

**REALIZACIÓN DE UN ESTUDIO ADMINISTRATIVO – ORGANIZACIONAL
PARA EL ESTABLECIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL
EMPRESARIAL, EN LA EMPRESA DATACONTROL PORTUARIO S. A.**

CESAR ALBERTO MOSQUERA VALENCIA

ROBERT ASPRILLA LARGACHA

UNIVERSIDAD DEL VALLE

FACULTAD CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

BUENAVENTURA

2014

**REALIZACIÓN DE UN ESTUDIO ADMINISTRATIVO – ORGANIZACIONAL
PARA ESTABLECIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL
EMPRESARIAL, EN LA EMPRESA DATACONTROL PORTUARIO S. A.**

CESAR ALBERTO MOSQUERA VALENCIA

ROBERT ASPRILLA LARGACHA

**Trabajo de grado en la Modalidad de Monografía como requisito para optar al
título Administrador de Empresas**

DIRECTOR

GILBERTO MORALES PINTO

Administrador de Empresas

Especialista en Desarrollo Humano y Organizacional

UNIVERSIDAD DEL VALLE

FACULTAD CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

BUENAVENTURA

2014

NOTA DE ACEPTACIÓN

Aprobado por el Comité de Grado en
Cumplimiento de los requisitos exigidos por
La Universidad del Valle, para optar al
Título profesional de Administrador de
Empresas.

Director

Gilberto Morales Pinto

Administrador de Empresas

Especialista en Desarrollo Humano y Organizacional

Jurado

Buenaventura, Febrero 2 de 2015

DEDICATORIA

A Dios que es el arquitecto universal por haber encaminado el desarrollo de este trabajo con sapiencia e inteligencia durante el largo o corto camino de alineación, fortaleciéndonos por una excelente vía, de tal manera enriquecer el conocimiento para poder culminar con respeto, responsabilidad, honestidad y capacidad intelectual ideal para la culminación de los objetivos propuestos.

A mis padres: Cesar Augusto Mosquera Castillo y Vera Judith Valencia (Cesar Alberto Mosquera Castillo) , Nonata Largacha y Juan Porfirio Asprilla (Robert Asprilla Largacha), de igual manera a mis hermanos que a pesar de todo siempre nos apoyaron que fue importante para seguir adelante, finalizando con los objetivos académicos.

AGRADECIMIENTOS

A Dios gracias por permitir y brindar la oportunidad de habernos vinculado a la Universidad del Valle y de tal forma tener el privilegio de estudiar y ser profesionales.

De ante mano a nuestras familias que han sido un pilar importante en todo este proceso generándonos confianza y apoyo constantemente y siempre para que nunca fuéramos a desfallecer.

Amigos y compañeros que jugaron un papel importante dentro y fuera de las aulas de clases departiendo conocimientos, experiencias y en ocasiones buenas y malas energías en las etapas como estudiantes universitarios, pero todo esto sirvió para tener una excelente formación integral y profesional.

Se agradece al profesor Gilberto Morales Pinto Administrador de Empresas, por el interés mostrado desde el primer momento de dirigir el Trabajo de Grado y muy gratificante haber tenido ese nivel de apoyo, confianza y colaboración en el proceso de la monografía.

CONTENIDO

	Páginas
INTRODUCCIÓN	13
1. ANTECEDENTES	16
1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	16
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	20
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	21
1.4 JUSTIFICACION	22
2. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	26
2.1 OBJETIVO GENERAL	26
2.2 OBJETIVO ESPECÍFICOS	26
3. MARCOS DE REFERENCIA	27
3.1 MARCOS DE ANTECEDENTES	27
3.2 MARCOS CONTEXTUAL	28
3.2.1 Buenaventura y Responsabilidad Social Empresarial (R.S.E.)	28
3.2.2 DATACONTROL PORTUARIO S. A.	30
3.2.2.1 Misión	31
3.2.2.2 Visión	32
3.2.2.3 Política de Calidad	32
3.2.2.4 Servicios	32

3.2.2.4.1	Clientes	35
3.2.2.5	Ventajas Competitivas	35
3.2.2.7	Políticas Responsabilidad Social Empresarial	37
3.3	MARCO GEOGRAFICO	38
3.4	MARCO TEÓRICO	39
3.4.1	Concepto teórico sobre Responsabilidad Social Empresarial (R.S.E.)	39
3.4.2	Comentario de la R.S.E. de las Naciones Unidas	42
3.4.3	La R.S.E. y la Administración Científica del Trabajo	44
3.4.4	La R.S.E. y la Escuela de las Relaciones Humanas	46
3.5	MARCO CONCEPTUAL	50
3.5.1	Filantropía Empresarial	50
3.5.2	Responsabilidad	51
3.5.3	Social	51
3.5.4	Empresa	52
3.5.5	Actividad portuaria	53
3.5.6	Operador portuario	54
3.5.7	Puerto	54
3.5.8	Sociedad portuaria	54
3.5.9	Usuario del puerto	54
3.6	MARCO LEGAL	55
4.	ASPECTOS METODOLÓGICOS	56

4.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN	56
4.2	METODOLOGÍA DE INVESTTIGACIÓN	56
4.2.1	DISEÑO METODOLÓGICO	57
4.3	FUENTE DE INVESTIGACIÓN	60
4.3.1	Fuentes Primarias	60
4.3.2	Fuentes Secundarias	60
4.4	TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS	60
4.5	POBLACIÓN	61
4.5.1	Población objeto de estudio	61
4.5.2	Cantidad de personas entrevistadas	61
5.	PLAN DE ANALISIS O PROCESAMIENTO DE DATOS	63
5.1	TRATAMIENTO PARA LA INFORMACIÓN	63
5.2	RESULTADOS ESPERADOS	63
6.	INFORME FINAL	64
6.1	Resultado de la investigación	68
7.	CONCLUSIÓN	75
8.	RECOMENDACIONES	78
8.1	Construcción de la política de R.S.E.	78
8.2	Reactivación de la fundación	79
8.3	Establecer un presupuesto para la aplicación de las estrategias	79
8.4	Separar lo relacionado en la aplicación de la R.S.E. con el área de talento humano (TH)	80

8.5 Establecer canales de comunicación y socialización sobre las actividades que se realicen	81
---	-----------

BIBLIOGRAFIA	82
REFERENCIAS VIRTUALES	84
ANEXOS	86

LISTAS DE TABLAS

	Páginas
Tabla 1. Tiempo de trabajo en la empresa	70
Tabla 2. Entrevistas a trabajadores	71
Tabla 3. Recomendaciones	82

LISTAS DE FIGURAS

	Páginas
Figura 1. Tasa de desempleo Latinoamérica	23
Figura 2. Mapa de Colombia	38
Figura 3. Ventajas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)	47
Figura 4. Desventajas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)	48

LISTAS DE ANEXOS

	Páginas
Anexo 1 entrevista al personal de gerencia	87
Anexo 2 entrevista a trabajadores servicios varios, aprendices SENA y practicantes universitarios	88
Anexo 3 entrevista a clientes	90
Anexo 4 entrevista a Proveedores	92
Anexo 5 entrevista a Cámara de comercio y Secretaria de gobierno de B/tura	94
Anexo 6 entrevista realizada a personas de la Comuna 5	96
Anexo 7 fotografía de personal de la empresa	98
Anexo 8 fotografía de contenedor	99
Anexo 9 fotografía de embalaje de mercancía	100
Anexo 10 fotografía carga suelta y embalada	101

INTRODUCCIÓN

En el siguiente escrito se presenta la “REALIZACIÓN DE UN ESTUDIO ADMINISTRATIVO – ORGANIZACIONAL PARA EL ESTABLECIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL, EN LA EMPRESA DATACONTROL PORTUARIO S. A.” con la intención de influir en la forma de administrar las empresas del sector portuario en el distrito de Buenaventura.

La responsabilidad social empresarial es una tendencia administrativa que a pesar de sus muchos años de existencia viene a tomar relevancia en las últimas décadas en la forma de administrar las empresas, de esta forma las grandes industrias de todo el mundo han comprendido que su subsistencia en el mercado no depende solamente de sus clientes y consumidores, sino que es necesario ayudar en el sostenimiento socio ambiental del territorio donde desarrollan sus funciones, por lo cual el medio ambiente y los integrantes de la comunidad reciben beneficios orientados hacia la resolución de necesidades y problemas. Estos beneficios son otorgados por las empresas, lo que también se conoce como filantropía.

En Colombia hay una gran variedad de industria que van desde la fabricación, la comercialización y la prestación de servicios, estas empresas poco a poco ha venido cambiando su forma administrativa hasta el punto de incluir prácticas de RSE.

Buenaventura es un municipio ubicado en el departamento del Valle del Cauca y limita con el océano pacífico. El mercado es dominado en gran parte por la industria portuaria, caso que se debe a la ubicación geográfica y al desarrollo del principal puerto del país sobre su territorio, esto ha hecho que esta industria

albergue la mayor cantidad de puestos laborales de la ciudad y son precisamente las empresas pertenecientes a esta industria las primeras llamadas a contribuir con el desarrollo de la sociedad a través de las prácticas de R.S.E.

La industria portuaria en el distrito está conformada básicamente por el puerto de carga general administrado por la Sociedad Portuaria Regional y el puerto de contenedores de la empresa TCBUEN.

Además de los dos principales administradores de los puertos de carga, existen múltiples empresas relacionadas con la industria portuaria como lo son: empresas de transportes, patios de contenedores, agentes de carga, operadores portuarios entre otras que comprenden el funcionar de la actividad portuaria.

Entre esas empresas afines a la actividad portuaria se encuentra la empresa DATACONTROL PORTUARIO S. A. que es una organización dedicada al manejo de carga y es el objeto de la investigación, la compañía anteriormente mencionada reconoce las complejidades y necesidades del entorno social donde desarrolla las funciones y entiende el rol que debe asumir como empresa socialmente responsable hasta el punto que contempla en su espacio virtual una política de La Responsabilidad Social Empresarial (R.S.E.).

Por lo cual, la propuesta de investigación cuenta con una estructura básica, donde se evidencian los siguientes aspectos y contenidos:

Marco de Referencias el cual permite conocer precisamente las investigaciones anteriores a esta investigación como los Trabajos de Grados similares y publicaciones de cualquier índole realizadas a nivel nacional o en algunos casos

internacionales. Un Marco Teórico que sirve como insumo académico para entender los lineamientos ideológicos de la teoría que sustenta la investigación y además proporciona todo lo relacionado con el tema de investigación; Se describe el problema que llevó a la elaboración a la realización del estudio en cuanto a la forma de aplicación de responsabilidad social empresarial de una empresa del sector portuario en el distrito de Buenaventura y en ese orden de ideas se presenta una justificación necesaria para desarrollar esta investigación.

Se escribe un objetivo general que demuestra el lugar hacia donde se pretende llevar la investigación. En seguida a esto, se plantea el tipo de investigación que se realizara en miras de obtener la información acorde a los planteamientos de la investigación. En ese orden se presentaran los resultados alcanzados después de concluir el proceso de recolección de información; para de esta forma realizar un análisis detallado de la información obtenida, posteriormente se llegara a una conclusión y a algunas recomendaciones de acuerdo al conocimiento obtenido después de realizar la investigación.

El estudio de REALIZACIÓN DE UN ESTUDIO ADMINISTRATIVO – ORGANIZACIONAL PARA EL ESTABLECIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL, EN LA EMPRESA DATACONTROL PORTUARIO S. A. busca dar a conocer la forma en que una empresa del sector portuario aplica estrategias de RSE, para de esta forma poder realizar recomendaciones para la aplicación y que a partir de esto las empresas ubicadas en Buenaventura entiendan la necesidad de empoderarse de las necesidades sociales de la comunidad.

1. ANTECEDENTES

1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Se podría decir que el término Responsabilidad Social Empresarial (RSE) empieza a dar sus primeros indicios en el año de 1820, cuando se comienzan a crear fundaciones y proyectos de filantropía empresarial

La RSE sigue su desarrollo mundial en el siglo XIX cuando algunos empresarios industriales en Europa y en los Estados Unidos de Norte América (EE.UU). Se preocuparon por la vivienda, el bienestar y la calidad de vida de sus empleados. Además a esto se reconocen las limitantes desde el punto de vista ético y social que las comunidades y los gobiernos han diseñado para las empresas productoras de licor, tabaco entre otras.

Entre la primera y segunda década del siglo XX es el empresario *Henry Ford*, quien con sus claras metodologías hacia la reducción de costos en los sistemas productivos logro entender que el principio básico de su organización son las personas y en especial los trabajadores, ello lo condujo a la aplicación de estrategias que generaron el bienestar de sus trabajadores y sus familias; Ejemplo: En tiempos en que la economía mundial no iba muy bien, *Ford* sorprendió a propios y extraños cuando duplicó el salario a sus trabajadores.

Otra acción que generó impacto, fue su intención de involucrar a los empresarios a nivel mundial para influir positivamente en una acción a favor de la paz; Para lograrlo en 1915 en plena Primera Guerra Mundial, financió sin el apoyo del gobierno de los Estados Unidos un viaje a Europa para sí mismo y otros 170 líderes defensores de la paz.

Otro aspecto de ese sentimiento de responsabilidad de *Ford* hacia la sociedad, se puede visualizar en su generosa donación para echar a andar los proyectos de la Fundación *Ford*, la cual fue creada en 1936 con el propósito de promover la democracia, combatir la pobreza, propiciar la cooperación internacional y el desarrollo humano. En la actualidad, esta Fundación promueve la educación superior a través de becas para pregrado, posgrados e investigación¹.

Ligado a esto en el siglo XX hay una evolución teórica del concepto cuando en 1953 *William Howard Bowen* publica el primer libro titulado *Social Responsibilities of the Businessman*, en el que se desarrolla el concepto de RSE. Tiempo después en el año de 1958 *Theodore Levitt* alerta de los peligros de implantar la RSC en las empresas en su libro *The Dangers of Social Responsibility* y en 1962 *Milton Friedman* rebela los principios de la Responsabilidad Social en su libro *Capitalism and Freedom*.

Además, el siglo XX y XXI traen consigo un marco jurídico, con la creación de la Organización Mundial del Trabajo “OIT” en 1919, la creación de la Organización de las Naciones Unidas “ONU” en 1945, La creación de la *International Organization For Standardization* (ISO) en 1947, la Declaración Internacional de los Derechos Humanos en 1948, se crea la Unión Internacional Para la

1 <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia-2/henry-ford-responsabilidad-social.htm>. consultado: 21 de junio de 2013 14:00 horas.

Conservación de la Naturaleza (UICN) en 1948, nacimiento del Desarrollo Sostenible en 1987, creación de la Comisión Mundial de Medio Ambiente y Desarrollo en 1987, la creación del Certificado Ambiental ISO 1400 en 1993, publicación de la Norma SA² 8000 de Responsabilidad Social en 1997, lanzamiento del Pacto Global en 1999, publicación del Libro Blanco sobre Responsabilidad Ambiental en el 2000, la Comisión Europea publica el Libro Verde sobre la Responsabilidad Social de las Empresas en el 2001, Cumbre Mundial del Desarrollo Sostenible en el 2002, Normas sobre la Responsabilidad Social de Empresas Transnacionales y otras empresa comerciales de las Naciones Unidas en el 2003, inició el grupo de trabajo para la guía de recomendaciones ISO 26000 de RSE en el 2004, creación del Comité Colombiano de Responsabilidad Social Empresarial (CCRSE) en el 2004, todo esto contribuye de forma directa en la conceptualización del término a nivel mundial.

