



RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS CONSTRUCTORAS DE LA CIUDAD DE BUCARAMANGA

FABIO JOSÉ TORRES MEDINA

JENNIFER JIMENEZ

STEPHANY CORREA

TATIANA CABEZA

Universidad Autónoma de Bucaramanga
Facultad de Comunicación y Artes Audiovisuales
Programa de Comunicación Social
Bucaramanga, Colombia

2013

**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA CONSTRUCTORA LA ROCA
EN LA CIUDAD DE BUCARAMANGA**

FABIO JOSÉ TORRES MEDINA

JENNIFER JIMENEZ

STEPHANY CORREA

TATIANA CABEZA

Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar al título de:

Comunicador Social

Componente profesional Comunicación Organizacional

Director:

Magíster Eduard Bacca Marín.

Línea de Investigación:

Representaciones, memoria e institucionalidad.

Grupo de investigación

Transdisciplinariedad, cultura y política

Universidad Autónoma de Bucaramanga
Facultad de Comunicación y Artes Audiovisuales
Programa de Comunicación Social
Bucaramanga, Colombia

Año 2013

Dedicatoria

La experiencia profesional y personal fueron las bases que hicieron que personajes de la academia y el entorno personal pusieran su grano de arena para lograr realizar esta investigación.

Agradecer ante todo a Eduard Bacca Marín por su vocación investigativa y maestra, por guiarnos por el camino del éxito y la sabiduría profesional. A nuestros padres por su tiempo, espacio y consejos apropiados en el direccionamiento de la tesis. Por último al antro académico UNAB que nos permitió tomar su nombre y representarlo en el desarrollo del proyecto.

“Un científico es un hombre tan endeble y humano como cualquiera; sin embargo, la búsqueda científica puede ennoblecerle, incluso en contra de su voluntad”.

Isaac Asimov

Agradecimientos

Esta sección es opcional. Aquí se agradece a las personas o instituciones que colaboraron en la realización del trabajo. Si se incluye esta sección, deben aparecer los nombres completos, los cargos y su aporte al trabajo. No tiene una extensión fija, pero se recomienda que no se exceda de una página.

Resumen

La presente tesis realiza el análisis de empresa constructora La Roca, en temáticas de responsabilidad social empresarial – ambiental. La investigación pretende abordar las políticas de cuidado y preservación del medio ambiente, así como las políticas de calidad que empresas de la construcción debe desarrollar dentro de su razón social. También analizar si la empresa constructora La Roca S.A. cuenta con políticas ambientales y de responsabilidad social dentro de su empresa. Posteriormente, realizar un trabajo de campo con el objetivo de estudiar los impactos que dicha empresa genera a los residentes externos por los proyectos en desarrollo y de esa forma comparar lo que la empresa dice hacer y lo que realmente se desarrolla en las políticas nombradas anteriormente.

Palabras clave: Responsabilidad social/Responsabilidad ambiental/Políticas ambientales/Medio ambiente/Políticas de calidad/Impactos ambientales.

Abstract

This thesis makes construction company analysis La Roca, on topics of corporate social responsibility - environmental. Research pretend policies addressing care and preservation of the environment and quality policies that construction companies must develop within its name. Also analyze the construction company itself has environmental La Roca and social responsibility within your company policies. Subsequently, perform field work

in order to study the impact that the company generates external residents by developing projects and thus compare what the company claims to do and what actually takes place in the policies listed above.

Keywords: social / environmental / environmental / Environment / Quality Policy / Environmental Impacts Liability Liability Policy.

Contenido

	<u>Pág.</u>
Resumen	IX
Introducción	1
1. Problema de la investigación	4
1.1 Formulación del problema	4
1.2 Objetivos.....	4
1.2.1 Objetivo general.....	4
1.2.2 Objetivo específicos	4
2. Marco teórico	6
2.1 Estado del arte	6
2.1.1 Normativa en españa.....	8
2.1.2 Responsabiliad mbiental.....	9
2.1.3 RSE En atinoamérica.....	9
2.1.4 Plan empresarial.....	12
2.1.5 RSE en Colombia.....	14
2.1.6 RSE en Villavicencio.....	17
2.1.7 RSE en Medellín.....	18
2.1.8 RSE en Manizales.....	20
2.1.9 HZX Company.....	21
3. Aproximación al Marco Teórico Conceptual	24
3.1 Los hitos desde los principios filosóficos en teorías expuestas.....	24
3.1.1 El hito de Epstein.....	27
3.1.2 Hito según Garriga y Mele.....	27
3.1.2.1 El primero grupo.....	29
3.1.2.2 El segundo grupo.....	29
3.1.3 Estrategias para poblaciones de bajos recursos.....	27
4. Diseño Metodológico	31
4.1 Clase de estudio.....	31
4.2 Escenarios y colaboradores.....	33
4.3 Proceso de recolección de información.....	34
4.4 Proceso de análisis de información.....	36

5. Hallazgos	38
5.1 Responsabilidad social empresarial.....	38
6. Conclusiones.....	46
7. Recomendaciones.....	48
8. Anexos	38
8.1 Anexo 1	52
8.2 Anexo 2	53
8.3 Anexo 3	54
8.4 Anexo 4	54
8.5 Anexo 5	54
8.6 Anexo 6	54
Bibliografía	55

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como objeto de estudio los procesos e interacciones comunicativas que tiene lugar en la empresa DISEÑO Y CONSTRUCCIONES ROCA en lo referente a la responsabilidad social empresarial. Para enfocar el objeto de estudio se planteó una pregunta guía la cual enmarca el diseño de las herramientas de recolección de información, la cual está planteada de la siguiente forma: ¿Cómo se concibe y se desarrolla la Responsabilidad Social Empresarial en DISEÑO Y CONSTRUCCIONES ROCA S.A.S.?

Además, identifica los procesos comunicativos que se desarrollan en el entorno organizacional asociados a las actividades de responsabilidad social, lo cual nos permite reconocerlos, analizarlos y hacer recomendaciones para la implementación de mejoras. También es importante para la organización ~~que~~ hace parte del estudio ya que este estudio contribuye al replanteamiento, mejora y propuesta de actividades que tengan mayor efectividad en el accionar de la empresa en relación con sus públicos.

Epstein será el referente como con su teoría 'Hitos de la RSE'. Hablamos de una teoría basada en los actos éticos y morales de una compañía a la hora de generar obras en zonas residenciales. Por otro lado y bajo la misma teoría queremos pautar en sí la organización en su toma de decisiones tiene en cuenta el beneficio de las personas aledañas el proyecto.

La investigación se desarrolla en DISEÑO Y CONSTRUCCIONES ROCA S.A.S. una empresa del sector de la construcción que está ubicada en Bucaramanga para la investigación se cuenta con la colaboración del gerente, personal administrativo y varios colaboradores de la empresa.

Para la obtención de la información se hicieron varias visitas a las obras de construcción que desarrolla actualmente y se desarrollaron dos tipos de entrevistas. La primera fue una entrevista estructurada que sirvió como herramienta de contacto inicial y posteriormente se desarrollaron entrevistas a

profundidad enfocadas en un estudio cualitativo de corte etnográfico para comprender cómo se concibe e implementa la RSE desde la perspectiva de gerencia y los colaboradores en contraste con la visión del público cercano a las obras en construcción; a su vez, para mayor comprensión de la información obtenida por entrevistas se elaboró un análisis de medios de la construcción con relatos etnográficos en los cuales se contrasta la teoría con la información recolectada y la visión del equipo investigador lo cual permite elaborar una interpretación de la problemática comunicativa sobre la RSE en DISEÑO Y CONSTRUCCIONES ROCA S.A.S. y la relación con sus públicos.

Es evidente que hace falta un plan de RSE integral que abarque en el mismo orden de importancia los aspectos internos y externos de la empresa. Este plan permita establecer el diálogo como herramienta estratégica para solucionar los conflictos que se presenten con las comunidades aledañas a las diferentes obras de la compañía.

Como recomendación el grupo de investigación ha determinado que para los proyectos que actualmente están en ejecución se debe nombrar un vocero o intermediario entre la comunidad y la empresa que pueda informar sobre las actividades que la empresa va a desarrollar en el sector, sobre las medidas de seguridad y los compromisos con la comunidad; de igual forma esta persona debe ser el encargado de recoger las dudas, quejas o reclamos que la comunidad tenga frente al actuar de la empresa.

En lo que respecta a futuros proyectos es indispensable que se elabore un plan integrado de Responsabilidad Social Empresarial en el que se asegure que todos los integrantes de la empresa tendrán el conocimiento total y global de las implicaciones del concepto e implementación en las zonas residenciales y en el cual el diálogo sea el centro de las actividades. También es necesario establecer planes de evaluación continua de las actividades socialmente responsables.

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Actualmente la mayoría de empresas del sector de la construcción deben desarrollar sus actividades lucrativas en zonas residenciales en donde entran en contacto con gran cantidad de personas, muchas se ven afectadas por distintas actividades que generan ruido, escombros, polvo y daños en sus estructuras residenciales. Por este motivo las organizaciones dedicadas a esta labor deben desarrollar planes de responsabilidad social en los que mitiguen las problemáticas antes mencionadas y puedan entablar comunicación con las personas afectadas; sin embargo, en la mayoría de los casos esto no sucede lo cual conlleva a problemas entre las empresas y la comunidad aledañas a las obras en construcción y en casos extremos a problemas de índole legal.

¿Cómo se concibe y se desarrolla la Responsabilidad Social Empresarial en DISEÑO Y CONSTRUCCIONES ROCA S.A.S.?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

Interpretar la responsabilidad social empresarial en la empresa DISEÑO Y CONSTRUCCIONES ROCA S.A.S

1.2.2 Objetivos Específicos

- Describir la responsabilidad social en la constructora La Roca de Bucaramanga.
- Comparar la lectura de responsabilidad social que hacen los públicos internos de la constructora La Roca.
- Identificar la percepción de la comunidad sobre las actividades de sobre las actividades de la empresa DISEÑO Y CONSTRUCCIONES ROCA S.A.S.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 ESTADO DEL ARTE

Para empezar es preciso señalar que los antecedentes de la RSE según María Paula Giraldo Giraldo (PROYECTO DE GRADO La Responsabilidad Social Empresarial en las Grandes Superficies del Área Metropolitana Centro – Occidente.), Es un concepto que se ha dado en todas las épocas, pero en la forma moderna de las empresas han que señalar a Robert Owen con su fábrica de New Lanark y los primeros cooperativistas como pioneros en estas prácticas en los siglos XVII y XVIII; continúa en el siglo XIX igualmente en el marco del Cooperativismo y el sociacionismo que buscaban conciliar eficacia empresarial con principios sociales de democracia, autoayuda, apoyo a la comunidad y justicia distributiva; luego, en 1970-1990, con Milton Friedman, quien basó su teoría en el tema de las visiones de responsabilidad social (Valenzuela, 2005). Ahora los aportes al tema de responsabilidad social los encontramos en las empresas de economía social, por definición Empresas Socialmente Responsables, que se dedican a buscar beneficios para sí mismas y para la comunidad que las rodea.¹

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE), también se puede denominar Responsabilidad Social Corporativa (RSC), se puede definir como **“la contribución primero que todo, voluntaria y activa, de las compañías o empresas al mejoramiento social, ambiental, cultural y/o económico con la misión y visión de mejorar los enfoques sociales, su competitividad en las compañías”**.² Es claro que la Responsabilidad Social Empresarial va más allá del simplemente cumplir normativas creadas para la misma y respetándolas a cabalidad; es la búsqueda del centro de ese núcleo de la empresa, donde se genere la capacidad de atención al capital humano, y a la claridad dentro de los procesos productivos y sobre todo, trabajando por el bienestar del entorno, es decir, la comunidad.

La responsabilidad social no se trata de producir y acumular riqueza para después repartirla, se trata de generar riqueza y, al mismo tiempo, remunerar con equidad a todos los factores o actores que intervienen en esa producción de riqueza” (Vélez Pareja, 2001, p. 22).

¹ GIRALDO, María Paula. La Responsabilidad Social Empresarial en las grandes superficies del Área Metropolitana de Centro-Occidente. Pereira. 2009. P215.

²² Ibid., pág 215

Por consiguiente, es necesario contar tanto con el interés propio (de los accionistas) como con el de los otros interesados: trabajadores, clientes, acreedores, proveedores, incluida la sociedad en general. Ante esta situación, las organizaciones deben tomar estas responsabilidades como vía para el desarrollo y éxito. La responsabilidad social redefine al trabajador, que deja de ser un concepto administrativo para pensarse como capital humano.

“capital humano que ha evolucionado desde un concepto administrativo hasta la consideración del trabajador como un recurso estratégico de tal importancia, que sin su participación, creatividad o entusiasmo, difícilmente podrían desarrollarse las otras funciones básicas de la empresa”.

