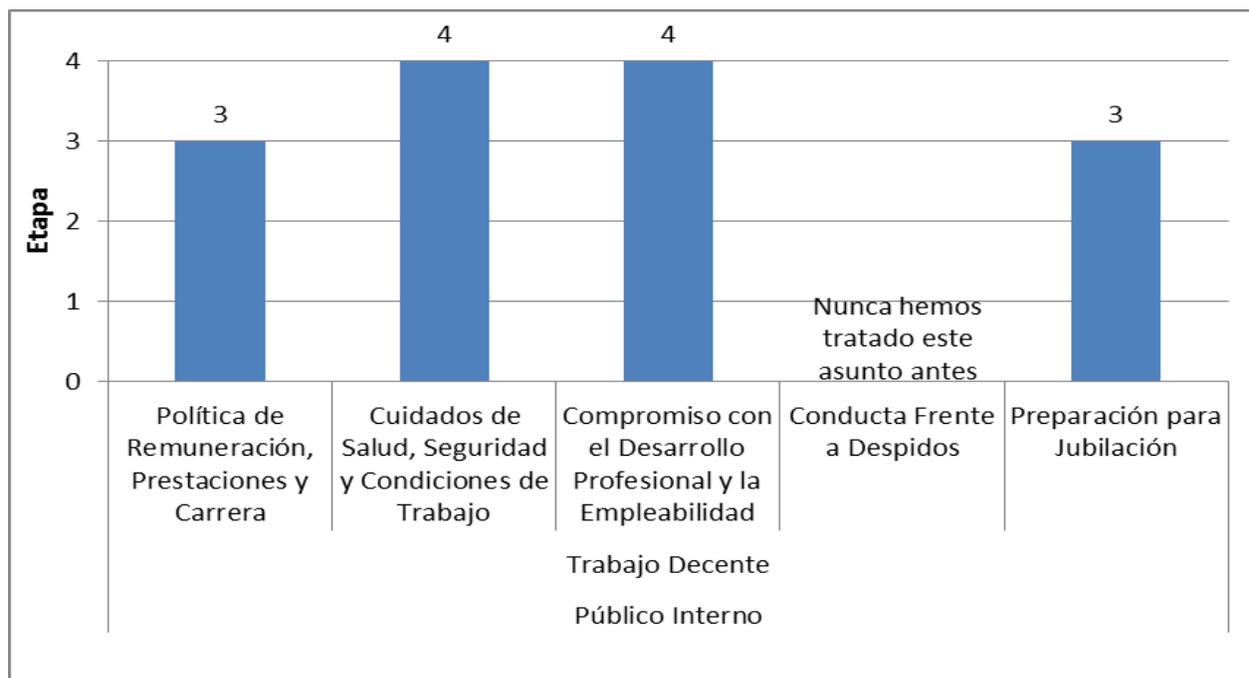
12.3.5 TRABAJO DECENTE.

Esta categoría está compuesta por 5 subcategorías: política de remuneración y preparación para la jubilación, calificada en una etapa tres de la gestión de RSE

Integra S.A, mientras que el resto, es decir, cuidados de la salud, seguridad y condiciones de trabajo y compromiso con el desarrollo profesional y la empleabilidad están en una etapa cuatro proactiva. Por otra parte, la subcategoría, conducta frente a los despidos, no ha sido considerada por la empresa objeto de la investigación.

El Gráfico 22, permite distinguir la etapa actual de gestión de RSE en que se encuentra Integra S.A, en las subcategorías, política de remuneración y preparación para la jubilación, cuidados de la salud, seguridad y condiciones de trabajo y compromiso con el desarrollo profesional y la empleabilidad, y conducta frente a los despidos.

Gráfico 22. Etapas por subcategorías con relación a Trabajo decente



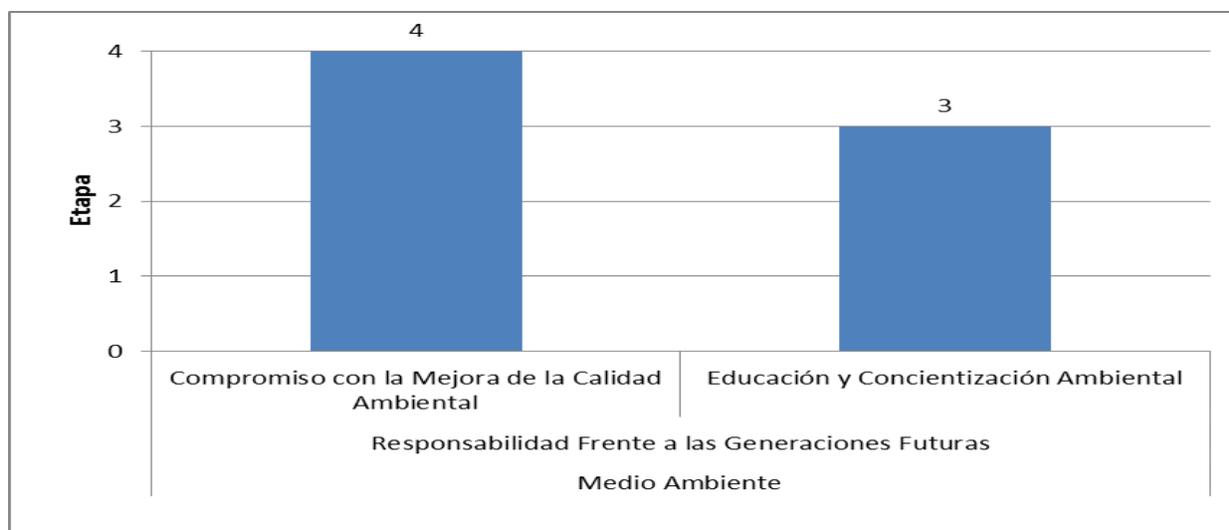
Fuente: Elaboración propia con base a la información primaria a partir del instrumento aplicado

12.3.6 RESPONSABILIDAD FRENTE A LAS GENERACIONES FUTURAS.

Categoría dividida en dos subcategorías, estas son: compromiso con la mejora de la calidad ambiental, y educación y concientización ambiental, evaluadas en una cuarta y tercera etapa respectivamente.

En el Gráfico 23, se puede percibir la etapa actual de gestión de RSE en que se encuentra Integra S.A, en las subcategorías, compromiso con la mejora de la calidad ambiental, y educación y concientización ambiental.

Gráfico 23. Etapas por subcategorías con respecto a responsabilidad frente a las generaciones futuras



Fuente: Elaboración propia con base a la información primaria a partir del instrumento aplicado

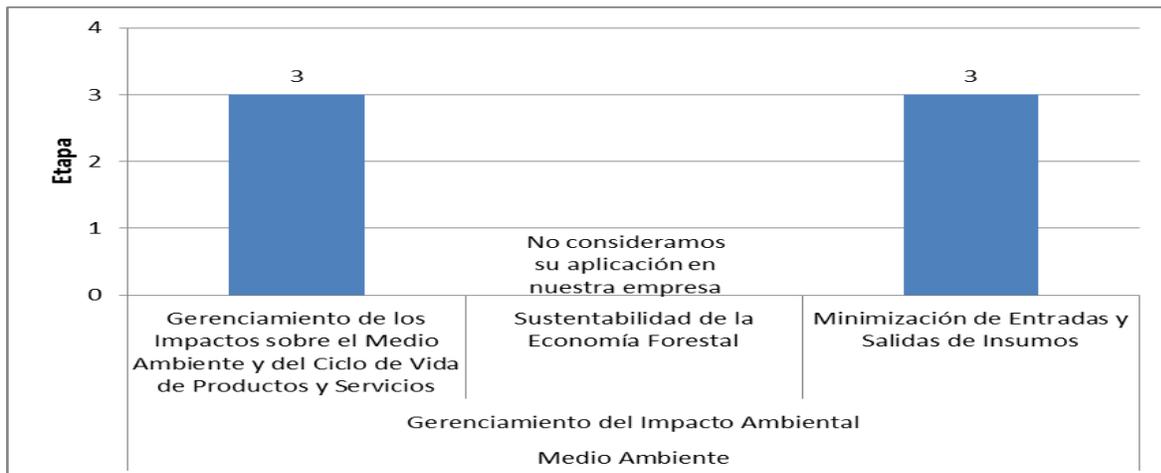
12.3.7 GERENCIAMIENTO DEL IMPACTO AMBIENTAL.

Categoría estructurada en dos subcategorías calificadas ambas en la etapa tres, a saber: Gerenciamiento del Impacto en el Medio Ambiente y del Ciclo de Vida de Productos y Servicios, Minimización de Entradas y Salidas de Insumos. La subcategoría Sustentabilidad de la Economía Forestal la empresa no considera su aplicación, ya que no utiliza insumos madereros, pues su actividad es la del Transporte Público masivo.

En el Gráfico 24 , se visualiza la etapa actual de gestión de RSE en que se encuentra Integra S.A, en las subcategorías, Gerenciamiento del Impacto en el

Medio Ambiente y del Ciclo de Vida de Productos y Servicios, Minimización de Entradas y Salidas de Insumos.

Gráfico 24. Etapas por subcategorías con respecto a Gerenciamiento del Impacto Ambiental

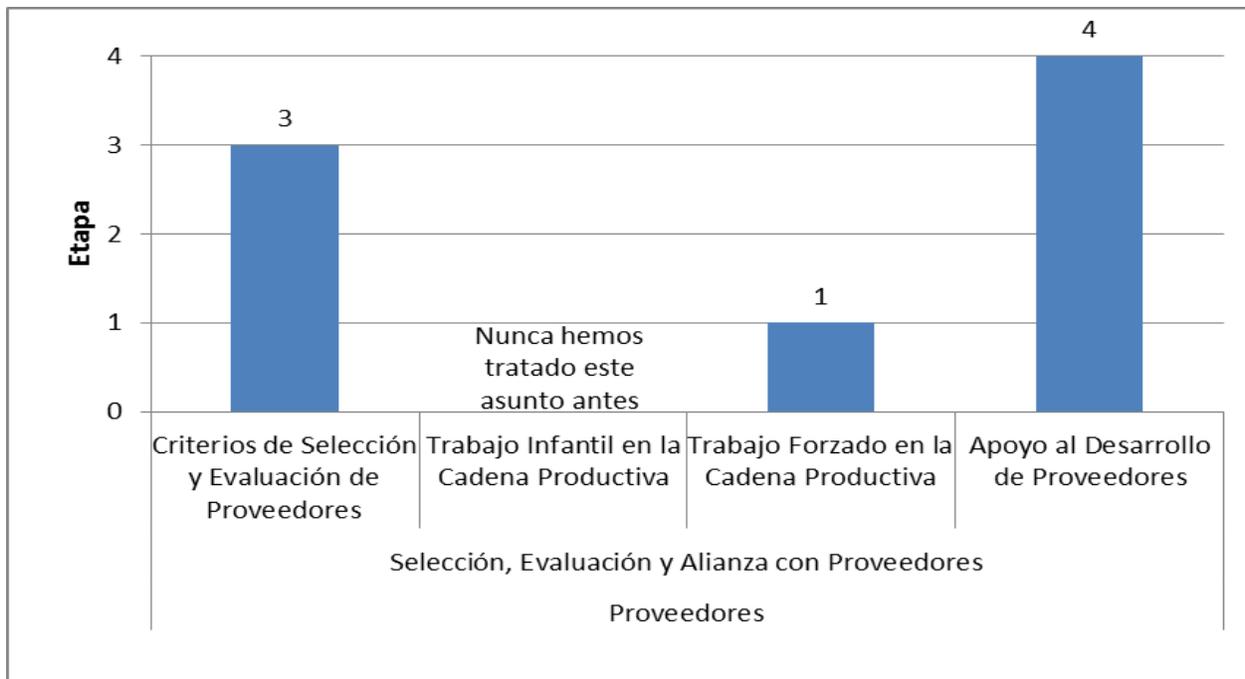


Fuente: Elaboración propia con base a la información primaria a partir del instrumento aplicado

