

**ADAPTACIÓN DEL MODELO DE BALANCE SOCIAL PROPUESTO POR LA
ANDI/OIT A EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ASEO.
ESTUDIO DE CASO: EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE
ROLDANILLO SA ESP**

ANGÉLICA MARÍA PANESSO CORREA

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTADURÍA PÚBLICA
ZARZAL VALLE
2015**

**ADAPTACIÓN DEL MODELO DE BALANCE SOCIAL PROPUESTO POR LA
ANDI/OIT A EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ASEO.
ESTUDIO DE CASO: EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE
ROLDANILLO SA ESP**

ANGÉLICA MARÍA PANESSO CORREA

Trabajo de grado para optar el título de:

CONTADORA PÚBLICA

Asesora

Nelsy Duque Carvajal

Contadora Pública

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTADURÍA PÚBLICA
ZARZAL VALLE
2015**

Nota de Aceptación

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Zarzal Valle, Junio 02 de 2015

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por permitirme culminar mis estudios, gozando de buena salud, agradezco a mi familia por el apoyo brindado, a la Universidad del Valle y profesores; pues gracias a sus enseñanzas contribuyeron a mi proceso educativo fortaleciendo mis conocimientos, a los empleados de la empresa Servicios Públicos de Roldanillo SA ESP, quienes me ayudaron y brindaron información necesaria para la realización de esta investigación, también a todos aquellos que de una u otra manera, hicieron parte de este proyecto.

DEDICATORIA

*A mi madre, quien es mi apoyo
incondicional, me ha dado
su amor y siempre ha estado ahí;
a mis hermanos, los cuáles amo.*

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	13
1. ANTECEDENTES.....	15
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
2.1 Formulación Del Problema.....	20
2.1 Sistematización Del Problema	20
3. OBJETIVOS	21
3.1 Objetivo General.....	21
3.2 Objetivos Específicos.....	21
4. JUSTIFICACIÓN.....	22
5. MARCO DE REFERENCIA.....	25
5.1 Marco Contextual.....	25
5.2 Marco Teórico.....	27
5.2.1 Contabilidad Social	27
5.2.2 Responsabilidad Social Empresarial	31
5.2.2.1 Responsabilidad Social en Colombia	34
5.2.3 Ética en la Empresa.....	40
5.2.4 El Balance Social	41
5.2.4.1 Objetivos del Balance Social y sus Áreas de Aplicación	44
5.2.5 Auditoría Social.....	45
5.3 Marco Legal.....	46
5.3.1 Marco Legal sobre Responsabilidad Social.....	46
5.3.2 Marco Legal Empresas Prestadoras de Servicios Públicos de Áseo.....	48
6. DISEÑO METODOLÓGICO.....	49

6.1 Tipo de Investigación	50
6.2 Método de Investigación	50
6.3 Fuentes y Técnicas para la Recolección de la Información.....	51
6.3.1 Fuentes Primarias.....	51
6.3.2 Fuentes Secundarias	51
6.3.3 Técnicas	52
6.4 Tratamiento de la Información	53
6.4.1 Cuantitativo.....	53
6.4.2 Cualitativo	53
7. ADAPTACIÓN DEL MODELO A EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ASEO. ESTUDIO DE CASO EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ROLDANILLO	54
7.1 DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ROLDANILLO, SUS ACTORES INTERNOS Y SUS PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	55
7.1.1 Actores internos de la empresa de Servicios Públicos de Roldanillo	56
7.1.2 Prácticas de Responsabilidad social de la Empresa de Servicios Públicos de Roldanillo.....	58
7.2 VARIABLES INTERNAS Y EXTERNAS ASOCIADAS AL COMPONENTE SOCIAL DE LAS EMPRESAS DE SERVICIO PÚBLICO DE ASEO	60
7.2.1 Variables Internas.....	60
7.2.1.1 Tabulación y análisis de la encuesta dirigida a los empleados.....	62
7.2.2 Variables Externas.....	85
7.2.2.1 Tabulación y análisis de la encuesta realizada a los usuarios.....	88
7.3 INDICADORES PARA LA MEDICIÓN DE LAS VARIABLES INTERNAS Y EXTERNAS ASOCIADAS AL COMPONENTE SOCIAL DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ASEO.....	105
7.4 ELABORACIÓN DEL MODELO DE BALANCE SOCIAL PROPUESTO POR LA ANDI OIT TOMANDO COMO REFERENCIA LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ROLDANILLO SA ESP	126

7.4.1 Descripción de los componentes del cuadro de Balance Social.....	127
7.4.2 Aplicación del modelo de Balance Social a la empresa de Servicios Públicos de Roldanillo SA ESP	128
7.4.3. Análisis de resultados	138
8. CONCLUSIONES	148
9. RECOMENDACIONES.....	151
10. BIBLIOGRAFÍA.....	152
ANEXOS	156
ANEXO A. MODELO DE ENTREVISTA A GERENTE DE LA EMPRESA	157
ANEXOS B. MODELO DE ENTREVISTA A CONTADORA DE LA EMPRESA.....	159
ANEXOS C. ENCUESTA DIRIGIDA A EMPLEADOS.....	161
ANEXOS D. ENCUESTA DIRIGIDA A USUARIOS DEL SERVICIO.....	164
ANEXOS E. CARACTERIZACIÓN ENTREVISTA A GERENTE	166
ANEXOS F. CARACTERIZACIÓN ENTREVISTA A CONTADORA.....	176

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla1. Género	62
Tabla 2. Edad	63
Tabla 3. Estado civil	64
Tabla 4. Nivel Educativo	65
Tabla 5. Antigüedad en el cargo	66
Tabla 6. Tipo de Contrato	67
Tabla 7. Madre/Padre cabeza de familia	68
Tabla 8. Empleados con hijos	68
Tabla 9. No de hijos	69
Tabla 10. Dependientes económicos	70
Tabla 11. Discapacidad física o mental	71
Tabla 12. Pertenecientes a grupos étnicos o racial	71
Tabla 13. Incapacidad últimos 3 meses	72
Tabla 14. Duración de la Incapacidad	73
Tabla 15. Empleados estudiantes	74
Tabla 16. Celebración de Fechas y eventos	75
Tabla 17. Programas de Prevención	76
Tabla 18. Conocimiento adopción de medidas de seguridad	77
Tabla 19. Accidentes y enfermedad laboral	78
Tabla 20. Elementos de trabajo	79
Tabla 21. Pausas activas	79
Tabla 22. Evaluación de desempeño	80
Tabla 23. Conocimiento de misión y visión	81
Tabla 24. Conformación sindical	82
Tabla 25. Capacitaciones	82
Tabla 26. Código de ética	83
Tabla 27. Estabilidad laboral	84
Tabla 28. Reconocimiento de la empresa	88

Tabla 29. Presentación personal	89
Tabla 30. Herramientas necesarias	89
Tabla 31. Veces barrido de calles	90
Tabla 32. Veces recolección residuos sólidos	91
Tabla 33. Satisfacción horario	92
Tabla 34. Horario de Recolección	93
Tabla 35. Molestias en la recolección	94
Tabla 36. Conocimiento de oficina atención al cliente	95
Tabla 37. Quejas peticiones y reclamos	96
Tabla 38. Respuesta a reclamaciones	97
Tabla 39. Capacitación por parte de la empresa	98
Tabla 40. Campañas de protección del medioambiente	99
Tabla 41. Costo del servicio	100
Tabla 42. Aceptación valor cobrado por el servicio	100
Tabla 43. Responsabilidad con el manejo de residuos sólidos	101
Tabla 44. Conciencia en sacar los residuos en el horario establecido	102
Tabla 45. Calificación del servicio	103

LISTA DE GRÁFICOS

	Pág.
Grafico 1.Organigrama de Servicios Públicos de Roldanillo SA ESP	57
Gráfica 2. Género	62
Gráfica 3. Edad	63
Gráfico 4. Estado civil	64
Gráfico 5. Nivel Educativo	65
Grafico 6. Antigüedad en el cargo	66
Gráfico 7. Tipo de Contrato	67
Gráfico 8. Madre/Padre cabeza de familia	68
Gráfico 9. Empleados con hijos	69
Gráfico 10. Número de hijos	69
Gráfico 11. Dependientes económicos	70
Gráfico 12. Discapacidades	71
Gráfico 13. Pertenecientes a grupos étnicos o racial	72
Gráfico 14. Incapacidad últimos 3 meses	73
Gráfico 15. Duración de la Incapacidad	74
Gráfico 16. Empleados estudiantes	74
Gráfico 17.Celebración de Fechas y eventos	75
Gráfico 18. Programas de Prevención	76
Gráfico19. Conocimiento adopción de medidas de seguridad	77
Gráfico 20. Accidentes y enfermedad laboral	78
Gráfico 21. Elementos de trabajo	79
Gráfico 22. Pausas activas	80
Gráfico 23. Evaluaciones de desempeño a empleados	80
Gráfico 24. Conocimiento misión y visión	81
Gráfico 25. Conformación sindical	82
Gráfico 26. Capacitaciones	83
Grafico 27. Código de ética	83
Gráfico 28. Estabilidad Laboral	84

Gráfico 29. Reconocimiento de la empresa	88
Gráfico 30. Presentación personal	89
Gráfico 31. Herramientas necesarias	90
Gráfico 32. Veces barrido de calles	91
Gráfico 33. Veces recolección residuos sólidos	92
Gráfico 34. Satisfacción horario	93
Gráfico 35. Horario de Recolección	94
Gráfico 36. Molestias en la recolección	95
Gráfico 37. Conocimiento de oficina atención al cliente	96
Gráfico 38. Quejas peticiones y reclamos	97
Gráfico 39. Respuesta a reclamaciones	98
Gráfico 40. Capacitación por parte de la empresa	99
Gráfico 41. Campañas de protección del medioambiente	99
Gráfico 42. Costo del servicio	100
Gráfico 43. Aceptación valor cobrado por el servicio	101
Gráfico 44. Responsabilidad con el manejo de residuos sólidos	102
Gráfico 45. Conciencia en sacar los residuos en el horario establecido	103
Gráfico 46. Calificación del servicio.	104

INTRODUCCIÓN

El Contador Público es un profesional que reúne partes de muchas ciencias y aplica su conocimiento al organizar información, analizarla y presentarla a través de informes, se ha evidenciado que al estar inmerso en el cambiante mundo, donde actúan variables económicas, sociales, culturales, ambientales, etc. y la única forma de seguir, es adaptarse, los informes tradicionales como balances económicos, estados de resultados, presentan partidas netamente económicas, y que son muy importantes, ya que el objeto principal de una empresa es generar ganancias económicas, sin embargo, existen otros informes que son en conjunto con el económico, la forma globalizada de describir el dinamismo de una empresa, se llama el balance social; instrumento de gestión, que sirve para integrar variables sociales y medir la ejecución de las políticas de Responsabilidad Social que tenga estipulada la empresa. Con esta investigación se obtuvieron resultados que permitieron la adaptación del modelo de Balance Social propuesto por la ANDI/OIT a las empresas de Servicios Públicos de aseo, realizando un estudio de caso a la empresa de Servicios Públicos de Roldanillo SA ESP. Para la realización de la investigación de tipo descriptivo se utilizó el método de investigación deductivo, con el cual se observaron variables y se hizo un estudio de un modelo de balance social, específicamente el propuesto por la ANDI y la OIT, las fuentes de la información son: primarias; las cuales se obtuvieron de las personas que trabajan en forma directa con la empresa, principalmente con los cargos administrativos, ya que por medio de ellos se conoció el funcionamiento de la empresa, y fuentes secundarias que fueron los referentes teóricos y diferentes autores que han investigado el tema de contabilidad social; para la recolección de la información se utilizaron las siguientes técnicas: entrevistas, encuestas y análisis documental, cada una de ellas, ayudó a la interpretación de la información y a la aplicación del modelo de balance social. Es así como la contabilidad social cobra gran importancia, pues es otra forma de hacer las cosas, integrando variables financieras, sociales y ambientales. El tema de responsabilidad social no

es obligatorio aún, sin embargo cada vez más se hace necesario la implementación de dichas prácticas, con esto las empresas tendrán ventajas en temas como imagen corporativa, competitividad, proyección social, sostenibilidad a través del tiempo y rentabilidad.

Palabras clave: Balance social, Contabilidad social, Contador Público, Empresa, Responsabilidad social.

1. ANTECEDENTES

A continuación se reseñan antecedentes de autores que han realizado estudios, tesis de grado y textos en general, donde han abordado los temas de contabilidad social, responsabilidad social y balance social como instrumento de gestión.

El manual de balance social (Versión actualizada) elaborado por la Asociación Nacional de Industriales ANDI en colaboración con la Organización Internacional del trabajo OIT y la Cámara Junior de Colombia CJC (2001), es un documento soporte muy completo donde está plasmado la forma y la teoría de cómo realizar e implementar un modelo de balance social, presenta las variables e indicadores que debe contener, también se explica de forma detallada cada una de ellas y cada componente del balance social, permitiendo adaptarlo a cualquier organización.

Quiroz (2006), en la ponencia “Confianza pública, responsabilidad social y educación contable” realiza una descripción de los tipos de sociedad que existen según Heilbroner, la sociedad tradicional, la sociedad autoritaria y la sociedad de mercado, en cada una de ellas describe como esta lo público y lo privado, donde hay un tipo de confianza pública diferente en cada tipo, también expresa que con el sistema económico actual no cabe el término ni el ejercicio de la responsabilidad social, debido a que el capitalismo contemporáneo es el que rige y dirige el norte de la economía, también hace alusión a la forma de educar a los contadores públicos, como unos operadores de medios, desterrando la reflexión de las prácticas y de las necesidades de objetivos sociales, como aporte final plantea que la educación juega un papel importante en el proceso de reconstruir la esperanza en la capacidad del ser humano, restableciendo valores simples, sencillos y por eso tan invisibles: la confianza, la responsabilidad, el amor por el cultivo de la persona propia, la responsabilidad compartida por nuestro destino colectivo, etc.

Duque y Rodríguez (2005) en su tesis “Modelo de un balance social integral para organizaciones cuya actividad económica es la atención al preescolar” elaboraron éste trabajo con el objetivo de diseñar el modelo de balance social integral, a una organización que presta el servicio de atención al preescolar.

Para la realización de este trabajo se hizo necesario la identificación del área social interna y externa de la empresa, se definieron variables para las diferentes áreas, también se estructuró el balance social integral quedando ilustrado en la empresa Hogar infantil “Alegría infantil” del municipio de Zarzal.

Con este trabajo se consiguió que éstas instituciones obtuvieran una excelente información sobre su gestión social, contribuyendo así a su desarrollo de metas sociales, también les quedó como herramienta, los formatos diseñados para medir y cuantificar las variables, el modelo de balance social integral como herramienta de gestión.

Castiblanco y Ñañez (2005), en su trabajo de participación en investigación como trabajo de grado, presentan una propuesta de un modelo de balance social para la universidad Nacional de Colombia sede Manizales, para esto las autoras analizaron e investigaron todos los componentes del balance social, teniendo como objetivo dotar a la universidad con este instrumento de medición. Se realizó un diagnóstico de la universidad, luego se procedió a diseñar las variables e indicadores para la implementación del modelo, así mismo también plasmaron las recomendaciones para la institución, como los resultados obtenidos mediante la investigación realizada.

Gómez y Naglez (2012) en su tesis “Balance social, sus elementos y utilidad en la determinación del nivel de responsabilidad social en la empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios de aseo de Palmira (Valle)” hicieron una investigación tomando como referencia dicha empresa, este tuvo por objetivo principal describir los elementos del balance social y su utilidad como herramienta

para determinar el nivel de responsabilidad social empresarial de la compañía de servicios públicos domiciliarios de aseo.