El concepto de responsabilidad ambiental ha ido evolucionando con el transcurso del tiempo. Sin embargo, sigue manejando las bases propias de sus principios teóricos, definiéndose a sí misma como aquello que tiene la obligación de resarcir cualquier daño o perjuicio causados por actos negativos que se le pueda estar causando al medio ambiente. Por esto concepto de responsabilidad ambiental, incluye también responsabilidades como la administrativa y civil, desde una perspectiva del derecho penal, encargado de preservar las normas vigentes legales sobre cualquier irregularidad, acto y omisión en contra de la protección del medio ambiente, teniendo en cuenta la protección ambiental constituyente y las normas existentes.

Según Barbiera, la responsabilidad civil ambiental es ***“aquellas que se deriva del daño o perjuicio causado por una conducta que lesiona o pone en riesgo el ambiente, sin embargo se concreta en el daño ambiental sufrido por una persona determinada, en su propia persona como consecuencia de la contaminación de un elemento ambiental”.***³

Para comprender el concepto de responsabilidad civil ambiente es necesario aproximarnos al concepto de responsabilidad administrativa, ya que los dos conceptos se encuentran estrechamente relacionados entre sí. La responsabilidad administrativa se define, según (BARBIERA, 2009), como ***aquella que se deriva de la infracción de la norma ambiental administrativa, sus normas complementarias y su reglamentación, se concreta en la aplicación de una sanción administrativa por la acción y omisión infractora, y de ella nace la obligación de reparar la agresión ocasionada, aplicar las medidas de prevención y mitigación, y asumir los costos correspondientes.***

³ BARBIERA, Ricardo A. Responsabilidad Ambiental. España. 2009

Ibid. La responsabilidad penal ambiental es aquella que se deriva de una conducta tipificada como delito, y se concreta en la aplicación de una pena por la acción u omisión dolorosa o culposa del autor de una u otra; es estrictamente personal, de interpretación restringida, de irretroactividad vedada, de voluntariedad.

2.1.1 Normativa en España

Mirando las normativas de responsabilidad ambiental de la unión europea, llego al país España, donde a pesar de su alta evolución arquitectónica y civil, manejan exigentes parámetros a la hora de generar proyectos civiles. Dentro de las normas comunitarias no solo de España sino también de la Unión Europea existe un aspecto denominado impacto ambiental, donde se estudia métodos para generar proyectos civiles siempre y cuando no se haga daño al medio ambiente en todas sus características.

Para esto, se maneja un estudio de repercusiones de determinados proyectos públicos y privados sobre el medio ambiente, buscando encontrar las influencias físicas del medio ambiente a una evaluación que será hecha por la autoridad competente. Según John Mackinnon, ***ésta evaluación determinará los efectos directos e indirectos de los proyectos en los siguientes elementos: el ser humano, la fauna, la flora, el suelo, el aire, el clima, el paisaje, los bienes materiales y el patrimonio cultural, así como la interacción entre estos elementos.***⁴

También en esta regulación, las personas que deseen solicitar la autorización pública para poder iniciar su proyecto debe facilitar un sin número de requerimientos; dentro de esos requerimientos, debe generar una descripción detallada de su proyecto a construir, los impactos que según su compañía causarían, repercusiones ambientales que pueden generarse con éste, y en caso de que haya mayor impacto, las medidas para minimizar este impacto. Aparte deben realizar una justificación perfecta donde genere una innovación Ambiente-construcción y se enlace el medio ambiente con su proyecto civil.⁵ El proyecto presentado y aprobado es regulado por la autoridad competente, por el público, por los medios oportunos y los demás estados de regulación existentes.

⁴ MARCKINNON, John. Normas Comunitarias- Impactos Ambientales. España. 1985

⁵ GAMEZO, Honorio. Normas Comunitarias- Responsabilidad medioambiental.2004

2.1.2 Responsabilidad Ambiental

En cuanto a la responsabilidad ambiental en la contaminación que se ejerce en proyectos civiles, se maneja una ideología digna de ejemplificar; ésta dice que **“el que contamina - paga”**, como el más importante de sus objetivos principales. Esto se hace con el fin no de crear una paga de pena ambiental, por el contrario de generar una prevención de daños que afecten todo tipo de aspecto ambiental que pueda estar en jaque en estos proyectos. Los parámetros sancionales de éste régimen de responsabilidad se aplica en toda actividad negligente con el medio ambiente; por tanto se ha generado el regulamiento máximo a la hora de autorizar dichos proyectos.⁶

Las distintas problemáticas del manejo que el ser humano y su evolución industrial le han venido dando a la naturaleza y su medio ha generado que esta temática de responsabilidad ambiental se haya llevado al extremo, donde la importancia actual se crediticia para el termino responsabilidad jurídica; ésta se debió implementar ante una medida emergente y desesperada de una recuperación del medio ambiente y de la protección de la misma.

2.1.3. RSE en Latinoamérica

En Chile ésta temática llego a tal punto donde la responsabilidad jurídica fue un aliento al implantarse en la misma; esto partiendo de un nuevo derecho humano - **EL DERECHO AL MEDIO AMBIENTE**. Esto fue tan trascendental porque por primera vez, en año 1972 se reconoce el derecho del ser humano a un medio ambiente sano en todos los aspectos que lo favorezcan; esto se sucedió en la DECLARACION DE LA CONFERENCIA DE LAS NACIONES UNIDAD SOBRE EL MEDIO AMBIENTE.

Según el artículo 30 de la constitución política de Chile **“La protección, preservación y el mejoramiento del medio ambiente para las generaciones presentes y futuras es responsabilidad de todos los estados. Todos los estados deben tratar de establecer sus propias políticas ambientales y de desarrollo de conformidad con esa responsabilidad. Las políticas ambientales de todos los Estados deben promover y no afectar adversamente el actual y futuro potencial de desarrollo de los países.**

⁶ MARCKINNON, J. *Normas Comunitarias- Impactos Ambientales*. España. 1985.

Todos los Estados tienen la responsabilidad de velar porque las actividades realizadas dentro de su jurisdicción o bajo su control no causen daños al medio ambiente, de otros Estados o de zonas situadas fuera de los límites de la jurisdicción nacional. Todos los Estados deben cooperar en la elaboración de normas y reglamentos internacionales en la esfera del medio ambiente.⁷

La Asamblea General de las Naciones Unidas, el 28 de Octubre de 1982, aprobó la *CARTA MUNDIAL DE LA NATURALEZA*, donde en el principio 1 declaró: ***“Se respetará la naturaleza y no se perturbarán sus procesos esenciales”***; ésta con el fin de reconocer la naturaleza por encima de lo méritos evolutivos del ser humano como manera de preservar fuertemente el medio ambiente sin importar los intereses del hombre, ya sean de extracción de materia prima, de construcción u otros aspectos.

Para el jurista y ambientalista Godofredo Stutzin, ***“la aprobación de ésta carta constituye la prueba más evidente que la naturaleza ha llegado por fin a ser aceptada como interlocutora válida del hombre y como poseedora de intereses propios que el hombre debe respetar y por lo tanto reconocer como derechos”***.

“Cada día es más evidente que, si queremos aspirar a soluciones viables y duraderas de los problemas ecológicos que hemos creado, no podemos seguir ignorando la existencia de una naturaleza poseedora de intereses propios cuya vulneración es la causa de aquellos problemas”.⁸

Tenemos presente que hay graves problemas con el medio ambiente, cada día esos extensos territorios de vegetación, esas grandes ciudades con arborización y esas inmensas reservas naturales han sido remplazadas por imponentes edificaciones.

Los intereses fundamentales de una sociedad consumista en contraposición con los pocos que entienden el problema al que estamos presentes, contrarresta una discusión y contra preguntas de intereses políticos, sociales y financieros de una sociedad tecnocrática que camina en dirección al consumo, robándole los recursos propios de la naturaleza sin importar cuánto daño le hacen.

⁷ STUTZIN, Godofredo. *Un Imperativo Ecológico: reconocer los derechos de la naturaleza*. 2010. P114.

⁸ STUZIN, G. *Un Imperativo Ecológico: reconocer los derechos de la naturaleza*. 2010. P115

Existe una balanza ambiental sobre los méritos propios de su preservación o por el contrario de su toma de recursos no renovables. La problemática es tal, que el hombre siendo producto de la naturaleza sorprendentemente hoy es un enemigo de ella, regalándole agresiones pretensivas en gran magnitud donde los tecnocráticos buscan seguir evolucionando un mundo artificial a lo que llaman innovación.

“La explotación y la manipulación de la naturaleza no sólo han experimentado un vertiginoso aumento cuantitativo, sino que han sufrido, en consecuencia, un profundo cambio cualitativo que las hace incompatibles con la normal subsistencia y evolución de los elementos de la biosfera y las convierte en agentes de supresión y sustitución de la naturaleza”.⁹

La preocupación en gran magnitud está en la alteración de los procesos naturales, en la toma del medio ambiente como un objeto más de participación tecnocrática y/o artificial. La agresión que el hombre ha creado hacia la naturaleza podríamos aceptarla como un arma de doble filo, puesto que hoy se mira como una técnica de supervivencia, construcciones, toma de materia prima, industrias copadas, que más adelante será la causante de la crisis ambiental.

Ibid “El desarrollo hipertrófico de la tecnosfera a costa de la integridad y vitalidad de la biosfera, junto con provocar la separación material entre el hombre y la naturaleza, se ha traducido en el alejamiento mental y espiritual de aquél de la esfera de vida natural. El mundo tecnológico y urbanizado que hemos superpuesto al mundo de la naturaleza se nos ha impuesto a nosotros mismos, induciéndonos a considerarlo no como un medio artificial, sino como el medio natural nuestro”.

Estados Unidos a pesar de ser un país tan polémico por sus daños ambientales en diferentes entes naturales también tiene su artículo que rige legalmente, se trata de la *Ley de Política Medioambiental Nacional* (National Environmental Policy Act -1969), allí se decreta el deber a la protección del entorno natural y toca puntos a su vez sobre contaminación atmosférica (Clean Air Act de 1990), la Ley de Calidad de las Aguas (Clean Water Act), la Ley de Especies Protegidas (Endangered Species Act) de 1973, la Ley de Emisiones Acústicas (Noise Control Act) de 1972, así como la Ley de Sustancias Tóxicas (Toxic Substances Act) de 1976.

Nuestra investigación toma con suma importancia la Ley Integral de Responsabilidad y Reparación Ambiental (Comprehensive Environmental

⁹ Ibid. STUZIN, G. 2010.

Response Compensation and Liability Act –CERCLA- 1980). La CERCLA ayuda a la instauración de un régimen de prevención y reparación de daños ambientales, causados por entes externos.¹⁰

La CERCLA dentro de su régimen instauro un artículo presente en los proyectos civiles; Artículo 1, **“Un régimen de responsabilidad civil objetiva aplicable a las actividades peligrosas”**

“La CERCLA fue adoptada en 1980 como consecuencia de la catástrofe ambiental en Love Canal, Nueva York. Durante más de quince años, Hooker Chemical and Plastics, tuvo que ir a los tribunales, causando discusión, conmoción e hizo que se adoptará este régimen”.¹¹

2.1.4 Plan empresarial

Las empresas dentro de su plan empresarial generan utilidades y maximizan beneficios y han ido dejando en un segundo plano la responsabilidad que tienen con la sociedad, con el mundo entero como compañía generadora de utilidades y que pretende generar beneficio no solo para la compañía, también debe generar beneficio en pro de una sociedad que pide a gritos una estrategia de responsabilidad social-ambiental empresarial.

Según Azula Melissa Marcela **la Responsabilidad Social Empresarial debe tener una visión más amplia acerca de cuál es su responsabilidad no solo al interior de ella: es decir con la sociedad que la rodea para así fomentar su desarrollo y fortalecimiento de manera que es necesario formar empresarios con la cultura de RSE para que participen activa y conjuntamente en el diseño y construcción de estrategias para mejorar la calidad de vida de las personas.**

Dentro de ese desarrollo empresarial hacia una generación de responsabilidad social en pro de beneficiar a la sociedad o a su entorno tanto interno como externo hay que entender que la RSE no es un simple concepto social, también es económico y sostenible ambientalmente. La colectividad de estos tres, de tal forma que se genere una integración o integridad para enlazarlos totalmente con los derechos humano, ambientales, entre otros. (WANDERLEY)“ Los derechos humanos y un ambiente sano, forma parte de la tercera generación de los derechos humanos, caracterizado por la solidaridad); es decir, que la solidaridad colectiva, donde se catalice toda protección ambiental, de sano espacio y sana evolución continua sin poner en juego la vida y la integridad de los nombrados, forma lo que hoy se llama “la tercera generación de los derechos humanos”.

¹⁰ Agencia de protección de los Estados Unidos. Washington, Estados Unidos. 2012.

¹¹ SARMIENTO, Daniel. La Responsabilidad Ambiental en Perspectiva Comparada. Madrid, España. 2006.P1-25.

La problemática para las compañías está en la solidaridad comunal, que se está generando por las personas a la hora de tener misericordia con el medio ambiente, rechazando todo acto de arrogancia contra la misma. Esto, quiere decir, que se ha creado una conciencia medio ambiental, que está obligando éticamente a las empresas a añadir dentro de sus ingredientes estratégicos de generación de utilidades y de ganancias a corto plazo, a implementar una responsabilidad más acorde con las exigencias actuales, donde el medio ambiente y su entorno son los protegidos.