En Colombia los antecedentes de la RSE datan desde 1911 cuando el padre José María Campoamor crea la Fundación Social³, a partir de ahí, hay una serie de hechos que van desentrañando acciones entorno a la RSE en Colombia; Tales como:

El reconocimiento de las practicas religioso de los trabajadores por parte de la empresa FABRICATO en la década de 1920; en 1940 la Asociación Nacional de Industria en Colombia (ANDI) apoya la construcción del pabellón infantil del hospital San Vicente de Paúl y años después crea su Hospital; en 1950 la ANDI establece la Cuota Social, de la cual se conseguirá fondos de carácter social

2 La SA8000 es una certificación voluntaria la cual fue creada por una organización estadounidense llamada Responsabilidad Social Internacional (Social Accountability International - SAI), con el propósito de promover mejores condiciones laborales.

3 La Fundación Social es una entidad civil, sin ánimo de lucro, de utilidad común, de carácter fundacional creada en 1911 por el Padre José María Campoamor, sacerdote Jesuita español.

inicialmente en Barranquilla y luego en Bogotá, Cali y Medellín; en 1970 FABRICATO y ENKA realizan su primer Balance Social, se realiza el estudio “Hacia un nuevo compromiso del Empresariado en Colombia” y la ANDI desarrolla un nuevo modelo de Balance Social; en 1980 la ANDI y OIT elaboran el manual de Balance Social para Colombia; en 1990, 14 organizaciones gremiales en Colombia se agrupan en el Consejo Gremial Nacional, que a través del compromiso de Guayameral deciden consolidar la Función Social de los Gremios en el país y crean la Fundación Colombiana Empresarial, en esta fecha también se crea el Centro Colombiano de Filantropía; en el actual siglo se crea la Organización Compartamos con Colombia, que ayuda a financiar entidades sin ánimo de lucro, se crea la Fundación de Empresarios por la Educación, se da la adhesión de 54 empresas al capítulo principal de *Global Compact* y vale la pena recordar la creación del Comité Colombiano de Responsabilidad Social Empresarial (CCRSE).

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Las empresas son uno de los principales factores en el desarrollo de la economía de los países, ya que a través de esta se canalizan la producción de los bienes y servicios y son estas que en su mayoría proveen de empleo a la población de los distintos estados. Históricamente han existido diversas teorías, técnicas y tendencias que sugieren formas y metodologías para poder administrar las organizaciones, una de ellas es la Responsabilidad Social Empresarial. (R.S.E.)

La R.S.E. a pesar que no es una tendencia administrativa novedosa, si ha tomado un gran auge en las últimas décadas y ha venido figurando en las empresas de los principales países potencia, en las empresas de los países en vía de desarrollo y de los países tercermundistas.

Colombia no ha estado aislado de esto y como se mostró en los antecedentes, son varios los hechos que han resaltado la aplicación de organizaciones socialmente responsables.

Buenaventura hoy en día reconocida como Distrito Especial⁴, cuenta con una gran cantidad de problemáticas sociales las cuales requieren de estrategias pertinentes del Estado y de la ayuda del sector privado que en su mayoría pertenecen a la Industria Portuaria. Esta investigación busca conocer de qué forma se aplica la R.S.E. en Buenaventura por parte de una Organización Portuaria.

Buenaventura es una ciudad puerto distinguida por ser el principal puerto del país

4 **ACTO LEGISLATIVO 2 DE 2007** (julio 6) Diario Oficial No. 46.681 de 6 de julio de 2007 CONGRESO DE LA REPÚBLICA Por medio del cual se modifican los artículos 328 y 356 de la Constitución Política de Colombia

y con una amplia industria portuaria que comprende: agentes de transporte, operadores logísticos, muelles, entre muchos otros.

La empresa DATACONTROL PORTUARIO S. A. es una de las muchas organizaciones existentes en la industria portuaria y goza de un amplio reconocimiento local por el desarrollo de sus actividades, pero en cuanto a la aplicación de sus estrategias de R.S.E. no presenta avances significativos y aunque reconoce la necesidad de su aplicación administrativamente no muestra evidencia de un contenido profundo de la estrategias realizadas o por realizar y no goza de reconocimientos por parte de la sociedad.

Por lo cual la presente investigación pretende evidenciar la forma en que la empresa DATACONTROL PORTUARIO S.A. aplica el modelo de R.S.E. y poder establecer la realidad de este para a partir de esto poder realizar recomendaciones

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Determinar un estudio administrativo – organizacional para el nuevo establecimiento de la responsabilidad social empresarial, en la empresa DATACONTROL PORTUARIO S. A.?

1.4 JUSTIFICACIÓN

A través del tiempo las empresas han logrado ganar en importancia un gran espacio en la sociedad. Pero hay que reconocer que esta misma sociedad cuenta con problemas históricos, que en algunos países se han minimizado más que en otros, pero que aún perduran.

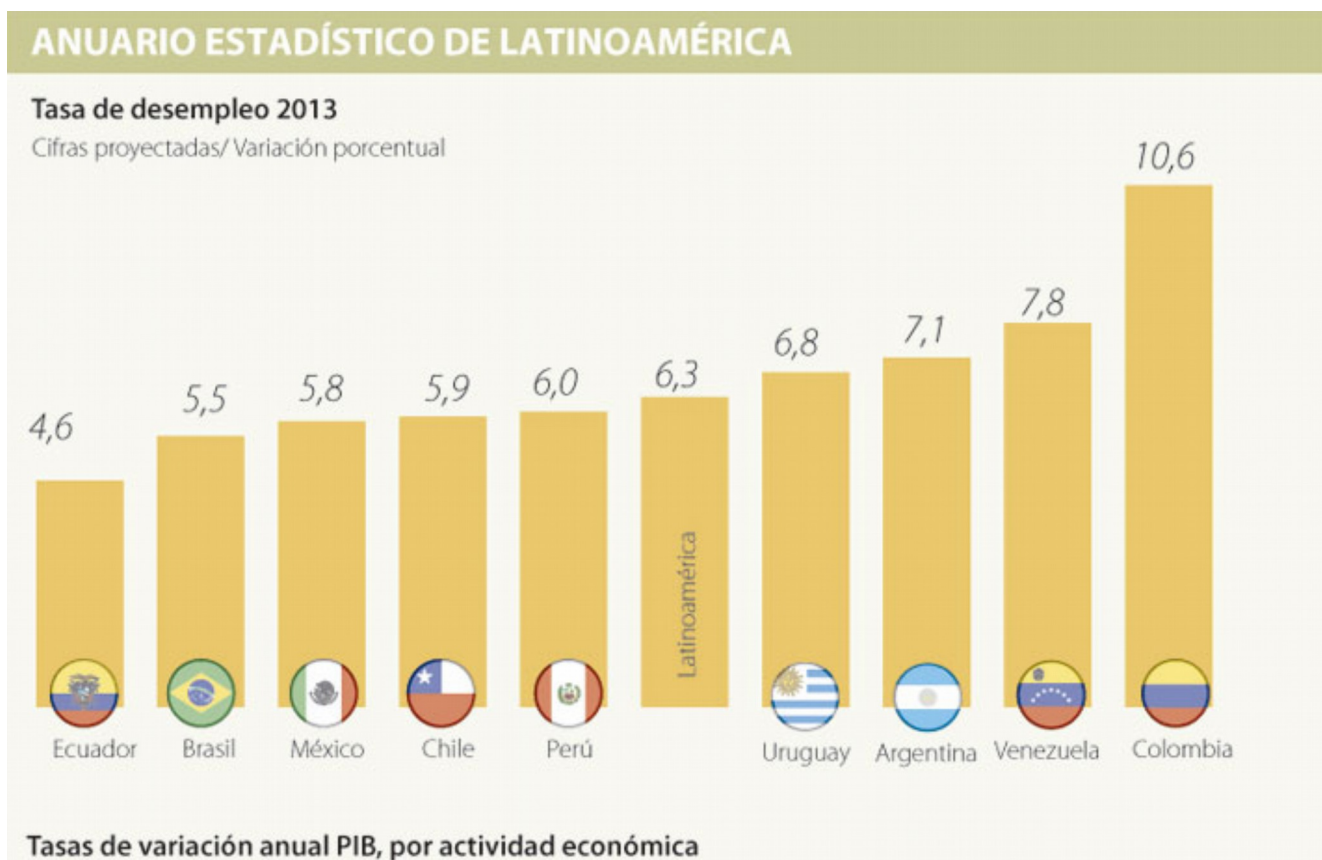
El desarrollo empresarial esta finamente relacionado con el territorio donde las empresas operan y esto no es desconocido para las organizaciones, dado que entre mejores condiciones socio-económico posea el área geográfica donde éstas se encuentran, mejor oportunidades se darán por parte del entorno. De esta forma el desarrollo económico⁵ de un país depende no solo de las herramientas y estrategia que provea el gobierno, sino que es un actuar conjunto de todas las partes que integran una sociedad (entidades públicas, entidades privadas, comunidad, entre otros).

En Colombia existen una gran cantidad de empresas que van divididas según su tamaño en micro-empresas, pequeñas empresas, medianas empresas y grandes empresas tales como: Almacenes Éxito, Carvajal, Centro Corporativo Alpina S. A. grupo Nutresa (conformado por empresas tales como Doria, Noel y Colcafe) que unidas en el año 2011 entre todas reportaron un aumento de 12.140 puestos de trabajo. Lo cual tuvo un impacto directo en la tasa de desempleo de ese año dado que finalizó en el 10.8% disminuyendo en 1 punto porcentual con relación al año inmediatamente anterior.

5 El desarrollo económico se puede definir como la capacidad de países o regiones para crear riqueza a fin de promover y mantener la prosperidad o bienestar económico y social de sus habitantes.

El desempleo es uno de los indicadores en los que Colombia no ha podido evolucionar para bien en comparación a otros países, hasta el punto de superar la media de los países sur americanos como se muestra en la siguiente figura.

Figura 1



Fuente: <http://www.larepublica.co/globoeconomia/colombia-venezuela-y-argentina-son-los-paises-de-mayor-desempleo-en-am%C3%A9rica-latina> Consulta: 3 de junio de 2014 a las 13:00 horas.

Esto demuestra el panorama de Colombia frente a toda latinoamerica y es muy complicado ver que un país que cuente con todas las condiciones que tiene Colombia se vea en tan lamentable situación. A pesar que la media de desempleo del país es del 9.7% según los datos más recientes, hay lugares dentro del

territorio colombiano que se encuentra en peores condiciones.

Buenaventura tiene una tasa de desempleo del 63%⁶, de acuerdo con cifras de la Cámara de Comercio de esta ciudad, la cual supera en más de 6 veces la media del país y es contradictorio dado que este distrito cuenta con el puerto más importante del país y por su territorio se mueve más del 60% del comercio nacional.

Por otro lado hay que dejar claro que el desempleo no es el único problema de Colombia dado que a nivel de educación ocupó el último lugar de las pruebas PISA⁷ 2014, problemas de carácter social entre muchos otros existentes.

Por otro lado es totalmente evidente el contraste desfavorable que tiene la sociedad en el momento de comparar crecimiento económico con desarrollo social en todo el país y más profundamente en Buenaventura donde los indicadores muestran una crisis social y humanitaria complicada en comparación a la actividad empresarial.

Teniendo el significado de lo privado, es claro que el objetivo de toda empresa con ánimo de lucro es la generación de utilidades y entendiendo que hoy en día las organizaciones son indirectamente responsables en la búsqueda del desarrollo económico de los países es necesario la aplicación de prácticas empresariales en

6 Tomado del MINTRABAJO <http://www.mintrabajo.gov.co/marzo-2012/247-mintrabajo-y-alcaldia-de-buenaventura-firmaron-acuerdo-por-el-empleo-de-la-ciudad.html>. Consulta: 3 de junio de 2014 a las 11:00 horas.

7 PISA (Programa Internacional de Evaluación de Estudiantes, por su sigla en inglés) es un estudio internacional comparativo de evaluación educativa liderado por la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico).

cuanto a RSE.

Dado el caso esta investigación busca conocer el cómo se ha venido aplicando y que resultados a arrojado la RSE en Buenaventura desde la generación de un estudio a una empresa del sector portuario, para así conocer que parte de la comunidad se ha logrado favorecer con estas actividades, que impacto en el medio ambiente ha tenido, en que ha logrado contribuir con el desarrollo del distrito, entre otras cosas.

Teniendo en cuenta toda la información anteriormente mencionada, esta investigación apunta más allá de un trabajo de grado, al permitir e incentivar y motivar que otros investigadores o comunidad universitaria logren obtener información de primera mano sobre la relación empresa y sociedad.

Por lo cual la siguiente investigación es necesaria teniendo en cuenta la distancia abismal en términos económicos y sociales que existe en Buenaventura en comparación a otros lugares del país más aun cuando el gobierno nacional de Colombia reconoce la importancia de Buenaventura en términos del comercio nacional y lo que demuestran los indicadores en términos de trabajo, pobreza, servicios públicos, entre otros.

De esta forma el desarrollo del trabajo plantea una puesta en práctica de los conocimientos adquiridos en el desarrollo de la carrera de administración empresas y relaciona lo aprendido a lo largo de la carrera y lo practico llevado a una empresa en funcionamiento del sector portuario del distrito de Buenaventura, teniendo en cuenta los resultados, identificando grandes fortalezas y debilidades en el momento que empieza la vida laboral.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General:

- Realizar un estudio administrativo – organizacional que permita el establecimiento de la Responsabilidad Social Empresarial, en la empresa DATACONTROL PORTUARIO S. A.

2.2 Objetivos Específicos:

- Realizar un diagnóstico que determine el estado actual de las políticas de Responsabilidad Social Empresarial a la empresa DATACONTROL PORTUARIO S. A. perteneciente a la industria portuaria en Buenaventura.
- Caracterizar el diagnóstico que la empresa DATACONTROL PORTUARIO S. A. ha logrado impactar de forma a través de la aplicación de la (R.S.E.) en Buenaventura.
- Realizar conclusiones y recomendaciones sobre prácticas administrativas – organizacionales, que permitan el establecimiento y la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial a la empresa DATACONTROL PORTUARIO S. A. del Distrito de Buenaventura.

3. MARCOS DE REFERENCIA

El propósito de la investigación es saber cómo la empresa DATACONTROL PORTUARIO S. A. ha llevado a cabo la R.S.E. en el interior y exterior de su organización e involucrando la comunidad en general, el cual permita este análisis sirva de apoyo para la realización del Trabajo de Grado.

3.1 MARCO DE ANTECEDENTES

La R.S.E. no es un tema nuevo pero en las últimas décadas ha ganado terreno importante en las formas de dirigir las compañías, ya que esta se expresa desde el ámbito normativo y como una figura importante para que las empresas que la aplican a profundidad logren estabilidad en la comunidad que están radicadas y mejoren sus utilidades; lo cual dará como resultado un beneficio en doble vía, porque además de la empresa, la sociedad se favorece con estas políticas sociales.