12.3.8 SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y ALIANZA CON PROVEEDORES.

Categoría constituida por cuatro subcategorías, esto es, criterios de selección y evaluación de proveedores, trabajo infantil en la cadena productiva, trabajo forzado en la cadena productiva, apoyo al desarrollo de proveedores. El Gráfico 25, permite visualizar la etapa actual de la gestión de RSE en que se encuentra la empresa Integra S.A. con respecto a las subcategorías descritas.

Gráfico 25. Etapas por subcategorías con respecto a Selección, evaluación y alianza con proveedores

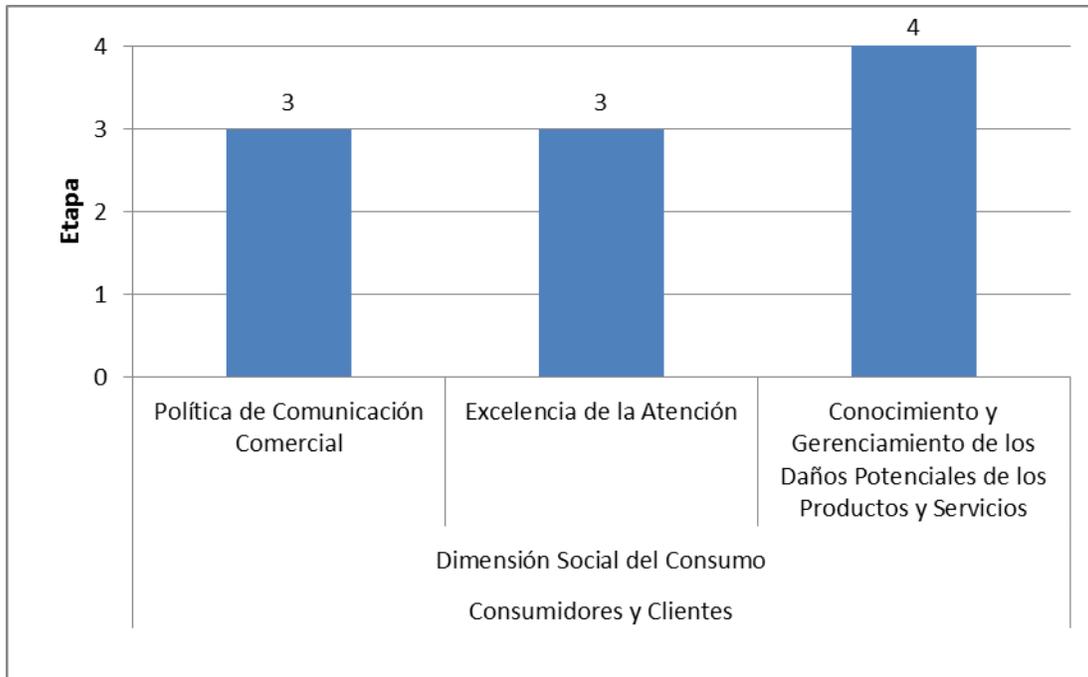


Fuente: Elaboración propia con base a la información primaria a partir del instrumento aplicado

12.3.9 DIMENSIÓN SOCIAL DEL CONSUMO.

Categoría constituida por tres subcategorías, estas son política de comunicación comercial, excelencia de la atención, conocimiento y gerenciamiento de los daños potenciales de los productos y servicios. El Gráfico 26, muestra los resultados en la evaluación de la etapa actual de la gestión de RSE de la organización en las subcategorías aludidas reflejando el compromiso social de la organización ante la sociedad.

Gráfico 26. Etapas por subcategorías con respecto a Dimensión social del consumo



Fuente: Elaboración propia con base a la información primaria a partir del instrumento aplicado

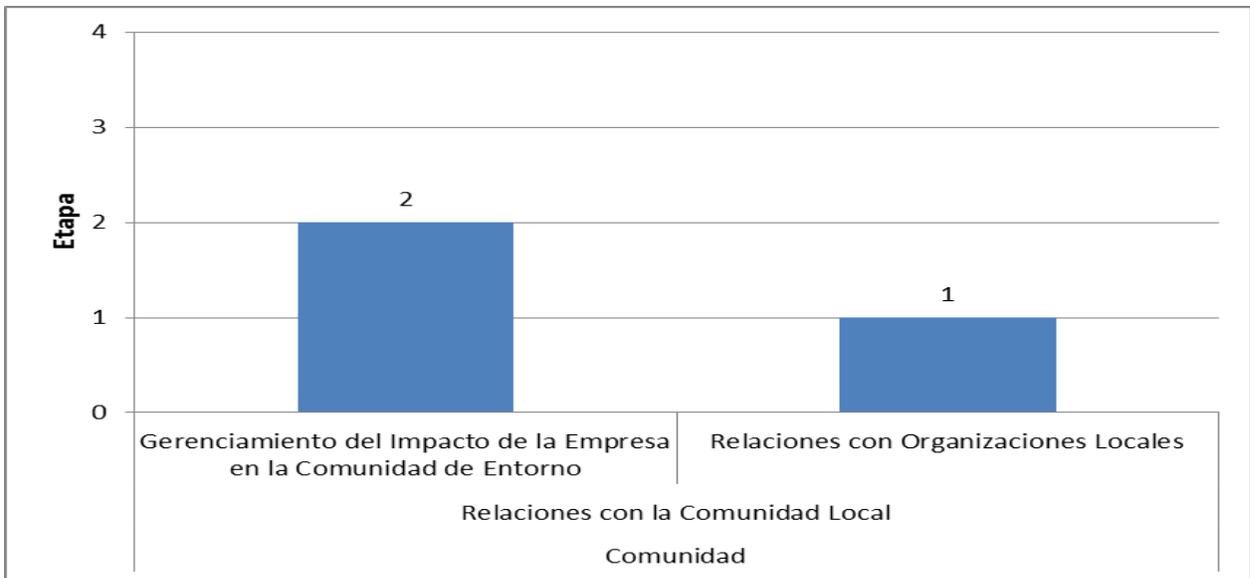
12.3.10 RELACIONES CON LA COMUNIDAD LOCAL.

Por medio del instrumento ETHOS de Brasil, se proyectaba identificar el compromiso de Integra S.A con la mejora de las condiciones sociales, económicas y ambientales de las comunidades que están en su entorno externo. Se encontró que la subcategoría “Gerenciamiento del impacto de la empresa en la comunidad de su entorno” fue calificada en la etapa dos, por otra parte, el resultado fue inferior para la subcategoría “Relaciones con

Organizaciones Locales”, la etapa considerada por la empresa fue la uno, en otros términos, una etapa de acciones iniciales.

El Gráfico 27, representa la etapa actual de la gestión de RSE en que se encuentra la empresa Integra S.A. en relación a las dos subcategorías que hacen parte de la categoría denominada relaciones con la comunidad local.

Gráfico 27. Etapas por subcategorías con respecto a las Relaciones con la comunidad local



Fuente: Elaboración propia con base a la información primaria a partir del instrumento aplicado

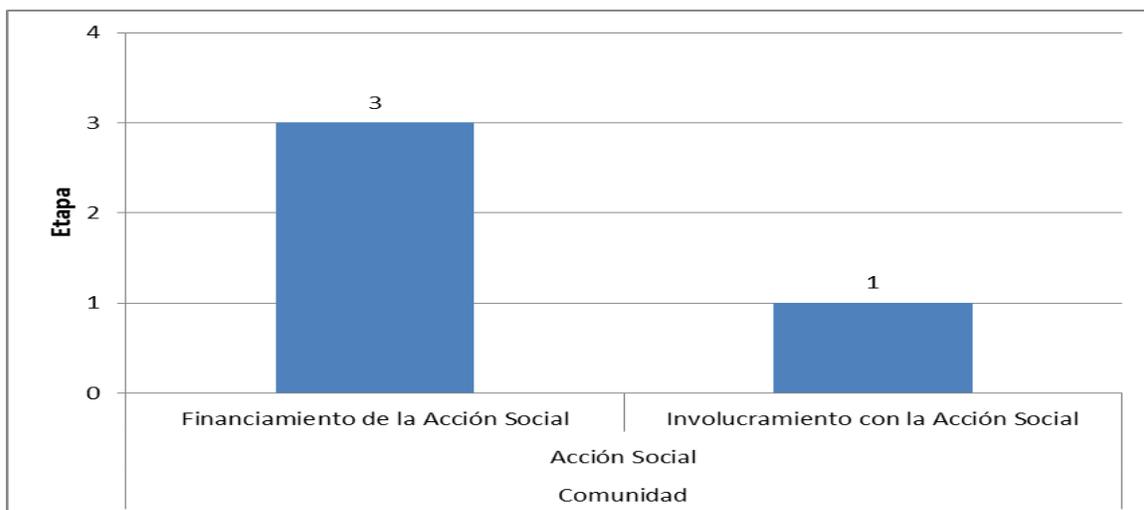
12.3.11 ACCIÓN SOCIAL.

Con las dos subcategorías que hacen parte de la categoría Acción Social se buscaba conocer como estaban alineadas e integradas las iniciativas sociales

con la actividad de la empresa, se encontró que Financiamiento de la Acción Social, está en una etapa intermedia de acciones de RSE, dicho de otra manera, en una posición tres en sus indicadores de Profundidad. La segunda subcategoría hace referencia al Involucramiento con la Acción Social, en otros términos, todas aquellas acciones dirigidas a contribuir positivamente con las comunidades de las que surgen sus clientes, colaboradores y accionistas; Subcategoría calificada en una etapa incipiente de compromisos de la empresa hacia la comunidad, con respecto al apoyo de proyectos sociales que potencien el desarrollo de estas.