Aspecto importante que no se ha dicho, pero que se sobre entiende, en que las empresas, sin importar si son pequeñas, medianas o grandes, son las más importantes dentro de este proceso de generación de RSE. También, los gobiernos, las organizaciones tanto no gubernamentales (ONG's), como las internacionales, hacen parte de este proceso y marcan la pauta dentro de los méritos jurídicos en la defensa del cumplimiento de todo aquello que se implante para la preservación y protección del medio ambiente.

Debemos resaltar que sin la participación de las empresas, será muy difícil lograr el verdadero desarrollo. Prueba de ello es que todos esos actores sociales ya se asociaron a las empresas de alguna forma. Los gobiernos, a través de las asociaciones público-privadas (parceria público-privada, PPP, en portugués), las organizaciones internacionales, a través de programas como el Global Compact, y las ONG, a través de proyectos y programas específicos de asociación. Desde mi punto de vista, son diferentes formas de actuar de manera responsable. Así, se pueden considerar todas ellas como "responsabilidad social empresarial" lato sensu.

Lo interesante, es ver que las naciones unidas ya prestan gran interés a la Responsabilidad Social Ambiental; cuenta Rodrigo Wanderley Lima¹² que este interés se desata en el año 1992, con la llamada Agenda 21, y posteriormente el llamado "Global Compact".

"La asociación entre los actores sociales es fruto de la necesidad de resolver problemas graves. La asociación público-privada, por ejemplo, empezó debido a la disminución de la capacidad de inversión de muchos gobiernos, que se vieron obligados a asociarse a empresas para resolver principalmente los problemas de infraestructura. Brasil tiene una ley de PPP desde 31 de diciembre de 2004 (ley n° 11.079) y eligió dar prioridad a la construcción y mejora de carreteras, ferrocarriles y puertos, a fin de mejorar la capacidad de exportación del país. Son

¹² WANDERLAY LIMA, Rodrigo. La representación de la responsabilidad. México: alfaguara. 1956. Pág 11

proyectos de desarrollo económico que ante la interdependencia de los derechos humanos, crean la posibilidad de desarrollo humano y sostenible”¹³.

Hay que comentar esos parámetros en el que se enlazan las asociaciones de empresas y las organizaciones no-gubernamentales (ONG). Aquí sucede una situación particular, tienen muchos resultados en la medida en que las asociaciones de empresas tienen el capital y las ONG esa capacidad necesaria para llevar a cabo los proyectos de desarrollo. Cabe mencionar como ejemplo, “proyectos de desarrollo. Proyectos como el Reciclopet, en el pueblo de Palmares, que engloba diversos actores sociales, como gobierno, empresas y ONG, demuestran que la cooperación entre ellos es posible y fundamental para promover el desarrollo humano local. Ese es un proyecto con múltiples asociados y múltiples objetivos: inclusión social, desarrollo sostenible y educación ambiental”.¹⁴

El poeta brasileño João Cabral de Melo Neto, que vivió muchos años en España como diplomático, enseña utilizando el ejemplo de los gallos; la necesidad de cooperación. Porque las empresas, gobiernos, organizaciones no gubernamentales e Internacionales, todos los actores sociales deberían trabajar unidos; es la única salida posible a la grave crisis socio-ambiental que vivimos. Solidaridad y cooperación.

2.1.5 RSE en Colombia

Entrando en el tema de Colombia, hay que recalcar que la responsabilidad ambiental, social y empresarial, ahora está en manos de expertos en conservación y sostenibilidad ambiental.

Ana María Vélez dice en su artículo ya nombrado “El mundo ha tenido que registrar grandes desastres o catástrofes originados por fenómenos naturales que cada vez son mayores y acarrearán pérdidas humanas y económicas para los países. Esto se debe en gran parte a que no se ha encontrado el equilibrio entre el desarrollo económico y el medio ambiente”.

Es de recalcar que los procesos sistemáticos de deforestación y de contaminación agravan más y más los efectos desastrosos del medio ambiente; sin embargo, en varias partes del mundo, la tala de árboles sigue siendo el pionero cultural, y la extracción de recursos primarios siguen siendo la mina de oro para cientos de empresas.

¹³ CURREA, Víctor. La salud como derecho humano: 15 requisitos y una mirada a las reformas. Bilbao, España. 2005.

¹⁴ WANDERLEY, Rodrigo. Responsabilidad Social- Ambiental Empresarial para el desarrollo humano local en el noreste de Brasil. Brasil. 2008. P01-20.

Datos investigados por la misma pertinente, Ana Vélez, cuenta como las muertes en el mundo por desastres naturales va en aumento en los últimos 30 años, donde el 55 por ciento de ellos fueron eventos catastróficos, donde una vez más y volviendo al tema tratado una sigla atrás con Godofredo Stutzin, la guerra entre el hombre por robarle lo que es propio de la naturaleza y ella en su defensa crea un efecto devastador.

Como medida de solución, han tomado medidas de prevención de desastre naturales, pues si bien es claro, el daño hecho en su mayoría es irreversible e irreparable; por tal razón, eligen prevenir, con recursos e instrumentos inventados para sobrellevar la respuesta agresiva de la naturaleza.

Contrario a esto, se crea una fundación repentinamente, llamada Fundación Natura, quien busca incorporar nacionalmente estrategias de sostenibilidad y cambios en los patrones de consumo y producción, es decir, en contra totalmente de los tecnocráticos; todo esto, con el fin de crear aspectos claves para proteger el medio ambiente y por supuesto que va de la mano mejorar considerablemente la calidad de vida con un desarrollo verdaderamente sustentable.

Latinoamérica, en este caso Brasil, Chile, Perú y Colombia, tienen un buen porcentaje a la hora de medir en la práctica de Responsabilidad Social Empresarial, manejando inversiones y financiaciones de inversión hacia esta estrategia RSE.

Contrario a esto, otros países y cerca de la mitad de sus empresas no tiene ni idea de que se trata una estrategia basada en la Responsabilidad Social y para otras es algo nuevo, en que solo las empresas multinacionales hasta ahora están comenzando en bajo porcentaje a trabajar.

Colombia, ha venido trabajando en un estudio de las empresas con mayor evolución e innovación en este aspecto de RSE desde el año de 1970, y las empresas nacionales, son las que se han llevado el crédito en innovación y estudios de impacto. Es claro resaltar, como las organizaciones sin fines de lucro que están de ante mano con dichas empresas también han participado, manejando como estrategia donantes internacionales para la sostenibilidad de la misma.

Entonces dentro de los abanderados como innovadores y grandes entes de inversiones hacia esta estrategia corporativa, Colombia ha marcado la diferencia y ha sido piloto en la creación de dichos códigos para mantener un buen gobierno corporativo; sin embargo, se mantiene la inseguridad en aspectos como los Stakeholders o grupos de interés. Para esto cada departamento, encargado de este aspecto, ha comenzado a reestructurar los ámbitos de la cultura empresarial,

donde un aspecto que marque la diferencia y que lleve importancia sea la Responsabilidad Social Empresarial, de ante mano con la Responsabilidad Ambiental en el caso que lo requiera.

Esta cultura empresarial, dentro de su plan estratégico y a trabajar, tiene como base tomar un retorno hacia la ética y los valores corporativos, puesto que, una buena base dentro del constructivo ético y unas buenas estrategias de RSE, son lo importante para construir ese lazo que una la innovación empresarial, con la responsabilidad ambiental, social y cultural.

Se deduce la necesidad de abordar una investigación a fondo, donde la importancia sea determinar ese concepto a manejar de Responsabilidad Social Empresarial en general.

En muchos países pero en este caso en Colombia existe una tipología de proyectos constructivos, en la que entra en juego el decreto 1220 del año 2005, que define el tipo de proyectos productivos o de infraestructura que por una u otra razón requieran licencia ambiental. La duda aparece cuando miramos la severidad de las normas y decretos hacia la autorización de estas licencias. Sin embargo, vemos a diario la falta de responsabilidad ambiental al crear un modelo firme de sostenibilidad del medio al medio que se quiere intervenir.

Actualmente, el proyecto llamado *ECOEFICIENCIA*, marca la pauta dentro de los trabajos a post hechos en Colombia dirigidos a la responsabilidad social empresarial. Este análisis tiene como objetivo analizar y formular una propuesta de Responsabilidad Ambiental Empresarial, centrado en el Sector Financiero Colombiano. Por ello se crea un modelo para la gestión de *ECOEFICIENCIA* para el sector elegido. Para llevar a cabo este proyecto, se hace una construcción teórica en la cual se determina los conceptos claves para el desarrollo de la investigación, dentro de estos está la *ECOEFICIENCIA*, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), la importancia dentro de la estrategia corporativa y algo importante como lo es la enmarcación en la sostenibilidad.

Según ROHRSEN Pablo, la ecoeficiencia es la estrategia medioambiental de reducir el impacto de un producto o servicio aumentando la eficiencia de utilización de los recursos.¹⁵ Con la ayuda de este concepto los establecimientos bancarios de Colombia, el sector específico donde se debía puntualizar los conceptos encontrados, se elaboró como último recurso un marco contextual para evidenciar la relación entre el sistema financiero y el medio ambiente.

¹⁵ <http://xn--diseosostenibilidad-66b.com/2012/02/ecoeficiencia/>

Luego como siguiente plan se determina exhibir los avances en entidades a nivel mundial y por supuesto la propuesta como tal que podríamos denominarla Ecobanking para Latinoamérica. Esto se hizo con el fin de poder determinar todas las dimensiones de ante mano también con sus variables de análisis. Allí, se aplicó la metodología Delphi y el análisis fue sistémico. Con todo esto, lo siguió a una síntesis analítica que determino los aspectos positivos, negativos y lineamientos que dieron como resultado el modelo ECOEFICIENCIA y las posteriormente las consiguientes etapas de implantación.

Como principal conclusión se establece que es necesaria la inclusión de las dimensiones ambiental, social, económica e institucional para que los Establecimientos Financieros en Colombia comiencen a incorporar en su estrategia de negocios los asuntos ambientales y sea posible su proyección hacia los demás actores sociales.

2.1.6 RSE en Villavicencio

(RAMÍREZ Susana, 2009) Llevó a cabo un proyecto, donde analiza las empresas medianas y grandes de la ciudad Villavicencio, mirando cuales de las empresas analizadas tenían dentro de estrategia corporativa la Responsabilidad Social Empresarial. Dentro de la metodología se hizo una encuesta a empresas comerciales, industriales y de servicio. Se determinó dentro del análisis que las empresas tanto pymes como grandes de la ciudad de Villavicencio, tienen un reto grande pero no imposible: incorporar la Responsabilidad Social Empresarial Medio Ambiental dentro de la estrategia corporativa; pero, para poder llegar a implementarla hay que conocer sus parámetros, aspectos y enfoques¹⁶.

Tomando la perspectiva anterior, y según los resultados de la encuesta aplicada y de las pruebas que salieron de las hipótesis realizadas, se determinó que las medianas y grandes empresas, dentro su conocimiento y aplicación de la RSE con enfoque ambiental no es que sea nulo, sino que en análisis y pruebas que se le hicieron su resultado fue bajo.

Las conclusiones que se le da a esta investigación de RSE enfoque ambiental en Villavicencio, es que el nivel de conocimiento y aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial –RSE- con Enfoque ambiental es nulo en las medianas y grandes empresas del Municipio de Villavicencio, hipótesis que se rechaza de

¹⁶ RAMIREZ, Susana, RIVEROS, Diana. La responsabilidad social empresarial como enfoque ambiental en las medianas y grandes empresas. Villavicencio. 2009.

acuerdo a las pruebas realizadas a la misma, y en las que se evidencia estadísticamente que el nivel de conocimiento y aplicación de la RSE es bajo.¹⁷

Ibíd., Aunque el nivel de conocimiento y aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial –RSE- con enfoque ambiental es bajo en las medianas y grandes empresas de Villavicencio, el 84% de ellas afirman que desarrollan actividades dirigidas a la comunidad, tales como jornadas de vacunación, campañas educativas y donación de alimentos, así como actividades ambientales como reforestación y aprovechamiento de residuos (reciclaje), lo que se explica por el desconocimiento del concepto, de las actividades que están inmersas dentro de la RSE y de las normas aplicables de forma voluntaria, y que las empresas objeto de la investigación consideran como gestión social y ambiental hacia la comunidad.

Aunque el 50% de las empresas medianas y grandes de Villavicencio consideran que los principales obstáculos para la implementación y aplicación de la RSE con enfoque ambiental son el desconocimiento y entendimiento de la norma, e igualmente el 72% desconocen la GTC 180 y la ISO 26000, éstas realizan acciones social y ambientalmente responsables enmarcadas en el concepto de RSE, de acuerdo a la selección que realizaron con base a las opciones presentadas en el instrumento de recolección de información¹⁸.