Para dar inicio a esta investigación los autores hicieron una caracterización de la empresa de aseo de Palmira, realizaron una descripción de la responsabilidad social que tenía la empresa, analizaron como estaban sus áreas internas y externas, por último explicaron los elementos del balance social y la relación de éste con el cumplimiento de las metas de responsabilidad social.

Concluyeron que la información que genera el balance social por ser de carácter amplio y suficiente se puede utilizar para construir mejores bases en búsqueda del mejoramiento continuo para satisfacer las necesidades generales.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad las empresas han buscado incorporar las prácticas de Responsabilidad social empresarial a los sistemas de gestión, con el objetivo de generar un impacto positivo a la sociedad y al mismo tiempo obtener más competitividad y beneficios, creando programas que estén más alineados a su estrategia corporativa. Es por eso que estas prácticas de Responsabilidad social requieren ser medidas con el fin de analizar sus resultados y mostrar el nivel de cumplimiento de los objetivos sociales por parte de la empresa, ya que se puede afirmar que éstas prácticas contribuyen al desarrollo sostenible del entorno en el cual se desenvuelven, debido a que las empresas utilizan una gran variedad de recursos de una región, de una sociedad, es necesario que retribuyan al sistema económico, social, medioambiental en donde realizan sus actividades, por tal motivo existe un modelo de Balance Social, siendo éste un instrumento que permite realizar esta medición, ayudando a la administración a tomar decisiones y el cual se genera de la aplicación de la contabilidad social.

La contabilidad social ha sido definida desde un enfoque contista, como la agregación de datos que dan cuenta y razón de la responsabilidad social de las empresas y, desde un enfoque comunicacional, como la información de base social o información social. Desde ambas perspectivas la contabilidad social permite reflejar diversos aspectos sociales sobre los que puede impactar la actividad de un agente (micro) o un sistema agregado (macro) en un entorno caracterizado por las nuevas responsabilidades sociales que generan nuevas demandas informativas. (Machado, 2004, pp.186-187).

Muchas organizaciones aún no han iniciado con el proceso de medir su responsabilidad social, ya que de alguna forma aún no se le da la importancia que merecen estas prácticas de responsabilidad social, debido a que existen distintas interpretaciones sobre lo que verdaderamente es el concepto de la misma, y sobre cómo medirla. Las empresas de Servicios Públicos de Aseo, forman parte de estas organizaciones, puesto que no tiene un instrumento definido para la medición de su responsabilidad social, tampoco se ha evaluado su impacto y sus aportes reales a la sostenibilidad del entorno en el cual realiza sus actividades.

De acuerdo con lo anterior se toma como referente la empresa de servicios públicos de Roldanillo para la adaptación del modelo de balance social propuesto por la Asociación Nacional de Industriales ANDI y la Organización internacional del trabajo OIT, el cual servirá de modelo para las empresas de servicios públicos, teniendo en cuenta que es una herramienta que ayuda a la gestión de las empresas y propicia la toma de decisiones frente a temas de tipo social. El balance social ayuda a la creación y al desarrollo de una política social voluntaria, no impositiva, lo cual impacta de forma positiva a las personas que hacen parte de estas empresas.

Con la aplicación de dicha herramienta se espera contribuir con la medición del nivel de responsabilidad social que tienen las empresas de este sector y proponer actividades de tipo social que ayuden a mejorar la relación con los trabajadores,

con el entorno y el medio ambiente, en donde exista participación de todas las áreas de la organización y especialmente el área financiera, ya que a través de la misma se pueden identificar rubros que permiten visualizar si la empresa tiene partidas en pro de realizar actividades con sentido social, con sentido ambiental, ya que pueden existir cuentas en los estados financieros concebidas como gasto, pero que hacen referencia a actividades sociales, siendo en últimas una inversión de tipo social, también puede existir dentro de los activos, por ejemplo una propiedad planta y equipo que aparte de su funcionalidad, sirva como medio para realizar otro tipo de actividades, como integraciones recreativas para los empleados, movilización para realizar un evento de caridad, etc.

2.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo adaptar el modelo de balance social propuesto por la ANDI/OIT a empresas de servicios públicos de aseo, realizando un estudio de caso en la empresa de Servicios Públicos de Roldanillo SA ESP?

2.2 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo está conformado el entorno interno y externo de la empresa de Servicios Públicos de Roldanillo, y cuáles son sus prácticas de responsabilidad social?

¿Cuáles son las variables internas y externas que representan el aspecto social de las empresas de Servicios Públicos de Aseo?

¿Cuáles deben ser los indicadores para la medición de las variables internas y externas que representan el aspecto social de las empresas de Servicios Públicos de Aseo?

¿Cómo se debe elaborar el modelo de balance social propuesto por la ANDI/OIT, adaptado a la empresa de Servicios Públicos de Roldanillo S.A. E.S.P?

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

- Adaptar el modelo de balance social propuesto por la ANDI/OIT a empresas de servicios públicos de aseo, realizando un estudio de caso en la empresa de Servicios Públicos de Roldanillo SA ESP

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir el entorno de la empresa de servicios públicos de Roldanillo, sus actores internos y sus prácticas de responsabilidad social.
- Identificar las variables internas y externas asociadas al componente social de las empresas de Servicios Públicos de Aseo.
- Establecer indicadores para la medición de las variables internas y externas asociadas al componente social de las empresas de Servicios Públicos de Aseo.
- Elaborar el cuadro de balance social propuesto por la ANDI/OIT, adaptado a la empresa de Servicios Públicos de Roldanillo S.A. E.S.P

4. JUSTIFICACIÓN

El profesional contable asume un papel fundamental dentro de la empresa y la sociedad, puesto que de la interpretación de la información financiera y la información de tipo social, ayuda a la empresa a proyectarse no sólo económicamente, sino socialmente, donde es evaluada la gestión de la misma, para así conocer el impacto real que ésta genera a la sociedad, es por ello que el papel de Contador Público como profesional integral es muy importante para cumplir con las necesidades de información financiera y social de una empresa, ya que los usuarios de la información cobran gran importancia, es decir que no sólo debe realizarse un balance financiero, sino que debe elaborarse un balance social, los cuáles en su conjunto sirven de herramienta de gestión para las organizaciones, como también ilustra el grado de cumplimiento de los objetivos sociales de la empresa.

Actualmente la Responsabilidad Social Empresarial constituye una nueva visión, que va más allá de las obligaciones legales, donde se pide el compromiso de las personas y las empresas, el cual se traduce en efectos internos y externos, según la ANDI define "la RSE como una forma de conducir los negocios, definida por relaciones éticas y transparentes con todos los grupos de interés y el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad (social, ambiental y económico)." En Colombia la política de la RSE según la ANDI "Es una ética corporativa para abordar la forma en que la empresa trata a sus constituyentes internos y externos y el mundo en que ellos viven"

Es de gran importancia medir las prácticas de RSE, utilizando el modelo balance social como instrumento de control de la gestión, se ha evidenciado la importancia de ésta medición ya que beneficia mucho a las personas que conforman la empresa, a la sociedad y al medio ambiente en la cual ésta efectúa sus operaciones.

El concepto de responsabilidad social ha ido evolucionando a través del tiempo, convirtiéndose en una forma nueva de explotar los negocios, debido a esto algunas empresas han adoptado estas prácticas de RSE donde se observa el impacto positivo de sus operaciones a nivel interno y externo, la confianza que los clientes depositan en ellos, autoridades, socios y la comunidad en general. Estas actividades de responsabilidad social no son obligatorias, a pesar de esto muchas empresas e instituciones optan cada vez más por ponerlas en práctica, debido a su relevancia en el mundo empresarial, existen normas como las ISO 26000 GTC-180, en las cuales los empresarios se apoyan para comprender integralmente el tema, lo cual les permite realizar una gestión enfocada a lo social con un alto grado de responsabilidad.

La adaptación del modelo de balance social a la empresa de Servicios Públicos de Roldanillo S.A. E.S.P permitirá a las empresas de su misma naturaleza tomar el modelo como guía, para realizar la medición de la responsabilidad social. La empresa de Servicios Públicos de Roldanillo realiza todo lo que contable y fiscalmente necesita para su operación normal, sin embargo no emplea otro instrumento para medir aspectos sociales. Con esta herramienta las empresas de servicios públicos de aseo podrán analizar específicamente cómo se encuentra su responsabilidad social dentro de la región para la cual opera, dado que se podrá evaluar aspectos como: las condiciones físicas y psicológicas de sus empleados, el beneficio social que brindan a la comunidad, las relaciones con el medio ambiente y el comportamiento de las cuentas de los estados financieros. Por otra parte este instrumento permitirá reflejar el compromiso que tienen las empresas con la comunidad y eso les genera la posibilidad de proyectar una buena imagen ante sus usuarios, ya que gracias a ellos es que existen, otro aspecto positivo es que propicia la toma de decisiones por parte de la gerencia en temas de tipo social, ya que todo lo que se puede medir, se puede controlar y así contribuir al logro de los objetivos económicos y sociales de la organización.

La Universidad del Valle a través de los proyectos de grado cumple con su misión:

“Satisfacer la necesidad de Educación Superior con la generación y difusión del conocimiento con autonomía y vocación del servicio social, con miras a construir en la región una sociedad equitativa, democrática, justa y participativa” (Universidad del Valle, página web).

De acuerdo con la Misión de la Universidad del Valle, este ente educativo es el escenario perfecto para el aprendizaje integral, donde se construyen nuevos conceptos, se debaten ideas y se refuerza la educación obtenida a través de todos los años, y a través del cual también se generan espacios para realizar proyectos que de manera directa e indirecta contribuyen con el desarrollo social de una región, por esta razón se afirma que los estudiantes de contaduría pública deben proyectarse como profesionales integrales brindando soluciones responsables a problemas que se presenten en su entorno, actuando de forma ética, ayudando a concebir un modelo de empresa sostenible, lo cual genera confianza pública.

5. MARCO DE REFERENCIA

5.1 MARCO CONTEXTUAL

Las empresas de servicios públicos de aseo son aquellas que se dedican a la prestación integral de los siguientes servicios:

Según el Decreto 2981, Título II, capítulo I, Art 14. Se consideran como actividades de servicio público de aseo, las siguientes:

- ✓ Recolección
- ✓ Transporte
- ✓ Barrido, limpieza de vías y áreas públicas
- ✓ Corte de césped, poda de árboles en las vías y áreas públicas
- ✓ Transferencia
- ✓ Tratamiento
- ✓ Aprovechamiento
- ✓ Disposición final
- ✓ Lavado de áreas públicas

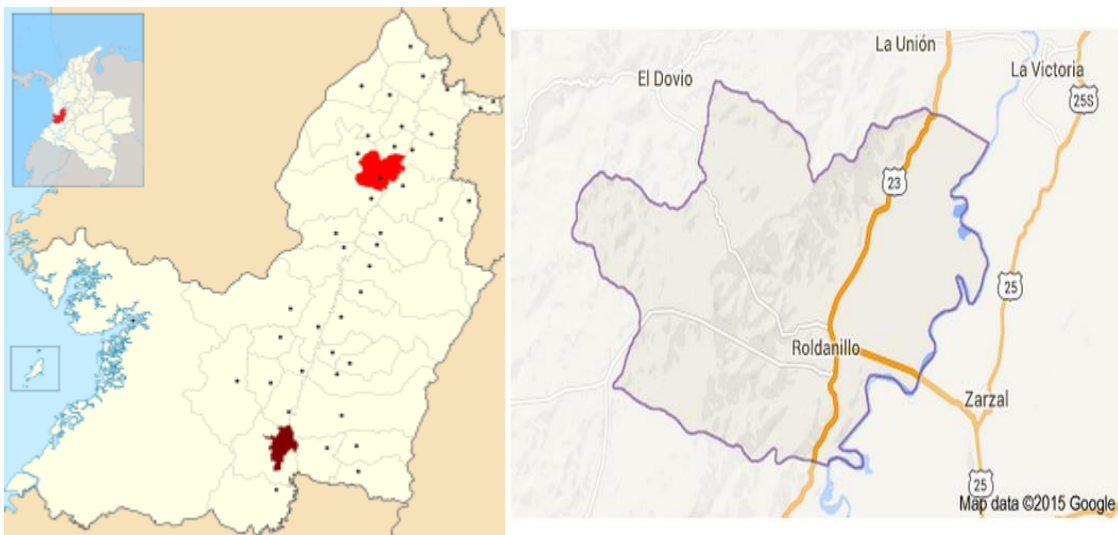
Para dar inicio a este trabajo de investigación aplicado es preciso realizar una descripción de la empresa que va a tomarse como referente, a continuación se presenta una breve exposición de la empresa de Servicios Públicos de Roldanillo S.A. E.S.P.

La empresa prestadora de servicios públicos de Servicios Públicos de Roldanillo S.A E.S.P, está ubicada en el municipio de Roldanillo Valle del Cauca, es la única empresa que presta el servicio de aseo: barrido y limpieza de calles; recolección y transporte, disposición final de los residuos sólidos, la empresa tiene como fortaleza la competencia del personal que labora y la capacidad de este por responder oportunamente a las necesidades de los

usuarios, también mejoran e innovan los procesos para garantizar la ampliación de la cobertura, viabilidad empresarial, rentabilidad social, educación al ciudadano y conservación del medio ambiente.

La misión de la empresa es satisfacer integralmente la demanda del servicio público domiciliario de aseo en el área urbana y rural nucleada del municipio de Roldanillo, contribuyendo eficazmente al mejoramiento de la calidad de sus habitantes, generando conciencia colectiva en torno al valor de los residuos sólidos y la minimización de su producción.

La visión de la empresa de Servicios Públicos de Roldanillo S.A. E.S.P es ser una entidad líder en el 2022, con reconocimiento a nivel regional y nacional, como modelo en la prestación de servicio público, de aseo municipal, constituyéndose en polo de desarrollo y patrimonio de Roldanillo. (Aseo Roldanillo, página web)



Fuente: Google Map data 2015
Mapa Valle del Cauca y Roldanillo

5.2 MARCO TEÓRICO

Existen diversos temas que facilitan el estudio de las variables del objeto de investigación, de modo que permiten su resolución y aplicación de acuerdo con su contenido.

5.2.1 CONTABILIDAD SOCIAL

A través del tiempo las empresas han evolucionado y se han ido transformando en instituciones que cada vez más se interrelacionan entre su actuar económico y su entorno social, es por eso que la contabilidad ha realizado este proceso, pasando a ser no sólo numérica, sino a revelar informaciones de tipo social, llegando al punto de existir una teoría llamada contabilidad social.

La contadora pública Fabiola Torres expresa que la contabilidad social tiene las siguientes características:

- La contabilidad social es un sistema de información con un propósito específico, recoger tanto los elementos tanto económicos como sociales que están presentes en la actividad empresarial.
- Puede considerarse como una alternativa o complemento de la información financiera.
- La contabilidad social cuenta con diferentes formas de representación que le permite mostrar los resultados económicos y el impacto que genera el proceso productivo al interior y al exterior de la empresa. Dentro de las diferentes formas de representación con que cuenta la contabilidad social, se pueden diferenciar los enfoques contables de los no contables, como por ejemplo: el estado de valor agregado, estado de objetivos, estado de recursos humanos (hoy capital

intelectual), estado de excedente global de la productividad, metodología del surplus, etc.