El Grafico 28, le permite al lector visualizar la etapa actual de la gestión de RSE en que se encuentra la empresa Integra S.A. en relación a las dos subcategorías que hacen parte de la categoría denominada “Acción Social”.

Gráfico 28. Etapas por subcategorías con respecto a la Acción Social



Fuente: Elaboración propia con base a la información primaria a partir del instrumento aplicado

12.3.12 TRANSPARENCIA POLÍTICA.

De esta categoría hacen parte tres subcategorías, cuyos resultados se pueden ver y leer en el Gráfico 29.

Gráfico 29. Etapas por subcategorías con respecto a Transparencia Política



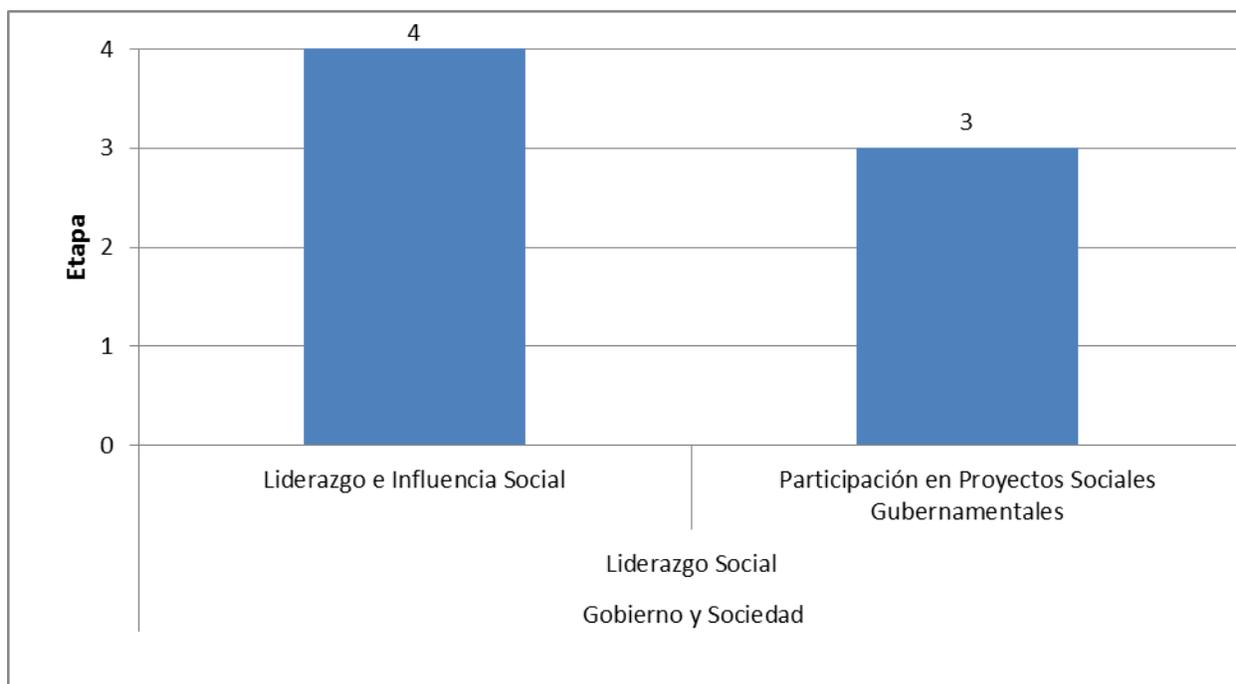
Fuente: Elaboración propia con base a la información primaria a partir del instrumento aplicado

12.3.13 LIDERAZGO SOCIAL.

En la subcategoría Liderazgo e Influencia Social, se encontró que la empresa está en una etapa de la RSE proactiva, es decir, etapa cuatro. Participación en Proyectos Sociales Gubernamentales en una etapa tres

de la gestión de RSE de la empresa Integra S.A. Ver resultados en el Gráfico 30.

Gráfico 30. Etapas por subcategorías con respecto a Liderazgo Social



Fuente: Elaboración propia con base a la información primaria a partir del instrumento aplicado

12.4 INDICADORES BINARIOS (INFORMACIÓN ADICIONAL).

Estos indicadores son de respuesta (sí o no) y contribuyen a la cualificación de la etapa seleccionada en los indicadores de Profundidad (Guía de Auto aplicación, indicadores de Responsabilidad Social Empresarial IARSE-ETHOS, 2010). Están constituidos por siete grandes temáticas que fueron contextualizadas al inicio de

este capítulo, se procederá a exponer los resultados en cada una de las temáticas, así:

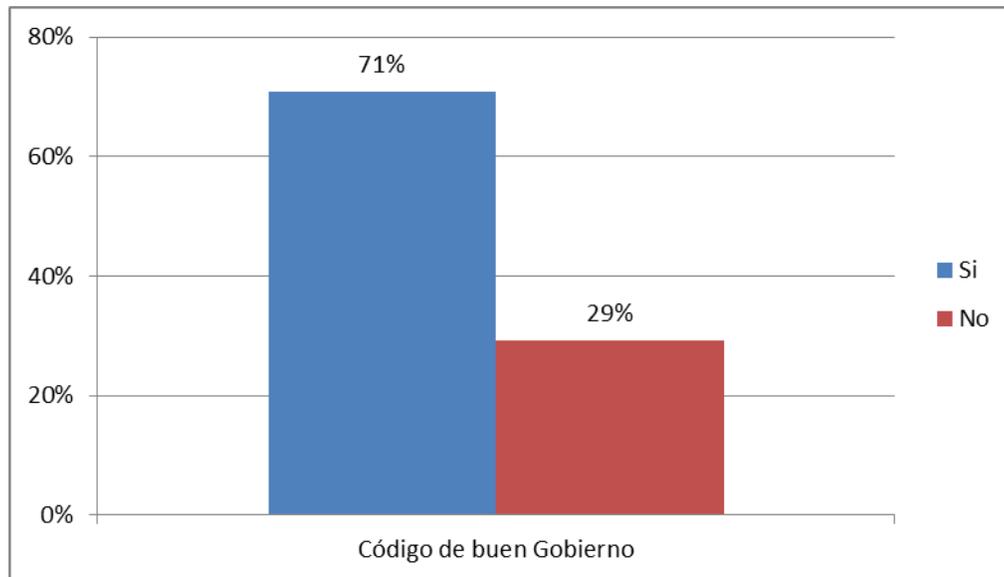
12.4.1 VALORES TRANSPARENCIA Y GOBIERNO CORPORATIVO.

Con la evaluación de esta temática se quería conocer en términos generales como se encuentra la empresa con respecto a los Compromisos Éticos, Arraigo en la Cultura Organizativa, Gobierno Corporativo, Relaciones Transparentes con la Sociedad, Dialogo e involucramiento de los Grupos de Interés (Stakeholders), y Balance Social; se halló un 64.1% en respuestas positivas contra un 35.09% que son negativas, se ha ido construyendo su reputación sobre principios éticos que son la base para establecer relaciones comerciales transparentes y seguras.

De la temática valores, Transparencia y Gobierno Corporativo, hace parte el Código de buen Gobierno de la empresa, las preguntas realizadas estaban orientadas a conocer si el Código de buen Gobierno estaba ajustado a los principios, políticas y directrices que deben presidir las actuaciones diarias de la empresa, en otros términos, que se reconozcan los intereses de los diferentes actores que tienen relación con la empresa, las respuestas positivas alcanzaron el 71%, contra un 29% negativas que indican la necesidad de hacer los ajustes necesarios al Código de Buen Gobierno. En las recomendaciones se hará alusión a las preguntas con respuesta negativa.

En el Gráfico 31, se puede visualizar que en la empresa existe un buen gobierno corporativo.

Gráfico 31. Código de buen Gobierno-Indicadores Binarios



Fuente: Elaboración propia con base a la información primaria a partir del instrumento aplicado

12.4.2 PUBLICO INTERNO.

Con el fin de conocer el compromiso de la empresa con la gran temática “Publico Interno” se realizó la aplicación de los indicadores binarios que dio como resultado que en un 68.37% muchas actividades que se enmarcan dentro de las prácticas de RSE en la temática referida no se realizan. De ella hacen parte 13 indicadores (subcategorías), estos son: Relaciones con Sindicatos u Otras Asociaciones de Empleados, Gestión Participativa, Compromiso con el

futuro de los niños, Compromiso con el desarrollo infantil, Valoración de la Diversidad, Compromiso con la no Discriminación y Promoción de la Equidad Racial, Compromiso con la Promoción de la Equidad de Género, Relaciones con Trabajadores /Subcontratados, Política de Remuneración, Prestaciones y Carrera, Cuidados de la Salud, Seguridad y Condiciones de Trabajo, Compromiso con el Desarrollo Profesional y la Empleabilidad, Comportamiento Frente a Despidos, así mismo, Preparación para la Jubilación.

12.4.3 MEDIO AMBIENTE.

En los indicadores binarios esta temática es la mejor calificada en el proceso de autoevaluación realizada, las respuestas positivas corresponden al 90.91%, solo un 9.09% son negativas. Esta temática, la integran cinco indicadores (subcategorías), estas son: Compromiso con la Mejora de la Calidad Ambiental, Educación y Concientización Ambiental, Gerenciamiento del Impacto en el Medio Ambiente y del Ciclo de Vida de Productos y Servicios, así mismo, Minimización de Entradas y Salidas de Insumos.

12.4.4 PROVEEDORES.

Estos hacen parte fundamental en la apuesta al desarrollo sostenible, es por ello, que la reputación de la empresa no solo depende de las acciones

propositivas que realice en materia de RSE, sino que depende en gran medida de las políticas explícitas que posea para la cadena de proveedores. Esta temática, está constituida por cuatro indicadores (subcategorías), estos son: Criterios de Selección y Evaluación de Proveedores, Trabajo Infantil en la Cadena Productiva, Trabajo Forzado en la Cadena Productiva, Apoyo al Desarrollo de Proveedores. Con la aplicación de los indicadores binarios se quería conocer que avance ha logrado la empresa en este tema, se obtuvo tan solo un 33.33% en respuestas positivas, las negativas alcanzaron el 66.67%.

12.4.5 CONSUMIDORES Y CLIENTES.

Al indagar a la empresa sobre su política de comunicación comercial, Excelencia de la Atención, así como, Conocimiento y Gerenciamiento de los Daños Potenciales de los Productos y Servicios la respuesta a los Indicadores Binarios fue positiva en un 75.86% las respuestas negativas alcanzaron el 24.14%.