Ibíd., Los resultados de la investigación señalan que las medianas y grandes empresas de Villavicencio realizan esfuerzos para certificarse en estándares internacionales mediante la búsqueda de certificaciones de calidad como son las agrupadas en la familia ISO 9000 y las buenas prácticas de manufactura, lo que contrasta con el desconocimiento de la GTC 180 y de la ISO 26000.

2.1.7 RSE en Medellín

Quiero entonces pasar a contar un proyecto de Responsabilidad Social Empresarial realizado por la UNIVERSIDAD EAFIT- MEDELLÍN, de Gina Giraldo Hernández, llamado RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN ANTIOQUIA.

Este proyecto se hace con el fin de investigar y analizar si las empresas del departamento de Antioquia tienen dentro de su estrategia organizacional, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Para llegar al objetivo principal, realizaron una indagación en las empresas selectas, donde se les preguntó que entendían ellos como empresa por el término Responsabilidad Social Empresarial

¹⁷ RAMIREZ, Susana, RIVEROS, Diana. La responsabilidad social empresarial como enfoque ambiental en las medianas y grandes empresas. Villavicencio. 2009.

¹⁸ Ibíd.

(RSE), también cuales acciones se desarrollan en esta temática y que tanta coherencia hay entre las acciones y los valores de la compañía¹⁹.

Ibíd., Se encontró que las empresas interpretan la RSE como la responsabilidad que asumen frente a todos los grupos de interés, pero en la práctica atienden expectativas de dos de ellos. También se estableció que existe coherencia entre los valores y las acciones realizadas por las empresas de Antioquia, que hay desconocimiento frente al tema y que aunque interpretan que la RSE contribuye a la competitividad de las firmas y hacen importantes esfuerzos en este sentido, no la incluyen como parte de la estrategia.

Esta investigación como todas las nombradas, siempre tiene un propósito; en este caso, fue contribuir sobre el estudio que se han hecho sobre esta temática, teniendo en cuenta que la Responsabilidad Social Empresarial en las empresas, “les suma un reto que les implica responder ante exigencias internacionales orientadas a justificar los criterios éticos, sociales y ambientales que incorporan en la forma cómo hacen sus negocios”²⁰.

Dentro de la metodología de este proyecto de investigación y análisis, se hicieron, 130 entrevistas a un sin número de personas pertenecientes a 116 empresas, ubicadas en el departamento de Antioquia. Este proyecto es hecho con empresas ubicadas en el departamento, no empresas antioqueñas.

Se concluye que “Se percibe que existe interés de las empresas frente a la RSE, pero se presenta desconocimiento sobre el tema, y al ser clasificado su ejercicio como un gasto y no como una inversión se justifica la falta de recursos económicos como un obstáculo que impide su aplicación efectiva. Esta conclusión se ilustra mejor con lo afirmado sobre el tema, por el representante de una empresa de cerámica y afines... (Nosotros no tenemos ningún apoyo externo a otros grupos, porque no nos da la empresa para eso, pues el único apoyo que podemos tener es con nosotros mismos, con las personas que están con nosotros, es siendo cumplidos con lo que nos corresponde...)

Ib. “Las empresas consultadas no aplican directamente las donaciones, sino que apoyan entidades sin ánimo de lucro dedicadas, fundamentalmente a mejorar la calidad de vida de los niños en materia de salud, educación, nutrición, a programas de viviendas y a apoyar emprendimientos con el propósito de mejorar los ingresos de las comunidades”.

¹⁹ GIRALDO, Gina. Responsabilidad Social Empresarial de Antioquia. Universidad EAFIT-Medellín. 2008.

²⁰ Ibíd. 2008.

2.1.8 RSE en Manizales

Siguiente a esto, la Universidad Nacional de Manizales, realizó un proyecto denominado “PERSPECTIVAS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL CON ENFOQUE AMBIENTAL”. El propósito de esta investigación, fue determinar y describir todos los contenidos entre esos los componentes de la filosofía empresarial de responsabilidad social con enfoque ambiental, en el escenario de la complejidad. Para que esto se llevara a cabo, debieron tomar los conceptos claves e identificarlos y describirlos tomando como base que fueran determinantes para una empresa socialmente responsable respecto de los trabajadores, la sociedad, el ambiente, las expectativas de rentabilidad²¹.

También proponer los parámetros para la gestión de las empresas manizaleñas del siglo XXI y se convierte un objetivo más; de esta forma, ésta gestión ayude a que estas empresas ‘compaginen con una sociedad más justa, equitativa y solidaria, donde sea clave lo ambiental dentro de la estructura de la filosofía de Responsabilidad Social Empresarial’.²²

En la metodología, Luis Fernando Valenzuela Jiménez explica: “El trabajo se llevó a cabo mediante el uso de tres técnicas fundamentales: la revisión documental, la aplicación de encuestas y cuestionarios a empresarios, directivos, trabajadores, consumidores, proveedores y académicos, considerados como grupos de interés, y dado el carácter de la investigación, la entrevista y la observación etnográfica, constituyeron medios que nos permitieron ampliar la percepción que poseen del tema los grupos de interés. Adicionalmente un mapa cultural y conceptual, construido con base en la información recolectada, que ubica elementos clave de la filosofía empresarial de responsabilidad social, complementa el conjunto del trabajo”.

El proyecto se concluye con unos resultados de gestión empresarial que tiene como temática la filosofía de Responsabilidad Social; “los resultados de la gestión empresarial con filosofía de responsabilidad social, en la nueva empresa, se pueden visualizar en el balance social y otros reportes evaluadores de la gestión en responsabilidad social, como aplicación de los conocimientos y técnicas de la *contabilidad social*, necesaria en un escenario complejo, como lo es el mundo actual y quizá del futuro.

²¹ VALENZUELA, Luis Fernando. Perspectivas de la responsabilidad social empresarial con enfoque ambiental. Universidad de Manizales. 2010.

²² *Ibíd.*

La ética empresarial y la Responsabilidad Social Empresarial, para la nueva empresa deben adoptar en su teoría los conceptos de la complejidad, pues de continuar con el enfoque lineal, mecanicista y reduccionista en sus argumentos, no se alcanzarían los propósitos de satisfacción a todos sus stakeholders de manera integral, equitativa y neutral.²³

Pasamos entonces a hablar sobre un manual de gestión ambiental, que se centra en el plan de manejo sustentado. Según El Manual de Gestión Socio-Ambiental para Obras de Construcción, en caso de requerirla, la gestión socio-ambiental del proyecto se construye a partir de un plan de manejo sustentado en el estudio de impacto ambiental. Cuando el proyecto requiera licencia, el presente manual será solo una herramienta para la elaboración del Plan de Manejo Ambiental exigido²⁴. Tratándose de proyectos que no requieran licencia, el manual será el instructivo de apoyo a la formulación del PLAN DE ACCIÓN SOCIO-AMBIENTAL.

2.1.9 HZX Company

Podríamos dar un ejemplo organizacional, es este caso de una empresa llamada HZX, La Responsabilidad Social Empresarial como base de la estrategia competitiva de HZX. Ésta investigación se refiere al tema tratado durante todo el proyecto, Responsabilidad Social Empresarial (RSE), como parte fundamental a la hora de delimitar la estrategia competitiva de la empresa. Dicho estudio, se realizó con el fin de investigar a cabalidad los diferentes conceptos, los compromisos, las acciones y las ideas que contribuyen a la adecuada implementación de una verdadera intervención social.²⁵

En la realización del trabajo, eligieron a la empresa nombrada anteriormente, y se plantearon como objetivo el estudiar y demostrar si su RSE estaba en total alineación con el objetivo de la compañía. *Ibidem* HZX es una empresa dedicada a suministrar productor, servicios y soluciones integrales para la exploración, desarrollo y producción de petróleo y gas.

Ibid., Dicha organización lleva operando en Colombia desde el año 1943, es una compañía multinacional de origen Estadounidense, sus oficinas centrales se encuentran en Houston Texas (Estados Unidos), opera en los 5 continentes del mundo, en más de 50 países.

²³ VALENZUELA, Luis Fernando. Perspectivas de la responsabilidad social empresarial con enfoque ambiental. Universidad de Manizales. 2010.

²⁴ ÁREA Metropolitana del Valle de Aburrá, Secretaria del medio ambiente de Medellín, Empresas Públicas de Medellín. Manual de Gestión Socio- Ambiental para Obras de Construcción. Medellín. 2010.

²⁵ ORTIZ, Paula Catalina. La Responsabilidad Social Empresarial como base de la estrategia competitiva de HZX. Bogotá. 2009

Lo que llevo a ser escogida como empresa para realizar este estudio, fue el ser una empresa extranjera que se desarrolla en un campo de los hidrocarburos y por estar bien posicionada a nivel mundial. El interés que impulso a realizar esta investigación es las ansias de conocer en el fondo cuáles son esas implicaciones que generan una intervención social de las organizaciones, puesto que es una temática muy importante que las empresas deben tener en cuenta para poder seguir existiendo en el mercado a largo plazo.²⁶

Según Paula Ortiz, para el adecuado análisis del caso, fue vital la utilización de los indicadores **ethos** de RSE, 'los cuales sirven como herramienta para apoyar a la gestión de las actividades de intervención social, con los cuales se espera que exista una contribución a la expansión de la generación de conocimiento e información sobre el tema'²⁷. Mediante el uso de los indicadores se obtuvo una guía sobre los niveles y las calificaciones de cada los criterios que componen la implementación de la RSE en HZX. Además la investigación se realizó con una serie de entrevistas a los líderes del tema en HZX.

En la conclusión de esta investigación, se evidencia claramente que la Responsabilidad Social Empresarial debe ser parte fundamental del ADN de la empresa, para ello la importancia de que esto se asuma con interés y que se haga la realización pertinente de implementación con el objetivo de contribuir de forma positiva al desarrollo de Colombia.

Este proyecto lanzo unas conclusiones específicas, descritas en las siguientes:

- HZX toma muy en serio la implementación de la RSE, cuenta con todo un equipo dedicado a la organización, implementación, progreso y control del tema en la organización.
- El eje fundamental que constituye la implementación de la RSE son los valores, la transparencia y la gobernabilidad, ya que son catalogados como un grupo de interés mediante el cual la organización en todo su conjunto, se compromete a cumplir de manera ética con todas sus actuaciones en la empresa.

²⁶ *Ibíd.*

²⁷ CENTRO De ética y ciudadanía corporativa –CEDICE. Conceptos básicos e indicadores de la Responsabilidad Social Empresarial. Caracas. 2005.

-
- Debido a las características de la empresa sus 3 claves fundamentales son: el crecimiento económico, la integridad ambiental y el desarrollo sostenible, sin alguno de los tres la organización no podría funcionar.
 - La RSE en la actualidad es definida por HZX como una buena razón de negocio y una herramienta indispensable para que las empresas sobrevivan en un futuro.²⁸

²⁸ ORTIZ, Paula Catalina. La Responsabilidad Social Empresarial como base de la estrategia competitiva de HZX. Bogotá. 2009

3. APROXIMACIÓN AL MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL

3.1 LOS HITOS DESDE LOS PRINCIPIOS FILOSÓFICOS EN TEORÍAS EXPUESTAS

Desde el siglo pasado, se comenzó las publicaciones sobre lo que en ese entonces por primera vez se llamó *Social Responsibilities of the Businessman*, escrito por Bowen en el año de 1953; éste, marca una pauta muy importante porque genera un interés hacia este tipo de exponentes, creando un crecimiento en la literatura hablada sobre este medio. Esta publicación profundiza dos aspectos que en el trascurso de la investigación los llamaremos hitos; el primero de ellos habla de Epstein, publicado por esta revista hace aproximadamente diecisiete años, con el exponente un poco más reciente, publicado en el 2004 y escrito por Garriga y Melé. A continuación profundizaremos más sobre el tema.

3.1.1 El hito de Epstein

Dentro de la literatura académica estadounidense sobre la responsabilidad social y el término madre de todo ello (ética), se ha distinguido conceptos empleados que procuraron estudiar y delimitar temáticas que conlleven a la importancia que algunos fuertes profesionales de la rama investigaron a profundidad. Como primer aspecto, se refiere a unos conceptos que surgieron a mediados de la década pasada con el fin de calificar la eficacia y desempeño corporativo de las grandes empresas norteamericanas.

El primer aspecto que se tocó y que como lo nombré en el seguimiento anterior es la Ética Empresarial –EE, (*Business etichs*), el segundo es la responsabilidad social empresarial RSE (*Corporate social responsabilty*) y la tercera y última es La respuesta social empresarial RTASE (*Corporate social responsiveness*). Sin embargo, profesionales del área afirman que Epstein en esta publicación se refiere y se centra en la ética empresarial, los profesionales académicos corporativos en la Responsabilidad Social Empresarial y que en la época en que se publica los distintos literarios, la Respuesta social empresarial hizo parte de los mismos.

