

**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
DESARROLLADA POR LAS EMPRESAS DE SERVICIOS
PUBLICOS EN LA CIUDAD DE RIOHACHA – LA GUAJIRA.
ANALISIS DE LA GESTIÓN**

DOMINICA MARÍA OSPINO PÉREZ

Trabajo de Investigación o Tesis Doctoral como requisito para optar el título de
MAESTRÍA EN DESARROLLO Y GESTIÓN DE EMPRESAS SOCIALES

Tutores

**Dra. CLARA JUDITH BRITO CARRILLO
Dr. HERNÁN SAUMETH**

RESUMEN

Antecedentes: La responsabilidad social corporativa es cada vez más evidente en los modelos de gestión organizacional, brindando beneficios tanto a las organizaciones públicas como privadas y sus grupos de interés.

En vista de lo anterior, se puede afirmar que las empresas de servicios públicos de la ciudad de Riohacha - La Guajira se encuentran en un proceso de adecuación social, económica y política, para buscar la mejora continua ante las demandas del mercado y ser competitivo, a través de la responsabilidad social corporativa, involucrando procesos de calidad a través del análisis de gestión para revalorizar y optimizar sus objetivos, misión, visión, políticas y valores corporativos. Sin embargo, es importante destacar las demandas de la responsabilidad social empresarial, que juegan un papel fundamental en la generación de espacios de análisis y reflexión, en relación a la prestación de servicios públicos dirigidos a diferentes sectores de la población.

Objetivos:

General

Analizar cómo es la gestión de la responsabilidad social empresarial desarrollada por las empresas de servicios públicos en la ciudad de Riohacha – la Guajira

Específicos

- ✓ Describir los procesos de gestión de la Responsabilidad Social Empresarial en las empresas de servicios públicos de la ciudad de Riohacha.
- ✓ Determinar los factores que caracterizan la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial en las empresas de servicios públicos de la ciudad de Riohacha.
- ✓ Establecer que tanto logran las empresas integran en sus políticas y planes de gestión los programas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

Materiales y Métodos:

Materiales

Instrumento IRSE es la herramienta más apropiada, debido a que fue validada por expertos en el tema. Es una herramienta de fácil comprensión y aplicación en cualquier sector económico.

Método

En el marco de las investigaciones se aplicó el método descriptivo donde el propósito del investigador es describir situaciones y eventos. Esto es, decir como es y se manifiesta determinado fenómeno, dado que lo que se pretendió era describir un conjunto de variables que conforman la gestión de la responsabilidad social empresarial a través del análisis univariado (variable por variable) del fenómeno en estudio. Permitiendo conocer el estado actual de la población de este tipo de estrategias en las empresas prestadoras de servicios públicos en la ciudad de Riohacha.

Resultados: De acuerdo con las respuestas entregadas por las empresas de servicios públicos domiciliarios, podemos concluir que estas empresas están siendo responsables socialmente, las preguntas que incluían un grado de calificación de 1 a 6 para medir la gestión social, se encontraron en escalas altas, (entre cuatro y cinco puntos de calificación por pregunta), de aquí se pudo establecer: Estas empresas están incluyendo dentro de la planeación estratégica la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Se pudo observar que tienen departamentos y personal encargado de la organización y desarrollo de programas de responsabilidad social. Existe una asignación de recursos para las actividades que generan el desarrollo social. Son conscientes que la responsabilidad social también ayuda a mejorar la imagen de las organizaciones. Las empresas reconocen las etapas en las cuales son más generadores de agentes contaminantes, tienen indicadores para medirlos, así como también presentan indicadores para medir el resultado de las actividades

de Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Se plantean estas empresas estrategias de ámbito social en cuanto a mejoramiento de entornos a nivel de obras de impacto ambiental y recreación y deporte, así como diversas campañas preventivas en salud.

Conclusiones: Cada vez más las empresas se comprometen con las prácticas y el desarrollo de ideas en Responsabilidad Social Empresarial, esto obedece a la preocupación mundial sobre los impactos de las actividades de las empresas en las comunidades de su ámbito empresarial, en temas tales como impacto social.

- ✓ Como resultado de ésta investigación y el avance de éste tema en las empresas de servicios públicos domiciliarios encontramos que:
- ✓ Tienen políticas de gestión de responsabilidad social empresarial definidas, que van desde la planeación estratégica, incluyendo el componente misional hasta la asignación de metas e indicadores que les permite medir su gestión.
- ✓ además, asignan presupuestos para el desarrollo de programas que benefician a la sociedad.
- ✓ poseen grupos interdisciplinarios para el desarrollo de estas prácticas y no solamente lo están haciendo internamente sino también de manera externa con el apoyo de entidades bajo asesorías, como los ministerios al cual pertenece su sector, algunos entes reguladores como la CREG, (Comisión Reguladora de Energía y Gas) y agremiaciones como ANDESCO (Asociación Nacional de Servicios Públicos Domiciliarios y Actividades Complementarias e Inherentes).