Siendo la contabilidad social entendida como un sistema de información, éste cumple con ciertos objetivos, por ejemplo los siguientes:

- a) Proporciona información para toma de decisiones en dirección a la gestión social de la organización.
- b) Proporciona información para planear, controlar, evaluar y proyectar la gestión social, por ende, sirve como instrumento de concertación económica entre las personas y el Estado.
- c) Permite medir y comunicar el impacto social de la actividad económica de la entidad.
- d) Igualmente, permite medir el impacto ambiental de dicha actividad en el entorno de la comunidad.
- e) Permite medir la productividad empresarial y re expresarla a través del balance social.
- f) Medir o proporcionar alguna forma de medición del capital humano en la empresa.
- g) Pero también, la contabilidad social pretende responder a la diversidad de objetivos que se hacen presentes en el sistema empresarial:
 - Objetivos de los usuarios
 - Objetivos de la comunidad
- h) Constituirse como complemento y base de instrumento de política tanto micro como macroeconómica.

Puede considerarse que la contabilidad social como sistema contiene tres variantes o subsistemas que a su vez tiene dos elementos en común: el hombre y la sociedad:

- 1) Contabilidad del recurso humano
- 2) Contabilidad del balance social
- 3) Contabilidad ambiental. (Torres, 2000, pp. 36-37).

A continuación se hace mención a lo publicado en artículo “La contabilidad social, origen y paradigmas” del Contador Público Miguel Díaz donde hace referencia a la evolución de la contabilidad social.

El origen evolutivo de la contabilidad social se sustenta en las siguientes teorías:

1. La teoría neoclásica o marginalista, hay dos corrientes en el estudio de la contabilidad medioambiental cuyo origen teórico puede encuadrarse en la economía neoclásica:

- Teoría del beneficio verdadero, esta teoría sostiene que la empresa en la determinación de sus resultados ignora los efectos sociales y medioambientales por lo que, la información dada a través de la contabilidad social podría medir su contribución neta a la sociedad. Para determinar esta contribución se debe considerar los efectos externos sociales y medio ambientales que es originada en el proceso productivo, considerando necesario la valoración de esos efectos externos generados en la economía medioambiental. Este proceso de valorización medioambiental tiene muchas limitaciones ya que es inaceptable moralmente monetizar ciertos aspectos de la vida humana o la extinción de alguna especie, ya que existe una dificultad en elegir una tasa de descuento social, por ejemplo, para la valorización del

efecto de los costos nucleares futuros; estas dificultades operativas e inconsistencias a los modelos de valorización han conducido a esta teoría a una solución práctica "calcular el costo para evitar los efectos externos sociales y medioambientales".

- La teoría de utilidad, esta teoría sostiene que las empresas deben informar a la sociedad aquellas actividades que realizan y las afecta con la finalidad que exista evidencia para que los usuarios individuales la consideren en la toma de decisiones, además de generar evidencia para que el mercado de capitales utilice esta información en la determinación de los valores adecuados que circulan en ella, es decir, la información medioambiental debería implicar un cambio en la valorización de activos, de las empresas.

2. Teorías Institucionales, genera dentro de ella las siguientes teorías:

- Teoría del partícipe. Esta teoría es una extensión democrática ya que menciona que la democracia no ha de ser vasalla sólo de los propietarios del capital, promoviendo la responsabilidad social y medioambiental que tienen las empresas con la sociedad. Bajo esta teoría la contabilidad debe servir para que las empresas rindan cuentas de los mecanismos coercitivos determinados por el Estado bajo contrato social con la finalidad de informar de estos asuntos a los individuos, organizaciones y a la sociedad en su conjunto de los que depende la empresa.
- Teoría de la legitimación. La legitimidad institucional se da a través de mecanismos coercitivos y/o miméticos, ya que la mayor parte de las empresas no informan sobre los aspectos medioambientales, sin embargo, sostiene que la cantidad y calidad de la información social sea modificada como resultado de la existencia de una brecha de legitimidad.

- Teoría constructivista. La Contabilidad es un influyente mecanismo de gestión económica y social por lo que se le considera como un elemento importante para la construcción social de la realidad. Esta teoría sostiene que podría elaborarse una contabilidad no excluyente bajo mecanismos de institucionalización, ya que la contabilidad tradicional no considera al medio ambiente como parte de la información a divulgarse.

3. Teoría Crítica. Esta teoría sostiene que la producción social es una confluencia de esfuerzos que hace la sociedad para llegar al fruto social; sin embargo, observa que sólo se recompensa al individuo que participa en esta producción a través de un salario dejando de lado a los otros factores que participan en esta producción social. Esta teoría analiza las clases y comportamientos del mercado, la determinación del valor de los bienes y servicios, y al Estado que como cualquier organización participa bajo sus propios intereses. Es decir, a través de estos informes contables se tiene una visión más emancipada de la motivación humana al reconocer en ella la existencia del poder y de los conflictos en la sociedad que afectan la distribución de la riqueza, y renta, destacando la importancia de los entornos históricos e institucionales de la sociedad. (Díaz, 2003).

5.2.2 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Es importante hacer referencia a las características de la responsabilidad social empresarial porque a través de ésto se identifica la relevancia que éstas tienen para la entidad, como para la comunidad, partiendo del hecho de que las empresas están compuestas por personas, y que sin ellas, sería imposible que existieran, es por esta razón que se hace necesario actuar de manera responsable y contribuir al desarrollo social de las personas que con su trabajo ayudan al crecimiento de la empresa.

Para ampliar un poco el tema de responsabilidad social se hace necesario el estudio de la evolución de dicho concepto, lo cual ayuda a entender sobre su verdadero significado y los motivos por los cuales se empezó a tener conciencia de las actuaciones empresariales, de cómo éstas impactan positivamente o de forma negativa a las personas que conforman la empresa y al entorno en el cual ella se desenvuelve.

La expresión de responsabilidad social corporativa surge en los años cincuenta y setenta del siglo XX en los Estados Unidos. En el ámbito geográfico de la Unión Europea se desarrolló a partir de los años noventa. Se está por consiguiente, a un tema relativamente joven en lo que hace referencia a la expresión “Responsabilidad social corporativa”, que comporta un nuevo concepto de empresa alejado del concepto neoclásico de caja cerrada que actúa en un mercado de competencia perfecta.

En enero de 1999 el secretario general de las Naciones Unidas propuso por primera vez la idea de Global compact o Pacto Mundial ante el foro económico y mundial de Davos, con el objetivo de impulsar la adopción de principios y valores compartidos que den un rostro humano al mercado mundial, promoviendo la construcción de los pilares social y ambiental necesarios para mantener la nueva economía mundial. Aunque el Global compact no menciona ni define expresamente el concepto de responsabilidad social en su texto, integrado por una breve declaración de principios, se deduce que esos principios integran la responsabilidad de la empresa.

La Global Reporting Initiative (GRI) es desde el 4 de abril de 2002 una institución dotada de una estructura de gobierno en la que participan diversos grupos interesados (empresas, instituciones internacionales, organizaciones de la sociedad civil, asociaciones empresariales, consultores etc.). Su principal objetivo es el desarrollo de informes comparativos de sostenibilidad

(incluyendo los ámbitos medioambiental, social y económico) armonizados, impulsando la información sobre cuestiones sociales y ambientales al mismo nivel que la información financiera. En cuanto a la definición conceptual, la GRI adopta un planteamiento operativo y pragmático y, aunque no define expresamente los conceptos de responsabilidad social, está desempeñando un rol fundamental en el desarrollo de su expresión a través de la concreción de indicadores precisos sobre sus distintas facetas. En las directrices se menciona que se utilizan los términos “elaboración de memorias sociales”, “elaboración de memorias de ciudadanía”, “elaboración de memorias de triple cuenta de resultados” y otros términos que abarcan las dimensiones económica, ambiental y social de la actuación de una empresa. (Morros & Vidal, 2005, pp. 27-29).

La ANDI entiende la responsabilidad social empresarial RSE como una forma de conducir los negocios, definida por relaciones éticas y transparentes con todos los grupos de interés y el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad (social, ambiental y económico). Así mismo, la ANDI cree firmemente en que la RSE es una iniciativa voluntaria del empresariado, que nace de sus convicciones y prioridades estratégicas.

Instituto ETHOS, Brasil define la RSE “Es el compromiso de las empresas de contribuir al desarrollo económico sostenible, trabajando con los empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en general para mejorar su calidad de vida”

Peter Drucker “Responsabilidad empresarial (RSE) es una forma de gestión que se define por la relación ética de la empresa con todos los públicos con los cuáles ella se relaciona, y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sustentable de la sociedad; preservando recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando

la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales”.
(ANDI, página web)

5.2.2.1 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL CONTEXTO COLOMBIANO.

Es importante resaltar, que la responsabilidad social ha ido evolucionando y se ha hecho evidente en Colombia, ésta conforma un grupo creciente de empresas, a continuación se describe una aproximación histórica y cronológica en Colombia respecto a la responsabilidad social empresarial y el balance social.

En la década de 1960 se crean las primeras fundaciones del país:

1960- Fundación Codesarrollo, en Medellín.

1962- Fundación Carvajal, en Cali.

1963- Fundación Corona, en Medellín.

1964- Fundación FES, en Cali.

Así mismo ocurre un acercamiento importante entre la academia y las organizaciones, a través del programa de maestría en Administración ofertado por la Universidad del Valle, con conferencistas de talla internacional como Peter Drucker; con ello se buscó generar un espacio en donde por primera vez se debatiera el concepto de responsabilidad social empresarial entre la academia y los empresarios.

La dinámica continúa en la década siguiente:

1977- Las organizaciones antioqueñas: Fabricato y Enka toman la iniciativa de medir su gestión social, a través del primer balance social.

1979- La Asociación Nacional de Industriales ANDI, buscó impulsar la gestión en cuanto a la responsabilidad social empresarial, a través de la elaboración del primer modelo de balance social, basado en el modelo francés.

1985- La ANDI junto con la Organización Internacional del Trabajo –OIT- elaboran el manual de balance social para Colombia.

1991- La Constitución Nacional de Colombia introduce el principio de función social de la propiedad, garantizando a los individuos el derecho a la propiedad privada, tratando de que esté al servicio de la sociedad.

1994- Surge el Centro Colombiano de Responsabilidad Social Empresarial –CCRE, cuya razón de ser fundamentada en los procesos de divulgación, promoción, investigación, asesoría de empresas en temas relacionados con la responsabilidad social empresarial y la ética de las organizaciones.

1995- Nace la Corporación Compartamos con Colombia

1996- Creación de la fundación Entretodos, la cual tiene su fundamento en la unión de fundaciones empresariales de Medellín.

Siglo XXI:

2003- Surge el estado del arte de la responsabilidad social, elaborado por la caja de compensación familiar de Antioquia- COMFAMA en convenio con ICONTEC.

2004- Se crea el Comité Colombiano de Responsabilidad Social Empresarial –CCRSE el cual se convierte en una herramienta para la gestión empresarial. (Correa, 2007, pp. 96-98).

La Corporación Fenalco Solidario Colombia es una institución que viene trabajando desde 1990 en programas de Responsabilidad Social, fortaleciendo

temas de compromiso social, ayudando a desarrollar actividades de beneficio social y sostenibilidad. Dada su contribución al tema de estudio, se presenta una información plasmada en su página web, la cual es de mucha importancia y ayudará a la comprensión del tema de la Responsabilidad Social.

Áreas de Interés de la Responsabilidad Social Empresarial

1. Medio Ambiente

Incluye las acciones que se tienen para el cuidado de la tierra, el aire, el agua, la naturaleza, los animales, ecosistemas, la biodiversidad y como la empresa o entidad reconoce sus impactos, los controla y los gestiona.

Beneficios en esta área:

- Genera una cultura entre sus grupos de interés de cuidado con los recursos.
- Incentiva que el medio ambiente se mantenga sostenible.
- Reduce niveles de contaminación de la empresa o entidad.
- Promueve la producción más limpia.
- Aminora impactos ambientales.
- Disminuye la intensidad en el consumo de recursos.

2. Estado.

Esta área promueve las relaciones de apoyo con instituciones públicas como alcaldías, gobernaciones, policía, entes gubernamentales, con el fin de colaborar con sus políticas sociales y ambientales.

Beneficios en esta área:

Fomenta la colaboración privada con los programas sociales y ambientales del estado.

Impulsa la eficiencia del Estado en el desarrollo de iniciativas que incrementen la calidad de vida.

3. Comunidad y sociedad.

Está representada en las acciones de la empresa o entidad, con su área de influencia o con personas, organizaciones a nivel externo a la organización.

Beneficios en esta área:

- Genera Cultura en Responsabilidad Social en toda la sociedad.
- Impulsa la integración de programas sociales y ambientales.
- Invita a la empresa o entidad a evaluar las necesidades reales de sus comunidades de impacto.
- Incentiva el voluntariado Corporativo.
- Amplía las alianzas con las entidades sin ánimo de lucro.

4. Clientes y consumidores.

Esta área incentiva la Relación que se tiene con los usuarios de sus servicios y productos, teniendo en cuenta el proceso de servicio y el valor agregado social y ambiental que se les brinda.

Beneficios en esta área:

Genera una tendencia a mejorar los productos y servicios y darles mayor valor agregado social y ambiental.

5. Proveedores.

Parte fundamental de la cadena de valor y en la relación que se construye, es importante vincularlos a la Responsabilidad Social de la empresa o entidad.

Beneficios en esta área:

Reduce riesgos del mercado.

Permite la creación de nuevos productos.

Se comparten experiencias de Responsabilidad Social y se Educa en este tema al proveedor.

6. Competencia.

Con esta área se puede gestionar relaciones de cooperación entre los sectores y así estos pueden crecer, generando mayores y mejores programas de Responsabilidad Social. Beneficios en esta área:

Permite la creación de programas de mejora en el sector.

Promueve las buenas prácticas y genera un ambiente de aprendizaje de casos exitosos.

7. Empleados.

Contempla a los empleados y miembros vinculados a la organización, buscando mejorar su calidad de vida y la de sus familias. Beneficios en esta área:

Optimiza las competencias laborales y motiva a los empleados.

Eleva la calidad de vida de los empleados y sus familias.

Fortalece la cultura y el clima organizacional.

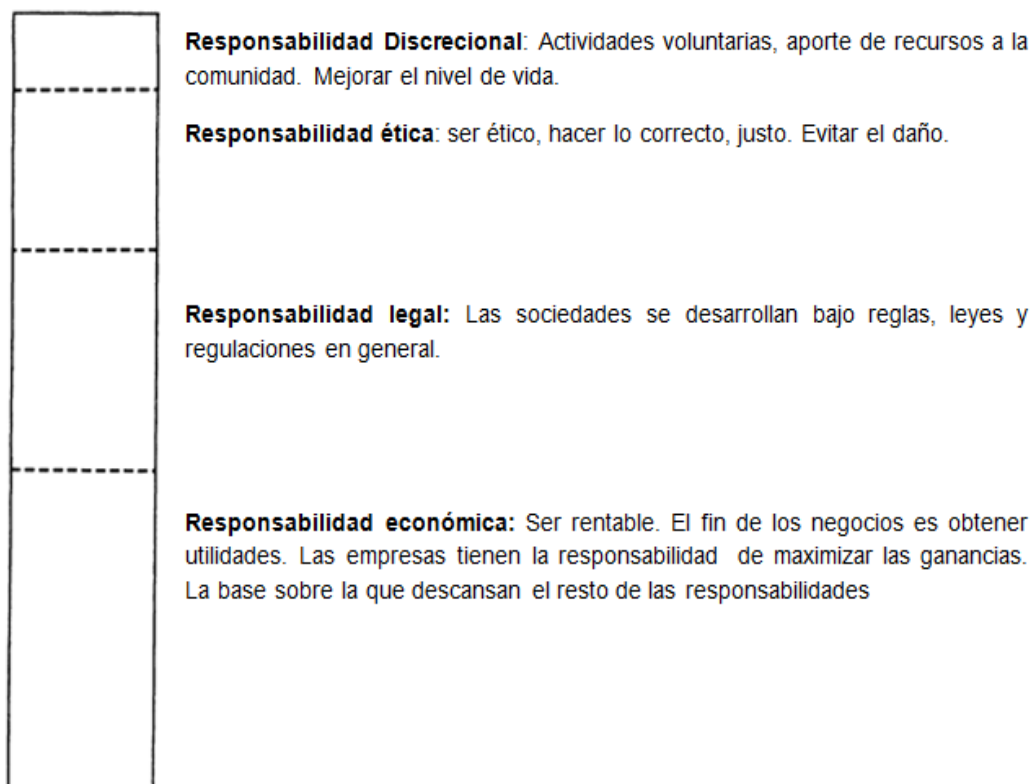
Perfecciona la gestión de los factores externos que inciden en el desempeño laboral.