Hay que resaltar que son conceptos que cambian de acuerdo al tiempo y las circunstancias corporativas. Este primer hito donde se propone analizar sí las grandes empresas tiene incorporado dentro de su plan estratégico de responsabilidad social, la implementación de alertas sobre las “implicaciones que

la actividad de la organización tiene sobre sus diferentes grupos de interés (skateholder), y si sustituyen las consideraciones éticas de las personas que integran la organización”.²⁹

Realmente lo que se quiere preguntar es ¿existe una estrecha relación entre coherencia ética de las personas que integran la organización (públicos internos) y la responsabilidades empresarial?; también podríamos interpretar que el autor se pregunta ¿Si una buena implementación de *Responsabilidad Social Empresarial* podría opacar ese método de ética empresarial expuesto hace alguna décadas?; por el contrario, podríamos también cuestionarnos si ¿la reflexión ética cabe dentro de la opaca actividad estratégica de la *Responsabilidad Social Empresarial* dentro de las organizaciones?

Ibíd., Dice qué es “la reflexión moral y elección sobre la acción individual u organizacional”. Esto podríamos asemejarlo a la toma de decisiones en una organización, donde las situaciones donde concretas y reales, donde las decisiones reflejarán los valores sociales y organizacionales; lo que quiere decir que todos estos valores y reflejos de decisiones determinarán que tan integra (Ética) es la organización a la hora de tomar decisiones frente a las circunstancias.

Comenzaremos explicando sobre la Ética empresarial, planteando cuatro niveles de análisis: El **Individual** es la conducta de actores individuales; el **Organizativo** que se basa en las acciones de empresas concretas, sus políticas y planes estratégicos; el **Intermedio**, que se basa en agremiaciones industriales y otras asociaciones y sus comportamientos según las circunstancias y el **Sistemático o marco**, se refiere a las economías políticas globales en ejercicio tales como la economía capitalista de los Estados Unidos.

A partir de las décadas de los cincuenta y sesenta, las opacas acciones llevadas a cabo por empresarios y directivos hicieron que se comenzará a crear un nivel importante organizativo.

Según Gustavo González Counture en su publicación monografías de la Administración.³⁰, Este nivel según el ethos imperante, existen prácticas, cosmovisiones, normas, valores, ideales y objetivos estratégicos que, aunque existen de modo independiente del actor individual, si son producto de sus interacciones e influyen en esas mismas interacciones. Por tal aporte Epstein dice que los cuerpos directivos de las empresas deben reflexionar sobre las consecuencias morales de sus decisiones colectivas.

Es importante saber que dentro de este análisis Ético y cuando se habla del entorno organizacional se llega a una discusión, la discusión de lo individual, de quienes intentan sacarlo del aspecto Ética Empresarial, dejando de un lado el

²⁹ EPSTEIN, Edwin W. Business Ethics, Corporate Good Citizenship and the Corporate Social Policy: A view from the United States; Journal of Business Ethics. Estados Unidos. 1989. p583-595.

³⁰ GONZALES, Gustavo. Monografías de la administración. Colombia. 2005. P16.

carácter obligatorio de la directiva en la toma de decisiones circunstanciales. Es obvio que no se puede negar una primera participación individual en la toma estratégica de decisiones en una organización, pues la influencia que el directivo de cada compañía ejerce puede ser el ejemplo clave para su entendimiento; Sin embargo, no se puede negar la idea de que en las nuevas grandes compañías gran parte de las decisiones son producto de una deliberación y socialización de juicios colectivos que por consiguiente implica una responsabilidad colectiva.

Estados Unidos, finalizando la década de los ochenta, estaba por tercera vez en una época donde sus preocupaciones corporativas se dirigía hacia asuntos éticos y de responsabilidad social. Hay que resaltar que estas problemáticas básicamente se presentaban por las dichas crisis del mundo empresarial.

Afirma que tiene que ver con los deberes que las compañías deben afrontar socialmente; a su vez, estos deberes son ayuda para trascender a sus funciones generales como las económicas de producción o servicios y la aceptación de los públicos corporativos.³¹

La respuesta social empresarial –RTASE- se dirige a analizar el cómo las acciones de la organización enfrentan las demandas sociales; esto se refiere a esa institucionalización de atender o no la demanda existente.

Id., se ofrece los conceptos que se generalizan en el “Proceso de Política Empresarial –PPSE-, este con el fin de que la EE, es la reflexión y elección sobre el sentido moral de las decisiones empresariales alrededor de asuntos críticos; la RSE sobre la deliberación y discernimiento de las consecuencias de las políticas y acciones empresariales en dicho asuntos y sobre los públicos internos y externos involucrados en la organización. Por último la RTASE, quien determina, implementa y evalúan la capacidad empresarial de anticipar, responder y administrar dichos asuntos.

Con el siguiente adjunto Epstein quiso enfocarnos hacia lo que podría manifestar el estado del arte en éste análisis. ‘Un marco analítico que permitiera evaluar el desempeño empresarial integrando la reflexión y elección moral favorecidos por la EE, con la atención centrada en las consecuencias de la acción empresarial sobre los involucrados internos y externos y en conformidad con la noción de la buena ciudadanía empresarial. Todo ello con miras al desarrollo de los procesos administrativos de decisión que ayuden a las empresas a anticipar, responder y gestionar en sus políticas y prácticas la respuesta social empresarial (RTASE)’.

³¹ EPSTEIN, Edwin W. Business Ethics, Corporate Good Citizenship and the Corporate Social Policy: A view from the United States; Journal of Business Ethics. Estados Unidos. 1989. p583-595.

3.1.2 Hito según Garriga Y Mele

Este hito pretende desde el modo de los autores aproximar la Responsabilidad Social Empresarial – RSE- desde perspectivas teóricas, quienes encaran esta relación entre la sociedad y la empresa. (*Bow the interaction phenomena between business and society is focused*).³²

A continuación les compartiremos un cuadro general, donde mostraremos la comparación de las principales nociones de la ética y responsabilidad social empresarial vigentes al final de los ochentas y una propuesta de integración.³³

EE (de orientación filosofía y normativa)	RSE (concentrada en asuntos y resultados)	RTASE (proactiva ante posibles situaciones y demandas sociales)
Consideración moral de parte del directivo.	Acción organizativa	Asuntos asociados con una tendencia democratizadora de la administración: contabilidad social, balance social, código de conducta.
Reflexión moral aplicada a la totalidad de la acción directiva.	Atención a asuntos particulares, a grupos involucrados y a logros y resultados concretos	Orientación hacia los procesos, la cual identifica, atiende y negocia con las recomendaciones crecientes hechas en la empresa.
Lenguaje de la filosofía	Lenguaje “objetivo” de	Se concreta en los

³² TORO, Daniel. El enfoque estratégico de la Responsabilidad Social Corporativa: Revisión de la Literatura Académica. España. 2006. P342.

³³ GONZALES, Gustavo. Monografías de la administración. Colombia. 2005. P16.

moral, que incluye nociones de justicia, derechos, utilidad, bien y mal, correcto o incorrecto.	las ciencias sociales: poder, racionalidad, legitimidad, racionalidad.	medios de la acción directiva y empresarial, en lugar de los fines.
	Procesos de política social empresarial.	
Es la reflexión y elección sobre el sentido moral de las acciones individuales y organizativas. Suelen emanar de la consideración de problemas y asuntos críticos.	Es el discernimiento y deliberación de asuntos concretos, problemas y expectativas que se esperan de las organizaciones y sus directivas y versan sobre las políticas y sus consecuencias sobre involucrados internos o externos. La orientación atiende a los productos de la acción empresarial.	Desarrollo de procesos individuales y organizativos que determinen, lleven a cabo y evalúen la capacidad empresarial de anticipar, responder y gestionar los asuntos y problemas que se le reclaman a la empresa.

Pero este análisis de teorías sigue su curso y estos autores quisieron clasificarlos en cuatro grupos, la clasificación de estos grupos se toma según la realidad social, que según (Partons, 1961) es la adaptación al entorno (relacionado con los recursos y lo económico), logro de objetivos y metas (relacionado con el poder y lo político), integración social y rasgos o permanencia de patrones (relacionado con los valores que puedan hallarse latentes y la cultura). Por eso, 'los grupos denominados por los autores nombrados, son ordenados de manera instrumental, política, integral y ético':

3.1.2.1 El Primer Grupo Son las teorías donde la responsabilidad social empresarial es tomada como el medio estratégico para lograr fines únicamente económicos.

“La responsabilidad única de todo negocio es la maximización de ganancias de los accionistas cumpliendo la ley y la ética imperante de una sociedad”

Friedman

3.1.2.2 El Segundo Grupo es denominado como *estrategia para lograr ventajas competitivas*, que se refiere a esas estrategias a mediano y largo plazo y en ella se incluyen tres teorías que a continuación explicaremos.

Las inversiones sociales en un contexto competitivo se tratan de las acciones relacionadas con la misión de la compañía; se caracteriza por su experiencia en determinar temas y asuntos que marcan la pauta en el mejoramiento de las donaciones por encima de las del estado y por qué no de las individuales.

Una perspectiva que ve la índole de la empresa como compuesta de recursos y capacidades dinámicas: Aquí se maneja una teórica clave, es aquella que afirma que la combinación eficaz entre los recursos humanos, físicos y organizativos en el curso del tiempo, es lo que genera un mejor desempeño de ciertas empresas en diferencia con otras.

3.1.3 Estrategias para poblaciones de bajos ingresos (PBI): La mayoría de las empresas tienden a generar una estrategia corporativa donde su orientación de mercados se dirige a estratos medios y superiores; también existen compañías que se dirigen a estratos bajos. Como ejemplo podemos colocar, el comercio de telefonía celular; estos, son vendidos en varias gamas, ayudando a satisfacer todos los públicos externo que bien sabemos son divididos o estratificados.

Proseguimos entonces con el tercer subgrupo, denominado *El mercado relacionado con causas o mercado relacional (cause related marketing)*. En este subgrupo, las teorías sobre la Responsabilidad Social Empresarial promueven la alianza de una empresa con alguna causa social o cultural. Allí, entran en juego estrategias donde se incluyen ofertas dadas por las empresas, donde por cada compra de sus productos se contribuye a cierto porcentaje para estas causas sociales. Con esta modalidad, las compañías enlazan la solidaridad de las personas que compra sus productos, y de paso contribuye a la causa mientras vende su producto.

En la segunda categoría se aproxima a los temas relacionados la compañía y las teorías políticas. Esta se trata de la estrecha relación entre la empresa con el

poder político, que en dado caso de que sea verdadera la empresa debe manejarlas responsablemente.³⁴

La responsabilidad social empresarial es el constitucionalismo empresarial. Esta frase Garriga y Méle lo explican como una analogía de electorados, de ciudadanos asociados que ejerzan el ejercicio responsable de poder poseído por la empresa y evite arbitrariedades (como el deterioro ambiental por parte de grupo vigilantes).³⁵

Da su aporte importante dentro de esta categoría, con su Teoría Lockeana. Esta teoría habla de un contrato social existente entre la sociedad y la empresa que en suposición negocian una protección de los derechos de la empresa a cambio de ejercicios de deberes indirectos de ésta, a la sociedad.³⁶

Entonces Garriga y Méle *Ibíd.*, toman ésta teoría y le dan una denominación, *Teoría del contrato social integrador*. Se supone con éstas teorías la existencia de un contrato macro social que cumple como función y proveedor con el fin de permitir la actividad económica colectiva en la sociedad. Por el contrario están los contratos micro social, quienes se refieren a dichos acuerdos implícitos o explícitos con las comunidades, industrias, empresas o sistemas económicos.

Según Garrigan y Méle, y concluyendo, afirman que las teorías sobre Responsabilidad Social Empresarial RSE, atienden principalmente cuatro aspectos: el logro de objetos que produzcan ganancias a largo plazo; el empleo del poder empresarial de un modo responsable; la integración de demandas sociales; y la contribución a una sociedad buena que lleva lo que es éticamente correcto.

³⁴ TORO, D. (2006). *El Enfoque Estratégico de la Responsabilidad Social Corporativa: Revisión de la Literatura Académica*. España.

³⁵ BERLO, David. *El proceso de la comunicación*. México. 1960. P3-8

³⁶ LOCKE Jhon. *Fundamentos modernos de la propiedad*. USA. 1982.

4. DISEÑO METODOLÓGICO

4.1 CLASE DE ESTUDIO

Mediante un abordaje sistémico los problemas o las características de una situación en particular pueden ser analizados desde varios ángulos e identificar diferentes variables en el estudio, además en busca de comprender no sólo los aspectos interpersonales, sino también los organizativos, productivos, axiológicos y cómo funcionan los sistemas de creencias, los patrones interconectados y la influencia de los medios de comunicación en el desarrollo de la problemática y su injerencia en la toma de decisiones son los principales objetivos de un proceso de investigación.