En el desarrollo de esta investigación se hallaron trabajos de grados relacionados con el tema tales como:

“Ser o Aparentar La Responsabilidad Social Empresarial En Colombia: análisis organización basado en lineamientos de la responsabilidad social empresarial”. De la pontificia Universidad Javeriana de Bogotá realizado en el año 2009 por Maria Paula Vergara y Laura Vicaria, esa investigación evidencio internamente el funcionar de la R.S.E. en algunas empresas de Colombia.

“Responsabilidad Social En Antioquia”. De la Universidad de EAFIT, realizado por Diana Giraldo en Medellín el año 2009.

“Aplicación De Responsabilidad Social Empresarial En el Proyecto De Infraestructura Vial Concesión Santa Marta Paraguachon Con Respecto A Los Stakeholders Comunitarios”. De la Universidad del Norte, realizado por Sheila Sanin y Javier Redondo en Barranquilla en el año 2008.

“Aportes y Desafios De la Responsabilidad Social En Colombia”. De la Universidad de los Andes, realizado por Roberto Gutierrez y Luis Avella en Bogota en el Año 2006.

3.2 MARCO CONTEXTUAL

En este marco se evidencia el rol que ha desempeñado la R.S.E. en diferentes contextos relacionados con la investigación desarrollada

3.2.1 Buenaventura y la Responsabilidad Social Empresarial (RSE):

Buenaventura es una ciudad de Colombia ubicada en el departamento del Valle del Cauca. Cuenta con una población aproximada de 480.000 habitantes. Es el puerto marítimo más importante sobre el Océano Pacífico y el más importante de Colombia por el volumen de carga que mueve (más del 60% del comercio del país).

Durante muchos años en la ciudad puerto es visible observar las diferentes problemáticas y necesidades, aspecto social que tienen los habitantes y el tema

R.S.E. era algo aislado y que no tenía mucha importancia y trascendencia, es decir por parte de las empresas o los empresarios simplemente se basaban o se regían con los requerimientos que la ley les exige, de tal forma que no se veían comprometidas y vinculadas con proyectos productivos que permitan o contribuyan con el desarrollo de la región o el mejoramiento de la calidad de vida de cada uno de los habitantes.

Afortunadamente esta temática tomo una nueva perspectiva o expectativa en la ciudad, de tal forma es importante reconocer y resaltar a la empresa Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura con su fundación Social Fabio Grisales Bejarano creada por el Dr. Fabio Grisales Bejarano Q.E.P.D que fue gerente general de este terminal marítimo, que desde su creación vienen trabajando fuerte y constante a lo referente sobre R.E.S. y esto ha permitido empujar y jalonar a la construcción de diferentes proyectos sociales y programas de educación, vivienda y culturales entre otros, principalmente por el bienestar de la población más vulnerables y de toda la comunidad en general, esto ha permitido que otras empresas en la ciudad participen activamente y le den la importancia que se merece la R.S.E., tales como son Apuestas Unidas ahora llamada Gane su Red, Fundación Carvajal S. A. .

Por ende hacerle un llamado urgente a las empresas portuarias y en general a las demás empresas que están radicadas en Buenaventura y llevan a cabo sus actividades productivas y se lucran cada día más, deben tomar conciencia y apoyar y contribuir con una buena estrategias de R.S.E., para así de estar forma tratar o poder mitigar en lo posible con los numerosos problemas sociales que invaden a la región y de esta forma el único beneficiado va a ser la población en general y el desarrollo como ciudad, porque si no contrarrestan ese factor social, va a ser la herramienta principal que lleve a otro conflicto interno en la ciudad y

eso no sería conveniente para ninguno de los habitantes, por eso tienen que trabajar en sinergia para que de esta forma el único a ganar sea buenaventura.

3.2.2 DATACONTROL PORTUARIO: Es una empresa que hace parte del GRUPO EMPRESARIAL DEL PACÍFICO S.A holding (GEPSA) este grupo tiene más de 30 años construyendo empresas, generando desarrollo y oportunidades de empleo en buenaventura, ligada a desarrollar, ejecutar y administrar infraestructura portuarias y servicios logísticos, cuenta con 400 empleados, los más capacitados posible para llevar a cabo cada una de sus tareas y funciones específicas con el compromiso de aportar al cumplimiento de los objetivos y fines de esta organización de fortalecer y consolidarse como una de las mejores en la ciudad.

GEPSA está presente como Empresa o como Socio en:

- 1) Terminales Marítimos.
- 2) Operación y Logística en terminales Marítimos.
- 3) Proyectos Inmobiliarios.
- 4) Distribución de Hidrocarburos.
- 5) Fundación Social

DATACONTROL PORTUARIO S. A. se encuentra ubicada en: Buenaventura Calle 7 # 3-11 Local 101, Edificio *Pacific Trade Center*.

Tels. (+57 2) 2404693 – 2404695 Fax (+572) 2404692

Oficinas Avenida 4 Norte # 6 N 67 Oficina 208, Siglo XXI, Cali – Colombia

Tels. (+57 2) 661 46 21 - 661 4629 Fax. (+57 2) 667 0519



3.2.2.1 Misión: “Somos una empresa líder en la prestación de servicios de operación portuaria y logística en el puerto de Buenaventura.

Contamos con:

- La experiencia y compromiso de nuestros empleados
- Equipos especializados para la operación
- infraestructura apropiada
- Cobertura necesaria

Generamos:

- ✓ Valor agregado a todos nuestros clientes
- ✓ Mediante la proyección nacional e internacional de la compañía generamos una rentabilidad adecuada y sostenible para nuestros accionistas.

Estamos en la búsqueda constante de la excelencia, representada en servicios cada día más creativos, flexibles, seguros, competitivos y oportunos. En armonía con la ley, las normas, el medio ambiente y la comunidad”.

3.2.2.2 Visión: “DATACONTROL PORTUARIO S. A. para el 2017 tiene la visión de:

- Consolidarse como el mejor operador portuario terrestre de Buenaventura. En Calidad, Seguridad, integración y valor agregado.

Ser el más importante socio estratégico en operación portuaria y logística para los generadores directos de carga, las agencias de aduana, los operadores logísticos y los agentes de carga internacional por el puerto de Buenaventura”.

3.2.2.3 Política de Calidad: “En DATACONTROL PORTUARIO S. A. Prestamos servicios de operación portuaria integrales, oportunos, efectivos, confiables y seguros, con altos estándares de calidad para dar satisfacción a nuestros clientes.

Estamos comprometidos con nuestro sistema integrado de gestión, fomentando procesos de mejoramiento continuo a través de la calidad en la información y el crecimiento profesional y personal de nuestros colaboradores. Generamos valor para nuestros accionistas, desarrollando nuevos negocios y mercados, garantizando la sostenibilidad de la compañía a través del tiempo”.

3.2.2.4 SERVICIOS: “La empresa DATACONTROL PORTUARIO S. A. Presta los siguientes servicios:

- ❖ **Pre-Inspección:** Este servicio consta de:
 - Cargue, traslado y descargue del contenedor lleno desde almacenamiento a zona de Pre Inspección.

- Suministro de cuadrilla y equipo para verificación de seriales, referencias y acta de pre inspección.
- Suministro de cuadrilla y equipo para verificación de seriales, referencias y acta de pre inspección

❖ **Inspección DIAN:** Este servicio consta de:

- Cargue, traslado y descargue del contenedor lleno de almacenamiento a zona de inspección DIAN.
- Suministro de cuadrilla y elevador para facilitar la inspección de los funcionarios de la DIAN.
- Cargue, traslado y descargue del contenedor lleno a camión desde zona de Inspección a zona de almacenamiento.

❖ **Inspección ICA/INVIMA:** Este servicio consta de:

- Cargue, traslado y descargue del contenedor lleno de la zona de almacenamiento a zona de inspección ICA/INVIMA.
- Suministro de cuadrilla y elevador para la apertura del contenedor y facilitación de la operación al funcionario de ICA/INVIMA.
- Cargue, traslado y descargue del contenedor lleno inspeccionado de zona de Inspección a zona de almacenamiento.

❖ **Llenado y Vaciado de Contenedor:** Este servicio consta de:

- Traslado y descargue de contenedor vacío desde patio de la naviera a zona de llenado dentro de la Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura.
- Suministro de cuadrilla y equipos.
- Cargue, traslado y descargue del contenedor lleno a zona de almacenamiento.
- Pesaje del contenedor.

❖ **Carga a Camión de Contenedor / Carga Suelta:** Este servicio consta de:

- Retiro de carga suelta de la bodega especializada.
- Cargue de carga suelta a camión con elevador o con personal.
- Emisión de Orden de servicio para cargue a camión de contenedores para los diferentes clientes.

❖ **Almacenaje, Tarja y Trazabilidad (Sello Electrónico):** Este servicio consta de:

- Somos expertos en tarja manual y electrónica.
- Estamos en capacidad de realizar toda la trazabilidad necesaria a la carga durante su proceso tránsito por el puerto.

❖ **Alquiler de Equipo Portuario:** DATA CONTROL PORTUARIO S. A. cuenta con diversos equipos para realizar las diferentes actividades portuarias tales como:

- Reach Stacker, liebherr con capacidad para 45 toneladas

- 20 Terminal Tractor y 22 Plataformas, para movilización horizontal de contenedores y carga suelta.
- 8 Elevadores de 3, 5 y 7 toneladas

3.2.2.5 CLIENTES: “DATACONTROL PORTUARIO S. A. cuenta con los siguientes clientes indirectos generadores de carga:

- ✓ JF ASOCIADOS agencia de aduanas nivel 1.
- ✓ KRAFT FOODS make today delicious.
- ✓ BUCANEROS pollos.
- ✓ CARVAJAL DE COLOMBIA.
- ✓ AGECOLDEX S. A. nivel 1.
- ✓ COLGATE-PALMOLIVE Company.
- ✓ SMURFIT KAPPA Cartón de Colombia S. A.
- ✓ MANITOBA.
- ✓ PIMPOLLO sano, fresco y delicioso.
- ✓ ARTURO CALLE.
- ✓ C.I ASINTER LTDA.
- ✓ VALLEY CUSTOMS S. A Agencia de Aduanas nivel 1.
- ✓ ESTUDIO F.
- ✓ PROTISA S.A fábrica y manipuladora de papel.
- ✓ REXCOL INDUSTRIAL S.A.S.
- ✓ CORONA mejora tu vida”.

3.2.2.6 Ventajas Competitivas: “DATACONTROL PORTUARIO S.A. cuenta con las siguientes ventajas competitivas:

- ❖ Data Control cuenta en total con más de 250 personas competentes, contratadas directamente por nuestra empresa y debidamente seleccionadas y entrenadas, lo que nos permite tener presencia 7x24 horas en todos los sectores del puerto y sus alrededores.
- ❖ Estamos certificados bajo la NTC-ISO:9001-2008 auditado por ICONTEC. Certificado: SC 5365-1
- ❖ Contamos con la Certificación BASC No.COLCLO00189-1-1
- ❖ Cumplimos con todas las normas establecidas por la Superintendencia de Puertos y Transporte.
- ❖ Contamos con póliza de responsabilidad civil como operador portuario y póliza por responsabilidad civil extra contractual que respalda nuestras operaciones.
- ❖ Presencia en los dos terminales portuarios (TCBUEN y SPRBUN).
- ❖ Nos especializamos en operaciones terrestres.
- ❖ No somos parte del modelo operativo de Tecsa. Por el contrario somos, su competencia y la mejor alternativa de servicio personalizado.
- ❖ Actualmente estamos implementando el sistema de gestión y control de seguridad, para aplicar a la certificación ISO 28000.
- ❖ Contamos, próximamente con un software especializado que permitirá controlar el estatus de su operación en tiempo real.
- ❖ Promovemos la dignificación del trabajo portuario.
- ❖ No utilizamos como proveedores cooperativas asociativas de trabajo ni empresas de trabajo temporal.

Todos nuestro personal incluyendo los oficios varios están contratados directamente, con contrato a término indefinido y con todas las garantías de ley.

3.2.2.7 Política de Responsabilidad Social Empresarial: Para la buena canalización de las estrategias de RSE la empresa DATACONTROL PORTUARIA S. A. se dio a la creación de la Fundación Nuevo Pacifico, la cual se solidariza con la búsqueda del desarrollo económico de buenaventura. Principalmente está centralizada en la comuna 5, dado que es el sector aledaño a la Sociedad Portuaria Terminal de Contenedores TCBUEN, preparando jóvenes y adultos de esta comunidad, para que sean parte de los trabajos y proyectos que en este se realizan y puedan mejorar considerablemente su calidad de vida.

❖ **Objetivos:**

- ✓ Promover la educación integral en los niños interviniendo en proyectos de educación formal y en los adultos mediante capacitaciones no formales.
- ✓ Contribuir a la formación de individuos y colectivos sociales para lograr su capacidad de participar económica y socialmente en la región, expresando el desarrollo de sus talentos, y con conciencia ambiental, que les permita establecer relaciones adecuadas y armónicas con su entorno.
- ✓ Promover y difundir valores de la cultura local con el fin de fortalecer procesos de identidad que generen capacidad y seguridad en las personas.

❖ **Programas:**

- Educación Básica.
- Culinaria & Gastronomía.
- Corte & Confección de Ropa Industrial.
- Elaboración de embarcaciones en fibra de vidrio para pesca artesanal.

- Procesos Portuarios. Construcción.
- Informática.
- Fundamentación al emprendimiento.
- Convenio con el SENA Buenaventura.

Lastimosamente la fundación hoy desde el año 2011 no se encuentra en funcionamiento, lo cual ha impedido el continuar de las acciones de RSE de la empresa objeto de investigación a través de esta herramienta.

3.3 MARCO GEOGRÀFICO

Es una ciudad de Colombia ubicada en el departamento del Valle del Cauca. Cuenta con una población aproximada de 480.000 habitantes. Es el puerto marítimo más importante sobre el Océano Pacífico y el más importante de Colombia por el volumen de carga que mueve (más del 60% del comercio del país). Se ubica en las coordenadas 3°53'35"N 77°4'10"O. Dista 115 km por carretera de Cali y está separada de ella por la Cordillera Occidental de los Andes. Aparte de esto, es la ciudad más grande en toda la región del Pacífico y la ciudad de mayor extensión del departamento del Valle del Cauca.

Figura 2. Mapa de Colombia



Fuente: <http://www.daguaong.org/imageneslogos/Colombia-valledelcauca-.jpg> (20 de octubre de 2013 hora 5:15 p.m.)

La empresa DATACONTROL PORTUARIO S. A. que son objetos de este estudio de investigación está ubicada en el Distrito Especial de Buenaventura del departamento del Valle Del Cauca, Colombia. Esta ubica sobre la Av. Simón Bolívar Calle 7 # 3-11 Local 101, Edificio *Pacific Trade Center*.

3.4 MARCO TEÓRICO

3.4.1 Concepto teórico sobre R. S. E.: Según la historia, la Responsabilidad Social Empresarial (R.S.E.) que en sus principios fue llamada como “Responsabilidad Social Corporativa”, estaba unida a la función estatal de mantener y regular el bienestar social. Cuando en el siglo XX el estado dejó de asumir esta función, muchos comerciantes y empresarios asumieron un modelo materialista con la sociedad, que después fue acabando progresivamente con la creación de las mutualidades⁸, fondos sociales y el estado de bienestar.