Genera liderazgos sociales y ambientales entre el equipo de colaboradores.

8. Accionistas o Socios.

Representan la estructura de gobierno y toma de decisiones de la organización, incluye a los dueños de la empresa, por este motivo se hace necesario su liderazgo y vincularlos al desarrollo de políticas para la organización en el tema de Responsabilidad Social. (Fenalco, 2013, página web).

Existen 4 categorías de la Responsabilidad social, según Carroll A.



Elaboración propia. Fuente: Adaptación del modelo de Carroll. A. (1991). (Como se citó en Balaguer, Fernández, & Muñoz, 2007, p.26).

En el presente trabajo se tomó el concepto de responsabilidad en su integralidad, dado que se espera que las empresas tomen cada una de las categorías que propone Carroll, lo importante es combinar cada una de ellas para lograr un equilibrio entre ser rentables y socialmente responsables.

5.2.3 ETICA EN LA EMPRESA

La ética está presente en todos los ámbitos de la vida; en el familiar, social, empresarial, es por ello, que es de gran relevancia su estudio, ya que permite fijar unos lineamientos de corte ético en la forma de hacer las cosas, y también ayuda a entender el accionar de las empresas y validar si éstas son éticas y realizan sus actividades de forma correcta.

Concepto de ética en la empresa

La actividad empresarial es actividad humana y, como tal, puede estar más o menos alta de moral en sus distintas dimensiones (en la calidad del producto y en las relaciones con los distintos afectados por ella), puede aproximarse más o menos a las metas que le dan sentido como actividad y por las que cobra legitimidad social, y puede hacerlo con los medios que la conciencia moral de esa sociedad exige o quedar por debajo de ella, pero no puede situarse más allá de todo ello. Y esto es lo que reconoce sobradamente el discurso empresarial, no sólo cuando pronuncia la palabra “ética”, sino cuando trata de cuestiones que en realidad son aquellas en las que se desgrana la ética empresarial, es decir, cuando habla de cultura de empresa, evaluaciones de calidad, recursos humanos o capital humano, clima ético, capital social, responsabilidad corporativa, dirección por valores, comunicación interna y externa, balance social, necesidad de anticipar el futuro creándolo, no digamos ya si habla de códigos éticos, auditorías éticas o fondos éticos de inversión. En suma, cuando se pronuncia sobre ese conjunto de dimensiones de la empresa,

algunas de ellas ineludibles, que componen el carácter de la organización, es decir su *ethos*, y que importa que estén a la altura de las circunstancias para cumplir con bien la misión de la empresa. (Cortina, 2004, pp.17-18).

Por su parte, Sandra Barajas Cortés (2013), menciona la ética empresarial como un activo intangible “el costo de no tener este activo puede ser alto, podemos perder el esfuerzo de toda una vida, perder nuestro patrimonio y el de nuestra familia”. Argumenta que uno de los temas que cada día resulta indispensable resaltar en las empresas es el de la *ética empresarial*, la cual se entiende como el conjunto de principios y normas bajo las cuáles se rigen las actividades que desempeña una empresa.

5.2.4 EL BALANCE SOCIAL

Dentro de la contabilidad existen instrumentos que permiten medir el nivel de utilidades de una organización, entre estos están los que hacen parte de los estados de financieros: los balances económicos, pero dado su necesidad de información más allá de las cifras económicas, se ha venido realizando otro tipo de balance: el social, el cual permite medir de forma cuantitativa y cualitativa la información de tipo social que genera la empresa, así de manera armonizada se podrá generar una información integral del estado de la empresa en todos sus ámbitos.

En este orden de ideas, se hará una aproximación del concepto y evolución del balance social:

Conceptos de Balance social

Es un sistema de evaluación para conseguir un crecimiento sostenido que valora la labor de una empresa o entidad y su repercusión en la sociedad a partir del análisis de sus aspectos sociales y éticos.

Consiste en reunir, sistematizar y evaluar la información que corresponde a las dimensiones sociales, según la naturaleza y los intereses de la actividad empresarial, volcada en un documento de alcance público, donde se pueden cuantificar los datos. El desarrollo del concepto de comparabilidad de este instrumento permite obtener conclusiones de las fortalezas y debilidades del accionar encarado por los entes informantes en materia social. Si bien su objetivo inmediato pareciera ser la satisfacción de necesidades de información de un sector limitado de los grupos de interés, el objetivo final es el beneficio de toda la sociedad.

El documento debe reflejar con objetividad e integridad la situación real de la institución, explicitando tanto los impactos positivos como negativos del periodo considerado. Al igual que el balance económico, el balance social tiene un nivel de elaboración técnica que le es propio.

Se basa en tres principios:

Comportamiento ético en los negocios: involucrarse en prácticas honestas y transparentes, establecer altos estándares de comportamiento para sus empleados, ejercer un control ético en los niveles ejecutivos y de la Junta Directiva.

Compromiso con los stakeholders (grupos de interés): mantener un diálogo genuino que manifieste los valores de una institución respecto a la comunidad, invirtiendo en ella e impulsando una relación recíproca entre ésta y la organización; los consumidores, respetando sus derechos, ofreciendo productos y servicios de calidad y suministrándoles información verdadera y útil;

los empleados, promoviendo un entorno de trabajo agradable, involucrándose en una gestión del talento humano de forma responsable, estableciendo un sistema de remuneraciones y recompensas equitativas, manteniendo con ellos una comunicación abierta e invirtiendo en el desarrollo de las personas; los inversores, brindando un adecuado retorno de la inversión; los proveedores, implicándose con ellos en prácticas comerciales transparentes.

Compromiso con el medio ambiente: diseñar políticas de desarrollo sustentable y moderar el impacto ambiental negativo que genera, a través de programas de reciclaje, tratamiento adecuado de residuos, auditorías ambientales, etc.

Los primeros intentos de exponer públicamente indicadores semejantes a los que hoy caracterizan el balance social (social balance) surgieron a partir de 1966 en los Estados Unidos Norteamérica con la finalidad de mejorar la imagen pública de las instituciones.

Durante a la década de 1970 tanto en los ámbitos empresariales como académicos europeos se continuaron elaborando sistemas de información más complejos, particularmente en Alemania, España, Francia, Holanda e Inglaterra.

En Francia se dio la primera definición legal de Balance Social. Para la ley francesa, que data del año 1977, el balance social (obligatorio para empresa que ocupan más de 300 personas) es un instrumento de información global retrospectivo, mediante el uso de ciertos indicadores referidos básicamente al ambiente social interno. (Correa, 2007, pp. 95-96).

De lo anterior se aprecia que se ha venido estudiando e investigando el concepto de balance social y su aplicación a través del tiempo, lo cual revela su importancia en la nueva forma de hacer negocios, de visionar una empresa, de contribuir a la sociedad; que finalmente debería ser el fin de toda organización económica. Dentro de lo estudiado se puede observar la trascendencia de este instrumento,

es por ello que para desarrollar más el tema se hace indispensable el conocimiento de los objetivos y las áreas de aplicación del balance social.

5.2.4.1 OBJETIVOS DEL BALANCE SOCIAL Y SUS ÁREAS DE APLICACIÓN

- Realizar el diagnóstico de la gestión empresarial en torno al cumplimiento de su responsabilidad social en un periodo determinado, lo cual le permite definir políticas, establecer programas racionalizar la efectividad de las inversiones sociales, con miras a la promoción de sus trabajadores y de la sociedad.
- Como herramienta de gestión empresarial el Balance Social permite a la gerencia la planificación de acciones tendientes a aumentar la productividad y la eficiencia de sus trabajadores. Además le permite evaluar las acciones en términos de costo-beneficio.
- Disponer de la información que se refiere a los recursos humanos de la empresa y a los sectores con los cuáles ella tiene relación, para poder informar adecuadamente a la opinión pública acerca de su desempeño social como empresa.
- Como instrumento de gestión le permite a la empresa actualizar las políticas y programas relacionados con su Responsabilidad Social, ya que crea instrumentos más efectivos para medir y controlar las consecuencias, los costos y los beneficios que se desprenden de sus acciones

Área Interna: Se refiere a las respuestas y acciones de la empresa hacia sus trabajadores en tres campos:

- Características socio-laborales
- Servicios sociales

- Integración y desarrollo

Área Externa: Se refiere al cumplimiento de la Responsabilidad social con los demás públicos con que se tiene relación, clasificándolos en tres campos:

- Relaciones primarias
- Relaciones con la comunidad
- Relaciones con otras instituciones. (ANDI, OIT, 2001, p. 17)

5.2.5 AUDITORÍA SOCIAL

La auditoría es un instrumento de control y prevención el cual ayuda a las organizaciones a detectar inconsistencias y errores en los procesos, mediante la revisión y el examen crítico de sus áreas, existen muchos tipos de auditoría, para este trabajo de investigación, se va profundizar en la auditoría social.

La auditoría social entendida como el proceso mediante el cual una organización analiza su actuar social, emite un informe del mismo y por lo tanto tomando los resultados obtenidos presenta propuestas para mejorar su actuar, está siendo considerada por todo tipo de organizaciones como una herramienta importante en la formulación y ejecución del compromiso social.

Adicionalmente podríamos decir que a medida que transcurre el tiempo, la humanidad está cada vez más y mejor informada lo cual propone que sea conocedora de las consecuencias medioambientales y sociales que generan las diferentes actividades y prácticas empresariales, esto conlleva a exigir, directa e indirectamente, a las empresas una mayor responsabilidad ética y social en el desarrollo de sus quehaceres. (Ramírez, 2000, p. 98)

Por su parte, Gallego (1999) señala que:

“La Auditoría social surge como la estrategia que permite a las organizaciones evaluar, medir y controlar, con fines de mejoramiento progresivo, la gestión de lo social entendiendo ésta como la aplicación de políticas y prácticas relacionadas con la personas tanto al interior como al exterior de ésta. (p.28).

Con esto se evidencia la importancia de la auditoría social, para la medición, el control y evaluación de las variables de tipo social que afectan a la empresa, ya sean internas o externas, ayudando siempre a la administración en el cumplimiento de las metas sociales y al control de las mismas.

5.3 MARCO LEGAL

5.3.1 MARCO LEGAL SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Existen decretos y leyes en los cuales se fundamenta la Responsabilidad Social en Colombia, a continuación se hace mención de ellos, puntualmente se expondrán aquellos que hacen referencia al tema de estudio.

Constitución Política

Son pertinentes los fundamentos legales para la realización de este trabajo investigativo, ya que se intenta establecer bases jurídicas para darle soporte y así reiterar el hecho de que existe a nivel legal, y que se han hecho pronunciamientos frente al tema de Responsabilidad Social Empresarial, aunque aún no exista una ley de obligatorio cumplimiento en Colombia, es fundamental citar la Carta Magna, debido a que es la norma suprema, y en la mayoría de los artículos está inmerso el concepto de responsabilidad social, sin embargo se optó por citar el artículo 333, ya que a través de él se identifica, la libertad de las personas para construir empresa, la libre competencia, la obligaciones de la empresa por tener una función social, etc., como también hace alusión a otros temas relacionados con el tema de estudio.

La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley. La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades. La empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones. El Estado fortalecerá las organizaciones solidarias y estimulará el desarrollo empresarial. El Estado, por mandato de la ley, impedirá que se obstruya o se restrinja la libertad económica y evitará o controlará cualquier abuso que personas o empresas hagan de su posición dominante en el mercado nacional. La ley delimitará el alcance de la libertad económica cuando así lo exijan el interés social, el ambiente y el patrimonio cultural de la Nación. (Artículo, 333, Título XII)

Ley 43 de 1990

Es relevante citar la ley 43 de 1990, ya que a través de la misma se identifica la participación del Contador Público frente a un contexto económico, social y ambiental.

“El ejercicio de la Contaduría Pública implica una función social especialmente a través de la fe pública que se otorga en beneficio del orden y la seguridad en las relaciones económicas entre el Estado y los particulares, o de éstos entre sí”. (Artículo, 35).

Si bien es cierto, existen muchos principios que determinan el ejercicio de la profesión contable; se optó por hacer referencia al de Responsabilidad, debido a que es el de mayor relación frente al tema estudiado, y adicional, éste está inmerso en todas las actividades de índole profesional, económico, social, cultural, legal, ambiental, etc.

Responsabilidad. Sin perjuicio de reconocer que la responsabilidad, como principio de la ética profesional, se encuentra implícitamente comprendida en

todas y cada una de las normas de ética y reglas de conducta del Contador Público, es conveniente y justificada su mención expresa como principio para todos los niveles de la actividad contable. En efecto, de ella fluye la necesidad de la sanción, cuyo reconocimiento en normas de ética, promueve la confianza de los usuarios de los servicios del Contador Público, compromete indiscutiblemente la capacidad calificada, requerida por el bien común de la profesión. (Artículo, 37.4).

Decreto 2649 de 1993.

“Por el cual se reglamenta la Contabilidad en general y se expiden los principios o normas de contabilidad generalmente aceptados en Colombia”.

Este decreto ha sido muy importante para el objeto de investigación porque señala expresamente que la información contable es de gran significancia al momento de evaluar los impactos y beneficios sociales de una actividad económica, ya que así lo revela a través de uno de sus objetivos básicos.

La información contable debe servir fundamentalmente para: *“Contribuir a la evaluación del beneficio o impacto social que la actividad económica de un ente represente para la comunidad”*. (Capítulo II, art 3)

5.3.2 MARCO LEGAL CON RESPECTO A LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ASEO

Es de gran relevancia citar la normatividad de las empresas prestadoras de servicio público de aseo, dado que la empresa de Servicios Públicos de Roldanillo S.A E.S.P, es una de ellas y fue el referente para la aplicación del modelo de balance social.

Decreto 2981 del 20 de diciembre de 2013

“Por el cual se reglamenta la prestación del servicio público de aseo”

En él se encuentra un sinnúmero de definiciones concernientes al ejercicio de la función de prestar el servicio público de aseo, lo cual ayuda a la interpretación de los conceptos que se manejan en dichas entidades. A través de este decreto se identifica toda la obligatoriedad, los requisitos, su ámbito de aplicación, como también hace mención a los aspectos generales en la prestación del servicio de aseo; principios básicos para la prestación del servicio de aseo, calidad del servicio de aseo, continuidad con el servicio, responsabilidad de la prestación del servicio etc.

Este decreto es fundamental para el trabajo de investigación, ya que proporciona los aspectos legales necesarios para comprender la regulación de la actividad de la empresa, así mismo, facilita el entendimiento de conceptos relacionados con la actividad de prestación de servicios públicos de aseo.