En una definición un poco más puntual: "...la investigación es un procedimiento reflexivo, sistemático, controlado y crítico que tiene por finalidad descubrir o interpretar los hechos y fenómenos, relaciones y leyes de un determinado ámbito de la realidad...-una búsqueda de hechos, un camino para conocer la realidad, un procedimiento para conocer verdades parciales,-o mejor-, para descubrir no falsedades parciales."(Ander-Egg, 1992:57)."³⁷

³⁷ GRAJALES, Tevni. EL CONCEPTO DE INVESTIGACION, LA INVESTIGACIÓN.. <http://tgrajales.net/invesdefin.pdf>

En este sentido las investigaciones cuentan con una serie de herramientas tales como la observación de situaciones comunicativas, la entrevista individual o grupal, el análisis de documentos, la encuesta, entre otras, que sirven para determinar escenarios, actores, tiempos, percepciones y labores que se desarrollan en las organizaciones

Se ha planteado una investigación de corte etnográfico el cual según Malinowski, “la Etnografía es aquella rama de la antropología que estudia descriptivamente las culturas. Etimológicamente, el término etnografía significa la descripción (grafé) del estilo de vida de un grupo de personas habituadas a vivir juntas (ethnos). Por tanto, el ethnos, que sería la unidad de análisis para el investigador, no sólo podría ser una nación, un grupo lingüístico, una región o una comunidad, sino también cualquier grupo humano que constituya una entidad cuyas relaciones estén reguladas por la costumbre o por ciertos derechos y obligaciones recíprocos. Así, en la sociedad moderna, una familia, una institución educativa, una fábrica, una empresa, un hospital, una cárcel, un gremio obrero, un club social y hasta un aula de clase, son unidades sociales que pueden ser estudiadas etnográficamente.”³⁸ Además es de tipo cualitativo que busca conocer las percepciones de los públicos en estudio o que tienen relación directa con la problemática foco de la investigación

También se abordó la búsqueda de información, inicialmente, por medio de la entrevista estructurada permite conocer cuál es la visión o el punto de vista de los actores implicados en la investigación para identificar cuál es la percepción de estos e identificar si hay coherencia entre lo que se dice y lo que se hace. Posteriormente se implementó la entrevista de profundidad que buscó identificar la percepción de los públicos sobre el tema de forma abierta sin acartonamientos, por esta razón se definen con entrevistas cualitativas por la que se entienden como “reiterados encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, encuentros éstos dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los

³⁸ MIGUÉLEZ MARTÍNEZ, Miguel. El Método Etnográfico de Investigación. Consulta: 19-octubre 2013. Disponible: <http://prof.usb.ve/miguelm/metodoetnografico.html> y <http://museoarqueologico.univalle.edu.co/imagenes/historia%20del%20arte%201/lecturas/El%20metodo%20etnografico%20de%20investigacion.pdf>

informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras. Las entrevistas en profundidad siguen el modelo de una conversación entre iguales, y no de un intercambio formal de preguntas y respuestas. Lejos de asemejarse a un robot recolector de datos, el propio investigador es el instrumento de la investigación, y no lo es un protocolo o formulario de entrevista. El rol implica no sólo obtener respuestas, sino también aprender qué preguntas hacer y cómo hacerlas.³⁹

Por medio de esta herramienta se registra la experiencia o conocimiento del personaje a entrevistar, con el fin de obtener la información necesaria para nuestra investigación. Esta técnica de investigación es para obtener información de otros a través de preguntas que se formulan oralmente enfocados con el tema de investigación y está dirigido a administrativos de la organización, a colaboradores y a la comunidad con la que la empresa tiene contacto o en la cual se genera algún tipo de efecto por las actividades de la empresa.

El objeto de estudio de la presente investigación es la responsabilidad social, desde el ámbito ambiental. Este objeto se estudia desde la perspectiva de las ciencias de la comunicación y el lenguaje y se puede abordar desde el enfoque cualitativo, cuantitativo y mixto. El equipo de investigación selecciona el método cualitativo de corte etnográfico. Por tanto, se aborda la responsabilidad social desde la perspectiva de la cultura, entendida esta última como la construcción social de sentido.

4.2 ESCENARIOS Y COLABORADORES

La investigación se desarrolla en DISEÑO Y CONSTRUCCIONES ROCA S.A.S. una empresa del sector de la construcción que está ubicada en la ciudad de Bucaramanga, para la investigación se contó con la colaboración del gerente, personal administrativo y varios colaboradores de la empresa.

³⁹ TAYLOR, S.J. y BOGDAN R. "Introducción a los métodos cualitativos de investigación: La búsqueda de significados". Capítulo 4 LA ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD. Editorial Paidós Básica. 1987.
http://cvonline.uaeh.edu.mx/Cursos/Lic_virt/Mercadotecnia/IMMC208/Unidad%204/44_lec_La%20entrevista%20a%20profundidad.pdf

Macro escenario: Área Metropolitana de Bucaramanga

Micro escenario: NOMBRE DE LA EMPRESA: DISEÑO Y CONSTRUCCIONES ROCA S.A.S. NIT. 900445375-1.

Es una empresa dedicada al desarrollo de proyectos de vivienda, industria, centros de negocio y proyectos de ingeniería. Ubicados en la ciudad de Bucaramanga.

Tabla de perfil de colaboradores

Cod	Género	Edad	Cargo	Idea de la Responsabilidad Social
ARO	Masculino	42	Gerente	Es toda actividad planeada que se ejecuta por parte de la organización en pro de los grupos de los stakeholders
OBR1001	Masculino	38	Operario de mezcladora	Desconocimiento total
OBR1002	Masculino	25	Ayudante de obra	Algo que tiene que ver con la sociedad
OBR1003	Masculino	28	Jefe de obra	Desconocimiento total
OBR1004	Masculino	28	Coordinador de área	Dice la responsabilidad que tiene una empresa con sus empleados el que tengan todos los beneficios, y los deberes que al mismo tiempo con el entorno que le rodea
OBR1005	Masculino	32	Jefe de cargue	Es tener compromiso y seriedad en los cargos y los proyectos de una empresa

4.3 PROCESO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para la obtención de la información se hicieron varias visitas a las obras de construcción que desarrolla actualmente la empresa y se desarrollaron dos tipos de entrevistas la primera fue una entrevista estructurada que sirvió como herramienta de contacto inicial y posteriormente se desarrollaron entrevistas a

profundidad enfocadas en un estudio cualitativo de corte etnográfico para comprender como se concibe e implementa la RSE desde la perspectiva del Gerente y los colaboradores en contraste con la visión del público cercano a las obras en construcción, además para mayor comprensión de la información obtenida por medios de las entrevistas se elaboran un análisis por medios de la construcción de relatos etnográficos en los cuales se contrasta la teoría con la información recolectada y la visión del equipo investigador lo cual permite elaborar una interpretación de la problemática comunicacional sobre la RSE en DISEÑO Y CONSTRUCCIONES ROCA S.A.S. y la relación con sus públicos.

En el proceso de acopiado de información utiliza básicamente dos técnicas: la entrevista en profundidad y el cuestionario con pregunta abierta.

La entrevista en profundidad tiene como objetivo reconstruir las prácticas de la responsabilidad social, desde el ámbito ambiental, de la organización empresarial. Por esa razón, se hace varias reuniones con los colaboradores de la investigación para darle continuidad a la recolección de información.

A su vez, se usa el cuestionario con pregunta abierta, dirigido a dos tipos de colaboradores: personal administrativo y obreros. El propósito del cuestionario es develar el conocimiento que tienen esos colaboradores sobre el tema de investigación.

Los instrumentos de recolección de información son: el registro sonoro de las entrevistas en profundidad y los dos tipos de cuestionarios. El registro sonoro de las entrevista en profundidad se hace con teléfonos celulares y grabadoras de mano para construir un archivo digital del proceso de recolección que sirve para iniciar el proceso de análisis de la información. También se utilizan los cuestionarios para explorar el tema con el personal administrativo y obreros. (Ver anexos)

Entrevista en bruto

Entrevista ARO (Anexo A)

Entrevista 1 (Anexo B)

Entrevista 2 (Anexo C)

Entrevista 3 (Anexo D)

4.4 PROCESO DE ANALISIS DE INFORMACIÓN

El proceso de identificación de la empresa consta de la descripción de su actividad comercial de la empresa, la ubicación de sus actividades comerciales y las actividades de responsabilidad social que esta desarrolla con las comunidades cercanas.

Inicialmente se estableció contacto con el gerente de la empresa al cual le contamos el tema de nuestra de investigación y le solicitamos su apoyo para realizar las visitas a las obras y concertar los espacios para realizar la entrevistas, tano a él como a los empleados de la empresa.

Después del proceso de contacto se elaboró el cuestionario (Anexo E: formato de cuestionario) a partir de la investigación documental sobre temáticas de responsabilidad social en las empresas y las implicaciones sociales y ambientales. Para implementación de las entrevistas se hicieron en los lugares donde la empresa tiene obras y se hacen a los colaboradores, administrativos y personas de la comunidad en busca de información referente de cómo se concibe la RSE y su implementación.

Después de la recolección de la información se realiza un proceso de transcripción de las entrevistas para organizar la información suministrada por los entrevistados y poder analizarla e identificar elementos clave en el diálogo del entrevistado. Primero se le da un código al entrevistado, luego se transcriben las respuestas y de cada respuesta se identifica el concepto clave que servirá para determinar una etiqueta. VER ANEXO F: ejemplo de etiquetas

Después se elabora un proceso de codificación (VER ANEXO F) el cual se realiza por medio de identificación de una lista de etiquetas obtenidas por las respuestas

de cada entrevista, después cada etiqueta se ubica en un formato se construye un relato de enunciados relacionados con la etiqueta, al ubicar la información en este formato se puede analizar de forma más detallada la información suministrada por los entrevistados y darle una lectura más crítica a cada enunciado. VER ANEXO G

En este punto se construye la interpretación de la información recolectada, codificada y analizada en relación con los conceptos claves de la investigación y el saber o conocimiento del investigador sobre el tema lo cual permite una visión integrada del proceso investigativo que genera mayor comprensión del objeto de estudio

Teoría + Información + saber propio = Interpretación

5. HALLAZGOS

5.1 Responsabilidad Social Empresarial

“La Responsabilidad Social Empresarial (RSE), también se puede denominar Responsabilidad Social Corporativa (RSC), se puede definir como la contribución primero que todo, voluntaria y activa, de las compañías o empresas al mejoramiento social, ambiental, cultural y/o económico con la misión y visión de mejorar los enfoques sociales, su competitividad en las compañías. Es claro, que la Responsabilidad Social Empresarial, va más allá del simplemente cumplir normativas creadas para la misma y respetándolas a cabalidad; es la búsqueda del centro de ese núcleo de la empresa, donde se genere la capacidad de atención al capital humano, y a la claridad dentro de los procesos productivos y sobre todo, trabajando por el bienestar del entorno, es decir, la comunidad.”⁴⁰

Para el Gerente de DISEÑO Y CONSTRUCCIONES ROCA S.A.S. (**ARO**) dice que la RSE es: “Como la actividad planeada que se ejecuta por parte de la organización en pro de los grupos de los públicos. Se entiende como un proceso transversal a todas las actividades que se desarrollan tanto en obra como en oficina.” Pero si es una actividad planeada y transversal todos los empleados deberían comprender el concepto en su totalidad para desarrollar las actividades socialmente responsables en su actividad laboral. Por ejemplo para **OBR4**: la RSE es la responsabilidad que tiene una empresa con sus empleados el que tengan todos los beneficios, y al

⁴⁰ PROYECTO DE GRADO. La Responsabilidad Social Empresarial en las Grandes Superficies del Área Metropolitana Centro –Occidente. BETANCUR. Cardona Laura Carolina, GIRALDO. Giraldo María Paulina, VELÁSQUEZ. Bedoya Julieth Alexandra. Universidad Católica Popular del Risaralda. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Programa de Administración de Empresas Pereira. Colombia. 2009 <http://biblioteca.ucp.edu.co:8080/jspui/bitstream/10785/66/1/completo.pdf>

mismo tiempo con el entorno que le rodea. Se acerca a la definición inicial pero no es concreta **OBR5**: dice que es compromiso y seriedad en los cargos y los proyectos de una empresa. Pero de los entrevistados OBR1, OBR2 y OBR3 no tienen idea sobre el concepto de RSE y mucho menos como la empresa la ejecuta.

“Se exige el uso”

También la RSE tiene un enfoque interno en el que se hace estrictamente necesaria la exigencia del uso de indumentaria para la protección del personal o colaboradores de la empresa durante su permanencia en los espacios de la obra. Según ARO “Donde es se exige el uso de EPP (elementos de protección personal) Por eso se (**Exige el uso a**) los visitantes de obra, ingenieros residentes y maestros. Entre ellos, se les exige el uso de casco, botas de seguridad punta de acero y pantalón largo con el fin de mitigar los riesgos de accidentes provocados por la diversidad de escombros que la obra arroja a cada momento, además, el uso de señalizaciones indicando rutas de acceso y recordatorios de uso de EPPs”, sobre todo cuando la estructura de la edificación comienza a elevarse más de 3 pisos se usan mamparas (estructuras metálicas con mallas de nylon) para que los escombros que caigan de los pisos superiores no salgan del área del proyecto evitando accidentes y daños a los vecinos también la dotación para los colaboradores directos de la empresa, así como (guantes, botas punta de acero, cascos de seguridad, tapa bocas, tapa oídos y arnés).