Palabras clave: Análisis, gestión, responsabilidad social corporativa y servicios públicos

ABSTRACT

Background: Corporate social responsibility is increasingly evident in organizational management models, providing benefits to both public and private organizations and their stakeholders. In view of the foregoing, it can be stated that the public service companies in the city of Riohacha - La Guajira are in a process of social, economic and political adaptation, to seek continuous improvement in the face of the demands of the market and be competitive, through corporate social responsibility, involving quality processes through management analysis to revalue and optimize its objectives, mission, vision, policies and corporate values. However, it is important to highlight the demands of corporate social responsibility, which play a fundamental role in generating spaces for analysis and reflection, in relation to the provision of public services aimed at different sectors of the population.

Objective:**General**

Analyze how is the management of corporate social responsibility developed by public service companies in the city of Riohacha - La Guajira

Specific

- ✓ Describe the management processes of Corporate Social Responsibility in public service companies in the city of Riohacha.
- ✓ Determine the factors that characterize the management of Corporate Social Responsibility in public service companies in the city of Riohacha.
- ✓ Establish how much the companies achieve by integrating Corporate Social Responsibility (CSR) programs into their policies and management plans

Materials and Methods:**Materials**

IRSE instrument is the most appropriate tool, since it was validated by experts on the subject. It is a tool that is easy to understand and apply in any economic sector.

Method

In the research framework, the descriptive method was applied where the purpose of the researcher is to describe situations and events. That is, to say how a certain phenomenon is and manifests itself, since what was intended was to describe a set of variables that make up the management of corporate social responsibility through the univariate analysis (variable by variable) of the phenomenon under study. Allowing to know the current state of the population of this type of strategies in the companies that provide public services in the city of Riohacha.

Results: According to the answers provided by the home public service companies, we can conclude that these companies are being socially responsible, the questions that included a rating degree from 1 to 6 to measure social management, were found on high scales, (among four and five qualification points per question), from here it could be established: These companies are including Corporate Social Responsibility (CSR) within their strategic planning. It was observed that they have departments and personnel in charge of the organization and development of social responsibility programs. There is an allocation of resources for activities that

generate social development. They are aware that social responsibility also helps to improve the image of organizations. Companies recognize the stages in which they are the most generators of pollutants, have indicators to measure them, as well as present indicators to measure the result of Corporate Social Responsibility (CSR) activities. These companies are considering social strategies in terms of improving environments at the level of environmental impact works and recreation and sports, as well as various preventive health campaigns.

Conclusions: More and more companies are committing to the practices and development of ideas in Corporate Social Responsibility, this is due to the global concern about the impacts of the activities of companies in the communities of their business environment, on issues such as social impact.

- ✓ As a result of this research and the advancement of this issue in the residential public service companies, we find that:
- ✓ They have defined corporate social responsibility management policies, which range from strategic planning, including the missionary component to the assignment of goals and indicators that allow them to measure their management.
- ✓ In addition, they assign budgets for the development of programs that benefit society.
- ✓ They have interdisciplinary groups for the development of these practices and they are not only doing it internally but also externally with the support of entities under advisory services, such as the ministries to which their sector belongs, some regulatory entities such as CREG, (Regulatory Commission of Energy and Gas) and associations such as ANDESCO (National Association of Residential Public Services and Complementary and Inherent Activities).

KeyWords: Analysis, management, corporate social responsibility & public services

REFERENCIAS

1. Abello, Marín y Arango, 2013, *La Responsabilidad Social* (p. 13). (Perdiguero y Garcia, 2005). La teoría del mercado de competencia perfecta formulada por Adam Smith en el siglo XVIII (Smith, 1999). (Farmer y Hogue 1985, p.4). La Idea del Futuro y por tanto de la Sostenibilidad. Pizzolante, (2010), Modelo del Fortalecimiento Institucional para la Comunicación Estratégica en Empresas Socialmente Responsable (P.15). Barrera V. Ana María. (1999) Responsabilidad social de la Gerencia. AENOR (2002). PNE 165002 Ex: Ética. Sis. de Gestión de la RSC. Borrador 19, final, aprobado por el Grupo Técnico AEN/CTN 165/GT. Diciembre 2002. Cortina Adela. (2003). Ética de la empresa, Claves para una nueva cultura empresarial. Editorial Trotta.

2. Cámara de Comercio (2015) Informe socioeconómico del departamento de la guajira 2015. Riohacha: Cámara De Comercio de La Guajira. Castillo Clavero, A.M. (2001): La responsabilidad de la empresa en el contexto social: su articulación, gestión y control, Tesis doctoral Málaga, p.265. CCRE. (2016). Qué es la Responsabilidad Social Empresarial. [online] http://www.ccre.org.co/upload/2art03_pdf