6. DISEÑO METODOLÓGICO

Para dar alcance a cada uno de los objetivos específicos, es vital conocer los lineamientos a seguir, por consiguiente se hace necesario tener en cuenta el tipo de investigación, el método de investigación, las fuentes de información, las técnicas de recolección de información y el tratamiento de la información, ya que a través de los mismos se logra tener una coherencia en el proceso investigativo, integrando lo teórico y el trabajo de campo y así cumplir el objetivo de aplicar el modelo de balance social a las empresas de Servicios Públicos de Aseo, realizando un estudio de caso en la empresa de Servicios Públicos de Roldanillo SA. E.S.P.

6.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo pertenece a un tipo de investigación de orden descriptivo, teniendo presente que Méndez (1998) lo define de la siguiente forma: *“Identifica características del universo de investigación, señala formas de conducta, establece comportamientos concretos y descubre y comprueba asociación entre variables”* (p.122) por consiguiente, se describieron las características de todo un contexto de investigación. Además se apoyó en un estudio de caso, el cual es definido por Bernal como...*“estudiar a profundidad o en detalle una unidad de análisis específica, tomada de un universo poblacional”* (p.116), para ello fue necesario elegir una unidad económica o modelo a seguir, por lo cual se identificó que la empresa de Servicios Públicos de Roldanillo S.A ESP cumplió con las características precisas para realizar el estudio de caso, siendo ésta la que se tomó como referencia y a través de la cual se reflejó toda la dinámica con respecto a la adaptación de un modelo de balance social para el grupo de empresas de aseo. Para esto fue necesario recopilar información de tipo cualitativo y cuantitativo que posteriormente se analizó, también se construyó un marco teórico el cual apoyará la investigación, con el fin de conocer a profundidad las variables de estudio, lo cual permitió el acercamiento a la situación real de la empresa en cuanto a su responsabilidad social. Con este tipo de investigación se identificaron las características del entorno interno y externo de la empresa, describiendo las variables de cada área, logrando así el objetivo de la investigación.

6.2 METODO DE INVESTIGACIÓN

El método que se utilizó para llevar a cabo el desarrollo del presente trabajo de investigación, fue el deductivo, para Méndez (1998) es el *“Proceso de conocimiento que se inicia con la observación de fenómenos generales con el propósito de señalar las verdades particulares contenidas explícitamente en la situación general”* (p. 131), se analizaron las variables de tipo social de la empresa

de Servicios Públicos de Roldanillo S.A. E.S.P, a partir del estudio del modelo de balance social propuesto por la ANDI y la OIT, herramienta de gestión que se puede adaptar a cualquier empresa, es por eso que se partió de una herramienta ya elaborada, la cual se estudió y analizó, comprendiendo todos sus componentes, así se logró deducir de una generalidad que es la propuesta del modelo, a la adaptación del mismo a un ente particular.

6.3 FUENTES Y TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

6.3.1 FUENTES PRIMARIAS

Teniendo en cuenta que el trabajo de investigación tuvo como finalidad evaluar el nivel responsabilidad social de un ente particular, fue indispensable tener un acercamiento directo con las personas que dirigen el ente, como son: el gerente, el contador, y demás personas que conforman el área administrativa, por consiguiente estas fueron las fuentes con las cuáles se contó, dado que a través de ellos se logró conocer toda la funcionalidad de la entidad, la responsabilidad misma que ella tiene y el aporte que ellos pueden realizar para poder construir el balance social, además de otras personas que si bien son ajenas a la empresa, hayan tenido experiencia en la construcción del mismo, además teniendo en cuenta que la responsabilidad social involucra a toda una comunidad que comparte y es participe de la entidad de la cual se va a evaluar, será necesario contar con la percepción de los integrantes de la empresa; los trabajadores y los usuarios del servicio.

6.3.2 FUENTES SECUNDARIAS

Como todo proyecto de investigación es realmente necesario contar con referentes teóricos, que fundamenten el tema y que den a conocer los argumentos

que denotan la importancia del mismo, por lo tanto se tomó con referencia, libros, artículos de revistas, tesis de grado, manuales, tratados y demás fuentes documentales que hagan mención a temas como: que es balance social, que reglamenta a las empresas prestadoras de servicio público de aseo, que variables se deben utilizar para construir indicadores, como se identifican prácticas de responsabilidad social, entre otros.

6.3.3 TECNICAS

- **Entrevista:** Teniendo en cuenta que es la acción de tener una conversación con una persona o varias, sobre algo específico, con el fin de conocer un tema en particular y dado que se evidencia que una de las fuentes primarias fueron los administrativos de la entidad, se hizo uso de ésta técnica para tener un acercamiento hacia ellos, para identificar aspectos generales y particulares de la entidad.
- **Encuesta:** Es la recolección de la información a través de formularios, en los cuales están inmersos aquellos problemas que se van a tratar en la investigación. Una de las partes fundamentales dentro de un concepto de responsabilidad social son los trabajadores y los usuarios del servicio, para llegar a ellos, la técnica más práctica fue la encuesta, donde se pudo identificar la percepción de ellos hacia la empresa.
- **Análisis documental:** Es el estudio que se realiza a los documentos pertinentes al tema de investigación, a través del cual se hace una síntesis que sirva de apoyo para el trabajo, siendo la base teórica la que facilita la comprensión del contexto, la definición de los temas relevantes como son: contabilidad social, balance social, responsabilidad social, auditoría social, variables sociales, indicadores sociales, entre otros., lo cual permitió tener los argumentos necesarios que soportaron el alcance de los objetivos.

6.4 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

6.4.1 Cuantitativo: La información recolectada a través de la encuesta se sometió a un proceso de tabulación, el cual consiste en el recuento, clasificación y ordenación de la misma, también se utilizó la estadística para interpretar los datos y se definió la presentación de los mismos; presentación escrita o presentación gráfica.

6.4.2 Cualitativo: Con base a lo identificado a través de las entrevistas y las encuestas se tuvo una postura para establecer las características propias y relevantes en el modelo y poder estructurarlo de acuerdo con la información proporcionada, adaptándolo a la empresa. Las entrevistas permitieron conocer diferentes aspectos de la empresa como: metas a alcanzar, periodicidad de reuniones con los empleados, identificación de las partidas contables que tengan una denominación propia, donde hagan alusión a términos de responsabilidad social, sostenibilidad ambiental, etc. A partir de ésta información se propusieron variables cuantitativas de medición, ya que con base a esa cuantificación se establecieron unos indicadores, que sirvieron para medir las variables del balance social.

7. ADAPTACIÓN DEL MODELO DE BALANCE SOCIAL PROPUESTO POR LA ANDI/OIT A EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ASEO. ESTUDIO DE CASO: EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ROLDANILLO SA ESP

Las empresas han venido adaptándose al mundo cambiante y exigente, debido al desarrollo de nuevas tecnologías, nuevos conocimientos, mejor educación de las personas, más responsabilidad con el medio ambiente y el entorno social, etc. como consecuencia, se ha ido creando conciencia de lo importante que es el mantenimiento de los recursos que se tienen, ya que éstos no son infinitos, es por ello que las empresas desarrollan constantemente políticas y procedimientos que les permiten ser más competitivas y eficientes, pero a la vez mas sociales, donde se busca también el beneficio de las personas que laboran en ella, además es importante identificar como a través de los informes financieros que la empresa reporta se puede observar esta responsabilidad social, dado que existe la necesidad de integrar todas las áreas de la empresa para manejar una información integral.

El nivel de responsabilidad social de cada empresa o sector, se mide de forma diferente, debido a que los indicadores varían de acuerdo al tipo de sociedad y actividad económica, es por ello que esta investigación está orientada a elaborar un balance social propio para las empresas de servicios públicos de aseo, donde se tuvo como referente la empresa de Servicios Públicos de Roldanillo S.A E.S.P, cuya actividad principal es prestar el servicio de recolección de basura, traslado al lugar designado para estos residuos y barrido de las calles de Roldanillo. Para esta medición se aplicó el modelo de balance social propuesto por la OIT y la ANDI, el cual constituyó una guía orientadora para la adaptación del modelo.

Existen actualmente muchos textos, investigaciones, que abordan el tema de la responsabilidad social empresarial, también normas como la ISO 26000 la cual proporciona una orientación a las empresas en este tema.

“ISO 26000 ayudará a las organizaciones, para las que operar de forma socialmente responsable es más que “sólo una buena idea”, a aplicar la Responsabilidad Social de una forma pragmática orientada al desempeño. Constituirá una potente herramienta para ayudar a las organizaciones a pasar de las buenas intenciones sobre RS a las buenas acciones” (Rob Steele, Secretario general ISO. ICONTEC Internacional).

7.1 DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ROLDANILLO, SUS ACTORES INTERNOS Y PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Las empresas de Servicios Públicos del Norte del Valle, tales como Proactiva que sirve a los municipios de Zarzal, La Unión y Servicios Públicos de Roldanillo S.A ESP realizan prácticas de responsabilidad social, porque su naturaleza es social y además pública, sin embargo no se evidencia que se realice un informe adicional; el balance social como una herramienta y medición de la gestión. Esto puede ser debido a que la medición de la responsabilidad social aún no es obligatoria en Colombia o al desconocimiento de esta herramienta. Para este trabajo de investigación se tomó como estudio de caso a la Empresa de Servicios Públicos de Roldanillo SA ESP la cual presta sus servicios al municipio de Roldanillo Valle.

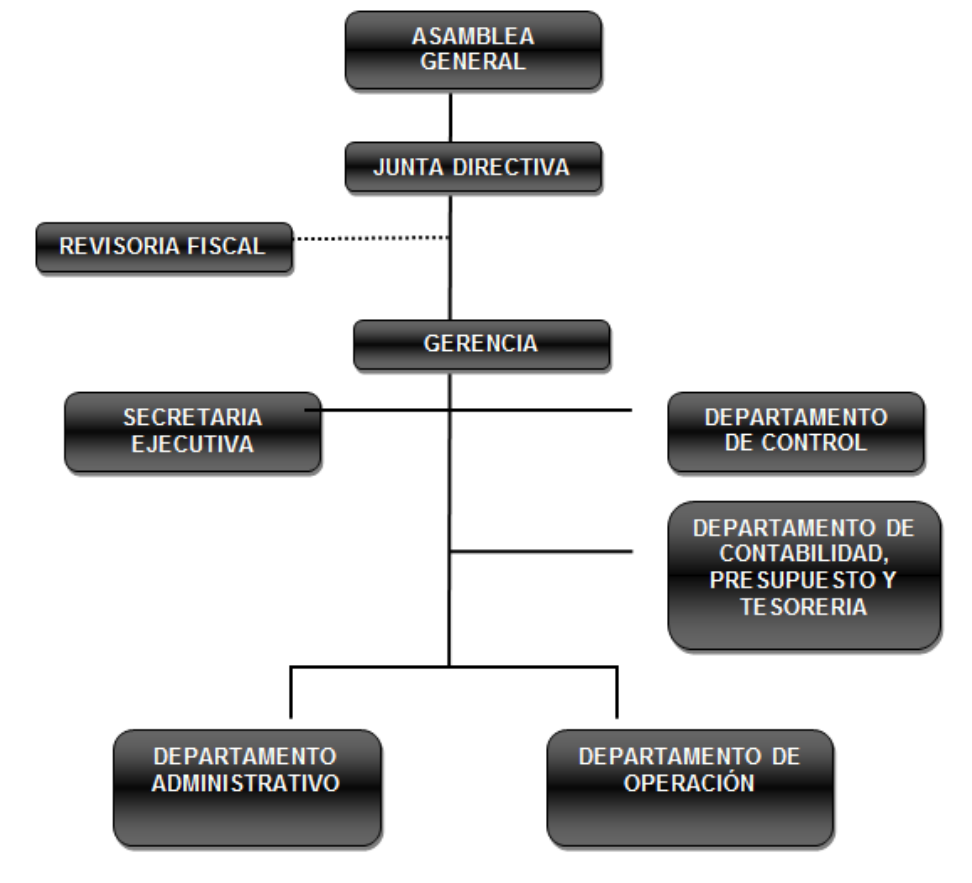
Al realizarse una descripción del entorno interno de la empresa Servicios públicos de Roldanillo SA ES, permitió conocer los actores internos de la empresa, sus características y variables de medición. Se realizaron entrevistas al personal administrativo y se aplicaron encuestas a los empleados de la empresa y usuarios del servicio, esto con el fin de adaptar el modelo de balance social propuesto por la ANDI y la OIT.

7.1.1 Actores internos de la empresa de Servicios Públicos de Roldanillo SA ESP.

- **Personal directivo:** Es el encargado de la dirección de la empresa, en esta institución está representado por la Asamblea de accionistas, Junta directiva, Gerente.
- **Personal de control:** conformado por el Revisor Fiscal y el asesor de control interno, lo cuales están encargados del control y auditoría de la empresa.
- **Personal administrativo:** Está conformado la contadora pública, secretaria ejecutiva, 2 auxiliares administrativos, y el técnico operativo de aseo. Las funciones del área administrativa corresponden a las funciones propias asignadas para cada cargo.
- **Personal Operativo:** Conformado por 19 empleados quienes realizan el proceso de recolección de residuos, barrido de calles y disposición final de los residuos sólidos.

La estructura organizacional de la empresa de Servicios Públicos de Roldanillo S.A E.S.P. está conformada de la siguiente manera:

Grafico 1 .Organigrama de la Empresa de Servicios Públicos de Roldanillo



Fuente: Empresa de Servicios Públicos de Roldanillo S.A E.S.P

7.1.2 Prácticas de Responsabilidad social de la Empresa de Servicios Públicos de Roldanillo SA ESP.

Para la aplicación del modelo de balance social fue importante conocer las prácticas de Responsabilidad Social y los procesos actuales de medición y control de la empresa de Servicios Públicos de Roldanillo. Mediante la recolección de información, se obtuvieron datos relevantes que ayudaron a la identificación de prácticas de responsabilidad social, como también comprender el estado actual y la proyección al futuro de esta empresa, permitió identificar aspectos favorables y desfavorables de la organización, al realizar esta identificación de prácticas de responsabilidad social, permitió tener una aproximación a las prácticas que realizan.

Identificar las prácticas de responsabilidad social, permitió conocer si las empresas de servicios públicos realizan éstas actividades, puesto que pueden tenerlas como metas, pero no ejecutarlas, así mismo, se ha evidenciado que la mayoría de empresas no tienen un instrumento de gestión, en este caso el balance social, que permita la medición. Por otra parte es fundamental identificar si estas prácticas están diferenciadas en las partidas contables de la empresa, ya que esto permite saber cómo se integran el área contable y los objetivos sociales de la empresa, cabe mencionar que este instrumento ayuda al control de la gestión y a la toma de decisiones con respecto a las metas sociales.

Con las entrevistas realizadas a la gerente y contadora de la empresa, se asegura que actualmente no existe un proceso de medición de la responsabilidad social en la empresa de Servicios Públicos de Roldanillo S.A. ESP, ésta no cuenta con un instrumento de gestión, no existe el balance social, sólo presentan los informes contables obligatorios. Existen prácticas de responsabilidad social dentro de la organización, sin embargo no están enmarcadas en ningún modelo o balance que permita el control y el nivel de cumplimiento de la gestión en cuanto a las metas sociales.