12.4.6 COMUNIDAD.

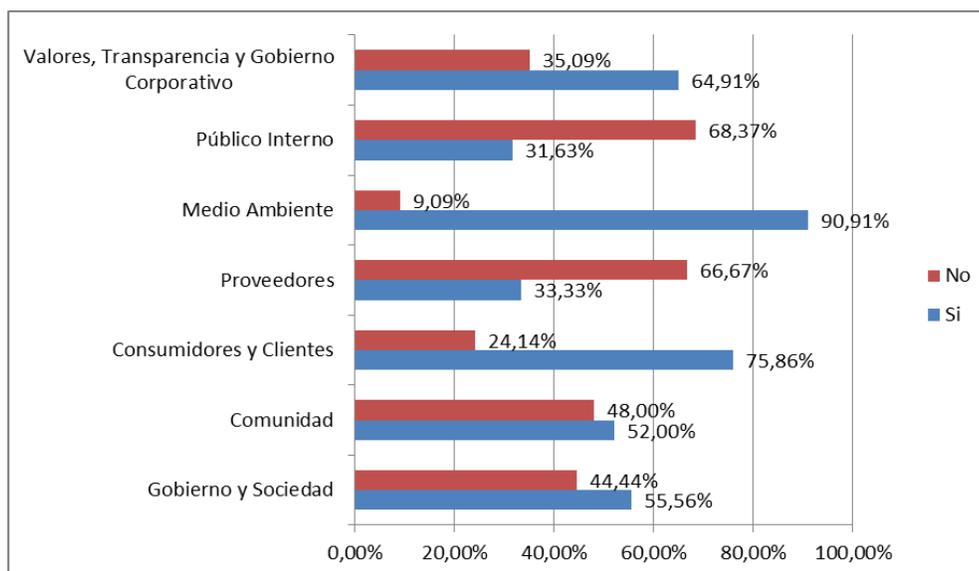
Esta temática la constituyen cuatro subcategorías, en su orden son: Gerenciamiento del impacto de la empresa en la comunidad de su entorno, Relaciones con Organizaciones Locales, Financiamiento de la Acción Social, e Involucramiento con la Acción Social. Con respecto a la aplicación del instrumento, en su componente de Indicadores Binarios, la empresa revela involucrarse positivamente con la comunidad en un 52%.

12.4.7 GOBIERNO Y SOCIEDAD.

La Responsabilidad Social Empresarial de Integra S.A con respecto a esta temática, obtuvo como resultado en el contexto de los Indicadores Binarios un 55.56% de respuestas positivas y negativas el 44.44%. Temática constituida por cinco subcategorías, a saber: Contribuciones para Campañas Políticas, Construcción de Ciudadanía por las Empresas, Prácticas Anticorrupción y Anticoima, Liderazgo e Influencia Social, así como, Participación en Proyectos Sociales Gubernamentales.

El Gráfico 32, permite visualizar los resultados arrojados en la autoevaluación realizada en la empresa Integra S.A, desde la perspectiva de los Indicadores Binarios por temáticas.

Gráfico 32. Resultados por Temáticas -Indicadores Binarios.



Fuente: Elaboración propia con base a la información primaria a partir del instrumento aplicado.

12.5 INDICADORES CUANTITATIVOS.

Estos indicadores permiten hacer un monitoreo interno a la empresa a través del tiempo (para el caso de la investigación entre el 2011 y el 2014) y de esta manera mejorar los procesos de planificación en materia de Responsabilidad Social Empresarial (IARSE-ETHOS, 2010). Los indicadores cuantitativos serán utilizados en las conclusiones del trabajo para cualificar el estadio del indicador a Profundidad, igualmente en las recomendaciones. Es necesario precisar que no todos los indicadores muestran datos cuantitativos. Los indicadores cuantitativos fueron tabulados por temática, así:

12.5.1 GOBIERNO CORPORATIVO.

La Tabla 25, permite percibir que el número de miembros del Directorio (Consejo de Administración) entre el 2011 y el 2014 es constante, se carece de presentación femenina en el Directorio.

Tabla 25. Resultados por indicador cuantitativo- Gobierno Corporativo

Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo				
Autorregulación de la Conducta				
Gobierno Corporativo	2011	2012	2013	2014
Número de miembros del Directorio	5	5	5	5
Porcentual del Directorio formado por consejeros independientes, sin cargos ejecutivos	100%	100%	100%	100%
Porcentual de mujeres en el Directorio	0%	0%	0%	0%

Fuente: Elaboración propia con base a la información primaria a partir del instrumento aplicado.

12.5.2 COMPROMISO CON EL FUTURO DE LOS NIÑOS.

Los datos arrojan que el número de aprendices que Integra S.A ha vinculado entre el 2011 al 2013 es constante, es decir, uno por año, con un incremento del 50% en el año fiscal de 2014, esto es de una persona más. El porcentaje de aprendices contratados una vez finiquitada la fase de aprendizaje es del 1% en el periodo comprendido entre el 2012 y el 2013, así mismo en el 2011 y 2014 el registro es de 0%. El trabajo infantil como una forma de perpetuar la pobreza no permite que las niñas y niños permanezcan en el sistema educativo. En el periodo evaluado, la empresa no ha sido requerida por el Ministerio de Trabajo por el utilizar mano de obra infantil, hecho que permite inferir que la empresa apoya la erradicación del Trabajo Infantil (principio 5 del pacto mundial).

En la Tabla 26 se observan los resultados arrojados en la autoevaluación realizada en la subcategoría “Compromiso con el Futuro de los Niños”.

Tabla 26. Resultados por indicador cuantitativo- Compromiso con el Futuro de los Niños

Público Interno				
Respeto al Individuo				
Compromiso con el Futuro de los Niños	2011	2012	2013	2014
Número de aprendices en la empresa	1	1	1	2
Porcentaje de aprendices contratados luego de finalizado el período de aprendizaje	0%	1%	1%	0%
Cantidad de actuaciones que la empresa recibió del Ministerio de Trabajo con relación al uso de mano de obra infantil	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia con base a la información primaria a partir del instrumento aplicado

12.5.3 VALORACIÓN DE LA DIVERSIDAD.

El porcentual de personas con alguna discapacidad que labora en la empresa es constante en el periodo objeto de análisis, esto es, el 1.7%. El Porcentual de personas con discapacidad en cargos ejecutivos, de coordinación y jefatura es nula en ambos casos. El Salario medio mensual de personas con discapacidad, en el periodo tomado como referente para la investigación es de \$ 700.000 (año 2011), \$ 750.000 (año 2012), \$800.000 (año 2013), así como \$850.000 para el año 2014.

El 70% de los colaboradores de Integra S.A, tienen edades superiores a los 45 años, lo que amerita que se ponga en marcha una política que permita asegurar el bienestar de los colaboradores hacia el futuro.

En la Tabla 27, se puede leer los resultados arrojados en la autoevaluación realizada en la empresa Integra S.A, desde la perspectiva de los Indicadores cuantitativos en la subcategoría “**Valoración de la Diversidad**”.

Tabla 27. Resultados por indicador cuantitativo- Valoración de la Diversidad

Público Interno				
Respeto al Individuo				
Valoración de la Diversidad	2011	2012	2013	2014
Porcentual de personas con discapacidad en la empresa	1,7%	1,7%	1,7%	1,7%
Porcentual de personas con discapacidad en cargos ejecutivos	0%	0%	0%	0%
Porcentual de personas con discapacidad en cargos de coordinación y jefatura	0%	0%	0%	0%
Salario medio mensual de personas con discapacidad	\$ 700.000	\$ 750.000	\$ 800.000	\$ 850.000
Salario medio mensual de personas con discapacidad en cargos ejecutivos	0	0	0	0
Salario medio mensual de personas con discapacidad en cargos de coordinación y jefatura	0	0	0	0
Porcentual de personas con edad superior a los 45 años	70%	70%	70%	70%

Fuente: Elaboración propia con base a la información primaria a partir del instrumento aplicado.

12.5.4 COMPROMISO CON LA NO DISCRIMINACIÓN Y PROMOCIÓN DE LA EQUIDAD RACIAL.

Todos los colaboradores de la empresa Integra S.A pertenecen a la misma etnia, es decir, todos comparten rasgos culturales e idioma.

En la Tabla 28, registra la respuesta que dio Integra en el respectivo periodo evaluado, en los indicadores cuantitativos, subcategoría “**Compromiso con la no Discriminación y Promoción de la Equidad Racial**”.

Tabla 28. Resultados por indicador cuantitativo- Compromiso con la no Discriminación y Promoción de la Equidad Racial

Público Interno				
Respeto al Individuo				
Compromiso con la no Discriminación y Promoción de la Equidad Racial	2011	2012	2013	2014
Porcentual de personal de diverso origen étnico o nacional en relación al total de empleados	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia con base a la información primaria a partir del instrumento aplicado

12.5.5 COMPROMISO CON LA PROMOCIÓN DE LA EQUIDAD DE GÉNERO.

La empresa integra S.A, brinda las mismas oportunidades de desarrollo a mujeres y hombres, en este sentido, el porcentaje de mujeres en cargos ejecutivos en relación al total de cargos disponibles es del 40%, de igual manera el porcentaje de mujeres en cargos de coordinación y jefatura en relación al total de cargos disponibles representa el 60%. El salario medio mensual de las mujeres y los hombres en cargos ejecutivos en el año 2014 fue de \$3.500.000.

En la Tabla 29, representa la respuesta que dio Integra S.A en el periodo evaluado con respecto a los indicadores cuantitativos, subcategoría “Compromiso con la Promoción de la Equidad de Género”.