No obstante a estas primeras eventualidades del caso, el registro de la evolución académica del término data del año de 1953 con la publicación del libro *Social Responsibilities of the Bussinesman* de Howard Rothmann Bowen. A partir de esto se empezó a dar una proliferación sobre la definición de este.

Tradicionalmente este tema se ha concebido como filantropía, la cual se definió anteriormente como la que se basa en las contribuciones que provienen del sector empresarial, específicamente de las ganancias corporativas que se utilizan para apoyar al sector civil y sin fines de lucro.

Esta forma de administración de las empresas ha venido presentando, con el tiempo, una evolución desde el punto de vista teórico y aplicativo. Pero a pesar de esto, los investigadores y académicos aún afirman que no existe una definición universal aceptada de la RSE (Whitehouse, 2006). A pesar de las grandes similitudes que existen entre teóricos del tema hay pequeñas diferencias que son notorias en el desarrollo epistemológico de la RSE y a medida que se profundiza en el concepto se encuentra numerosas definiciones de este, tales como:

⁸ Una mutualidad, es una entidad sin ánimo de lucro constituida bajo los principios de la solidaridad y la ayuda mutua en las que unas personas se unen voluntariamente para tener acceso a unos servicios basados en la confianza y la reciprocidad.

- ✓ El Instituto Ethos de Empresa y Responsabilidad Social, en Brasil: “La Responsabilidad Social es la forma de conducir los negocios de una empresa de tal modo que esta se convierta en co-responsable por el desenvolvimiento social. Una empresa socialmente responsable es aquella que posee la capacidad de escuchar los intereses de las diferentes partes (accionistas, empleados, prestadores de servicios, proveedores, consumidores, comunidad, gobierno y medio ambiente) e incorporarlos en el planeamiento de sus actividades, buscando atender las demandas de todos ellos no únicamente de los accionistas o propietarios”.
- ✓ El Libro Verde de la Comisión de las Comunidades Europeas (2001:7) define la RSC como “la integración voluntaria de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores. De forma amplia es definida como un concepto con arreglo al cual las empresas deciden voluntariamente contribuir al logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio”.
- ✓ *World Business Council for Sustainable Development* (WBCSD), Suiza “La Responsabilidad Social Empresarial es el compromiso que asume una empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible por medio de colaboración con sus empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en pleno, con el objeto de mejorar la calidad de vida”.
- ✓ *Lord Holme y Richard Watts, World Business Council for Sustainable Development*. “Responsabilidad Social Empresarial es el continuo compromiso de los negocios para conducirse éticamente y contribuir al desarrollo económico mientras mejoran la calidad de vida de sus empleados y familias, así como de la comunidad local y sociedad en general”.
- ✓ *Canadian Business for Social Responsibility*. “Responsabilidad Social Empresarial es el compromiso de una compañía de operar de manera económica y ambientalmente sostenible mientras reconoce los intereses de sus públicos de interés. Los públicos de interés incluyen inversionistas, clientes, empleados.

Socios de negocios, comunidades locales, el ambiente y la sociedad en general”.

- ✓ *European Green Paper*. “Responsabilidad Social Empresarial es esencialmente un concepto por el que las compañías deciden voluntariamente contribuir a una mejor sociedad y a un ambiente más limpio”.

Cuando se intenta aplicar la R.S.E. como estrategia organizacional se crean unos compromisos desde la empresa para su medio y estos están determinados por unos principios básicos que lentamente se consolidan como una expectativa socialmente valida, modificando y agrandando así las obligaciones que las organizaciones empresariales tienen para con la sociedad.

Al respecto, la Organizaciones de las Naciones Unidas “ONU” menciona como temas generales tratados en responsabilidad social empresarial, los relacionados con derecho humanitario, derechos humanos, aspectos laborales fundamentales en las sociedades modernas, respecto por el medio ambiente y las normas éticas básicas para el desarrollo de la actividad empresarial.

3.4.2 Comentario de la R.S.E. de las Naciones Unidas: La ONU específicamente ha definido 10 principios alrededor de los cuales se enmarca el concepto socialmente responsable de las empresas a nivel mundial. Según la organización, el concepto RSE está determinado por la propuesta del *Global Compact* que insiste en la interiorización de 10 factores que buscan:

1. Apoyar y respetar la protección del derecho humanitario.
2. Garantizar que sus propias organizaciones no son cómplices de abusos en derechos humanos.
3. Reconocer los derechos de libre asociación y de negociación colectiva.
4. Eliminar todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.

5. Abolir el trabajo infantil.
6. Eliminar toda discriminación laboral.
7. Apoyar un enfoque preventivo en los retos ambientales
8. Apoyar y desarrollar iniciativas para promover la responsabilidad ambiental.
9. Promover e incentivar el desarrollo y difusión de tecnologías ambientalmente amigable.
10. Trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.

A pesar de esto la ONU no es la única interesada en el tema.

La responsabilidad social empresarial también ha recibido fuertes críticas desde el punto de vista teórico sobre su aplicación, y estas críticas quedan evidentes cuando *Theodore Levitt* alerta de los peligros de implantar la RSE en las empresas, este decía que:

“No hay nada misterioso en el síndrome de la responsabilidad social. No refleja un cambio en la naturaleza de los empresarios o de la decadencia de su propio interés. Muy por el contrario, a menudo es visto como una forma de maximizar el tiempo de vida del capitalismo, tomando el viento de las velas de sus críticos. La función de la empresa es producir ganancias de alto nivel sostenidas⁹”.

De esta forma queda claro que la RSE orienta los dirigentes en la manera de administrar las empresas y que al igual de las distintas teorías y técnicas administrativas están orientadas hacia generar formas en la cual la empresa puedan aumentar sus utilidades, Por ejemplo:

9 "The Dangers of Social Responsibility", *Harvard Business Review*, 1958.

3.4.3 La R.S.E. y la Administración Científica del Trabajo¹⁰: Este tuvo como principal exponente a *FREDERICK WINSLOW TAYLOR*, quien le presentó al mundo industrial una innovadora forma de producir, en la cual se minimizaban los costos y se optimizaban ingresos, a través de un método alternativo de producción en donde se buscaba una mayor eficiencia del hombre en la forma de aplicar su energía sobre la materia prima, herramientas, máquinas y productos; este exponía básicamente los siguientes principios: Estudios de tiempos y movimientos, selección de obreros, métodos de trabajo, incentivos, especialización e instrucción.

De esta forma se trataba al empleado como una maquina doblándoles los tiempos de trabajo, el cual tenía una sola función (producir), dadas la situaciones de la sociedad y del mercado en ese entonces esta teoría administrativa fue muy efectiva hasta el punto que se mantuvo aproximadamente dos décadas, alcanzando su tope máximo de producción en la mitad del tiempo anteriormente expresado, pero finalizando la segunda década de éxito se empezó a notar un gran desanimo en los empleados y la productividad de las empresas se vino al piso, lo cual genero la siguiente etapa.

3.4.4 La R.S.E. y la Escuela de las Relaciones Humanas¹¹: Esta etapa fue la conclusión que dejo todo ese tiempo de altas exigencias en la producción de parte del empleador al empleado, su principal exponente fue el psicólogo **ELTON MAYO**, el cual planteo una supuesta defensa que había venido recibiendo la clase obrera en las empresas, detectando en estos factores de estrés laboral.

¹⁰ *The Principles of Scientific Management* Publicada en Estados Unidos en 1911.

¹¹ Surge como conclusión al estudio realizado en la empresa *Hawthorne* de la *Western Electric* por *Elton Mayo* entre 1927-1932.

Además este logro concluir después de múltiples estudios, que los trabajadores tienen una parte humana y que es un alto indicador productivo que esta se encuentre en buenas condiciones; también mostró lo tanto que afecta en las operaciones laborales, el cómo se encuentre emocionalmente el trabajador. Es decir en cuanto mejor se sienta más trabaja, por lo cual las empresas deberían de hacer todo lo posible por mantener a sus trabajadores emocionalmente bien.

Muchos de los escritores contemporáneos del tema, atribuyen los inicios de la R.S.E. a la teoría de las relaciones humanas, porque esta interpuso un punto de partida en la valoración del ser humana como parte integral de las organizaciones.

La R.S.E. se encuentra en la misma dirección de estos enfoques, ya que a través de la aplicación de un modelo que busca favorecer a la sociedad desde las prácticas empresariales, se quiere generar una estabilidad y reconocimiento de las organizaciones en la comunidad; para que de esta forma el principal componente social que también es el cliente de toda organización (ser Humano) se sienta agradecido con la empresa y la prefiera por su comportamiento social.

Para la *Business for Social Responsibility (BSR)*, *Prince of Wales Business Leadership Forum (PWBLF)* y el *World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)*, en el momento de la aplicación de la RS en las empresas se deben de tocar varias áreas de gestión al interior de las organizaciones además, la empresa que aspire a ser socialmente responsable deberá considerar todas estas dimensiones cuando diseñe su propia estrategia de responsabilidad social, las cuales son:

- Ética, valores y principios de los negocios

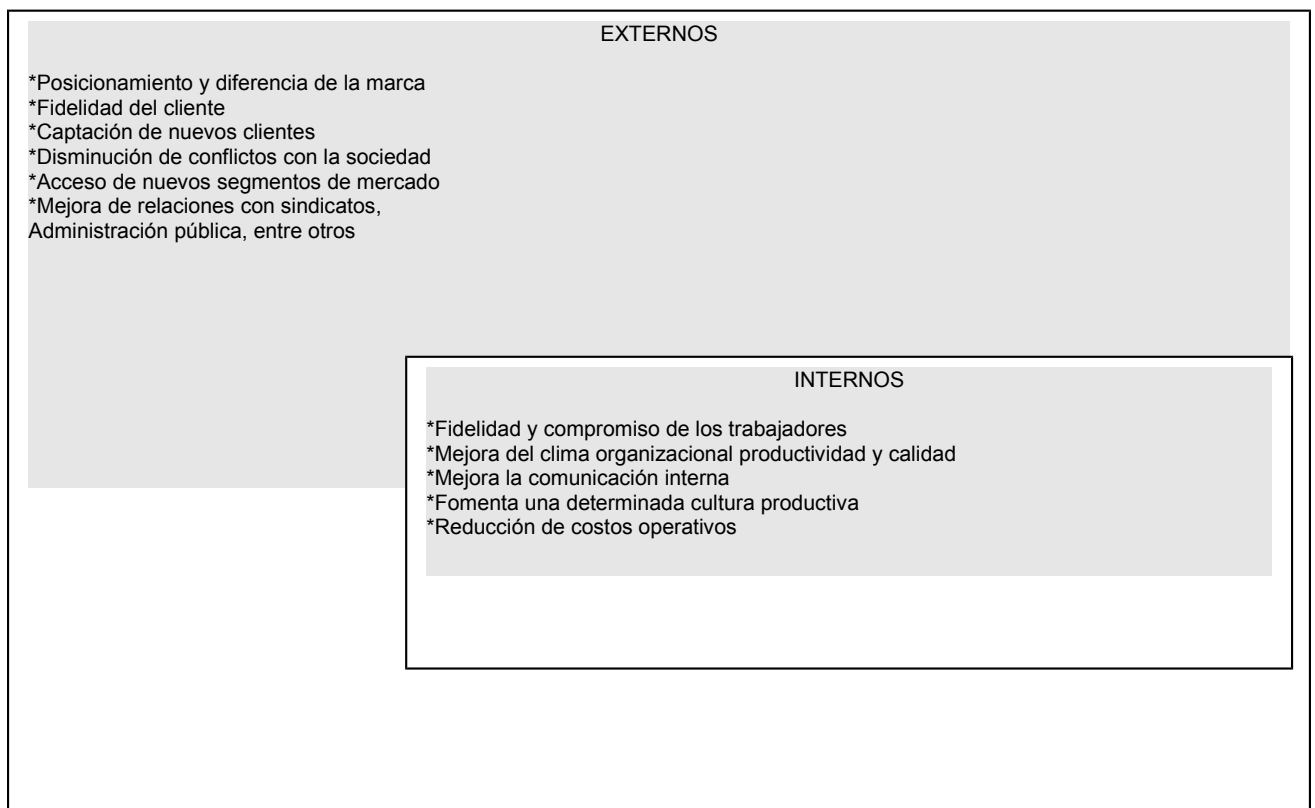
- Derechos humanos, trabajo y empleo
- Gobernabilidad corporativa
- Impactos sobre el medio ambiente
- Relaciones con proveedores
- Filantropía e inversión social
- Transparencia y rendición de cuentas

Hay que resaltar que este enfoque pretende obtener una ganancia en doble vía ya que a medida que la sociedad obtiene un beneficio la empresa también debe buscar la forma de avanzar en la consecución de sus objetivos misionales y visionales. Para esto la empresa no solo debe analizar y conocer el impacto que generan estas estrategias en su entorno; sino que debe, a partir de su autorregulación establecer las formas que busquen el mutuo beneficio y propendan por el desarrollo económico, ambiental y social de todos los actores, incluyendo la misma empresa. Para esto se debe de establecer una fórmula que relacione los resultados económicos y sociales de las estrategias aplicadas desde este enfoque.