De acuerdo a la información suministrada por la gerente, Ingeniera: Yamileth Rosales y la Contadora: Mónica Quintero, la empresa desarrolla las siguientes prácticas de responsabilidad social:

- ✓ Capacitaciones referentes al manejo de residuos sólidos y educación ambiental, dirigida a entes organizados como no organizados, por ejemplo, los recicladores, puntos del municipio donde hay muchos puntos críticos.
- ✓ Campañas ambientales en los colegios y otras instituciones
- ✓ Información abierta al público en lugares transitados

7.2 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES INTERNAS Y EXTERNAS ASOCIADAS AL COMPONENTE SOCIAL DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ASEO.

Las variables se definieron de acuerdo a la guía emitida por la ANDI/OIT, con esto se logró identificar las concernientes a este tipo de empresas.

7.2.1 VARIABLES INTERNAS

Las variables internas permiten conocer las características demográficas del personal que labora en una empresa, el género, las causas de ausentismo, la jornada laboral, hombre/mujer cabeza de familia, entre otros. Así como también se conoce el total pagado por la empresa a sus trabajadores, las relaciones con el personal, entre otros., lo que permite fijar políticas de tipo social y establecer controles. De acuerdo con lo plasmado en la guía de la ANDI/OIT las variables internas son:

- **Demografía:** Trata de identificar las características poblacionales del personal de la empresa.
- **Salarios y prestaciones:** Es el valor que la empresa ha pagado al trabajador por concepto de salarios y prestaciones en un periodo.
- **Ausentismo:** Hace referencia al número de horas de trabajo perdidas del personal vinculado respecto al número de horas laborales, teniendo en cuenta las causas y su costo.
- **Jornada laboral:** Evidencia la jornada de trabajo definida por la empresa, estas jornadas pueden ser diurnas, nocturnas o turnos de trabajo, horas extra, horarios flexibles, entre otros.

- **Relaciones laborales:** Describe la relación laboral entre los trabajadores y la empresa en diferentes actividades, tales como participación sindical, huelgas, paros, demandas, reclamos, capacitación sindical, entre otros.
- **Estabilidad laboral:** Es el derecho que tiene el trabajador a conservar su puesto de trabajo indefinidamente, también hace alusión a la rotación del personal.
- **Desarrollo del personal:** Son las acciones realizadas para satisfacer la necesidad de lograr una mayor identificación del trabajador con su entorno, obteniendo beneficios para la empresa y para el personal. Estas acciones comprenden no sólo el aspecto material, sino que abarcan otras acciones que hacen sentir al empleado valorado, reconocido y respetado.
- **Educación del personal:** La empresa debe fomentar la formación académica de sus empleados. Esta variable mide el nivel educativo de los empleados que laboran en la empresa.
- **Motivación:** La motivación en la parte laboral es aquello que impulsa a trabajar de forma eficiente, con ganas y teniendo una meta como objetivo.
- **Información y comunicación:** Su objetivo es que todo el personal que labora en la empresa obtenga de forma adecuada la información requerida y deseada; esta información se refiere al tipo de mensajes que emite la empresa. Ejemplo: circulares
- **Seguridad industrial:** Son normas y procedimientos que el personal que labora en una empresa, debe seguir para cuidar su integridad física y mental.

- **Asesoría y servicios especiales:** Hace relación a los servicios que de manera directa y en forma gratuita le ofrece la empresa al trabajador.

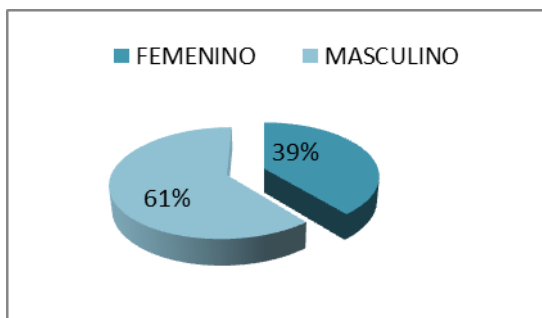
7.2.1.1 TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS

1. Género

Tabla1. Género

Opción	Fa	Fr
Femenino	10	39%
Masculino	16	61%
Total	26	100%

Gráfica 2. Género



Análisis

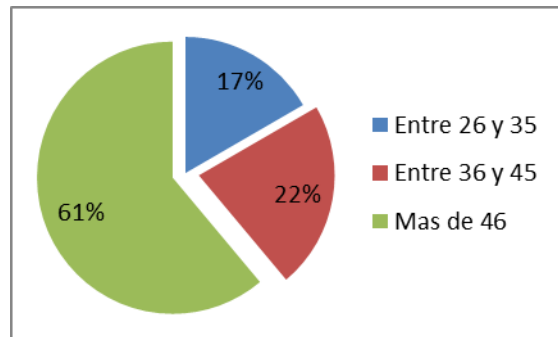
Una vez realizado el cálculo se determina que del total de trabajadores de la empresa, el porcentaje más alto 61% pertenece al género masculino, frente a un 39% género femenino.

2. Edad

Tabla 2. Edad

Opción	Fa	Fr
Menores de 18 años	0	0%
Entre 18 y 25 años	0	0%
Entre 26 y 35 años	4	17%
Entre 36 y 45 años	6	22%
Más de 46 años	16	61%
Total	26	100%

Gráfica 3. Edad



Análisis

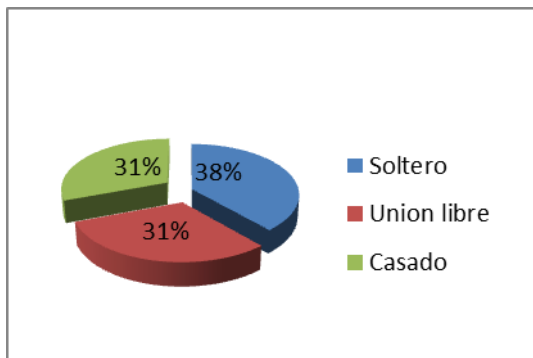
En el cálculo de las edades se evidencia que la mayor fuerza de trabajo corresponde a personas mayores a 46 años, con una participación del 61%, frente al 22% de las edades comprendidas entre 36 y 45 años y un porcentaje menor del 17% entre 26 y 35 años.

3. Estado Civil

Tabla 3. Estado civil

Opción	Fa	Fr
Soltero	10	38%
Unión libre	8	31%
Casado	8	31%
Viudo (a)	0	
Total	26	100%

Gráfico 4. Estado civil



Análisis

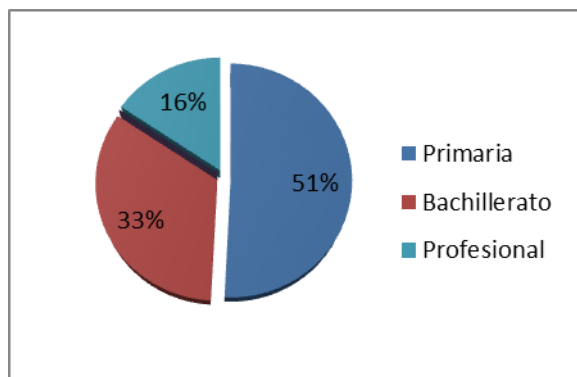
De acuerdo al instrumento de recolección, el 38% de los empleados están solteros, frente al 31% que están casados y el 31% en unión libre. Evidenciándose que el 62% de los empleados, tienen conformado un hogar.

4. Nivel educativo

Tabla 4. Nivel
Educativo

Opción	Fa	Fr
Primaria	13	51%
Bachillerato	9	33%
Técnico	0	0%
Tecnólogo	0	0%
Profesional	4	16%
Especialización	0	0%
Maestría	0	0%
Total	26	100%

Gráfico 5. Nivel Educativo



Análisis

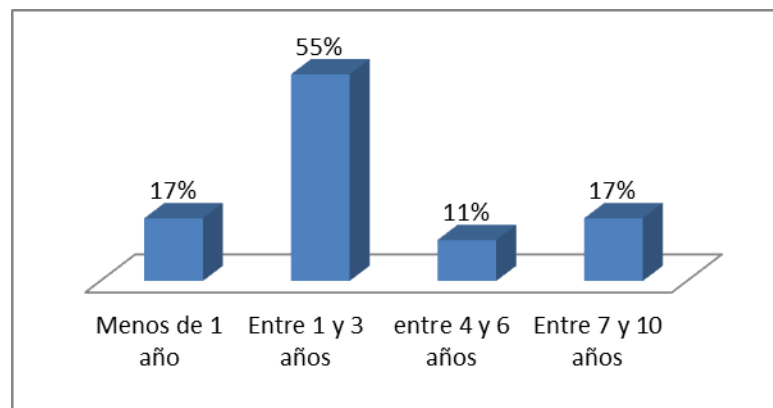
Conforme al cálculo realizado, se identifica que el 51% de los colaboradores de la empresa presentan un nivel de educación básica primaria, seguida del bachillerato con un 33%, y después el profesional con un 16%.

5. Antigüedad en el cargo

Tabla 5. Antigüedad en el cargo

Opción	Fa	Fr
Menos de 1 año	4	17%
Entre 1 y 3 años	15	55%
entre 4 y 6 años	3	11%
Entre 7 y 10 años	4	17%
Total	26	100%

Grafico 6. Antigüedad en el cargo



Análisis

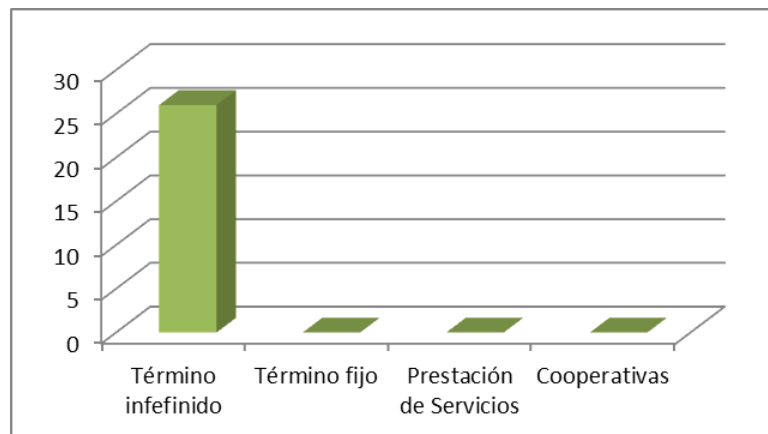
El cálculo de la distribución de la antigüedad en el cargo de los empleados de la empresa, muestra que la gran mayoría llevan trabajando allí entre 1 y 3 años, representando el 55%, frente al 17% que llevan trabajado menos de 1 año y otro 17% entre 7 y 10 años, y una minoría del 11% entre 4 y 6 años.

6. Tipo de Contrato

Tabla 6. Tipo de Contrato

Opción	Fa	Fr
Término indefinido	26	100%
Término fijo	0	0%
Prestación de Servicios	0	0%
Cooperativas	0	0%
Total	26	100%

Gráfico 7. Tipo de Contrato



Análisis

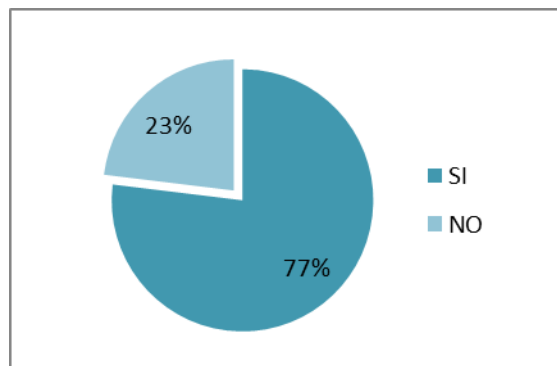
El 100% de los empleados tiene contrato a término indefinido.

7. Madre/Padre cabeza de familia

Tabla 7. Madre/Padre
cabeza de familia

Opción	Fa	Fr
SI	20	77%
NO	6	23%
Total	26	100%

Gráfico 8. Madre/Padre cabeza de familia



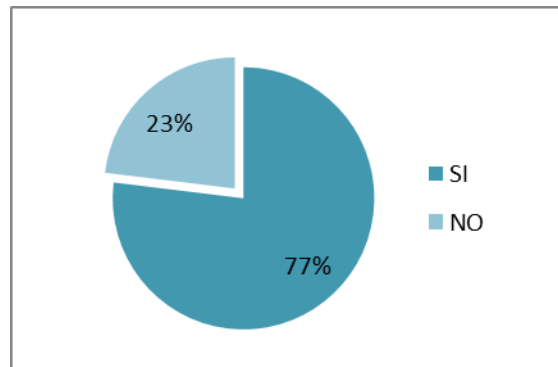
Análisis

Según el resultado de la encuesta realizada a los empleados de la empresa, el 77% son madres/padres cabeza de familia y el 23% no lo son.

Tabla 8. Empleados
con hijos

Opción	Fa	Fr
SI	20	77%
NO	6	23%
Total	26	100%

Gráfico 9. Empleados con hijos



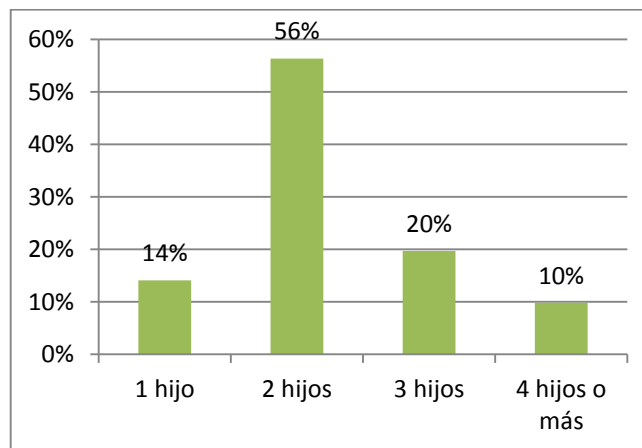
Análisis

Según el resultado de la encuesta, el 77% de los empleados tienen hijos y el 23% restante no.

Tabla 9. No de hijos

Opción	Fa	Fr
1 hijo	3	14%
2 hijos	11	56%
3 hijos	4	20%
4 hijos o más	2	10%
Total	20	100%

Gráfico 10. Número de hijos



Análisis

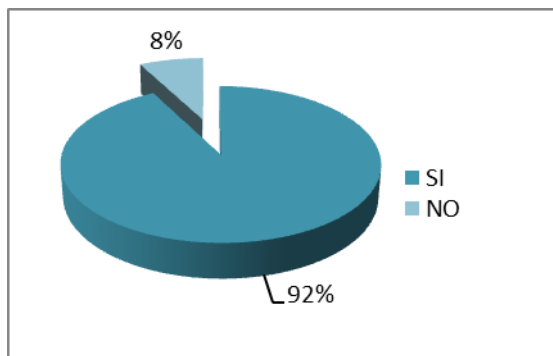
Se observa que del 77% de los empleados con hijos, el 56% tienen 2 hijos, frente al 20% que tienen 3 hijos, el 14% sólo tienen un hijo y el restante 10% tienen 4 o más hijos.

9. Dependientes económicos

Tabla 10. Dependientes económicos

Opción	Fa	Fr
SI	24	92%
NO	2	8%
Total	26	100%

Gráfico 11. Dependientes económicos



Análisis

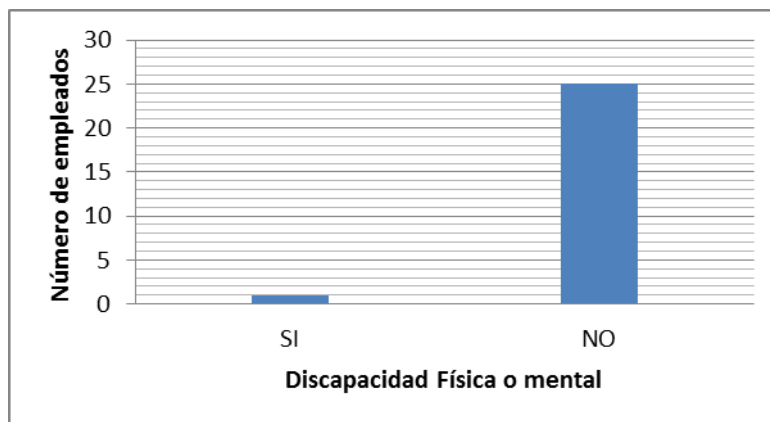
Una vez realizado el cálculo se evidencia que el 92% de los empleados tienen dependientes, mientras que el 8% restante no.