Tabla 29. Resultados por indicador cuantitativo- Compromiso con la Promoción de la Equidad de Género

Público Interno				
Respeto al Individuo				
Compromiso con la Promoción de la Equidad de Género	2011	2012	2013	2014
Porcentual de mujeres en relación al total de empleados	6	6	6	3
Porcentual de mujeres en cargos ejecutivos en relación al total de cargos disponibles	40	40	40	40
Porcentual de mujeres en cargos de coordinación y jefatura en relación al total de cargos disponibles	60	60	60	60
Salario medio mensual de mujeres en cargos ejecutivos – en pesos	No Sabe	No Sabe	No Sabe	\$ 3.500.000
Salario medio mensual de hombres en	No	No	No	\$ 3.500.000

cargos ejecutivos – en pesos	Sabe	Sabe	Sabe	
Salario medio mensual de hombres en cargos de coordinación y jefatura – en pesos	No Sabe	No Sabe	No Sabe	\$ 2.500.000
Salario medio mensual de mujeres en cargos de coordinación y jefatura – en pesos	No Sabe	No Sabe	No Sabe	\$ 2.500.000

Fuente: Elaboración propia con base a la información primaria a partir del instrumento aplicado

12.5.6 CUIDADOS DE SALUD, SEGURIDAD Y CONDICIONES DE TRABAJO.

La empresa Integra S.A , tiene un excelente desempeño en el área de salud ocupacional, prueba de ello es que está certificada con la norma OSHAS 18001 “Sistema de Gestión de salud y Seguridad Laboral”, lo que permite velar con efectividad por el bienestar de los de sus colaboradores. La media de accidentes de trabajo por empleado/año representa solo el 3% del 2011 al 2013, se ha producido, no obstante, un ligero incremento frente a los años anteriores del 6% en el 2014. Los resultados de los indicadores: porcentual de accidentes que resultaron en alejamiento temporario de empleados y/o prestadores de servicio, porcentual de accidentes que resultaron en mutilación u otros daños a la integridad física de empleados y/o prestadores de servicios, con alejamiento permanente del cargo, igualmente, porcentual de accidentes que resultaron en muerte de empleados y/o prestadores de servicio, son positivos para la empresa al no presentar ningún tipo de accidente (periodo de la investigación entre el 2011 y el 2014).

En la Tabla 30, se representa la respuesta que dio Integra en el periodo evaluado con respecto a los indicadores cuantitativos, Cuidados de Salud, Seguridad y Condiciones de Trabajo.

Tabla 30. Resultados por indicador cuantitativo- Cuidados de Salud, Seguridad y Condiciones de Trabajo

Público Interno Trabajo Decente				
Cuidados de Salud, Seguridad y Condiciones de Trabajo	2011	2012	2013	2014
Media de accidentes de trabajo por empleado/año	3%	3%	3%	6%
Porcentual de accidentes que resultaron en alejamiento temporario de empleados y/o prestadores de servicio	0%	0%	0%	0%
Porcentual de accidentes que resultaron en mutilación u otros daños a la integridad física de empleados y/o prestadores de servicios, con alejamiento permanente del cargo	0%	0%	0%	0%
Porcentual de accidentes que resultaron en muerte de empleados y/o prestadores de servicio	0%	0%	0%	0%

Fuente: Elaboración propia con base a la información primaria a partir del instrumento aplicado

12.5.7 COMPROMISO CON EL DESARROLLO PROFESIONAL Y LA EMPLEABILIDAD.

Los resultados obtenidos en la subcategoría Compromiso con el Desarrollo Profesional y la Empleabilidad, permiten inferir que la empresa se preocupa por capacitar a sus colaboradores, en otras palabras, en mejorar sus competencias generando mayor rendimiento y resultados positivos, lo que redundará en el mejoramiento del servicio y la atención al cliente y visibiliza a Integra S.A como una empresa que innova en su capital humano.

En la Tabla 31, en su tercera columna se puede leer por año la facturación bruta invertida en desarrollo profesional y educación. En el periodo 2011-2014, la inversión fue del 0.32%.

Tabla 31. Resultados por indicador cuantitativo- Compromiso con el Desarrollo Profesional y la Empleabilidad

Público Interno				
Trabajo Decente				
Compromiso con el Desarrollo Profesional y la Empleabilidad	2011	2012	2013	2014
Porcentual de facturación bruta invertida en desarrollo profesional y educación	0,07%	0,05%	0,11%	0,09%
Número total de analfabetos funcionales en la fuerza de trabajo	0	0	0	0,00%
Porcentual de mujeres analfabetas funcionales en la fuerza de trabajo	0%	0%	0%	0%
Porcentual de mujeres con Enseñanza Primaria completa en la fuerza de trabajo	0%	0%	0%	0%
Porcentual de mujeres con Enseñanza Secundaria completa en la fuerza de	0%	0%	0%	0%

trabajo				
Porcentual de mujeres con Enseñanza Terciaria o Técnica equivalente completa en la fuerza de trabajo	0%	0%	0%	0%
Porcentual de mujeres con Enseñanza Universitaria completa en la fuerza de trabajo	6%	6%	6%	3%
Porcentual de hombres analfabetos funcionales en la fuerza de trabajo	0%	0%	0%	0%
Porcentual de hombres con Enseñanza Primaria completa en la fuerza de trabajo	30%	30%	30%	20%
Porcentual de hombres con Enseñanza Secundaria completa en la fuerza de trabajo	20%	20%	10%	10%
Porcentual de hombres con Enseñanza Terciaria o Técnica equivalente completa en la fuerza de trabajo	5%	5%	5%	5%
Porcentual de hombres con Enseñanza Universitaria completa en la fuerza de trabajo	10%	10%	10%	10%

Fuente: Elaboración propia con base a la información primaria a partir del instrumento aplicado

12.5.8 PREPARACIÓN PARA JUBILACIÓN.

La Jubilación como etapa normal de los colaboradores de la organización, debe ser asumida por ésta con programas en los que se desarrollen actividades direccionadas para que las personas tengan un plan de vida al momento de dejar su trabajo por haber cumplido la edad y las semanas cotizadas.

En la Tabla 32, se puede visualizar que en el año 2014 la empresa con una visión propositiva posibilita espacios de orientación y preparación para la

jubilación, en el año 2014 participaron 5 colaboradores, los demás años objeto de la investigación no registra información.

Tabla 32. Resultados por indicador cuantitativo- Preparación para Jubilación.

Público Interno Trabajo Decente				
Preparación para Jubilación	2011	2012	2013	2014
Número de empleados que participaron en el programa de preparación para la jubilación	0	0	0	5
Número de líderes y jefaturas capacitadas en relación a la cuestión del impacto emocional de la jubilación e importancia de la preparación del empleado	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia con base a la información primaria a partir del instrumento aplicado.

12.5.9 CRITERIOS DE SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES.

Al averiguar en Integra S.A acerca del porcentaje de proveedores que recibieron visita de verificación de prácticas de responsabilidad social en el periodo 2011-2014, se encontró que no se realizan, tampoco se les ofrecen capacitaciones en RSE la Tabla 33, permite visualizar con mayor detalle la RSE de la empresa en tema aludido.

Tabla 33. Resultados por indicador cuantitativo- Criterios de Selección y Evaluación de Proveedores

Proveedores				
Selección, Evaluación y Alianza con Proveedores				
Criterios de Selección y Evaluación de Proveedores	2011	2012	2013	2014
Porcentual del total de proveedores que recibieron visita de verificación de prácticas de responsabilidad social	0	0	0	0
Capacitaciones, cursos, conferencias o reuniones sobre prácticas de responsabilidad social ofrecidas a los proveedores	0	0	0	0
Total de proveedores	26	32	36	40
Total pagado por bienes, materiales y servicios adquiridos en el período	\$ 5.002.036.270	\$ 5.637.416.394	\$ 6.253.000.463	\$ 7.874.368.132

Fuente: Elaboración propia con base a la información primaria a partir del instrumento aplicado

12.5.10 TRABAJO FORZADO EN LA CADENA PRODUCTIVA.

La empresa Integra S.A, no realiza acciones direccionadas a confirmar la no utilización de mano de obra forzada en su cadena productiva.

La tabla 34, visualiza la respuesta que dio Integra en el periodo evaluado con respecto a los indicadores cuantitativos, en este caso, Trabajo Forzado en la Cadena Productiva.

Tabla 34. Resultados por indicador cuantitativo- Trabajo Forzado en la Cadena Productiva.

Proveedores				
Selección, Evaluación y Alianza con Proveedores				
Trabajo Forzado en la Cadena Productiva	2011	2012	2013	2014
Total de actuaciones realizadas por la empresa para verificar la no utilización de mano de obra forzada en su cadena productiva	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia con base a la información primaria a partir del instrumento aplicado

12.5.11 CONOCIMIENTO Y GERENCIAMIENTO DE LOS DAÑOS POTENCIALES DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.

La razón de ser de Integra S.A es la prestación del servicio de transporte masivo de pasajeros, desde esta perspectiva, se trataba conocer la cantidad de procesos administrativos del periodo 2011 al 2014 se encontró un proceso por año. Con respecto a la cantidad de procesos judiciales, presenta dos en los primeros años y un cambio porcentual de menos 33% del 2013 al 2014. En términos generales tanto los procesos administrativos, como judiciales

manejados por la organización son bajos, lo que genera confianza en los usuarios de sus servicios.

La Tabla 35, representa la respuesta que dio Integra S.A en el periodo evaluado con respecto a los indicadores cuantitativos, subcategoría “**Conocimiento y Gerenciamiento de los Daños Potenciales de los Productos y Servicios**”.

Tabla 35. Resultados por indicador cuantitativo- Conocimiento y Gerenciamiento de los Daños Potenciales de los Productos y Servicios

Consumidores y Clientes				
Dimensión Social del Consumo				
Conocimiento y Gerenciamiento de los Daños Potenciales de los Productos y Servicios	2011	2012	2013	2014
Cantidad de procesos administrativos	1	1	1	1
Cantidad de procesos judiciales (civiles y penales) recibidos	2	2	3	2

Fuente: Elaboración propia con base a la información primaria a partir del instrumento aplicado

12.5.12 INVOLUCRAMIENTO CON LA ACCIÓN SOCIAL.

Con esta subcategoría que hace parte de los indicadores cuantitativos, en la investigación se buscaba conocer el compromiso de Integra S.A con las necesidades de los grupos de interés externos a través de la implementación de proyectos sociales, en articulación con otras

organizaciones con el fin de contribuir a la superación de la pobreza extrema. Los resultados obtenidos muestran que en el periodo objeto de la investigación (2011-2014) no hay registros que indiquen que se están realizando acciones tendientes a afectar positivamente a los grupos de interés externos.

En la Tabla 36, se visualizan los resultados obtenidos en los siguientes ítems: Porcentual de facturación bruta destinada a la acción social, porcentual correspondiente a donaciones en productos y servicios, porcentual correspondiente a donaciones en especie, porcentual correspondiente a inversiones en proyecto social propio, porcentual correspondiente a publicidad, así como Porcentual de empleados que realizan trabajo voluntario en la comunidad externa a la empresa y Cantidad de horas medias mensuales donadas.