Cuando una organización opta por aplicar en dirigir desde este enfoque trae consigo una serie de consecuencias para las empresas, las cuales resultan en ventajas y desventajas de este modelo; estas son:

- ❖ Ventajas: Las ventajas que trae la R.S.E. se pueden dividir en dos bloques los cuales explica la siguiente figura:

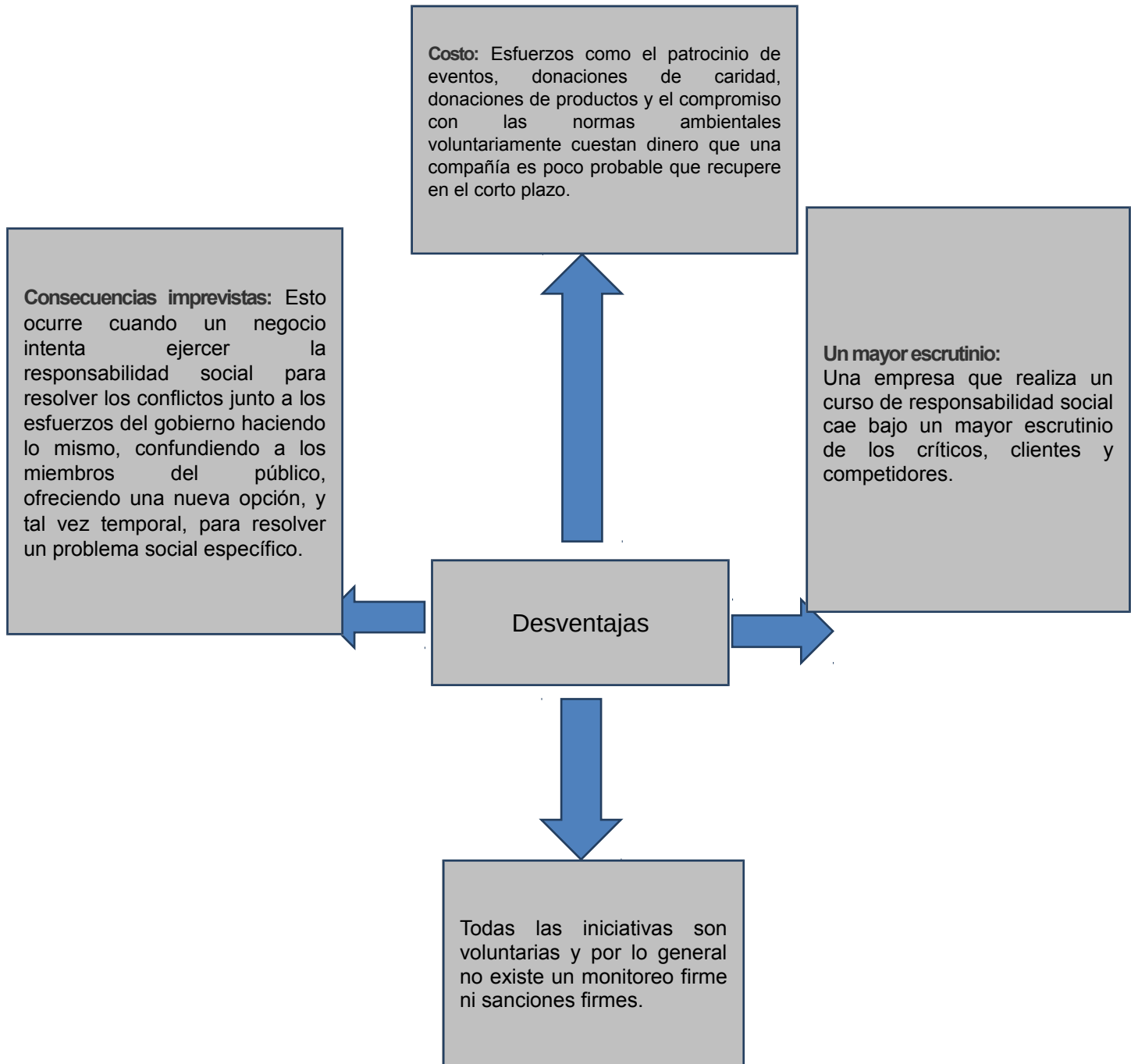
Figura 3. Ventajas de R.S.E.



Fuente: Elaboración grupo de trabajo Asprilla Largacha Robert y Mosquera Valencia Cesar Alberto

- ❖ Desventajas: las principales desventajas de la R.S.E. son:

Figura 4. Desventajas de R.S.E.



Fuente: Elaboración grupo de trabajo Asprilla Largacha Robert y Mosquera

Como se mencionó anteriormente, en un principio solo se reconocía la Responsabilidad Social Corporativa y aunque para muchos significa lo mismo R.S.C. Y R.S.E.¹²; hay que dejar claro que a pesar de la similitud de estas existe una gran diferencia, porque cuando se habla de corporación se refiere a toda asociación reconocida por la ley y dotada de privilegios especiales¹³.

Una corporación puede ser un ayuntamiento, una universidad, una iglesia, una organización no gubernamental (O.N.G.), una empresa, un gremio, un sindicato u otro tipo de persona colectiva. En la práctica moderna, por contaminación del uso en inglés de la palabra *corporation* muchas personas utilizan la palabra "corporación" para referirse a una entidad comercial establecida de acuerdo al marco legal. Cuando se habla de empresa esta es un sistema que interacciona con su entorno materializando una idea, de forma planificada, dando satisfacción a unas demandas y deseos de clientes, a través de una actividad económica¹⁴.

Siendo así, cuando se habla de R.S.C. se refiere a un término más amplio ya que se integraría no solo a las empresas sino que también a entidades gubernamentales, O.N.G., iglesias y cualquiera que pueda entrar en la definición de corporación, por otro lado cuando se habla de R.S.E. se reduce a un rango de estudio menor y solo se fijara en la forma de aplicación de responsabilidad social de las empresas de carácter comercial, industrial, de servicio, mineras, agropecuarias, entre otras.

12 La sigla R.S.C. significa Responsabilidad Social Corporativa y la Sigla R.S.E. significa Responsabilidad Social Empresarial.

13 Dado por la ENCICLOPEDIA ILUSTRADA CUMBRE tomo 3 pagina 492.

14 http://www.madrimasd.org/emprendedores/servicios_emprendedores/guia_autoevaluacion/etapa1/concepto.aspx el 23 de junio del 2013.17:00 horas

3.5 MARCO CONCEPTUAL.

La responsabilidad social es un tema que en los últimos 10 años ha venido tomando gran fuerza en el mundo empresarial, que las organizaciones poco a poco han ido adoptando y que en Buenaventura está generando un espacio lento dentro las formas de dirigir de las empresas del sector portuario en el municipio.

Este término no surge de la nada, al contrario es el desarrollo de varias intenciones de las empresas por establecerse en la sociedad y de las personas al demandar más de las organizaciones; uno de esos conceptos que ha incidido en este desarrollo es la “filantropía empresarial”.

3.5.1 Filantropía Empresarial: En un primer lugar la filantropía se define como el sentimiento de humanidad, afabilidad, amor; cualidad de filántropo el cual es aquella persona que se distingue por su amor hacia sus semejantes y que emplea actividades y capital en beneficio de los demás¹⁵, este término fue inventado por Flavio Claudio Juliano el 26 de junio del año 363¹⁶. En ese entonces esa palabra era poco relevante para los intereses del imperio romano, pero siglos después fue tomado por los empresarios y surgió la filantropía empresarial, la cual muchos reconocen como la simiente básica de la R.S.E.

15 Tomado de LAROUSSE DICCIONARIO ENCICLOPEDIA 2009. P. 449

16 Tomado de la pagina <http://es.wikipedia.org/wiki/Filantrop%C3%ADa> el 07 de octubre de 2013 a las 12:53 horas

La filantropía empresarial o corporativa se define como las contribuciones que provienen del sector empresarial, específicamente de las ganancias corporativas que se utilizan para apoyar al sector civil y sin fines de lucro¹⁷.

Mucho tiempo después la unión de tres palabras en un solo concepto puso a trabajar a las empresas en función de las sociedades ya que estas comenzaron a comprender que no eran un sistema cerrado y que del estado de la comunidad dependía en mucho el incremento en sus utilidades, lo cual trajo la Responsabilidad Social Empresarial. Para poder analizar y entender de mejor forma este término hay que definir cada una de las palabras que la conforman.

3.5.2 Responsabilidad: Para iniciar la palabra responsabilidad proviene del latín '*responsum*', que es una forma de ser considerado sujeto de una deuda u obligación¹⁸; en este orden de ideas al hablar de responsabilidad se está generando de entrada un compromiso previo acerca de algo, por lo cual dentro de esta discusión tiene una cabida especial los factores morales de las personas, ya que esto implica desarrollar de una u otra forma el valor de la conciencia en torno a los compromisos. Si se plantea en términos empresariales se refiere exclusivamente a esos compromisos de forma directa o indirecta de las organizaciones.

3.5.3 Social: Para hablar de la definición de sociedad hay que tener en cuenta que esta es una palabra que plantea un debate muy general, amplio y extenso. Lo cual desenfocaría la intención principal del escrito, sin embargo se debe definir y

17 Tomado de la página <http://grantspace.org/Tools/Knowledge-Base/Preguntas-y-respuestas-en-español/Recursos-para-la-investigacion/filantropia-corporativa-corporate-giving> el 07 de octubre de 2013 a las 13:02 horas

18 Tomado de la pagina <http://es.wikipedia.org/wiki/Responsabilidad> el 07 de octubre de 2013 a las 13:12 horas.

algunos escritores define la sociedad como:

EL conjunto de individuos que comparten una cultura con sus conductas y fines, y que interactúan entre sí para formar una comunidad¹⁹.

Según esta definición es notorio que entre muchas otras cosas que el eje vertebral de la definición de sociedades son las personas, es decir son el comienzo y el sostenimiento de esta, de ahí se parte con los múltiples factores que la integran (cultura, economía, tecnología, educación, entre otros.) y participan en ella hasta el punto que las empresas son un factor condicionado al funcionar de las sociedades; según los estudios realizados por las ciencias sociales como la sociología y la antropología, también existen las sociedades animales (estudiadas por la sociobiología o la etología social). Pero la sociedad humana es la más desarrollada.

3.5.4 Empresa: Una empresa es un sistema que interacciona con su entorno materializando una idea, de forma planificada, dando satisfacción a unas demandas y deseos de clientes, a través de una actividad económica²⁰. Por lo anterior se destacan a las personas como eje transversal al funcionamiento de las empresas ya que de esta depende tanto la producción de sus bienes o servicios como la comercialización y la compra de estos; esto indica que es de vital importancia el sentir de las personas que integran la empresa tanto como al interior y al exterior para su éxito.

Al conocer la definición de cada una de las palabras que conforma la R.S.E. y

19 Tomado de la página <http://www.buenastareas.com/ensayos/La-Industrializaci%C3%B3n-y-Sus-Efectos-En/788630.html> el 07 de octubre de 2013 a las 13:16 horas.

20 Tomado de la página <http://es.wikipedia.org/wiki/Empresa> el 07 de octubre de 2013 a las 13:36 horas.

según Ricardo Fernández García la R.S.E. se define como: “un concepto con arreglo al cual las empresas deciden voluntariamente contribuir al logro de una sociedad mejor”²¹.

Dentro de la apuesta de las empresas por generar una mejor sociedad se integran otros factores a los cuales la R.S.E. busca incidir para su mejora, como lo es el caso del “medio ambiente”, ya que más allá de las licencias ambientales de alta exigencia que deben de obtener algunas empresas, las organizaciones también guían sus esfuerzos hacia la generación de un ambiente sano, saludable y sostenible.

Teniendo en cuenta lo anterior hay que dejar claro desde lo conceptual que se traslada a lo aplicativo, ya que el hecho de que una empresa cumpla a cabalidad con las condiciones de ley y aplique distintas estrategias para mantener un buen clima organizacional no aplica como RSE, porque no hay una relación directa con el entorno social de la empresa y solo se está contemplando la parte interna, en ese orden de ideas esta se reconoce como responsabilidad empresarial.

Salvo cuando esta Ley disponga lo contrario no se requieren permisos previos de la Superintendencia General de Puertos para realizar actividades portuarias; pero la Superintendencia podrá exigir garantías de que tales actividades se adelantarán de acuerdo con la ley, los reglamentos y las condiciones técnicas de operación.

Siguiendo con el Artículo 5o. DEFINICIONES. Para la correcta interpretación y aplicación de esta Ley se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

21 Tomado del libro Responsabilidad Social Corporativa del Dr. Ricardo Fernández García.
P. página123

3.5.5 Actividad portuaria: Se consideran actividades portuarias la construcción, operación y administración de puertos, terminales portuarios; los rellenos, dragados y obras de ingeniería oceánica; y, en general, todas aquellas que se efectúan en los puertos y terminales portuarios, en los embarcaderos, en las construcciones que existan sobre las playas y zonas de bajamar, y en las orillas de los ríos donde existan instalaciones portuarias.

3.5.6 Operador portuario: Es la compañía que presta servicios en los puertos, directamente relacionados con la entidad portuaria, tales como cargue y descargue, almacenamiento, practicaje, remolque, estiba y desestiba, manejo terrestre o porteo de la carga, dragado, clasificación y reconocimiento.

3.5.7 Puerto: Es el conjunto de elementos físicos que incluyen obras, canales de acceso, instalaciones y de servicios, que permiten aprovechar un área frente a la costa o ribera de un río en condiciones favorables para realizar operaciones de cargue y descargue de toda clase de naves, intercambio de mercancías entre tráfico terrestre, marítimo y/o fluvial. Dentro del puerto quedan los terminales portuarios, muelles y embarcaderos.

3.5.8 Sociedad portuaria: Son sociedades anónimas constituidas con capital privado, público, o mixto, cuyo objeto social será la inversión en construcción y mantenimiento de puertos, y su administración. Las sociedades portuarias podrán también prestar servicios de cargue y descargue, de almacenamiento en puertos, y otros servicios directamente relacionadas con la actividad portuaria.

3.5.9 Usuarios del puerto: Son los armadores, los dueños de la carga, los operadores portuarios y, en general, toda persona que utiliza las instalaciones o recibe servicios en el puerto.

3.6 MARCO LEGAL

Según los procedimientos legales y la normatividad en Colombia los puertos marítimos se rigen sobre los planteamientos de la Ley 01 de 1991 que decreta:

En el artículo 3º: CONDICIONES TÉCNICAS DE OPERACIÓN CORRESPONDE al Superintendente General de Puertos y de conformidad con esta Ley, definir las condiciones técnicas de operación de los puertos, en materias tales como nomenclatura; procedimientos para la inspección de instalaciones portuarias y de naves en cuanto a bodegas, carga y estiba; manejo de carga; facturación; recibo, almacenamiento y entrega de la carga; servicios a las naves; prelación y reglas sobre turnos, atraque y desatraque de naves; períodos de permanencia; tiempo de uso de servicios; documentación; seguridad industrial, y las demás que han estado sujetas a la Compañía Puertos de Colombia, en cuanto no se oponga a lo dispuesto en la presente Ley.

Tales resoluciones deben tener como objetivo.

- Facilitar, la vigilancia sobre las operaciones de las sociedades portuarias y de los usuarios de los puertos.
- Garantizar la operación de los puertos durante las 24 horas todos los días del año.
- Propiciar los aumentos de la eficiencia y el uso de las instalaciones portuarias.
- Efectuar la introducción de innovaciones tecnológicas en las actividades portuarias.

4. ASPECTOS METODOLÓGICOS

4.1 Tipo de investigación:

El tipo de investigación que se empleará es el DESCRIPTIVO, su objetivo consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento y a la solución de una problemática.

4.2 Metodología de la investigación:

Los estudios descriptivos pueden utilizar variables CUALITATIVAS inmediatamente de esta manera se utilizarán las dos, ya que se hizo uso de símbolos verbales y símbolos numéricos. En la recolección masiva de información se utilizó la encuesta y/o cuestionarios, debido a que se busca dar lugar a la opinión de los colaboradores de la organización, se optó también por entrevistas estructuradas y/o semi-estructuradas según convenga. El proceso de recolección de información se efectuará en horarios flexibles o no laborales a fin de no afectar el desempeño y la continuidad del desarrollo laboral.

Este tipo de estudio mide conceptos y los constituyen en variables para decir cómo es y cómo se manifiesta la evidencia de interés. El objetivo no es indicar

como se relacionan las variables medidas, ya que su valor máximo se centra en recopilar datos que muestren una serie de sucesos, un fenómeno, hecho, contexto o situación que se está presentando en el entorno donde se llevó a cabo la investigación.

4.2.1 Diseño metodológico: La investigación se realizó teniendo en cuenta una serie bibliográfica y referencias que permitieron el desarrollo del marco teórico que logro esclarecer cualquier tipo de laguna conceptual del tema, de esta manera poder tener una radiografía clara de los aspectos a seguir que enrrutaran al cumplimiento de los objetivos establecidos durante la investigación.