10. Discapacidad Física o mental

Tabla 11. Discapacidad física o mental

Opción	Fa	Fr
SI	1	4%
NO	25	96%
Total	26	100%

Gráfico 12. Discapacidades



Análisis

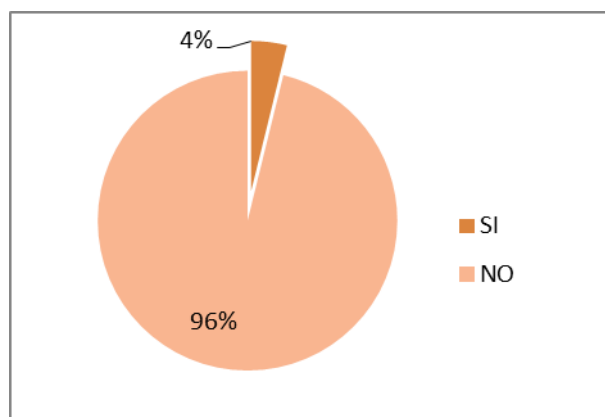
El 96% de los empleados encuestados no poseen discapacidades físicas, ni mentales frente al 4% que sí, el cual está compuesto por la siguiente discapacidad: Semi paraplejía.

11. Empleados pertenecientes a grupo étnico o racial

Tabla 12. Pertenecientes a grupos étnicos o racial

Opción	Fa	Fr
SI	1	4%
NO	25	96%
Total	26	100%

Gráfico 13. Pertenecientes a grupos étnicos o racial



Análisis

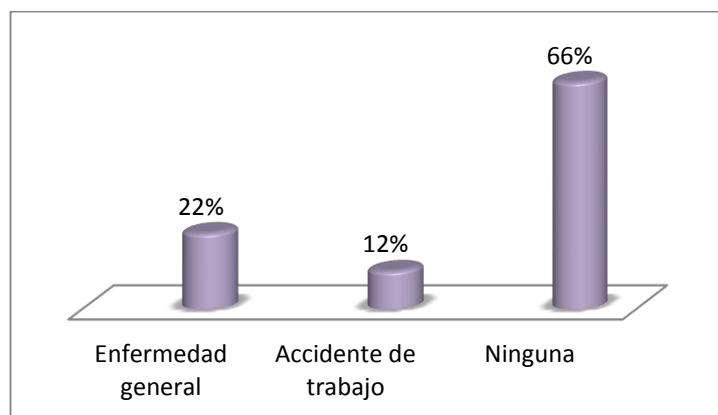
Según la encuesta realizada el 96% de los empleados no pertenece a un grupo étnico o racial, mientras que el 4% pertenece a la raza afrocolombiana.

12. Incapacidad en los últimos 3 meses

Tabla 13. Incapacidad últimos 3 meses

Opción	Fa	Fr
Enfermedad general	6	22%
Enfermedad laboral	0	0%
Cirugía	0	0%
Accidente de trabajo	3	12%
Lic de maternidad	0	0%
Ninguna	17	66%
Total	26	100%

Gráfico 14. Incapacidad últimos 3 meses



Análisis

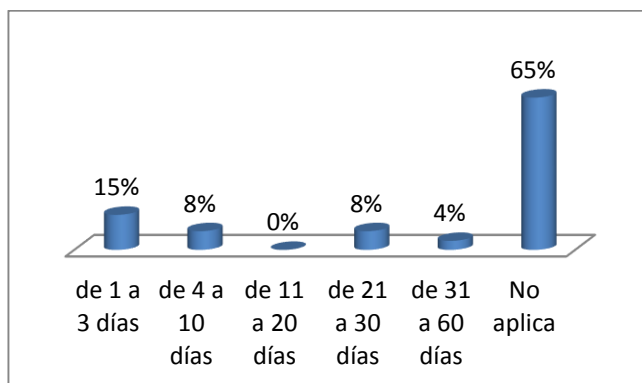
Se observa en la encuesta aplicada que el 66 % manifiesta no haber estado incapacitado en los últimos 3 meses, frente al 22% que se incapacitó por enfermedad general, y el 12% restante por accidente de trabajo.

13. Duración de la incapacidad

Tabla 14. Duración de la incapacidad

Opción	Fa	Fr
de 1 a 3 días	4	15%
de 4 a 10 días	2	8%
de 11 a 20 días	0	0%
de 21 a 30 días	2	8%
de 31 a 60 días	1	4%
No aplica	17	65%
Total	26	100%

Gráfico 15. Duración de la Incapacidad



Análisis

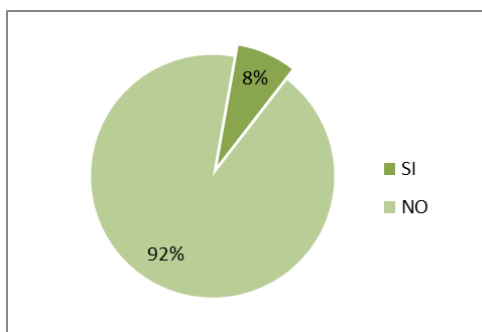
El 15% de los que estuvieron incapacitados, la duración fue de 1 a 3 días, de 4 a 10 días y de 31 a 60 días el 8%, seguido del 4% que estuvieron incapacitados de 31 a 60 días.

14. Empleados que actualmente estudian

Tabla 15. Empleados estudiantes

Opción	Fa	Fr
SI	2	8%
NO	24	92%
Total	26	100%

Gráfico 16. Empleados estudiantes



Análisis

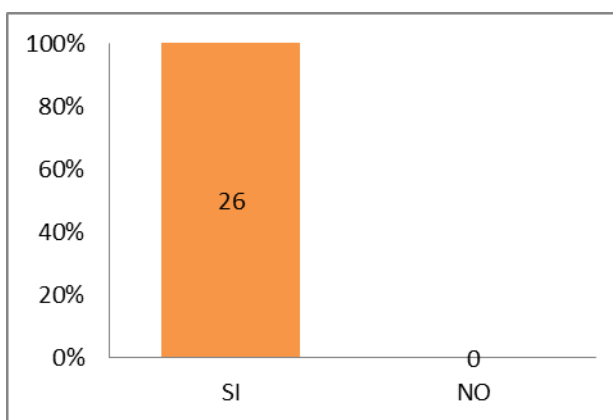
Según la encuesta realizada a los colaboradores de la empresa, el 92% no estudia actualmente, frente un 8% que manifiesta que si está estudiando; los empleados que actualmente estudian están realizando sus estudios en el SENA. Este resultado demuestra que la empresa debería invertir más en la educación y estimular a sus empleados a terminar sus estudios, puesto que se observa que la mayoría de ellos; el 50% sólo ha realizado la primaria.

15. Celebración de Fechas especiales, eventos deportivos

Tabla 16.Celebración de Fechas y eventos

Opción	Fa	Fr
SI	26	100%
NO	0	0%
Total	26	100%

Gráfico 17.Celebración de Fechas y eventos



Análisis

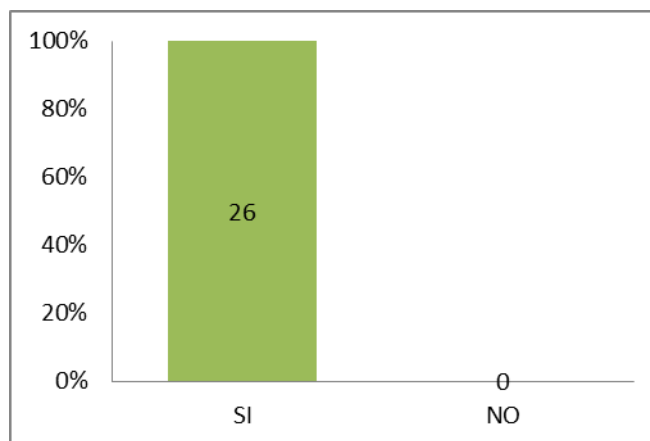
El 100% de los empleados manifiesta que se celebran fechas especiales y eventos deportivos en la empresa.

16. Programas de prevención y planes de contingencia en caso de situaciones de emergencia.

Tabla 17. Programas de Prevención

Opción	Fa	Fr
SI	26	100%
NO	0	0%
Total	26	100%

Gráfico 18. Programas de Prevención



Análisis

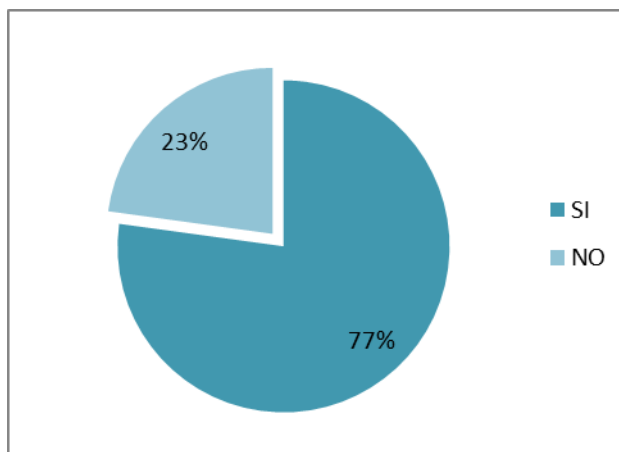
El 100% de los empleados manifiesta que existen programas de prevención y planes de contingencia en caso de situaciones de emergencia.

17. Conocimiento y adopción de medidas de seguridad.

Tabla 18. Conocimiento
adopción de medidas de
seguridad.

Opción	Fa	Fr
Siempre	20	77%
Nunca	6	23%
Total	26	100%

Gráfico19. Conocimiento adopción de medidas de seguridad.



Análisis

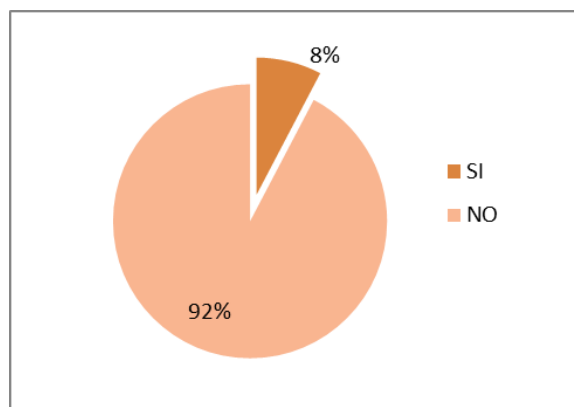
Según la información suministrada por los empleados, la empresa brinda el conocimiento y medidas de seguridad para evitar accidentes. Esto con un resultado del 78% de los empleados afirma que siempre se dan a conocer y se adoptan medidas de seguridad en el área de trabajo para prevenir accidentes y el 22% restante afirma que casi siempre se dan estas medidas.

18. Empleados que han sufrido accidentes de trabajo o enfermedad profesional.

Tabla 19. Accidentes y enfermedad laboral

Opción	Fa	Fr
SI	2	8%
NO	24	92%
Total	26	100%

Gráfico 20. Accidentes y enfermedad laboral



Análisis

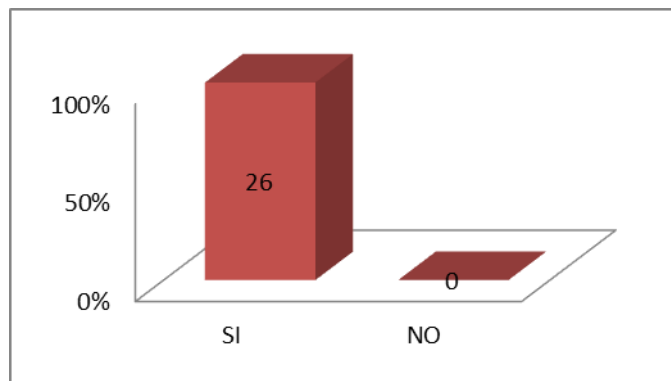
Según los cálculos realizados el 92% de los empleados no han sufrido accidentes de trabajo, mientras que el 8% de los empleados afirma que si se han accidentado, los cuales corresponden a: golpe en el pecho y fractura.

19. Los empleados cuentan con todos los elementos necesarios para realizar su trabajo.

Tabla 20. Elementos de trabajo

Opción	Fa	Fr
SI	26	100%
NO	0	0%
Total	26	100%

Gráfico 21. Elementos de trabajo



Análisis

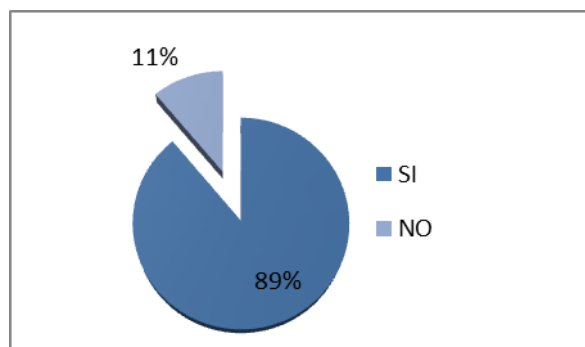
El 100% de los empleados afirma que cuentan con los elementos necesarios para la realización del trabajo.

20. Realización de pausas activas

Tabla 21. Pausas activas

Opción	Fa	Fr
SI	23	89%
NO	3	11%
Total	26	100%

Gráfico 22. Pausas activas



Análisis

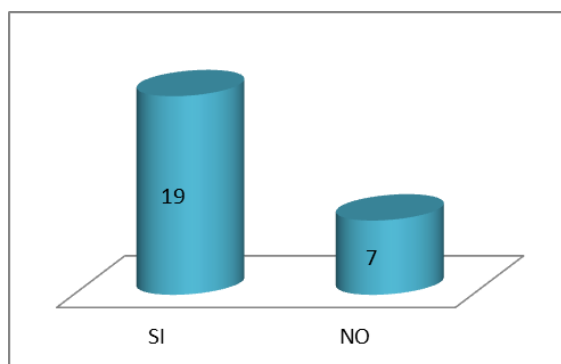
Al interrogante, ¿Realizan pausas activas en el trabajo?, la mayoría de los empleados respondió que sí, con un 89% frente al 11% que respondieron que no realizaban pausas activas en el trabajo.

21. Evaluaciones de desempeño a empleados

Tabla 22. Evaluación de desempeño

Opción	Fa	Fr
SI	19	73%
NO	7	27%
Total	26	100%

Gráfico 23. Evaluaciones de desempeño a empleados



Análisis

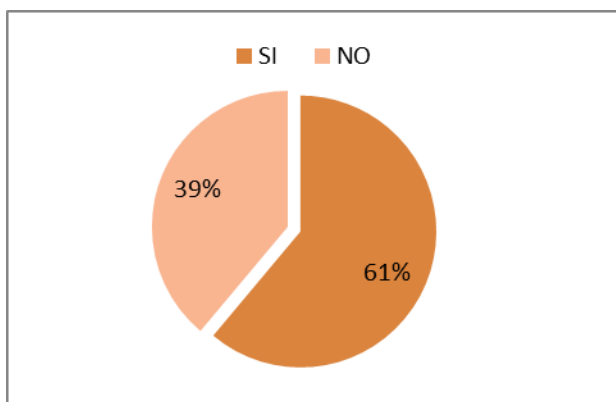
De acuerdo a la información suministrada por los empleados, el 73% de ellos afirma que le han realizado evaluaciones de desempeño, frente a un 27% que niega la realización de evaluaciones de desempeño.