Tabla 36. Resultados por indicador cuantitativo- Involucramiento con la Acción Social

Comunidad Acción Social				
Involucramiento con la Acción Social	2011	2012	2013	2014
Porcentual de facturación bruta destinada a la acción social (no incluir obligaciones legales, ni tributos, ni beneficios vinculados a la condición de funcionario de la empresa)	0%	0%	0%	0%
Del total destinado a la acción social, porcentual correspondiente a donaciones en productos y servicios	0%	0%	0%	0%
Del total destinado a la acción social, porcentual correspondiente a donaciones en especie	0%	0%	0%	0%

Del total destinado a la acción social, porcentual correspondiente a inversiones en proyecto social propio	0%	0%	0%	0%
Del total destinado a la acción social, porcentual correspondiente a publicidad	0%	0%	0%	0%
Porcentual de empleados que realizan trabajo voluntario en la comunidad externa a la empresa	0%	0%	0%	0%
Cantidad de horas medias mensuales donadas (liberadas del horario normal de trabajo) por la empresa para trabajo voluntario de los funcionarios	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia con base a la información primaria a partir del instrumento aplicado

13 CONCLUSIONES

Las conclusiones se derivan de la construcción del marco teórico y del análisis de los indicadores de profundidad por subcategorías (aplicables a la realidad de Integra S.A) y de la información adicional consignada en los indicadores binarios y cuantitativos.

Una vez realizada la investigación se concluye que la Responsabilidad Social Empresarial no se puede considerar como una moda o una teoría del ámbito académico o en el peor de los casos aparentar una imagen ante la sociedad, a pesar que aun existan prácticas que vulneren los derechos humanos y estándares laborales, así como el poco cuidado a la conservación del medio ambiente y no se contribuya con políticas y programas dirigidos a impactar positivamente a las comunidades de su entorno. La Responsabilidad Social Empresarial más allá de cumplir con la legislación vigente, debe contribuir a la construcción de una

sociedad más justa y sustentable de la que hagan parte todos los grupos de interés.

A una empresa socialmente responsable le corresponderá actuar dentro de la ética, en función de sus grupos de interés, esto le genera niveles de competitividad y mejora su imagen y reputación, es decir, ser un buen ciudadano corporativo traerá siempre beneficios para todos.

Las acciones socialmente responsables donde se reconocen los intereses de los grupos de interés internos y externos, se convierten en un agente clave que impulsa el crecimiento de la empresa con una imagen corporativa positiva.

Es importante resaltar, que en la plataforma estratégica de Integra S.A no se reflejan las comunidades locales, como grupo de interés externo que requiere de acciones de RSE concretas y sostenibles que contribuyan a construir una sociedad más justa y sustentable. En consecuencia, los resultados obtenidos una vez aplicado el instrumento Ethos y tabulada la información son contundentes, las subcategorías “ Relaciones con Organizaciones Locales, e Involucamiento con la Acción Social” se encuentran en una etapa incipiente de acciones , es decir, “Representa una etapa básica de acciones de la empresa. Está todavía en el nivel reactivo a las exigencias legales”. (IARSE-ETHOS, 2010, p.10).

La Responsabilidad Social Empresarial es vista como una oportunidad para contribuir en la construcción de oportunidades que le apuesten a reducir la inequidad, la pobreza y la exclusión trabajando en articulación con el sector público y la sociedad civil.

14 CONCLUSIONES POR TEMÁTICAS

Las siete temáticas evaluadas en la investigación se encuentran entre la segunda, tercera y cuarta etapa; Gobierno y Sociedad se ubica en la cuarta etapa; Público interno y Comunidad en la segunda etapa y de la misma forma, Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo, Medio Ambiente, Proveedores, Consumidores y Clientes en una tercera etapa.

La evaluación realizada a la empresa Integra S.A por temáticas arrojó resultados positivos en las prácticas de Responsabilidad Social Corporativa, oscilando entre acciones intermedias, avanzadas y propositivas que permiten visualizar el compromiso de ir construyendo paso a paso las bases para posicionar cada una de las temáticas en un nivel superior en el que todas sus prácticas de RSE sean exitosas en el ámbito económico, social y ambiental.

14.1 CONCLUSIONES POR INDICADORES DE PROFUNDIDAD POR CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS.

14.2 AUTOREGULACION DE LA CONDUCTA.

La autoregulación de la conducta, está compuesta por tres subcategorías: compromiso ético, arraigo en la cultura organizativa y gobierno corporativo.

14.2.1 COMPROMISO ÉTICO.

Subcategoría calificada por la empresa Integra S.A en una etapa tres, está en una fase avanzada se tiene un Código de Buen Gobierno como instrumento orientador para el cumplimiento de su Misión y Visión en un contexto de valores morales y éticos.

La empresa Integra S.A, en su Código de buen Gobierno no cubre los siguientes aspectos inmersos en el instrumento Ethos de Brasil como:

- Política de valoración de la diversidad y no discriminación
- Política de promoción de la equidad y no discriminación
- Política de promoción de la equidad de género
- Cuestiones referidas a la no discriminación de los trabajadores con los cuales la empresa terceriza sus actividades y servicios, entre otros.
- El plan de cargos y salarios de la empresa

- Política explícita de respeto a la privacidad de sus empleados en lo que se refiere a informaciones sensibles (incluso médicas) obtenidas y mantenidas bajo la responsabilidad del área de recursos humanos.
- Política de comunicación comercial
- Políticas de relación con la comunidad de su entorno.

14.2.2 ARRAIGO EN LA CULTURA ORGANIZATIVA.

En esta Subcategoría, la organización está en una etapa proactiva de gestión de la RSE, lo que implica que las normas, hábitos, el compromiso ético y valores son conocidos y compartidos por sus colaboradores, así mismo los proveedores son motivados a replicar el mismo proceso en la cadena de valor.

14.2.3 GOBIERNO CORPORATIVO.

Subcategoría, ubicada en la etapa tres de la gestión de RSE de la organización al momento de la recolección de la información. El Código de buen Gobierno, es la columna vertebral en la adecuada administración de los asuntos organizacionales en el que se contempla la observancia de las leyes que fortalecen los aspectos de gobernanza al interior de la empresa. No obstante, dentro de la organización no se consideran los siguientes ítems:

- Objetivos cuantificados de RSE dentro de las estrategias funcionales de las distintas áreas de la empresa (compras, logística, proveedores, etc.)
- Esquema de capacitación formal en RSE, dentro de la estrategia de desarrollo de capital humano de la compañía.
- Una base cultural que permita incorporar partidas presupuestarias significativas para actividades de RSE.

14.2.4 RELACIONES TRANSPARENTES CON LA SOCIEDAD.

Las relaciones con la competencia, diálogo e Involucramiento de los grupos de Interés (Stakeholders) y Balance social son tres subcategorías que le permiten a la organización interactuar permanentemente con los distintos grupos de interés generando sinergias para potenciar el desarrollo sostenible. La primera de ellas, está en una cuarta etapa, la segunda en una etapa inicial y la correspondiente al Balance Social (conocido también como Reporte de Sustentabilidad) que es considerado como parámetro de medición tanto interno como externo, aun no es abordada por la empresa Integra S.A., en otras palabras, el balance social no está incorporado en la gestión de ésta. La implementación de este instrumento, le permite a la empresa visualizar lo que hace por sus colaboradores y la comunidad, y es utilizado como estrategia para divulgar y multiplicar las acciones de RSE, generando confianza y fidelización entre sus grupos de interés.

14.2.5 DIALOGO Y PARTICIPACIÓN.

En esta categoría el instrumento ETHOS, contempla dos subcategorías, Gestión participativa, situada en una etapa inicial de la gestión de la RSE Integra S.A; relaciones con sindicatos u otras asociaciones, la respuesta corresponde a “no consideramos su aplicación en nuestra empresa”, respuesta dada por la coordinadora de Talento Humano, Angie Carolina Querubín, quién hace referencia a que las condiciones ofrecidas por la empresa hacia los trabajadores son óptimas, lo que ha permitido que los trabajadores no vean la necesidad de organizar un sindicato.

14.2.6 RESPETO AL INDIVIDUO.

Los indicadores de profundidad por subcategorías, compromiso con el futuro de los niños, compromiso con el desarrollo infantil, promoción de la equidad racial, valoración de la diversidad, así mismo compromiso con la no discriminación y compromiso con la promoción de la equidad de género están en una etapa básica de acciones enmarcadas en la RSE, es decir, Integra S.A además de cumplir la ley prohíbe el trabajo infantil, ofrece garantías para la mujer embarazada y rechaza los comportamientos discriminatorios.

La subcategoría (indicador de profundidad) relaciones con trabajadores tercerizados/subcontratados, se ubica en una etapa intermedia de acciones, en

otras palabras, Integra S.A avanzó de la primera a la segunda fase en la que realiza monitoreo con el propósito que se cumplan los requisitos en los procesos de contratación.

14.2.7 TRABAJO DECENTE.

Integra S.A en las subcategorías cuidados de la salud, seguridad y condiciones de trabajo, así mismo compromiso con el desarrollo profesional y la empleabilidad están en una etapa cuatro, es decir, en estas prácticas de Responsabilidad Social Empresarial ha alcanzado estándares excelentes. Por otra parte, la subcategoría, conducta frente a los despidos, no ha sido considerada por la empresa objeto de la investigación.

Los indicadores de profundidad por subcategorías, política de remuneración y preparación para la jubilación, considerados en una etapa tres de la gestión de RSE, en este estadio la Responsabilidad Social Empresarial y el desarrollo sustentable son claves para la organización.

14.2.8 RESPONSABILIDAD FRENTE A LAS GENERACIONES FUTURAS.

Categoría dividida en dos subcategorías, estas son: compromiso con la mejora de la calidad ambiental y educación y concientización ambiental, evaluadas en una cuarta y tercera etapa respectivamente. De lo anterior se colige, que Integra S.A tiene un alto compromiso con la conservación del medio ambiente y de sus

recursos. Aspectos relevantes que reflejan los esfuerzos de la empresa hacia la sostenibilidad ambiental, estos son:

- Tiene política ambiental formal, de conocimiento de todos los empleados.
- Tiene una persona responsable en el área de medio ambiente que participa de sus decisiones estratégicas.
- Participa en comités/consejos locales o regionales para discutir la cuestión ambiental con el gobierno y la comunidad.
- Dispone de procesos para mapeo y análisis sistémico para la mejora de la calidad ambiental.

14.2.9 GERENCIAMIENTO DEL IMPACTO AMBIENTAL.

Categoría estructurada en dos subcategorías calificadas ambas en la etapa tres (acciones avanzadas) a saber: Gerenciamiento del Impacto en el Medio Ambiente y del Ciclo de Vida de Productos y Servicios, Minimización de Entradas y Salidas de Insumos.

La empresa realiza un proceso de eco eficiencia en sus operaciones, es decir, posee un sistema de monitoreo con metas específicas para el aumento de la eficiencia energética, la reducción del consumo de agua y de la generación de residuos sólidos, sin embargo no considera la reducción de la emisión de CO₂ y otros gases del efecto invernadero en la atmósfera.

La subcategoría Sustentabilidad de la Economía Forestal la empresa no considera su aplicación, ya que no utiliza insumos madereros, pues su actividad es la del Transporte.