Para la recolección de la información necesaria para el desarrollo de la investigación se realizaran entrevistas dirigidas al público expresado en cada uno de los pasos a seguir y se tendrá muy en cuenta lo observado durante el proceso. La información obtenida a través de este medio será cualitativa buscando el cómo se percibe la aplicación de las estrategias de R.S.E. por parte de la empresa DATACONTROL PORTUARIO S. A. y para de esta forma resolver el problema de investigación planteado.

El proceso que se llevó a cabo en el desarrollo de la investigación cuenta con cuatro (4) pasos detallados de la siguiente forma:

- ✓ **Paso 1.** Análisis Interno De R.S.E. De La Empresa DATACONTROL PORTUARIO S. A.: en esta etapa se buscara conocer y obtener información interna del estado y las formas de aplicación de las estrategias de RSE de la empresa. Para saber el tamaño de la inversión de la empresa en este término, la estructura organizacional que acompaña estos procesos, las estrategias, el cómo las aplica, la visión en término de R.S.E., apreciar los resultados obtenidos, entre muchas otras cosas.

Para esto se realizarán entrevistas a un grupo de 10 apéndices SENA, 10 practicantes Universitarios, 20 empleados regulares y a personal de la alta gerencia; entre ellos están:

Gerente.

Jefe de Talento Humano.

- ✓ **Paso 2.** Análisis Externo De R.S.E. De La Empresa DATACONTROL PORTUARIO S. A.: En este punto de la investigación se obtendrá información externa a la empresa, en cuanto al cómo se percibe desde otros sectores las estrategias y la aplicación de RSE por parte de DATACONTROL PORTUARIO S. A. Para esto se realizará el siguiente procedimiento:

Paso 2.1 Análisis de algunos componentes del macroentorno²²: para esto se recolectará información a través de entrevistas escritas a organizaciones representativas dentro de la actividad comercial de Buenaventura, del cómo perciben la aplicación de las estrategias de R.S.E. por parte de la empresa DATACONTROL PORTUARIA S. A. Como lo son en este caso: la Cámara de Comercio y la Secretaria de Gobierno de Buenaventura del cómo perciben la aplicación de las estrategias de R.S.E. por parte de la empresa DATACONTROL PORTUARIO S. A.

Paso 2.2 Análisis de algunos componentes del microentorno²³: A través de

22 El cual consiste en las grandes fuerzas sociales que influyen en todo el microentorno: demográficas, económicas, naturales, tecnológicas, políticas y culturales. Tomado de: <http://fundamentodemercadotecnia04.wordpress.com/el-entorno-del-marketing-microentorno/> Consultado: el 9 de junio a las 13: 15 horas.

23 Está formado por las fuerzas cercanas a la compañía que influyen en su capacidad de satisfacer a los clientes, esto es: la empresa, los mercados de consumidores, los canales de marketing que utiliza, los competidores y sus públicos. Tomado de: <http://fundamentodemercadotecnia04.wordpress.com/el-entorno-del-marketing->

entrevistas escritas se obtendrá información de personas y organizaciones que hacen parte de la industria portuaria en Buenaventura tales como: Clientes, Proveedores, entre otros. Del cómo perciben la aplicación de las estrategias de R.S.E. por parte de la empresa DATACONTROL PORTUARIAO S. A.

- ✓ **Paso 3.** Análisis de Impacto de las estrategias de R.S.E. de la empresa DATACONTROL PORTUARIO S. A.: en este punto de la investigación se recolectara información a través de entrevista en los lugares o entornos en los que la empresa DATACONTROL PORTUARIO S. A. ha aplicado estrategias de R.S.E.

- ✓ **Paso 4.** Conclusiones y Recomendaciones: para finalizar se analizaran toda la información recolectada, para de esta forma establecer recomendaciones y concluir en cuál es el verdadero estado de aplicación de las estrategias de R.S.E. por parte de la empresa estudiada.

microentorno/ Consultado: el 9 de junio a las 13: 18 horas.

4.3 Fuente de investigación: Para efectos de esta investigación se recurrirá a las fuentes de información primaria y secundaria, lo cual proporcionará toda la documentación teórica del presente trabajo.

4.3.1 Fuentes Primarias: Se emplearán métodos precisos para recolección de información, que permita el éxito de la investigación, serán la observación directa, y comunicación, ya que el investigadores tendrá interacción directa con la empresa objeto de estudio o análisis, de igual forma esto permite tener un gran acceso a la información pertinente para la investigación y encuesta de tipo individual a desarrollar, que tiene como fin obtener la informa sobre la R.S.E. de la empresa DATACONTROL PORTUARIO S. A.

4.3.2 Fuentes Secundarias: Por consiguiente no se tiene una información exacta Y precisa de como aplican la responsabilidad social por parte de la empresa DATA CONTROL PORTUARIO S. A. Las fuentes secundarias Como parte esencial de ésta investigación, se complementara con base en una revisión documental, analítica y teórica en relación al objeto, objetivos y problema de investigación tomando datos de estudios parecidos a este, dialogando en la medida del caso con todo tipo de personal allegada a la empresa como lo son: clientes, trabajadores actuales y potenciales, público en general entre otros. Con el ánimo de recolectar experiencias de este personal a cerca del caso.

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos: Para obtener la información sobre aplicación de la responsabilidad social empresarial por parte de la empresa DATACONTROL PORTUARIO S. A. se decidió realizar a través de observación y entrevistas adjuntadas en los documentos anexados. Las entrevistas están clasificadas en diferentes variables, las cuales son:

VARIABLE 1: SITUACION LABORAL, miden la situación laboral en relación a las actividades de R.S.E. de la empresa objeto de estudio.

VARIABLE 2: Opiniones estrenas a la empresa, esta variable entrega información del como agentes externos cercanos y lejanos a la empresa, perciben la forma de aplicación de R.S.E. por parte de la empresa DATACONTROL PORTUARIO S. A.

VARIABLE 3: Experiencias de los beneficiados, esta variable entrega información de los resultados obtenidos de la empresa objeto de estudio al aplicar estrategias de R.S.E.

4.5 POBLACIÓN:

4.5.1 Población objeto de estudio: dado el desarrollo de la investigación. La población en la cual se desarrolla el tema a investigar es la parte interna de la empresa DATACONTROL PORTUARIO S.A. que está conformada por una nómina de 400 empleados, clientes, proveedores y comunidad donde la empresa actuó con los programas de R.S.E.

4.5.2 Cantidad de personas entrevistadas: por efectos de la investigación la cantidad de personas que se logró entrevistar son de ciento dos (102) divididas y representadas así:

- ✓ 20 Empleados Regulares.
- ✓ 10 Aprendices SENA
- ✓ 10 Practicantes universitarios
- ✓ 1 Gerente Generales.
- ✓ 1 Jefe Del Talento Humano.
- ✓ 1 Representante De La Secretaria De Gobiernos Buenaventura.

- ✓ 1 Representante De La Cámara De Comercio De Buenaventura.
- ✓ 2 Clientes.
- ✓ 2 Proveedores.
- ✓ 50 Personas Cabeza De Hogar De La Comunidad Donde DATACONTROL PORTUARIO S. A. Ha Impactado Con Su Estrategia De R.S.E.

5. PLAN DE ANÁLISIS O PROCESAMIENTO DE DATOS

Una vez realizada la recolección de datos a través de los cuestionarios utilizados, comienza una fase esencial para la investigación, en la cual se caracteriza toda la información recolectada y se interpreta con intención de darle respuesta a la pregunta de investigación.

5.1 Tratamiento para la información:

Por efectos de la investigación realizada la información se trató de las siguientes formas:

- Métodos manuales: dado que se entrevista de forma verbal y escrita a cada una de las personas u organizaciones especificadas en la metodología de la investigación.
- Métodos digitales: este método complementa el anteriormente expuesto porque toda la información será digitalizada y esquematizada en medios virtuales.

5.2 Resultados esperados:

Después de recolectar, analizar e interpretar la información desde distintos puntos de vistas y espacios de análisis, que abarquen la forma de aplicación de R.S.E. por parte de la empresa DATACONTROL PORTUARIO S. A., Los resultados que se esperan que arroje esta investigación, es el brindar insumos y elementos necesarios para hacer recomendaciones y sugerencias, del cómo debe llevar a cabo las estrategias de R.S.E. la empresa DATACONTROL PORTUARIO S. A. en Buenaventura, lo cual le servirá a la empresa objeto de estudio para obtener un mejor posicionamiento ante la comunidad y la industria portuaria.

6. ESTRUCTURA DE INFORME FINAL

Buenaventura es la ciudad puerto más importante del país, dado que por sus vías se moviliza más del 60% del comercio, lo que la hace ser el puerto más significativo en la economía nacional, esto es una total contradicción dado que en este mismo escenario se presentan los índices negativamente más impactante en cuanto a desempleo, pobreza y desarrollo económico.

El hecho que Buenaventura posea el principal canal de conexión físico de Colombia con el resto del mundo, obliga a que la mayoría de las grandes empresas internacionalizadas que existan en este país tengan algún vínculo con este puerto, por esta razón un avance sustancial en el desarrollo económico de Buenaventura, dado que todas éstas empresas solo abren oficinas que no acaparan mayor empleo en el distrito, las cuales funcionan como el puente comercial entre sus grandes fábricas ubicadas al interior del país y la principal salida al pacífico de Colombia.

A pesar de esto existe una grande y creciente industria portuaria en Buenaventura, que van desde operadores portuarios, terminales marítimos, empresas de transporte de carga, patios de contenedores, entre muchas otras. Esta industria es la más dominante en el desarrollo empresarial en el distrito, representando los mayores ingresos económicos y acaparando la mayor cantidad de personas empleadas en Buenaventura. No obstante Buenaventura registra tasas muy altas de desempleo como se evidencia en la justificación de la presente investigación, arrojando un crítico dato que de 100 personas que buscan empleo 32 lo consiguen.

Día a día los diversos actores del estado²⁴ (población, las instituciones públicas que organizan y los factores cultura²⁵). Entienden que la responsabilidad de los problemas de una sociedad no solo recae en el gobierno y que hay figuras que inciden en la búsqueda de soluciones. Por tal razón hoy en día la actividad empresarial tiene gran responsabilidad y participación en ayudar a la mejora de los países, más aun entendiendo que si el país donde efectúan sus actividades está bien, serán mejores las utilidades. Colombia en especial Buenaventura no se aparta de ese concepto y es ahí donde las empresas deben entender su papel a ejercer en entornos tan complicados como éste.

En la actualidad las organizaciones realizan muchos aportes a la sociedad considerados prácticas de R.S.E., en Buenaventura este tipo de prácticas no son tan comunes y la mayor referencia de esta las tienen:

- Almacenes ÉXITO concediendo grandes apoyos al deporte y a la educación de Buenaventura
- Sociedad Portuario Regional de Buenaventura, a través de su fundación desarrolla actividades para influir en la educación, el deporte y la cultura de Buenaventura
- Fundación Carvajal la cual cuenta con programas de educación complementarias en Buenaventura.
- HIDROPACÍFICO S. A., a través de la casa del agua realiza donaciones de hidratación a cualquier tipo de evento a realizarse en Buenaventura
- BAVARIA S. A. ha apoyado actividades culturales en Buenaventura, como lo ha sido el encuentro universitario de la cultura de la Universidad del Valle

24 El estado es un concepto político que se refiere a una forma de organización social, económica, política soberana y coercitiva. Tomado de <http://es.wikipedia.org/wiki/Estado> a las 13:30 horas. el 10 de junio de 2014

25 Tomado de <http://www.senado.gov.co/participacion-ciudadana/congreso-para-ninos/item/11158-que-es-el-estado-y-como-se-conforma> a las 13:35 horas. el 10 de junio de 2014 de

Pero éstas iniciativas no son eficaces en comparación a la cantidad de problemas y necesidades que afronta Buenaventura y no es que las empresas se comprometan a resolver la problemática social de este distrito, pero si es necesario un mayor accionar en cuanto a sus estrategias de R.S.E. y más aun teniendo en cuenta la relación beneficio - costo que se da en la industria portuaria en este distrito.

Según lo anteriormente expresado, el actuar en cuanto a las estrategias de R.S.E. por parte de las empresas pertenecientes a la industria portuaria es poco y solo se destaca lo realizado por la Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura, éste dato es preocupante y más al tener en cuenta la gran participación de la actividad portuaria en Buenaventura y lo que esto implica para el país.

Esta investigación refleja el cómo y qué ha hecho la empresa DATACONTROL PORTUARIO S. A. en cuanto a sus estrategias de R.S.E. en Buenaventura, de esta forma realizar recomendaciones para su aplicación.

Esta empresa dinamiza sus estrategias de R.S.E. desde de la oficina de talento humano y es la jefa de ésta dependencia quien debe de decidir y planear el que hacer de la empresa en cuanto a responsabilidad social.

Según la historia de la empresa, anterior a esto se creó la Fundación Nuevo Pacifico, que era la encargada de manejar toda la plataforma de ayuda social de la empresa, la cual incidía de forma poco sustanciosa en actividades educativas para niños ubicados en la comuna 5 de Buenaventura, sus objetivos eran:

- ✓ Promover la educación integral en los niños interviniendo en proyectos de educación formal y en los adultos mediante capacitaciones no formales.
- ✓ Contribuir a la formación de individuos y colectivos sociales para lograr su capacidad de participar económica y socialmente en la región, expresando el desarrollo de sus talentos, y con conciencia ambiental, que les permita establecer relaciones adecuadas y armónicas con su entorno.
- ✓ Promover y difundir valores de la cultura local con el fin de fortalecer procesos de identidad que generen capacidad y seguridad en las personas.

En esta fundación fueron pocas las actividades que se realizaron y además no se dio a conocer lo suficiente en su campo de acción, como lo reflejan las entrevistas realizadas a habitantes de esta comuna en la cual ningún entrevistado conoció la fundación, y solo dos escucharon algunas actividades sociales por parte de DATACONTROL PORTUARIO S. A. es más, muchos de los habitantes ni siquiera conocen la empresa.

Hoy en día esta fundación esta inactiva y el liderazgo de la empresa en cuanto a R.S.E. lo asume la jefatura de talento humano como se mencionó anteriormente, esta es una dependencia de la empresa dirigida por la doctora Mónica Motato que además, debe de responder a las funciones básicas de su cargo como lo son la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también el control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que es el medio que permite a las personas que colaboran en ella para alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo y además la contratación de nuevo personal con todas sus implicaciones. Debe encargarse de planear y aplicar las estrategias de R.S.E. de la empresa, lo cual genera una doble funcionalidad por parte de esta oficina.

Según los datos obtenidos por la parte administrativa de la empresa, esta considera que las actividades R.S.E. deben ser mayoritariamente dedicadas al personal que labora, para esto trata de incentivarlo a través de prebendas y fácil acceso a la capacitación; también considera que al darle la oportunidad de continuidad laboral a los del SENA y practicantes universitarios están siendo socialmente responsables.

Este tipo de consideraciones traen como resultados que la comunidad, instituciones públicas, entes de control, proveedores y clientes, desconozcan el planteamiento y ejecución de la R.S.E. por parte de la empresa DATACONTROL PORTUARIO S. A.