La mayoría de los colaboradores conocen y usan diariamente la indumentaria de protección. **OBR4** reconoce que “es necesario el uso de casco, botas, uniforme, tapa bocas y gafas eso está implementado a nosotros los trabajadores y a la gente que entra a la obra nos protege.”

OBR2: “conozco las normas de protección.” Pero ARO dice que la

seguridad va “por cuenta de los contratistas. Además, “es responsabilidad de Roca, supervisar y controlar que todos los empleados estén utilizando los EPP.”

“Quejas por”

El otro gran sector en el que se ejecuta la RSE es la relación con la comunidad, es decir el entorno de la empresa, sus vecinos que son afectados de forma positiva o negativa por las actividades de la empresa. Según ARO en las labores que desarrolla DISEÑO Y CONSTRUCCIONES ROCA S.A.S se ha tenido una excelente relación con los vecinos de las obras y que sólo se han presentado “ruptura de tejas provocadas por escombros que sobrepasan las dimensiones de la malla de las mampara.” Sobre todo, quejas por el polvo, Pero “siempre se ha sido buen vecino.” En palabras de OBR5 la quejas siempre son “por el polvo y los escombros y una que otra vez por el ruido cuando traen materiales y los camiones llegan.” OBR1 “por los escombros.” OBR2: los escombros y una que otra vez por el ruido cuando traen materiales. OBR3: por los escombros. A que aseguran los vecinos entrevistados los cuales dicen que les afecta Vec1: el ruido de los obreros por la gritadera que se presenta. Y que además “El ruido es” Vec1: algo incómodo a la hora de dormirse, VEC2: el ruido de las maquinas hacen uso de ellas en horas de descanso, VEC2 además me afecta no poder descansar y el polvo está generando enfermedad.

Es evidente que las acciones de la empresa generan incomodidad en los habitantes de los sectores de la construcción, a lo que los colaboradores de la empresa responden asegurando que el ruido OBR4: es algo difícil controlar el ruido que pueda llegar a provocar las maquinas. Pero “Tratamos de” Obr1 “tener la vía limpia para que no afecte al conjunto que tenemos al lado y al frente.” Obr2 Se trata que los camiones lleguen a un horario adecuado, Obr3: que los escombros no se vayan para la calle. OBR4: limpiar los escombros, barrer el polvo y controlar los horarios en que

se haga uso de las maquinas. Además tratamos **Obr5: que no se generen daños a los conjuntos de al lado y de al frente y tener la vía limpia y que el polvo que se levante no afecte también nos ponernos de acuerdo para tener la vía despejada que los camiones lleguen a un horario adecuado y trabajar a un horario que no sea tan molesto.**

Todas las inconformidades presentadas por la comunidad son temas que se deben solucionar con acciones socialmente responsables y el primer escenario lo propone la comunidad cuando pide que **“Que implementen”** **VEC2:** Diálogo y normas de limpieza en horarios de trabajo. Que hablen y pidan la opinión **VEC 1** de los conjuntos vecinos para poder lograr un gran proyecto y que así no se afecte a la comunidad ya que pues a diferentes personas les afecta de diferentes maneras.

En el análisis realizado a partir de la información suministrada por la organización **DISEÑO Y CONSTRUCCIONES ROCA S.A.S,** específicamente por algunos colaboradores y administrativos, sobre el conocimiento del concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), sus implicaciones sociales y la relación con las actividades productivas de la empresa se ha podido determinar que la RSE se entiende en la organización, en términos generales, como un conjunto de normas que evitan sanciones de índole económica y no como un compromiso social que mitigue los efectos causados por las actividades de la organización que afectan a las comunidades cercanas o al medioambiente.

Según la Real Academia de la Lengua el concepto de responsabilidad se define como “Deuda, obligación de reparar y satisfacer, por sí o por otra persona, a consecuencia de un delito, (...). Cargo u obligación moral que resulta para alguien del posible yerro en cosa o asunto determinado.”⁴¹ En dicha definición se identifican conceptos tales como ‘deuda, obligación,

⁴¹Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua. Consultado 19 de octubre de 2013.
<http://lema.rae.es/drae/?val=RESPONSABILIDAD>

reparar y satisfacer lo cual permite entender que toda acción realizada por la empresa que genere efectos adversos en la condiciones de vida de la comunidad cercana a las obras debe ser mitigada y reparada. Además se debe entender la RSE como un compromiso moral consciente y para ello el concepto y el accionar del concepto debe ser ´comprendido` a nivel global por cada integrante de la organización, ya que si un colaborador de la empresa ignora un aspecto de lo que implica ser una organización socialmente responsable se pueden generar controversias, mal entendidos y hasta problemas de índole legal con las comunidades aledañas.

En el desarrollo de la investigación se ha podido evidenciar que al presentarse situaciones de desconocimiento del concepto y su aplicabilidad se han presentado quejas de la comunidad en lo referente a la ubicación de los escombros, el exceso de ruido y el polvo generado por la obra. Además en la información recolectada por medio de entrevistas los vecinos de la obra (comunidad) manifiestan que no se han establecido canales de comunicación entre la empresa y ellos lo cual indica una falta de interés de la empresa por conocer la percepción de la comunidad y sus necesidades en relación con los efectos causados por la obra en marcha. Se podría llamar “falta de compromiso moral” pero desde nuestra percepción es tan sólo del diseño de un plan estratégico de RSE, el cual desde nuestra perspectiva todas las empresas que tengan implicaciones sociales y ambientales deberían tener dicho plan estratégico.

Por otra parte, en el desarrollo del relato etnográfico se hace evidente que la empresa enfatiza en la normatividad interna sobre el uso de la indumentaria de protección para todas aquellas personas que ingresen a la obra en construcción, lo cual se puede entender como el reconocimiento por parte de la empresa sobre la implicaciones legales que podría generar un incidente en el que no se usen los elementos de protección, además es claro que el enfoque de Responsabilidad Social Empresarial que tiene DISEÑO Y CONSTRUCCIONES ROCA S.A.S. está enfocado en mayor

nivel hacia el aspecto interno de la empresa, es decir sus colaboradores, que hacia la comunidad que circunda la construcción.

El concepto de La Responsabilidad Social Empresarial a partir del cual se inició el relato etnográfico enfatiza en que la RSE “va más allá del simplemente cumplir normativas creadas para la misma y respetándolas a cabalidad; es la búsqueda del centro de ese núcleo de la empresa, donde se genere la capacidad de atención al capital humano, y a la claridad dentro de los procesos productivos y sobre todo, trabajando por el bienestar del entorno, es decir, la comunidad.”⁴² Exactamente lo que hemos dicho anteriormente es un asunto de consciencia empresarial.

Otra definición manifiesta que la Responsabilidad Social Empresarial es “Una visión de negocios, necesaria para la sustentabilidad y competitividad de las empresas, que integra armónicamente el desarrollo económico con el respeto por los valores éticos, las personas, la comunidad y el medio ambiente, en toda la cadena de valor”.⁴³ Es decir que cuando se piensa en RSE en una empresa se debe pensar de manera integral y articulada de los procesos internos y las implicaciones externas que puedan generar ya sea a nivel social o ambiental. Tal vez esta visión es comprendida por los administrativos o mandos altos de la empresa como lo manifiesta el gerente de DISEÑO Y CONSTRUCCIONES ROCA S.A.S. cuando define la RSE “Como la actividad planeada que se ejecuta por parte de la organización en pro de los públicos. Se entiende como un proceso transversal a todas las actividades que se desarrollan tanto en obra como en oficina.” Pero al informar sobre las actividades que se deben realizar en el marco del cumplimiento de la norma de RSE no se asegura la comprensión del concepto por parte de los ejecutantes de las actividades.

⁴² PROYECTO DE GRADO. La Responsabilidad Social Empresarial en las Grandes Superficies del Área Metropolitana Centro –Occidente. BETANCUR. Cardona Laura Carolina, GIRALDO. Giraldo María Paulina, VELÁSQUEZ. Bedoya Julieth Alexandra. Universidad Católica Popular del Risaralda. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Programa de Administración de Empresas Pereira. Colombia. 2009 <http://biblioteca.ucp.edu.co:8080/jspui/bitstream/10785/66/1/completo.pdf>

⁴³ Acción RSE. ¿Qué es la RSE? Internet consultado 19 de octubre de 2013. <http://www.accionrse.cl/contenidos.php?id=44&que-es-la-RSE.htm>.

En términos generales se ha identificado que la Responsabilidad Social Empresarial DISEÑO Y CONSTRUCCIONES ROCA S.A.S. es concebida en los mandos altos (gerencia o directores de área) como actividad que está planeada para mitigar las actividades de la empresa que causen algún problema a las comunidades o el ambiente y como una normatividad para la protección del personal colaborador que trabaja en las obras. Pero estos colaboradores en muchos casos no conocen ni comprenden el concepto de RSE lo cual puede evidenciarse como un problema debido a que estos son los encargados de ejecutar las algunas acciones socialmente responsables y son los que están en continuo contacto con la comunidad aledaña a las obras. En otras palabras son ellos, los colaboradores, el rostro socialmente responsable de la empresa.

El concepto que rodea la responsabilidad social empresarial se genera entorno a la necesidad de aportarle a la comunidad y al medio donde se generan, en este caso, obras civiles de vivienda y otros; es la contribución voluntaria pero necesaria de las constructoras a la hora de construir una obra. Como primer aspecto encontramos que a la empresa analizada, Constructora La Roca S.A, no tiene idea del concepto de responsabilidad social empresarial. Obre1001 afirmó que desconocen totalmente los contenidos que abarca el término y que aunque se siguen parámetros ambientales la compañía no implementa este tipo de alternativas.

Por otro lado, no es solo un concepto que se aplica porque sí, es un sistema que está inmersa en normativas especialmente diseñadas para el cumplimiento de la norma medio ambiental. La norma ISO 14000 como la más conocida marca la pauta a la hora de generar obras industriales de toda índole y el cuidado que se debe tener para el medio ambiente. Obre1002 desconoce las normativas vigentes dentro del campo laboral de la construcción civil, al igual que en la totalidad del público interno de la organización.

El trabajo responsable de la constructora hacía la comunidad que rodea la obra hace parte de las labores expuestas en el sistema de gestión ambiental expuesto en la norma ISO 14000, por tal motivo hallamos que la comunidad tiene afectaciones de índole respiratorio y auditivo; Vec1001 afirmó que las afectaciones son por el ruido que generan las máquinas y el alta voz de los obreros, así como el polvo abundante que involucra físicamente a su hijo de tan solo un año de vida. Ante esto la compañía acepta las posibles problemáticas y afirman que trabajan en mantener las vías y zonas aledañas limpias de polvo y el manejar planes de acción con el fin de no generar daños en los conjuntos de sus alrededores.

Acaparando totalmente el concepto responsabilidad social y sumergiéndolo en el entonces normativo colombiano, encontramos que el ente regulador en estos casos en la Corporación Autónoma Regional para la defensa de la meseta de Bucaramanga, encargada de auditar todas las obras en desarrollo en el Área Metropolitana de Bucaramanga. Preguntamos a la compañía que tanto conocimiento tenían sobre esto, siendo la CDMB el ente del estado encargado gestionar y cooperar en el cumplimiento de la normativa y la respuesta una vez más es que no tenían conocimiento sobre la normativa y sus reguladores.

Como solución a los problemas ambientales con la comunidad, Constructora La Roca S.A. maneja el sistema de limpieza del sector y de diseño de horarios claves para la llegada y salida de volquetas al sector; Obre1002 afirmó que “Tratamos de tener la vía despejada y que los camiones lleguen a un horario adecuado”.

6. CONCLUSIONES

- Es evidente que hace falta un plan de RSE integral que abarque en el mismo orden de importancia los aspectos internos y externos de la empresa el cual permita establecer el diálogo como herramienta estratégica para resolución de los conflictos que se presenten con las comunidades que viven cerca de las obras que lleva a cabo la empresa.
- La responsabilidad social en la constructora La Roca en Bucaramanga posee fallas importantes, ya que, los actos de la misma no muestran prácticas socialmente responsable con los públicos interno ni externos de la organización. Todo esto se ve reflejado en los estatutos o protocolos constituidos por la empresa en que la ilustran la responsabilidad social como una rama de la seguridad industrial, mezclando una práctica responsable con un deber industrial por parte de la constructora.
- El público interno de la constructora La Roca S.A. no tiene claro el concepto de responsabilidad social empresarial; de tal modo, que no pueden generar prácticas responsables cuando no se conoce el concepto.
- La comunidad o público externo de la organización analizada expresa molestias formales con la constructora por los impactos sociales y ambientales creados por los proyectos civiles en ejecución.
- Es evidente que no hay una adecuada gestión de la comunicación DISEÑO Y CONSTRUCCIONES ROCA S.A.S. en lo referente a la puesta en marcha de las actividades de Responsabilidad Social Empresarial.