14.2.10 SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y ALIANZA CON PROVEEDORES.

Los criterios de selección y evaluación de proveedores y apoyo al desarrollo de proveedores calificados en una etapa tres y cuatro, indican que la empresa hace un trabajo de responsabilidad social en la cadena de suministro, sin embargo en los items trabajo forzado e infantil en la cadena productiva las acciones son basicas e inexistentes respectivamente.

14.2.11 DIMENSIÓN SOCIAL DEL CONSUMO.

Categoría constituida por tres subcategorías, estas son política de comunicación comercial y excelencia de la atención calificadas ambas en una etapa tres de acciones avanzadas; en lo que respecta a conocimiento y gerenciamiento de los daños potenciales de los productos y servicios en una etapa cuatro, en otras palabras, los resultados reflejan el compromiso social de la organización ante la sociedad.

14.2.12 RELACIONES CON LA COMUNIDAD LOCAL.

Se encontró que la subcategoría “Gerenciamiento del impacto de la empresa en la comunidad de su entorno” fue calificada en la etapa dos, por otra parte, el resultado fue inferior para la subcategoría “Relaciones con Organizaciones Locales”, la etapa considerada por la empresa fue la uno, en otros términos, una etapa de acciones iniciales.

14.2.13 ACCIÓN SOCIAL.

En este aspecto, se halló que el Financiamiento de la Acción Social está en una etapa intermedia de acciones de RSE, dicho de otra manera, en una posición tres en sus indicadores de Profundidad. La segunda subcategoría hace referencia al Involucramiento con la Acción Social, esto es, en todas aquellas gestiones direccionadas a contribuir positivamente con las comunidades de las que surgen sus clientes, colaboradores y accionistas; Subcategoría calificada en una etapa incipiente de compromisos de la empresa hacia la comunidad, con respecto al apoyo de proyectos sociales que potencien el desarrollo de estas.

14.2.14 TRANSPARENCIA POLÍTICA.

De esta Categoría, hacen parte varias subcategorías, como:

- Contribuciones para Campañas Políticas, no considera su aplicación en la empresa.

- Construcción de Ciudadanía por la empresa , con respuesta: nunca hemos tratado este asunto antes. Implica de la ausencia de políticas en la construcción de ciudadanía en la comunidad de su entorno y en el contexto de la cadena de valor.
- Prácticas Anticorrupción y Anticoima, subcategoría calificada en la fase mas avanzada de los indicadores de profundidad, esto es , una fase excelente de practicas de RSE que mejoran la imagen y reputación de la empresa.

14.2.15 LIDERAZGO SOCIAL.

En la subcategoría Liderazgo e Influencia Social, se encontró que la empresa está en una etapa de la RSE proactiva, es decir, fase cuatro donde funcionarios de alto nivel participan en la estructuración, viabilización y consolidación de propuestas de tipo socio ambiental y en diálogo con el sector público para su implementación.

Esta subcategoría, Participación en Proyectos Sociales Gubernamentales, en el proceso de la investigación de halló que se encuentra en una fase tres de acciones, en la que la empresa Integra S.A coopera habitualmente para la ejecución de proyectos ejecutados por entidades publicas.

ESTRATÉGICA

Articulación entre la declaración de la estratégica de la empresa Integra S.A. y sus acciones de RSE.

El primer paso que debe dar una empresa para iniciar a desarrollar políticas de RSE, es incorporarlas en la Misión, Visión y los Valores Corporativos, es decir en la plataforma estratégica. Herramienta que sirve como marco de referencia para la toma de decisiones a nivel de la alta Gerencia.

Integra S.A, refleja en su plataforma estratégica un conjunto de principios y fundamentos éticos, así mismo contempla aunque de manera general los siguientes grupos de interés:

Internos: Colaboradores, accionistas

Externos: Clientes, proveedores

El cuidado del **medio ambiente** es un factor relevante para la empresa Integra S.A, visualizado en su estrategia empresarial.

Ahora bien, según los resultados arrojados una vez se dio aplicación al instrumento Ethos, se encontró que los grupos de interés: Público interno en una etapa dos, medio ambiente, proveedores, consumidores y clientes calificados en una etapa tres de la gestión de RSE de la Organización, además, que hacen parte de la Plataforma estratégica de la empresa Integra S.A.

16 RECOMENDACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO

En el apartado análisis de resultados, se realizó un estudio de cada uno de los cuarenta indicadores de profundidad por subcategorías que permitió visualizar en detalle en qué etapa actual de la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial se ubica Integra S.A, los gráficos 18 al 30 representan la etapa de los indicadores de profundidad por subcategoría, que van desde “nunca hemos tratado este asunto antes”, acciones básicas, acciones intermedias, así mismo acciones propositivas que la ubican en la cuarta etapa, al igual que en algunas ocasiones la respuesta de Integra S.A fue “no consideramos su aplicación en nuestra empresa”.

Una vez realizada la investigación es pertinente hacer recomendaciones que le permitan a Integra S.A avanzar en aquellas prácticas de Responsabilidad Social Empresarial que aún están en una fase inicial e intermedia de acciones y de esta manera progresar con pasos seguros hasta lograr posicionar los indicadores de profundidad en la cuarta etapa, es decir, que los aportes en materia de Responsabilidad Social Empresarial generen sinergia en el desarrollo social de sus grupos de interés. Para ello, es importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

Formular la política de Responsabilidad Social Empresarial con delineamientos claros que conduzcan a mejorar la calidad de vida de sus colaboradores y sus

familias, así como de las comunidades que hacen parte del entorno con programas y proyectos sostenibles en articulación con el Gobierno local.

La empresa S.A tiene 10 indicadores de profundidad por subcategorías en una etapa exigible, se limita a cumplir solo con aquellas obligaciones de tipo legal, así mismo, 4 que aún no han sido considerados, entre los que se encuentra por ejemplo, el balance social o reporte de sostenibilidad. Por esta razón, es importante que se generen acciones articuladas a la plataforma estratégica que permitan el avance de los indicadores hacia una etapa más sustentable en el largo plazo.

Todas las prácticas de RSE que realice la empresa Integra S.A, deben estar alineadas con su plataforma estratégica.

Tener una política de proveedores que permita ser consecuente con las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial de Integra S.A en la cadena de valor, en temas relevantes como: Convenciones de la OIT, Declaración de los Derechos Humanos, trabajo infantil y forzado, así mismo Prácticas Anticorrupción y Anticoima, valoración de la diversidad, compromiso con la promoción de la equidad de género, entre otros.

El auto diagnóstico es aconsejable realizarlo por lo menos una vez al año, con el fin de constatar el avance de los indicadores a profundidad a la etapa siguiente, actividad que se puede realizar con el apoyo del semillero de RSE de la Universidad Católica de Pereira. Es relevante, que la gerencia haga parte del

diligenciamiento de los indicadores (indicadores de profundidad, binarios, y cuantitativos) además que conozca los resultados.

Trabajar la RSE en articulación con la sociedad civil y el sector público en programas comunitarios de alto impacto que le apunten a las realidades sociales, en el sentido de contribuir eficazmente a la construcción de capital humano y a superar la pobreza extrema y la desigualdad, en otras palabras, reconocer que la sostenibilidad es un desafío compartido y que el trabajo en el que participen varios actores genera un impacto positivo de todos los programas y proyectos que se inicien en el entorno. Según Deres (s.f), es importante “coordinar esfuerzos con otras empresas para desarrollar proyectos que pueden ser demasiado grandes para una sola empresa.”(p.31)

Los indicadores cuantitativos, son importantes ya que permiten medir y evaluar el desempeño interno y externo de la empresa, y a la vez, alcanzar las metas planificadas, en este sentido, se recomienda valorar los indicadores referidos.

El Código de Buen Gobierno es una herramienta fundamental al momento de tomar decisiones, desde este contexto se recomienda incluir estos aspectos:

- Política de valoración de la diversidad y no discriminación.
- Política de promoción de la equidad y no discriminación.
- Política de promoción de la equidad de género.
- Cuestiones referidas a la no discriminación de los trabajadores con los cuales la empresa terceriza sus actividades y servicios, entre otros.

- El plan de cargos y salarios de la empresa.
- Política explícita de respeto a la privacidad de sus empleados en lo que se refiere a informaciones sensibles (incluso médicas) obtenidas y mantenidas bajo la responsabilidad del área de recursos humanos.
- Política de comunicación comercial
- Políticas de relación con la comunidad de su entorno

17 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Aguilera Castro, Adriana; Puerto Becerra, Doria Patricia. (2012). Crecimiento empresarial basado en la Responsabilidad Social. En Revista Pensamiento & Gestión, núm. 32, enero-junio, pp. 1-26. Barranquilla, Colombia: Universidad del Norte.
2. Aucapiña Maza Johana Beatriz, Sinchi Sinchi Martha Fabiola (2012). Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial en el Transporte Escolar Urbano en la ciudad de Cuenca caso transtudian. Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.
3. Barrera Duque, Ernesto (2007). La empresa social y su responsabilidad social. En Revista Innovar de Ciencias Administrativas y Sociales, vol. 17, núm. 30, julio-diciembre, pp. 59-75. Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
4. Barrio, Irene; González, Jérica; Padín, Laura; Peral, Pilar; Sánchez, Isabel; Tarín, Esther, (s.f). Estudios de casos. Madrid .Universidad Autónoma de Madrid.
5. 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.
6. Bedoya Ramírez, Wilson Leonardo. (2013). Contrastar la relación que existe entre las prácticas y programas de responsabilidad social de las empresas que forman parte del pacto mundial en Pereira. Universidad Católica de Pereira.

7. Cajiga Calderón Juan Felipe (s.f.). El concepto de Responsabilidad Social Empresarial. Centro Mexicano para la filantropía
8. Cardona Acevedo, Marleny; Rendón Acevedo Jaime A. y Duque Orozco Yenni V. (2013). Responsabilidad Social Empresarial I: Teorías, índices, estándares y certificaciones Cuadernos de Administración Vol. 29 N° 50. Páginas 196 a 2006. Cali: Universidad del Valle
9. Carroll Archie B, Chrisman James J, Meznar Martin (s.f.). Social responsibility and strategic management: toward an enterprise strategy classification. Estados Unidos.
10. Carroll, A. B. (1991). The pyramid of corporate social responsibility: toward the moral management of organizational stakeholders. Business Horizons, 34 (4), 39-
<http://www-rohan.sdsu.edu/faculty/dunnweb/rprnts.pyramidofcsr.pdf> .Recuperado el 16 de abril de 2014.
11. Carroll, A. B. (1999). Corporate Social Responsibility Evolution of a Definitional Construct. BUSINESS & SOCIETY, Vol. 38 No. 3. 268-295 Sage Publications, Inc. University of Georgia, EEUU.
12. Carroll, A. B.; Gatewood, R. D. (1991). Assessment of ethical performance of organization members: A conceptual framework. Academy of Management Review vol. 16, No 4, 667-690. University of Georgia.
13. Chirinos, María Eugenia; Fernández, Lizyllen; Sánchez, Guadalupe. (2012). Responsabilidad Social Empresarial o Empresas Socialmente Responsables. En

Revista Razón y palabra, núm.81, noviembre-enero. México: Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey.