Adicionalmente a esto, ni siquiera la mayoría de los empleados de la compañía que se pretende sean los principales beneficiarios de esta estrategia, reconocen el actuar de la empresa en cuanto a R.S.E.

Hay que tener en cuenta que para aplicar la R.S.E. lo más recomendado es contar con una política de R.S.E. para así condicionar, planificar y direccionar todo tipo de estas estrategias, para que de esta forma la R.S.E. de la empresa no se den a través de hechos aislados como actualmente se ven. Además hay que aclarar que lo que actualmente se aplica por parte de la organización no es concebido exactamente como R.S.E. ya que no hay influencia directa hacia la sociedad cercana al entorno de la empresa.

6.1 Resultados de la Investigación

Según las entrevistas, estudios y observaciones realizadas éstos son los resultados obtenidos en las preguntas más pertinentes con el tema de investigación y el objetivo de esta.

6.1.1 En las entrevistas realizadas al personal de gerencia (gerente general y jefa de talento humano) que en su mayoría llevan más de 5 años trabajando para la empresa, se realizó un cuestionario que incluyó las preguntas que se muestran en el anexo 1 y se destaca:

- ✓ Entre ellos existen diversos significados de R.S.E., dado que uno creen que es el ayudar a la sociedad y otro considera que es cumplir con la ley.
- ✓ Estos reconocen que la empresa no tiene y si necesita una política de R.S.E.
- ✓ Consideran que la empresa es socialmente responsable dado que aplica todos los requerimientos de ley en cuanto al personal que labora y que además permiten que estudiantes del SENA y de la Universidad se vinculen al trabajo fácilmente.
- ✓ Reconocen que deben socializar ante sus empleados y comunidad las actividades de R.S.E. que han logrado hacer.
- ✓ Consideran que deben invertir algo más en cuanto a este tema.

6.1.2 En las entrevistas realizadas a los diez (10) aprendices SENA, los diez (10) practicantes universitarios y los (20) trabajadores de servicios varios, se realizaron una serie de preguntas resaltadas en los anexos 2 y se destaca:

Tabla 1. Tiempo de trabajo en la empresa.

Intervalos	No	Porcentaje	No Σ
De 0 A menos de 6 meses	17	42.2%	17
Más de 6 y menos de 12 meses	7	17.5%	24
Más de 12 y menos de 18 meses	11	27.5%	35
Más de 18 meses	5	12.5%	40
TOTAL	40	100%	

Fuente: elaboración grupo de trabajo Asprilla Largacha Robert y Mosquera Valencia Cesar Alberto

Según la entrevista realizada El 100% de los entrevistados se le realizó la respectiva inducción al ingresar a trabajar a la empresa y en igual porcentaje dentro de la inducción no se les dio a conocer las actividades de la empresa referente a R.S.E.

Además de lo anterior se realizaron preguntas pertinentes con el tema de investigación en las que se obtuvieron los siguientes resultados por parte de los entrevistados

- P1 ¿Conoce usted que significa la R.S.E.?
- P2 ¿Sabe usted que la empresa DATACONTROL PORTUARIO S. A. aplica estrategias de R.S.E.?
- P3 ¿conoce usted el programa de R.S.E. de la empresa DATACONTROL PORTUARIO S. A?
- P4 ¿Después de conocer el significado de R.S.E. considera que la empresa DATACONTROL PORTUARIA S. A. es socialmente responsable?

Tabla 2. Entrevistas a trabajadores

Pregunta	Encuestados	N0	%	Si	%
P1	40	37	85%	3	15%
P2	40	38	90%	2	10%
P3	40	40	100%	0	0
P4	40	21	35%	19	65%

Fuente: elaboración grupo de trabajo Asprilla Largacha Robert y Mosquera Valencia Cesar Alberto

Esta información evidencia el grado de desconocimiento que tiene este tipo de personas que a la vez son trabajadores de la empresa en cuanto al actuar de la organización en términos de R.S.E.

6.1.3 En cuanto a la información obtenida de las organizaciones que participan en el entorno cercano a la empresa evidenciada en el anexo 3 y 4 se destaca:

- ✓ Los delegados de los clientes y proveedores entrevistados conocen de forma general que es R.S.E. y consideran que la empresa para la que trabajan es socialmente responsable.
- ✓ Todos estos prefieren a la empresa DATACONTROL PORTUARIO S. A. por su responsabilidad en los procesos y en los tiempos de entrega en las labores.
- ✓ Consideran que la empresa es socialmente responsable; esto lo opinan porque cumple con las consideraciones de ley y no tienen problemas ambientales.

- ✓ No conocen ninguna actividad o acción de la empresa en cuanto a R.S.E.
- ✓ Todos coinciden en tener referencia como empresa socialmente responsable a la Sociedad Portuaria Regional De Buenaventura a través de su fundación.

Y le recomiendan a la empresa mayor inversión económica y socialización de todas las actividades de éste tipo que se realicen.

6.1.4 Por parte de la Cámara de Comercio y la Secretaría de Gobierno de Buenaventura teniendo en cuenta la entrevista realizada según el anexo 5 se logró conocer las siguientes consideraciones:

Delegados entrevistados de ambas organizaciones consideran que la empresa DATACONTROL PORTUARIA S. A. no es socialmente responsables dado que no conocen ningún tipo de inversión social por parte de ésta, la única empresa que reconocen de la industria portuaria que realiza R.S.E. es la Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura y le recomiendan a la empresa objeto de estudio mayor inversión social dirigida hacia ayudar a mitigar las necesidades de la población del distrito.

Por otro lado la comunidad entrevistada (estudiantes y docentes de carreras afines al tema) consideran que en buenaventura no hay plena aplicación de lo que significa la R.S.E. y destacan lo realizado por la Sociedad Portuaria Regional, pero exigen mayor inversión por parte de ésta y le recomiendan a la empresa DATACONTROL PORTUARIO S. A. ser más efectiva en sus estrategias de RSE.

6.1.5 En cuanto a las entrevistas realizadas a la comunidad en la cual la empresa DATACONTROL PORTUARIO S. A. aplica las estrategias de R.S.E. Por motivos del estudio se entrevistaron 50 personas de distintas familias. El modelo implementado se evidencia en el anexo 6 y se destaca:

Según los Directivos de la empresa, objeto de estudio, la organización aplicaba sus principales acciones en la comuna 5 del municipio de Buenaventura, este accionar era canalizado a través de la fundación perteneciente a la empresa y realizar actividades de intervención social especialmente a la educación.

La fundación solo aplicó sus actividades en un barrio de la ya nombrada comuna, este barrio es la inmaculada que hoy en día es el más afectado por la construcción del muelle de contenedores TCBUEN el cual la empresa desarrolla sus funciones.

De las 50 personas de distintas familias entrevistadas en la comuna, 43 que equivalen al 86% de las personas dicen conocer de alguna forma la empresa DATACONTROL PORTUARIO S. A.

De las familias entrevistadas algunas habían escuchado hablar de RSE pero ninguno conoce el significado de éstos términos, ni sus implicaciones.

Al explicarles qué significado tiene R.S.E. las familias entrevistadas consideran que la mayoría de las empresas en Buenaventura no tienen en cuenta los problemas de la sociedad, pero han escuchado mucho del qué hacer de la Fundación De La Sociedad Portuaria Regional De Buenaventura y han vivido el accionar del muelle de contenedores sobre la comunidad cercana a esta empresa.

En cuanto a la inversión social de la empresa DATACONTROL PORTUARIO S. A. o la fundación de ésta, ninguna de las familias entrevistadas consideran que la empresa es socialmente responsable dado que no ha actuado en pro de los beneficios que la comunidad necesita.

Después de una breve explicación de las cosas que ha realizado la empresa ninguno reconoce a la empresa en cuanto a lo realizado por esta y le recomienda mayor pertinencia en el desarrollo de sus estrategias de R.S.E. y darlas a conocer a la sociedad Bonaverense.

7. CONCLUSION

La presente investigación ha formulado un estudio ADMINISTRATIVO – ORGANIZACIONAL PARA EL NUEVO ESTABLECIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA EMPRESA DATACONTROL PORTUARIO S. A., el que busca conocer la forma en la cual la empresa menciona aplica éstas estrategias y como la comunidad en general las percibe, a partir de eso poder establecer recomendaciones que generen una mejor aplicación.

Teniendo en cuenta los objetivos enunciados se logró establecer recomendaciones para que la empresa objeto de estudio pueda cambiar el curso en la aplicación de las estrategias de R.S.E. y en ese proceso de cambio tenga en cuenta opiniones de proveedores, clientes, trabajadores, organizaciones del macro-entorno y comunidad en general.

Estableciendo una metodología de investigación metódica, la cual permitió la recolección de información y experiencias de primera mano por parte de integrantes de la empresa DATACONTROL PORTUARIO S. A., actores que componen el micro y macro-entorno de la organización, se pudo obtener datos que conllevaron y permitieron obtener las distintas percepciones de la forma de aplicación de las mencionadas estrategias y lo necesario para que la empresa mejore en ese aspecto.

En el momento que una empresa se decide a aplicar estrategias de R.S.E. inicia un proceso que puede afectar de forma positiva a empleados de la organización y comunidad en general, ésto obliga a la hora de estudiar ésta tendencia administrativa a efectuar investigaciones que arrojen datos de todos los actores

directa e indirectamente relacionados con el actuar de la compañía, por lo cual el estudio fue aplicado sobre trabajadores servicios varios de la empresa objeto de estudio, personal de alta gerencia de la misma, clientes, proveedores, Cámara de Comercio, Secretaria de Gobierno como ente de control y comunidad en general y dado el caso se logró obtener los resultados anteriormente mencionados.

Se evidencia un alto grado de desconocimiento por parte de toda la comunidad entrevistada en cuanto a lo que significa e implica la R.S.E., además teóricamente la empresa considera que esta tendencia es solo de aplicación interna y no percibe los beneficios que la R.S.E. puede tener sobre el futuro económico y comercial de la compañía, por lo cual reduce el área de aplicación de R.S.E. sobre una pequeña función del jefe de talento humano.

Por lo cual es absolutamente necesario que la universidad como espacio académico asuma una participación en la generación de aportes académico que ayuden a la formulación y conocimiento teórico del caso objeto de estudio.

En la investigación se destaca que los clientes, proveedores, Cámara de Comercio y Secretaria de Gobierno consideran a la Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura como la única empresa del sector portuario que es socialmente responsable; a esto se le suma que la comunidad donde la empresa percibió tener impacto con estrategias de R.S.E. no reconoce a la empresa DATACONTROL PORTUARIO S. A. como principal influyente en el apoyo a la comunidad en la solución de los problemas sociales.

Se obtuvo que al realizar un estudio de aplicación de R.S.E. es un beneficio para las empresas del Distrito, las entidades de control y la comunidad en general dado que se pueden recoger expresiones necesarias para poder mejorar en ese aspecto.

Los beneficios establecidos podrán lograr que la empresa DATACONTROL PORTUARIO S. A. entienda una forma diferente de aplicar las estrategias de R.S.E., para de esta forma la comunidad reciba una verdadera contribución de una empresa privada en la búsqueda del desarrollo y ésto generará que el resto de organizaciones radicadas en Buenaventura comprendan la necesidad de ser socialmente responsable.

De esta forma la aplicación de R.S.E. se consideraría más allá de un asunto interno o de legalidad para los empleados y se establecería una política que le otorgue a la empresa DATACONTROL PORTUARIA S. A. una metodología y herramientas con contenido para poder aplicar de forma más ordenada las mencionadas estrategias y ser una empresa socialmente responsable reconocida por toda la comunidad.

En conclusión la investigación realizada se visualiza el poco compromiso de las empresas radicadas en Buenaventura en especial las de tipo portuario en cuanto a las necesidades sociales, todo esto en un marco de muchos problemas de la población porteña en cuanto a lo que implica este territorio y el diario vivir de ésta comunidad.

8. RECOMENDACIONES

Después de un largo recorrido en el tiempo en el cual se analizó y estudio la metodología de aplicación de Responsabilidad Social Empresarial en una empresa del sector portuario del distrito de Buenaventura, se logra conocer la apreciación de todo el entorno de la empresa DATACONTROL PORTUARIOS S. A. En cuanto a la aplicación de sus estrategias en R.S.E. Para esto se ejecuta un estudio que permite recopilar información del interior de la organización y algunos componentes del macro y micro entorno, a través de la aplicación de una encuesta rigurosa que permitió rescatar opiniones de la comunidad, clientes, proveedores, entre otros actores.

Dado lo anterior y teniendo en cuenta toda la información obtenida se le recomienda a la empresa objeto de estudio lo siguiente:

8.1 Construcción de la política de R.S.E.: Al analizar la información suministrada por la organización estudiada, fue totalmente evidente la carencia de un diseño metodológico y estratégico que permita la aplicación de acciones encaminadas a la RSE bajo la consecución de un objetivo social pre-establecido. Por lo cual la empresa después de la inactividad de su fundación se dedicó a realizar acciones improvisadas que llamó R.S.E.

Es necesario si DATACONTROL PORTUARIO S. A. desea aplicar R.S.E. se dé a la tarea de construir una política, la cual le proveerá a la organización objetivos, posibles resultados, tareas, metodología, cronograma, marco de acción entre otras cosas que ofrecerán una plataforma más organizada en lo que a R.S.E. se refiere y se podrá obtener unos parámetros diferentes en cuanto al impacto social que resultará de la aplicación de las estrategias creadas después de definir la política.

Esta política deberá iniciar dando una definición o filosofía clara para la empresa en cuanto a la R.S.E., la cual tendrá que socializarse a todos y todas las personas que integran la empresa, además debe disponer de una planeación estratégica que contenga tiempos y presupuesto, para que así la empresa actúe de forma programada y no se realicen acciones aisladas en cuanto R.S.E.

8.2 Reactivación de la Fundación: el hecho de poseer una organización paralela a la empresa la cual realice todas las estrategias de R.S.E. es una ventaja dado que esto le permite a la empresa no desviarse de sus actividades misionales y podrá actuar acorde a la política de R.S.E. establecida previa a la reactivación de la fundación.

Contar con la fundación trae consigo una herramienta de gestión lo cual hará que la responsabilidad de la acción social no solo caiga sobre la empresa DATACONTROL sino que permitirá asociarse con otras empresas que tengan objetivos similares, posicionar a la empresa ante la sociedad si la gestión es positiva, economizar recursos para la empresa en cuanto a impuestos se refiere, entre otras cosas.

Además a lo anterior el tener la fundación trae consigo disponer de una estructura y un personal especializados en la búsqueda de los objetivos que la empresa establezca desde la construcción de la política de R.S.E.

8.3 Establecer un presupuesto para la aplicación de las estrategias: Considerando las necesidades de la población cercana a la empresa y el impacto que busca una organización al aplicar R.S.E., es necesario que la empresa establezca un presupuesto acorde a sus utilidades y que no genere mayores

costos a la estabilidad financiera de la empresa. Según las consideraciones de la alta gerencia de la empresa el presupuesto puede ser mensual, bimensual, trimestral, semestral o anual y debe estar claramente definida la destinación de estos recursos, que en compañía de la fundación se deben aplicar única y exclusivamente en las estrategias de R.S.E. que se definan, éstas estrategias deben enfatizarse en la búsqueda de los objetivos de la política de R.S.E. anteriormente recomendada.