- Es necesario elaborar un plan estratégico de RSE apoyado con una estrategia de comunicación que permita establecer relaciones de respeto y responsabilidad con las comunidades cercanas a las obras.
- Se deben enfatizar en los procesos de capacitación orientándolos a hacia la comprensión y no sólo hacia la operatividad de las acciones socialmente responsables.
- Se evidenció que las comunidades buscan el diálogo como herramienta de solución lo cual es una oportunidad para la empresa.
- Se necesita establecer un modelo de RSE integral que abarque en el mismo orden de importancia los aspectos internos y externos de la empresa.
- Se debe reconocer por parte de los integrantes de la empresa a la RSE como un compromiso voluntario y no como una obligación normativa.

7. RECOMENDACIONES

En un proyecto tan complejo e ilimitado como este, donde el término responsabilidad social asusta a las compañías, se debe abarcar de manera inteligente y objetiva. A futuro estudiantes que deseen seguir con el proyecto y tenga interés en el mismo se recomienda implementar más empresas constructoras dentro del Área Metropolitana de Bucaramanga con el único objetivo en un futuro de generar planes de gestión ambiental que mitigue y genere una pauta para disminuir el mal manejo ambiental y social que, generalizando, las empresas constructoras desarrollan.

Por otro lado, el direccionamiento de regulación ambiental es un tema que pocos tocan, por su complejidad, oportunidad y gerencia de las mismas. Como este proyecto se desarrolló de una manera ambiciosa por cambiar el entorno de la construcción y analizar los impactos sociales y ambientales que generan los diferentes proyectos civiles en la empresa La Roca S.A., sería interesante que los estudiantes abordarán la extensión del mismo desde el análisis de la efectividad con que los entes reguladores en el departamento realizan su labor; a su vez ir más allá de la regulación e investigar proyectos construidos en zonas de alto riesgo ambiental, qué generan las empresas constructoras para mitigar el daño ambiental y si esos planes de gestión ambiental realmente mitigan el daño.

Es importante no perder el objetivo del proyecto y su ambición por generar polémica ambiental. Es urgente que el profesional se interese por el medio ambiente, implementando proyectos de investigación donde, de una u otra forma, ayudemos que cambiar el entorno civil y de la construcción, que bien sabemos, le hace tanto daño el medio ambiente.

8. ANEXOS

<p>ARO</p>	<p>¿Sabe qué es responsabilidad social empresarial? La responsabilidad social empresarial es toda actividad planeada que se ejecuta por parte de la organización en pro de los grupos de los stakeholders (clientes, colaboradores, accionistas, proveedores, gobierno, comunidad y medio ambiente)/.</p> <p>¿Cómo se percibe la responsabilidad social en un complejo de construcción? En un complejo de construcción u obra desarrollada por nuestra empresa, la responsabilidad social se percibe desde el momento del ingreso.</p> <p>Donde es se exige el uso de EPP (elementos de protección personal)/</p> <p>(exige el uso a) los visitantes de obra, ingenieros residentes y maestros/</p> <p>Se les exige el uso de casco, botas de seguridad punta de acero y pantalón largo con el fin de mitigar los riesgos de accidentes provocados por la diversidad de escombros que la obra arroja a cada momento/</p> <p>Cuando la estructura de la edificación comienza a elevarse más de 3 pisos se usan mamparas (estructuras metálicas con mallas de nylon)/</p> <p>Que se ubican al bode de la estructura con una inclinación de 45° sobre el eje horizontal/</p> <p>Con el fin de que los escombros que caigan de los pisos superiores no salgan del área del proyecto evitando accidentes y daños a los vecinos/</p>	<p>“responsabilidad social empresarial es”</p> <p>“se percibe”</p> <p>“ exige el uso”</p> <p>“exige el uso”</p> <p>“exige el uso”</p> <p>“exige el uso”</p> <p>“el uso de...”</p> <p>“el uso de”</p> <p>“el uso de”</p>
-------------------	---	---

	<p>el uso de señalizaciones indicando rutas de acceso,/ Recordatorios de uso de EPPs, ubicación de elementos de primeros auxilios y señalizaciones de áreas de trabajo; el uso de la dotación para los colaboradores directos de la empresa, uso de EPP (guantes, botas punta de acero, cascos de seguridad, tapa bocas, tapa oídos y arnés) por parte de los colaboradores de los contratistas que ejecutan las diferentes actividades (cimentación, estructura, mampostería, friso y acabados).</p> <p>Por otro lado, el constante riego de agua lluvia sobre el terreno destapado con el fin de mitigar la emisión de polvo que genera incomodidad a los vecinos, dicha agua es almacenada en pozos sépticos. Otra forma en que se refleja la RSE (responsabilidad social empresarial) con la comunidad es dando prioridad a las personas de dicha zona en cuanto al empleo de mano de obra básica (auxiliares de obra) esto se da cuando se ejecutan proyectos en zonas vulnerables.</p> <p>¿La constructora conoce las normas que regulan los proyectos civiles en ejecución de tal manera que se genere una protección al medio ambiente?</p> <p>Relación de normatividad bajo las cuales Roca desarrolla los diferentes procesos con el fin de proteger no solo el medio ambiente sino a todos los grupos de interés.</p> <p>¿Su organización se encarga de que los materiales y que estén en orden y su sitio?</p> <p>Dentro de la estructura organizacional de la empresa hay un cargo llamado residente administrativo, quien vela por la logística de abastecimiento, almacenamiento y entrega de materiales a contratistas, esta persona es la encargada de dirigir y controlar todo lo referente a materiales con un equipo de trabajo</p>	<p>“Relación normatividad”</p> <p>“estructura organizacional”</p> <p>“estructura organizacional”</p> <p>“estructura organizacional”</p> <p>“estructura organizacional”</p> <p>“La seguridad”</p> <p>“accidentes típicos”</p> <p>“actualmente se ejecuta”</p> <p>“actualmente se ejecuta”</p> <p>“responsabilidad social es”</p>
--	---	---

de un digitador y uno o más auxiliares de bodega quienes son los encargados directos del almacén y rinden cuentas mensuales junto con el digitador del movimiento de inventario, los almacenes van cambiando de ubicación dado el trascurso de la obra en ejecución siempre manteniendo los respectivos paramentos de seguridad de cada material, este proceso a su vez es supervisado por otra área llamada contraloría quien genera un calificación mensual del almacén y de los equipos en obra, los cuales también están inventariados y controlados.

La seguridad de los empleados corre por cuenta de los contratistas, de igual forma es responsabilidad de Roca, supervisar y controlar que todos los empleados estén utilizando los EPP y tomando las respectivas medidas de seguridad de la legislación vigente.

¿Qué accidentes o inconvenientes con los vecinos ha tenido la organización?

Accidentes típicos como ruptura de tejas provocadas por escombros q sobrepasan las dimensiones de la malla de las mamparas y quejas por el polvo, pero en términos generales siempre se ha sido buen vecino.

Algunos de los proyectos desarrollados por la empresa se encuentran en www.construccionesroca.com.

Actualmente se ejecuta la planta de desposte de carnes y carnes, ubicada en el parque industrial provincia de soto, casa personalizada de lujo en San Simón de la pradera lote 21, y próximamente se desarrollara un complejo de vivienda y comercial en la urbanización El Rocio, el cual iniciara obra en septiembre.

¿Cómo se hace el proceso dentro de su organización?

La responsabilidad social en Diseño y Construcciones Roca S.A.S. es un proceso transversal a todas las actividades que se desarrollan tanto en obra como en oficina.

8.1 Anexo 1 Entrevista Gerente

Preguntas	Respuestas
¿Sabe que es responsabilidad social empresarial?	
¿Cómo se percibe la responsabilidad social en un complejo de construcción?	
¿La constructora conoce las normas que regulan los proyectos civiles en ejecución de tal manera que se genere una protección al medio ambiente?	
¿Su organización se encarga de que los materiales y que estén en orden y su sitio?	
¿Qué accidentes o inconvenientes con los vecinos ha tenido la organización?	
¿Cómo se hace el proceso dentro de su organización?	

8.2 Anexo 2

Entrevista 2 obreros

¿Sabe que es responsabilidad social empresarial?

¿Qué actividades de responsabilidad social desarrolla la empresa con la comunidad y para el cuidado del medioambiente?

¿Cuáles son las normas de protección dentro de la construcción y para quién están dirigidas esas normas?

¿Qué problemas se han presentado con los vecinos por ruido de la obra o ubicación de escombros de la obra?

¿Qué medidas se han tomado para solucionar los problemas con la comunidad?

8.3 Anexo 3

Entrevista 3 vecinos

¿En el desarrollo de la obra qué problemas se han presentado con el ruido o los escombros de la construcción?

¿En qué lo afectan esos problemas?

¿La empresa qué soluciones a dado?

¿Qué debería hacer la empresa para solucionar los problemas con la comunidad?

8.4 ANEXO 4

CODIGO	ENTREVISTA	ETIQUETA

8.5 ANEXO 5

Formato de codificación:

CODIGO	ENTREVISTA	ETIQUETA
OBR1001		

8.6 ANEXO 6

Concepto	Relato de ...

9. BIBLIOGRAFÍA

Agencia de protección de los Estados Unidos. Washington, Estados Unidos. 2012

ÁREA Metropolitana del Valle de Aburrá, Secretaria del medio ambiente de Medellín, Empresas Públicas de Medellín. Manual de Gestión Socio- Ambiental para Obras de Construcción. Medellín. 2010.

BARBIERA, R. A. (13 de Febrero de 2009). *Responsabilidad Ambiental*. Obtenido de <http://eltigreverde.blogspot.com/2009/02/la-responsabilidad-ambiental.html>

BERLO, David. El proceso de la comunicación. México. 1960. P3-8

CURREA, V. (2005). *La salud como derecho humano: 15 requisitos y una mirada a las reformas*. Bilbao.

CENTRO De ética y ciudadanía corporativa –CEDICE. Conceptos básicos e indicadores de la Responsabilidad Social Empresarial. Caracas. 2005.

EPSTEIN, E. W. (1989). *Business Ethics, Coporate Good Citizenship and the Corporate Social Policy: A view from the United States; Journal of Business Ethics*. . Estados Unidos.

GAMEZO, H. (2014). *Normas Comunitarias- Responsabilidad Medioambiental*.

Giraldo, M. P. (s.f.). *La Responsabilidad Social Empresarial en las Grandes Superficies del Área Metropolitana de Medellín*.

GIRALDO, Gina. (2008). *Responsabilidad Social Empresarial de Antioquia*. Medellín.

GONZALES, G. (2005). *Monografías de la administración*. Colombia.

GRAJALES, Tegni. EL CONCEPTO DE INVESTIGACION, LA INVESTIGACIÓN.. <http://tgrajales.net/invesdefin.pdf>

LOCKE Jhon. Fundamentos modernos de la propiedad. USA. 1982.

MARCKINNON, J. (1985). *Normas Comunitarias- Impactos Ambientales*. España.

MIGUÉLEZ MARTÍNEZ, Miguel. El Método Etnográfico de Investigación. Consulta:19-octubre 2013. Disponible:
<http://prof.usb.ve/miguelm/metodoetnografico.html> y
<http://museoarqueologico.univalle.edu.co/imagenes/historia%20del%20arte%201/lecturas/El%20metodo%20etnografico%20de%20investigacion.pdf>

ORTIZ, P. C. (2009). *La Responsabilidad Social Empresarial como base de la estrategia competitiva de HZX*. Bogotá.

¹PROYECTO DE GRADO. La Responsabilidad Social Empresarial en las Grandes Superficies del Área Metropolitana Centro –Occidente. BETANCUR. Cardona Laura Carolina, GIRALDO. Giraldo María Paulina, VELÁSQUEZ. Bedoya Julieth Alexandra. Universidad Católica Popular del Risaralda. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Programa de Administración de Empresas Pereira. Colombia. 2009 <http://biblioteca.ucp.edu.co:8080/jspui/bitstream/10785/66/1/completo.pdf>

RAMÍREZ Susana, R. D. (2009). *La responsabilidad social empresarial con enfoque ambiental en las medianas y grandes empresas*. Villavicencio.

s, R. (s.f.).

SARMIENTO, D. (2006). *La Responsabilidad Ambiental en Perspectiva Comparada*. Madrid.

STUZIN, G. (2010). *Un Imperativo Ecológico: reconocer los derechos de la naturaleza*.

TAYLOR, S.J. y BOGDAN R. "Introducción a los métodos cualitativos de investigación: La búsqueda de significados". Capítulo 4 LA ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD. Editorial Paidós Básica. 1987.
http://cvonline.uaeh.edu.mx/Cursos/Lic_virt/Mercadotecnia/IMMC208/Unidad%204/44_lec_La%20entrevista%20a%20profundidad.pdf

TORO, D. (2006). *El Enfoque Estratégico de la Responsabilidad Social Corporativa: Revisión de la Literatura Académica*. España.

TRUMP, D. (1982).

Unidos., A. d. (Julio de 1970). *CERCLA*. Obtenido de
<http://www.epa.gov/espanol/sobreepa/index.html>

VALENZUELA, Luis Fernando. (2010). *Perspectivas de la responsabilidad social empresarial con enfoque ambiental*. Universidad de Manizales.

WANDERLEY, R. (s.f.). *Responsabilidad Social Empresarial, Desarrollo y Asociación Pública - o Privada*.