14. Comisión de Las Comunidades Europeas (2001). Libro Verde: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. Documento COM (2001) 366-final.Bruselas.Recuperadode http://www.oiss.org/atprlja/IMG/pdf/libro_verde_sobre_RSE.pdf
15. Comisión de Las Comunidades Europeas (2002). La responsabilidad social de las empresas: Una contribución empresarial al desarrollo sostenible. Recuperado de <https://www.google.com.co/search?q=la+responsabilidad+social+de+las+empresas+%3A+una+contribuci3n+empresarial+al+desarrollo+sostenible&oq=>
16. Departamento Nacional De Planeación de Colombia (2013). Política para la preservación del Paisaje Cultural. CONPES 3803. Recuperado de https://www.google.com.co/?gws_rd=ssl#q=conpes+3803+politica+preservacion+paisaje+cu+lt+ural+cafetero.
17. Departamento Nacional de Estadística de Colombia (2014). Movimiento de Sistemas Integrados de Transporte Masivo y Metro, según áreas metropolitanas, ciudades y nivel de servicio.
18. Departamento Nacional de Estadística de Colombia (2014). Encuesta de Transporte Urbano de Pasajeros.

19. Dopico Parada, Ana; Rodríguez, Daponte; Rocío y Gonzales Vásquez, Encarnación (2012). La responsabilidad social empresarial y los Stakeholders: Un análisis Clúster. Revista Galega de Economía vol.21, núm.1.pp.1-17. España: Universidad de Santiago de Compostela.
20. Duran de La Puente, Neidys; Gómez Martínez, Geselle Andrea (2010). Levantamiento de Línea Base de Transporte ASEMUR ATN/ME 11524 – CO. Universidad Católica de Pereira.
21. Dussán Osorio, Sandra Juliana (2014). Responsabilidad social empresarial en gestión del talento humano como estrategia para la productividad de la empresa Integra S.A. Universidad Católica de Pereira.
22. Friedman, Milton (1970). The Social Responsibility of Business is to Increase its Profits. The New York Times Magazine. Copyright @ 1970 by The New York Times Company.
23. FOMIN (2011). La Responsabilidad Social de la Empresa en América Latina, Fondo Multilateral de Inversiones Miembro del Grupo BID, Manual de Gestión. Recuperado el 7 de Julio agosto de 2015 <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=36193698>
24. Global Reporting Initiative (GRI). (2000-2011). Guía de elaboración de memorias de Sostenibilidad y Suplemento Sectorial para Medios versión 3.1 final. Recuperado de <https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Spanish-G3.1-Complete.pdf>.

25. Gordon Ospina, Daniel Hernando; Montoya Vásquez, Daniela y Ramón Gaitán María Alejandra. (2011). Responsabilidad Social Empresarial como estrategia en la industria del transporte de pasajeros. Pereira: Universidad Católica de Pereira.
26. Gorrochategui Nora (2012). Cumplimiento del principio 10 del pacto global sobre corrupción por parte de las empresas que adhieren a la iniciativa en la Argentina. Argentina: Universidad de Buenos Aires Facultad de ciencias Económicas.
27. Guédez Víctor (2010). La esencia ética de la reputación y de la responsabilidad social Boletín N° 8 del Centro de Investigación de Economía y Sociedad Universidad de Barcelona.
28. Informe sobre Desarrollo Humano (2011) Sostenibilidad y equidad: Un mejor futuro para todos Publicado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). Estados Unidos. Recuperado el 29 de agosto de 2014 <http://www.pnud.org.co/sitio.shtml?x=66090#.VAEcsfI5P3g>.
29. Integra S.A. (2011). Intrgra S.A Recuperado el 15 de Agosto de 2014, de www.integra.com.co/es/inicio.html: <http://www.integra.com.co/es/inicio.html>
30. Instituto Ethos. (2005). Indicadores Ethos de Responsabilidad Social. Recuperado el 16 de abril de 2014 de http://www.rsu.uninter.edu.mx/doc/herramientas_RSU/IndicadoresRSEEthos.pd.

31. Instituto Ethos. (2011). Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial. Recuperado el 31 de 03 de 2015, de http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/arquivo/0-A-bbe2011_Indic_ETHOS_ESP.pdf.
32. Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (s.) Guía de auto aplicación. Indicadores de Responsabilidad Social Empresaria IARSE-ETHOS. Versión 2. Recuperado de <http://es.scribd.com/doc/44770225/Indicadores-de-Responsabilidad-Social-Empresaria-Ethos-IARSE-v-PLARSE-2-0#scribd>.
33. Jiménez, Gaspar; Reyes, Juan David; Gómez, Mauricio. (2007). La responsabilidad social en las organizaciones (RSO): análisis y comparación entre guías y normas de gestión e información. *Revista Innovar*, 27-47. Universidad Nacional de Colombia.
34. Kliksberg, B. (2007). Educar en Ética empresarial en Iberoamérica: un desafío impostergable. Nueva York, EEUU.
35. López Martínez Gema (2010). La realidad española de la RSC a través de los informes de sostenibilidad de las empresas en el bienio 2006-2007. Universidad Complutense de Madrid. Recuperado de <http://eprints.ucm.es/10759/1/T31784.pdf>.
36. Macías Espitia, Rubén (2010) Responsabilidad Social Empresarial en Colombia: dos casos exitosos. Universidad Militar Nueva Granada Facultad de Ciencias Económicas Programa de Economía. Bogotá.

37. Megabús S.A (2011). Informe anual de la Gestión del Representante Legal. Recuperado el <http://www.megabus.gov.co/wp-content/uploads/2011/04/f-23-informe-de-gestion.pdf>.
38. Ministro de Obras Públicas y Transporte de Colombia (1993). Ley 105 de 1993. Por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias y recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=296>.
39. Ministerio del Interior de Colombia (2013). Ley 1625 de áreas metropolitanas *“Por la cual se deroga la Ley Orgánica 128 de 1994 y se expide el régimen para las áreas metropolitanas.”*
40. Naciones Unidas (1999). Pacto Mundial o Pacto Global. Recuperado de https://es.wikipedia.org/wiki/Pacto_global.
41. PNUD, CEPAL (2004). Guía del Pacto Global una forma práctica para implementar los nueve principios en la gestión empresarial. Buenos Aires: Sistema de Naciones Unidas en Argentina.
42. Organización Internacional de Normalización (ISO). (2010). Nueva norma ISO 26000: Guía de Responsabilidad Social. Primera edición. Recuperado de <http://www.globalstd.com/pdf/rs-iso26000-2010.pdf>

43. OIT, CEPAL, Argentina (2004). Guía del Pacto Global. Una forma práctica de implementar los nueve principios en la gestión empresarial. Argentina. Recuperado de <http://es.slideshare.net/co-marca/l2guia-pacto-global>.
44. Pradini, Javier y Sánchez, Eduardo (2007). La responsabilidad social en el Tercer Sector. Salud y drogas, vol. 7, núm. 1, pp.137-151, España: Instituto de Investigación de Drogodependencia.
45. Pereira Cómo Vamos. (Diciembre de 2013). *redcomovamos.org/.../Resultados-Encuesta-de-Percepción-Ciudadana*. Recuperado el 30 de Junio de 2014, de <https://www.google.com.co/search?newwindow=1&espv=2&q=Este+estudio+fue+realizado+bajo+un+Sistema+de+Gestión>
46. Pino, Alejandro (2014). Revista Logística. Transporte masivo en Colombia ¿en qué estamos?. Recuperado de http://www.revistadelogistica.com/transporte_masivo_en_colombia.asp.
47. Programa DERES. Manual de primeros pasos. Recuperado el 8 de agosto de 2015 <http://deres.org.uy/wp-content/uploads/Manual-Primeros-Pasos.pdf>
48. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2011). Sostenibilidad y equidad: Un mejor futuro para todos. Estados Unidos. Recuperado el 29 de agosto de 2014 <http://www.pnud.org.co/sitio.shtml?x=66090#.VAEcsfl5P3g>
49. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2014). Informe sobre Desarrollo Humano, sostener el progreso humano: Reducir vulnerabilidades y

construir resiliencia. Estados Unidos. Recuperado el 29 de agosto de 2014
<http://hdr.undp.org/sites/default/files/hdr14-report-es.pdf>.

50. Raufflet, Emmanuel; Lozano, José Félix; Barrera, Ernesto; García de la Torre, Consuelo. (2012). Responsabilidad Social Empresarial. México: Pearson.
51. Rodríguez, Natalia; Cuturi, Florencia; Crosa, Magdalena. (2010). ¿Cómo se desarrollan los programas de RSE dentro de las compañías del sector transporte colectivo en épocas de crisis?. Universidad de la república de Uruguay.
52. Sánchez Hernández M. Isabel, Gallardo Vázquez Dolores. (2013) Responsabilidad Social de la A a la Z. Para los Estudios de Economía Trabajo y Empresa. España: Universidad de Málaga.
53. SAI (2008). SA 8000. Recuperado el 10 de Junio de 2014, de <http://www.iqnet-ltd.com/userfiles/SA8000/2008StdSpanish.pdf>
54. Sen Amartya y Klisberg Bernardo (2007). Primero la gente. Una mirada desde la ética del desarrollo a los principales problemas del mundo desarrollado. Barcelona. Editorial Deusto S.A ediciones. Recuperado el 5 de agosto de 2014 de http://books.google.com.co/books?id=CwldqxZ5TIsC&pg=PA5&hl=es&source=gb_s_selected_pages&cad=3#v=onepage&q&f=false
55. Tamayo y Tamayo, M. (1999). La investigación. Serie Aprender a investigar. ICFES. Santa fe de Bogotá.

56. Toro, Daniela (2006). El enfoque estratégico de la Responsabilidad Social Corporativa: Revisión de la literatura académica. Universitat Politècnica de Catalunya. Intangible Capital.
57. Villarreal y Rodríguez (s.f). Estudio de casos como metodología de investigación científica en economía de la empresa y dirección estratégica. *País Vasco*. Universidad del País Vasco.
58. Villegas Vélez, Catalina (2010). Levantamiento de la línea base de Líneas Pereiranas para el proyecto ATN/ME 11524 –CO. Universidad Católica de Pereira.