El hecho de que la empresa reactive la fundación ayudar a que DATACONTROL PORTUARIO S. A. no cargue únicamente con la responsabilidad financiera, dado que la fundación podrá gestionar otro tipos de recursos ya sea públicos o privados que sirvan para ayudar a alcanzar los objetivos.

8.4 Separar lo relacionado en la aplicación de la RSE con el área de talento humano (TH): en la actualidad la empresa DATACONTROL PORTUARIO S. A. cuenta con una oficina de talento humano que es dirigida por la jefe de TH Mónica Motato, a su vez ella tiene la responsabilidad de crear y aplicar todo lo referente a RSE de esta empresa.

Esta situación no es recomendable, dado que el área de TH de la empresa objeto de estudio requiere de mucho compromiso, trabajo y responsabilidad por la gran cantidad de trabajadores que tiene la empresa, por la constante contratación de personal que mantiene y además el hecho de ser una empresa portuaria le crea obligaciones específicas con sus empleados.

Si la empresa quiere tener un mejor impacto en la sociedad a través de la aplicación de R.S.E. es necesario que se separen estas dos áreas de trabajo, para que de esta forma la política de R.S.E. tenga responsables directos y se desarrolle una mejor función al interior y exterior de la organización.

8.5 Establecer canales de comunicación y socialización sobre las actividades que se realicen: Dado lo hallado en el proceso de las entrevistas es totalmente evidente:

- ✓ Que las pocas acciones que realiza la empresa en cuanto a R.S.E. las dirige a los empleados.
- ✓ Que es poco y casi nada lo que la empresa ha realizado en la comunidad en cuanto a R.S.E.
- ✓ Que a pesar que la empresa se considere socialmente responsable y realice algún tipo de actividades internas esto no es conocido por sus trabajadores.
- ✓ Que los componentes del micro y macro entorno no conocen que la empresa aplique o tenga la intención de aplicar R.S.E.

Se le recomienda a la empresa como primera medida establecer un conducto regular al interior de ésta, que esté dirigido a la socialización de todo lo realizado y lo proyectado en cuanto a R.S.E., esto se puede iniciar desde el mismo proceso de inducción a los nuevos trabajadores, determinando zonas de comunicación en algunos espacios físicos y virtuales de la empresa, entre muchas otras cosas que la organización determine y que el grupo investigador aporte durante el desarrollo de la investigación.

Mantener constante diálogo en cuanto a lo realizado y proyectado con los medios de comunicación local, con la comunidad de impacto de las estrategias de R.S.E., con los proveedores, con los clientes y las entidades de control, de esta forma la empresa logre mantener relación y retroalimentación con los componentes del micro y macro-entorno.

La siguiente tabla relaciona las recomendaciones realizadas el nivel de importancia teniendo en cuenta la investigación realizada. En cuanto al nivel de importancia se clasificará de uno (1) a cinco (5) y en cuanto el número sea más alto es más importante y relevante la recomendación.

Tabla 3. Recomendaciones

No	Recomendación	Importancia
I	Construcción de la política de R.S.E.	5
II	Reactivación de la Fundación	4
III	Establecer un presupuesto para la aplicación de las estrategias	4
IV	Separar lo relacionado en la aplicación de la R.S.E. con el área de talento humano	4
V	Establecer canales de comunicación y socialización sobre las actividades que se realicen	2

Fuente: Elaboración grupo de trabajo Asprilla Largacha Robert y Mosquera Valencia Cesar Alberto.

BIBLIOGRAFÍA

- LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL, FUNDAMENTOS Y APLICACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES. Escrito por Gustavo Yepes Lopez, Wilmar Peña y Luis Fernando Sanchez Maldano, publicado por la Universidad Externado de Colombia 2010.
- RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE) COMO VENTAJA COMPETITIVA, de Manuel Reynel Momberg MBA en gestión empresarial Setiembre de 2006, Universidad Tecnológica Federico Santa Maria.
- BOSY, F, MARAGLIA. A. Y FERNANDEZ en el año 2005. PROCESO DE MODELIZACIÓN ESTRATÉGICA DE LAS DINÁMICAS DE GESTIÓN SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE) EN LAS SOCIEDADES EN RIESGOS. Instituto Internacional Para el Pensamiento Complejo (IIPC) de la universidad del Salvador.
- CANNON, T. (1994) LA RESPONSABILIDAD DE LA EMPRESA: RESPUESTA A LOS NUEVOS RETOS SOCIALES, ECONÓMICOS, LEGALES, ÉTICOS Y DE MEDIO AMBIENTE. ESPAÑA EDICIONES FOLIO.
- TEORIAS ORGANIZACIONALES Y ADMINISTRACIÓN, ENFOQUE CRÍTICO. De Carlos Dávila I. de Guevara. Segunda edición en el mes de junio del año 2002.

- FAYOL. Henry. ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL Y GENERAL 15ta edición, editorial el anteno 1994, argentina.
- CHIAVENATO, Idalberto. ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS, 6ta edición Mcgruw-Hill 2001. Colombia.
- Boletín de Indicadores Económicos del Banco de la Republica (DANE).

REFERENCIAS VIRTUALES

- <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia-2/henry-ford-responsabilidad-social.htm>.
- Enciclopedia virtual Wikipedia.com
- <http://www.larepublica.co/globoeconomia/colombia-venezuela-y-argentina-son-los-paises-de-mayor-desempleo-en-am%C3%A9rica-latina>.
- <http://www.mintrabajo.gov.co>
- <http://es.wikipedia.org/wiki/Filantrop%C3%ADa>
- <http://grantspace.org/Tools/Knowledge-Base/Preguntas-y-respuestas-en-espanol/Recursos-para-la-investigacion/filantropia-corporativa-corporate-giving> <http://es.wikipedia.org/wiki/Responsabilidad>
- <http://www.buenastareas.com/ensayos/La-Industrializaci%C3%B3n-y-Sus-Efectos-En/788630.html>
- <http://es.wikipedia.org/wiki/Empresa>
- <http://fundamentodemercadotecnia04.wordpress.com/el-entorno-del-marketing-microentorno/>
- <http://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/DTSER-91.pdf>

- <http://es.wikipedia.org/wiki/Estado>
- <http://www.senado.gov.co/participacion-ciudadana/congreso-para-ninos/item/>

ANEXO

Anexo 1 cuestionario de entrevista realizada a personal de gerencia.

**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN DATACONTROL
PORTUARIO S. A.**

RECOMENDACIONES PARA SU APLICACIÓN

Entrevista realizada a personal de gerencia

- 1) Nombre y Apellido.
- 2) Lugar de estudios y estudios realizados.
- 3) Cargo y tiempo laborado en la empresa.
- 4) Al ingresar a desarrollar sus prácticas o labores la empresa realizo proceso de inducción?
- 5) Sabe usted que es Responsabilidad Social Empresarial, si lo sabe defínala.
- 6) Que programas o estrategias de Responsabilidad Social Empresarial conoce usted que haya realizado la empresa DATACONTROL PORTUARIO S. A.?
- 7) Teniendo en cuenta la siguiente definición:
“La responsabilidad social empresarial es el compromiso que asume una empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible por medio de colaboración con sus empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en pleno. Con el objeto de mejorar la calidad de vida”. Siendo así considera usted que la empresa DATACONTROL PORTUARIO S. A. es socialmente responsable?

- 8) Que recomendaciones le haría a la empresa DATACONTROL PORTUARIO S. A. en términos de responsabilidad social.

Anexo 2 entrevista realizada a trabajadores oficios varios, aprendices SENA y practicantes universitarios.

**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN DATACONTROL
PORTUARIO S. A.**

RECOMENDACIONES PARA SU APLICACIÓN

Entrevista realizada a
Trabajadores servicios varios, Aprendices SENA y
Practicantes universitarios

- 1) Nombre y Apellido.
- 2) Lugar de estudios y estudios realizados.
- 3) Cargo y tiempo laborado en la empresa.
- 4) Al ingresar a desarrollar sus prácticas o labores la empresa realizo proceso de inducción?
- 5) Sabe usted que es Responsabilidad Social Empresarial, si lo sabe defínala.
- 6) Sabe usted que la empresa DATACONTROL PORTUARIO S. A. aplica estrategias de Responsabilidad social empresarial.
- 7) Que programas o estrategias de Responsabilidad Social Empresarial conoce usted que haya realizado la empresa DATACONTROL PORTUARIO S. A.?

8) Teniendo en cuenta la siguiente definición:

“La responsabilidad social empresarial es el compromiso que asume una empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible por medio de colaboración con sus empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en pleno. Con el objeto de mejorar la calidad de vida”. Siendo así considera usted que la empresa DATACONTROL PORTUARIO S. A. es socialmente responsable?

9) Que recomendaciones le aria a la empresa DATACONTROL PORTUARIO S. A. en términos de responsabilidad social.

Anexo 3 entrevista realizada a clientes de la empresa DATACONTROL PORTUARIO S. A.

**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN DATACONTROL
PORTUARIO S. A.**

RECOMENDACIONES PARA SU APLICACIÓN

Entrevista realizada a clientes

- 1) Nombre y Apellido.
- 2) Lugar de estudios y estudios realizados.
- 3) Hace cuánto tiempo es cliente de la empresa DATACONTROL PORTUARIO S. A.
- 4) Qué tipo de servicio adquiere usted de esta empresa.
- 5) Porque prefiere usted a esta empresa.
- 6) Sabe usted que es responsabilidad social empresarial, si su respuesta es sí defínala.
- 7) Considera usted como cliente que la empresa DATACONTROL PORTUARIO S. A. es socialmente responsable.
- 8) Si considera usted que la empresa es socialmente responsable, que acciones o actividades reconoce usted que haya realizado.

- 9) Sabe usted que la empresa DATACONTROL PORTUARIO S. A. aplica una política de responsabilidad social.
- 10) Sin tener en cuenta esta empresa, que otra organización en Buenaventura cree usted que aplica RSE.
- 11) Que recomendaciones le haría a la empresa DATACONTROL PORTUARIO S. A. en términos de responsabilidad social empresarial.

Anexo 4 entrevista realizada a proveedores de la empresa DATACONTROL PORTUARIO S. A.

**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN DATACONTROL
PORTUARIO S. A.**

RECOMENDACIONES PARA SU APLICACIÓN

Entrevista realizada a proveedores

- 1) Nombre y Apellido.
- 2) Empresa en que trabajo y cargo que desempeña.
- 3) Hace cuánto tiempo es proveedor de la empresa DATACONTROL PORTUARIO S. A.
- 4) Qué tipo de servicio o producto provee usted de esta empresa.
- 5) Sabe usted que es responsabilidad social empresarial, si su respuesta es sí defínala.
- 6) Considera usted como cliente que la empresa DATACONTROL PORTUARIO S. A. es socialmente responsable.
- 7) Si considera usted que la empresa es socialmente responsable, que acciones o actividades reconoce usted que haya realizado.
- 8) Sabe usted que la empresa DATACONTROL PORTUARIO S. A. aplica una política de responsabilidad social.

- 9) Sin tener en cuenta esta empresa, que otra organización en Buenaventura cree usted que aplica RSE.
- 10) Que recomendaciones le haría a la empresa DATACONTROL PORTUARIO S. A. en términos de responsabilidad social empresarial.

Anexo 5 entrevista realizada a cámara de comercio y secretaria de gobierno de Buenaventura.

**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN DATACONTROL
PORTUARIO S. A.**

RECOMENDACIONES PARA SU APLICACIÓN

Entrevista realizada a cámara de comercio y
Secretaría de gobierno de B/tura

- 1) Nombre y Apellido.
- 2) Cargo que desempeña.
- 3) Conoce a usted a la empresa DATACONTROL PORTUARIO S. A.
- 4) Qué tipo de servicio tiene conocimiento que esta presta.
- 5) Sabe usted que es responsabilidad social empresarial, si su respuesta es sí defínala.
- 6) Teniendo en cuenta la siguiente definición:
“La responsabilidad social empresarial es el compromiso que asume una empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible por medio de colaboración con sus empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en pleno. Con el objeto de mejorar la calidad de vida”. Siendo así considera usted que la empresa DATACONTROL PORTUARIO S. A. es socialmente responsable?

- 7) Si considera usted que la empresa es socialmente responsable, que acciones o actividades reconoce usted que haya realizado.
- 8) Sabe usted que la empresa DATACONTROL PORTUARIO S. A. aplica una política de responsabilidad social.
- 9) Sin tener en cuenta esta empresa, que otra organización en Buenaventura cree usted que aplica RSE.
- 10) Que recomendaciones le haría a la empresa DATACONTROL PORTUARIO S. A. en términos de responsabilidad social empresarial.

Anexo 6 entrevista realizada a personas mayores de edad miembros de familias acentuadas en la comuna 5 del distrito de Buenaventura.

**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN DATACONTROL
PORTUARIO S. A.**

RECOMENDACIONES PARA SU APLICACIÓN

A habitantes de la comuna 5 de B/tura

- 1) Nombre y Apellido.
- 2) Lugar de residencia.
- 3) Situacion laboral y cargo que desempeña si tiene empleo.
- 4) Conoce a usted a la empresa DATACONTROL PORTUARIO S. A.
- 5) Qué tipo de servicio tiene conocimiento que esta presta.
- 6) Sabe usted que es responsabilidad social empresarial, si su respuesta es sí defínala.
- 7) Teniendo en cuenta la siguiente definición:
“La responsabilidad social empresarial es el compromiso que asume una empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible por medio de colaboración con sus empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en pleno. Con el objeto de mejorar la calidad de vida”. Siendo así considera usted que la empresa DATACONTROL PORTUARIO S. A. es socialmente responsable?

- 8) Si considera usted que la empresa es socialmente responsable, que acciones o actividades reconoce usted que haya realizado.
- 9) Sabe usted que la empresa DATACONTROL PORTUARIO S. A. aplica una política de responsabilidad social.
- 10) Sin tener en cuenta esta empresa, que otra organización en Buenaventura cree usted que aplica RSE.
- 11) Que recomendaciones le haría a la empresa DATACONTROL PORTUARIO S. A. en términos de responsabilidad social empresarial.

Anexo 7 fotografía de personal de la empresa DATACONTROL PORTUARIO S. A.



Fuente: Tomada por grupo de trabajo Asprilla Largacha Robert y Mosquera Valencia Cesar Alberto.

Anexo 8 Fotografía de contenedores dela empresa DATACONTROL PORTUARIO S. A.



Fuente: Tomada por grupo de trabajo Asprilla Largacha Robert y Mosquera Valencia Cesar Alberto.

Anexo 9 fotografía de embalaje de mercancía en la empresa DATACONTROL PORTUARIO S. A.



Fuente: Tomada por grupo de trabajo Asprilla Largacha Robert y Mosquera Valencia Cesar Alberto.

Anexo 10 fotografía de carga suelta y embalada de la empresa DATACONTROL PORTUARIO S. A.



Fuente: Tomada por grupo de trabajo Asprilla Largacha Robert y Mosquera Valencia Cesar Alberto.