22. Conocimiento de la misión y visión de la empresa.

Tabla 23. Conocimiento de misión y visión

Opción	Fa	Fr
SI	16	61%
NO	10	39%
Total	26	100%

Gráfico 24. Conocimiento misión y visión



Análisis

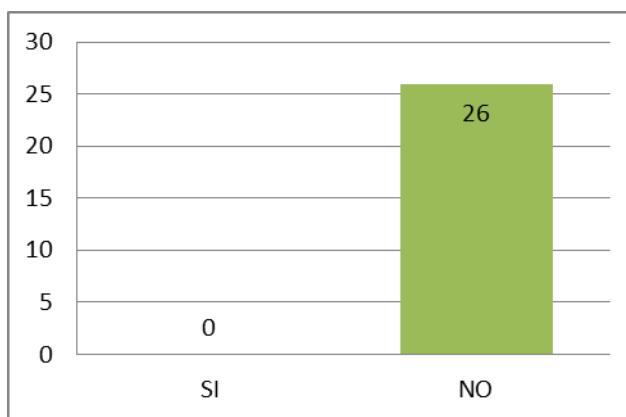
Según la información suministrada a través de la encuesta el 61% de los empleados respondió que si conocen la misión, visión y valores de la empresa, mientras que el 39% dice no conocerlos.

23. Conformación de sindicato de trabajadores

Tabla 24. Conformación
sindical

Opción	Fa	Fr
SI	0	0%
NO	26	100%
Total	26	100%

Gráfico 25. Conformación sindical



Análisis

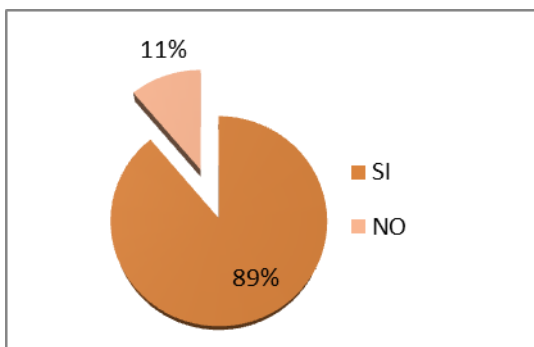
El 100% de los empleados manifestó que no existe conformado un sindicato en la empresa en la actualidad.

24. Realización de capacitaciones periódicas

Tabla 25. Capacitaciones

Opción	Fa	Fr
SI	23	89%
NO	3	11%
Total	26	100%

Gráfico 26. Capacitaciones



Análisis

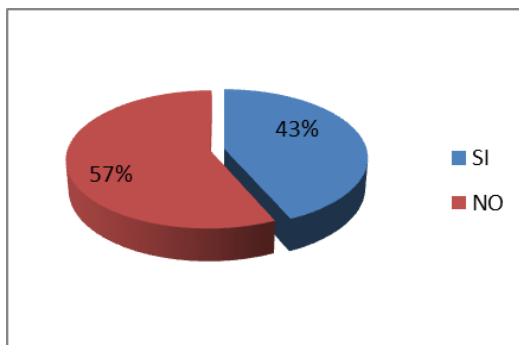
De acuerdo a la información suministrada por los empleados, el 89% respondió que si reciben capacitaciones periódicas, frente al 11% restante que dice que no recibe capacitaciones en forma periódica.

25. La empresa cuenta con código de ética

Tabla 26. Código de ética

Opción	Fa	Fr
SI	11	43%
NO	15	57%
Total	26	100%

Grafico 27. Código de ética



Análisis

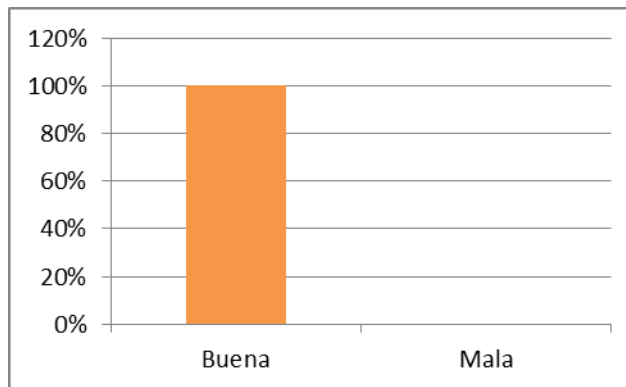
Con respecto a la información otorgada, se observa que el 57% de los colaboradores de la empresa afirman que no existe un código de ética en la empresa, el 43% de ellos dice que si existe un código de ética. Esto da a entender que si existiese, no es conocido por todos los empleados y tal desconocimiento propicia el ejercicio de actos no éticos dentro de la empresa.

26. Estabilidad laboral

Tabla 27. Estabilidad
laboral

Opción	Fa	Fr
Buena	26	100%
Mala	0	0%
Total	26	100%

Gráfico 28. Estabilidad Laboral



Análisis

Al interrogante ¿cómo considera la estabilidad laboral en la empresa?, el 100% de los empleados respondieron que era buena, esto denota gran sentido de pertenencia por parte de los empleados hacia su empresa, también el buen ambiente laboral y de seguridad que brinda la empresa a los colaboradores.

7.2.2 VARIABLES EXTERNAS

Estas variables hacen referencia a los vínculos que la empresa tiene con los diferentes sectores de la sociedad, como también con la familia del empleado, proveedores, acreedores, sector público, universidad, entre otros. Con estas relaciones, ya sean de forma directa o indirecta se establecen políticas, derechos, expectativas y se ejecutan programas para el beneficio mutuo.

A continuación se hace una descripción de los actores externos y las variables de medición:

- **Familia del empleado:** “Es uno de los elementos fundamentales para su estabilidad; el saber que sus necesidades básicas se encuentran satisfechas contribuirá a un mejor desempeño del trabajador mejorando su productividad y creando un mayor sentido de pertenencia”. (ANDI, OIT, 2001, p. 64). Este actor se midió con la variable: Programas de salud, educación y recreación, lo cual ayudó a valorar la participación de la familia del trabajador en programas realizados por la empresa.
- **Jubilados:** Este actor se determinó con la variable programas con jubilados: son las actividades que la empresa realiza a los jubilados, con el fin de facilitar el cambio de vida de sus trabajadores.
- **Accionistas:** Este actor se definió con la variable de dividendos: en esta variable se tiene en cuenta la información económica que anualmente se entrega a la asamblea de accionistas, el valor de dividendos y su variación anual, el pago de los mismos o su retención.
- **Acreedores:** Para este actor se tomarán como variables el cumplimiento y la satisfacción: Se deben describir en estas variables la información que brinda la

empresa a los acreedores, como pagos oportunos; cumplimiento de los convenios de pago establecidos por ambas partes, entre otros.

- **Proveedores:** Se tiene en cuenta a las empresas o entidades que abastecen a la organización con diferentes productos y servicios. Para la medición de este actor se tendrán como variables; cumplimiento, calidad de productos y satisfacción; se analiza; nivel de cumplimiento de pagos, calidad de los productos, nivel de satisfacción, entre otros.
- **Comunidad local:** Esto hace referencia al impacto que tiene la empresa en su comunidad; el municipio donde realiza sus actividades. Se analizará con las siguientes variables: Reconocimiento, proyectos comunitarios y satisfacción del servicio; se evidencia la contribución de la empresa en temas de solución de problemas sociales, nivel de satisfacción del usuario, proyectos dirigidos a la comunidad, entre otros.
- **Sector público:** Este actor se determinó con la variable Impuestos; la cual contempla la variación de impuestos locales y nacionales de un periodo anterior frente al actual.
- **Medio ambiente:** Para medir a este actor se utilizó la variable de cuidado al medio ambiente, la cual hace referencia a las actividades que la empresa en su conjunto realiza para la concientización del cuidado del medio ambiente y/o mitigar el impacto ya generado por sus procesos y factores de riesgo .
- **Universidad e instituciones:** La empresa y la universidad deben trabajar de manera conjunta, así, cada una de ellas se nutre de la otra, obteniendo beneficios, para la medición de este actor, se utilizó la variable promoción de empleo universitario, la cual contempla el nivel de practicantes universitarios y la variación anual.

Teniendo en cuenta que es un estudio de caso donde se tomó como referente a la empresa de Servicios Públicos de Roldanillo SA ESP, fue pertinente tener un acercamiento con los usuarios a través de una encuesta donde se obtuvo la muestra aplicando la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{Z^2 \times N \times P \times Q}{E^2 (N - 1) + Z^2 \times P \times Q}$$

Z	Nivel de confiabilidad del estudio:	1,96
N	Población - familias	8581
P	Probabilidad de éxito:	0,5
Q	Probabilidad de fracaso:	0,5
E	Error:	6%

El cálculo se realizó tomando la población total de Roldanillo =42906 dividiéndola en 5 (aprox. de personas por familia), lo cual dio como resultado 8581 familias. Por último el resultado que arrojó la fórmula estadística fue de 259 familias (muestra), a las cuáles se les practicó la encuesta, ésta fue realizada aleatoriamente en los diferentes barrios del municipio de Roldanillo.

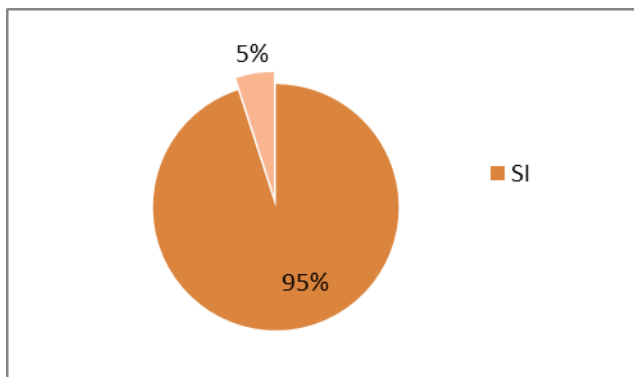
7.2.2.1 TABULACIÓN Y ANÁLISIS DE LA ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS

1. ¿Reconoce cuál es la empresa que realiza el servicio de barrido y recolección de residuos en Roldanillo?

Tabla 28. Reconocimiento de la empresa

Opción	Fa	Fr
SI	246	95%
NO	13	5%
Total	259	100%

Gráfico 29.Reconocimiento de la empresa



Análisis

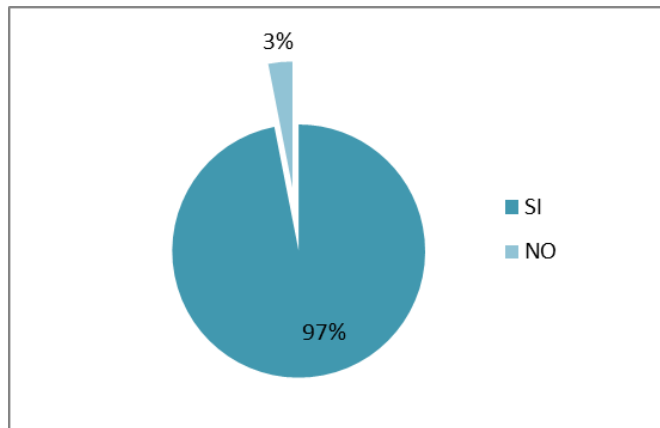
El 95% de los usuarios encuestados afirma reconocer la empresa de Servicios Públicos de Roldanillo SA ESP, frente al 5% que no la reconocen.

2. ¿Considera usted que la presentación del personal que realiza el barrido y recolección de residuos es buena?

Tabla 29. Presentación personal

Opción	Fa	Fr
SI	251	97%
NO	8	3%
Total	259	100%

Gráfico 30. Presentación personal



Análisis

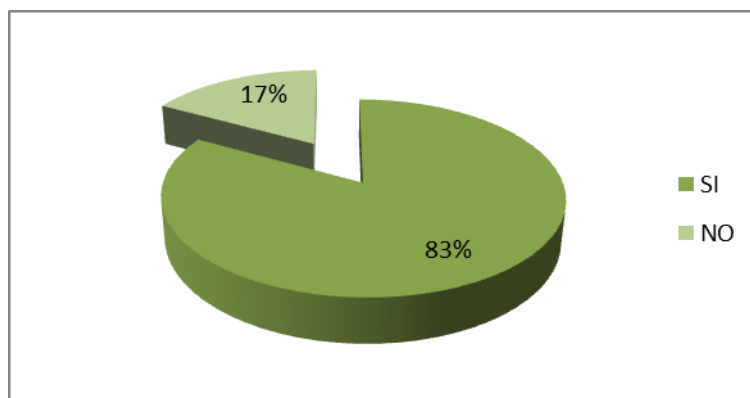
El 97% de los empleados afirma que la presentación del personal es buena, frente al 3% que opina que no lo es, afirmando que se observan uniformes deteriorados.

3. ¿Considera usted que el personal encargado de realizar el barrido y la recolección de residuos, cuenta con todas las herramientas necesarias para realizar su labor?

Tabla 30. Herramientas necesarias

Opción	Fa	Fr
SI	215	83%
NO	44	17%
Total	259	100%

Gráfico 31. Herramientas necesarias



Análisis

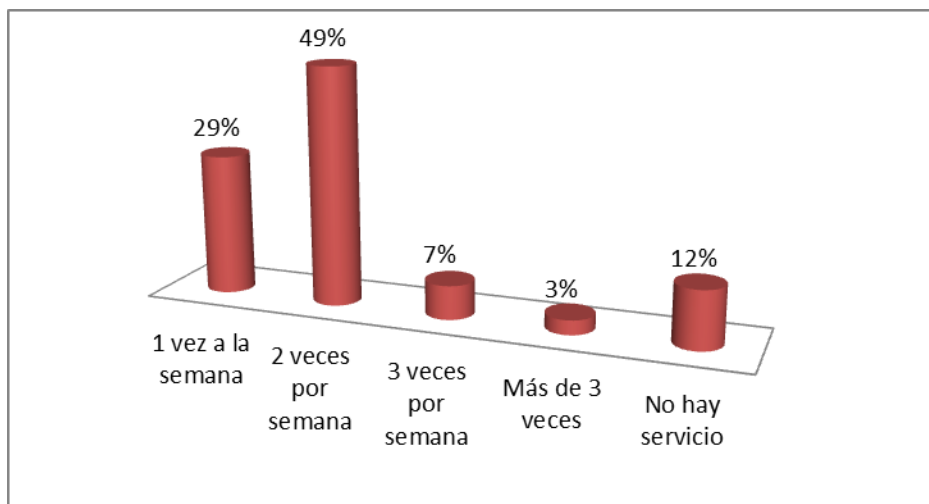
El 83% de los usuarios encuestados afirman que el personal encargado de realizar el barrido y la recolección de residuos, cuenta con todas las herramientas necesarias para realizar esta labor, frente al 17% que opina que no tienen las herramientas necesarias; argumentan que les hace falta más herramientas, más carros recolectores, más personal.

4. Relacione el número de veces que realizan el barrido de las calles en su barrio

Tabla 31. Veces barrido de calles

Opción	Fa	Fr
1 vez a la semana	75	29%
2 veces por semana	127	49%
3 veces por semana	18	7%
Más de 3 veces	8	3%
No hay servicio	31	12%
Total	259	100%

Gráfico 32. Veces barrido de calles



Análisis

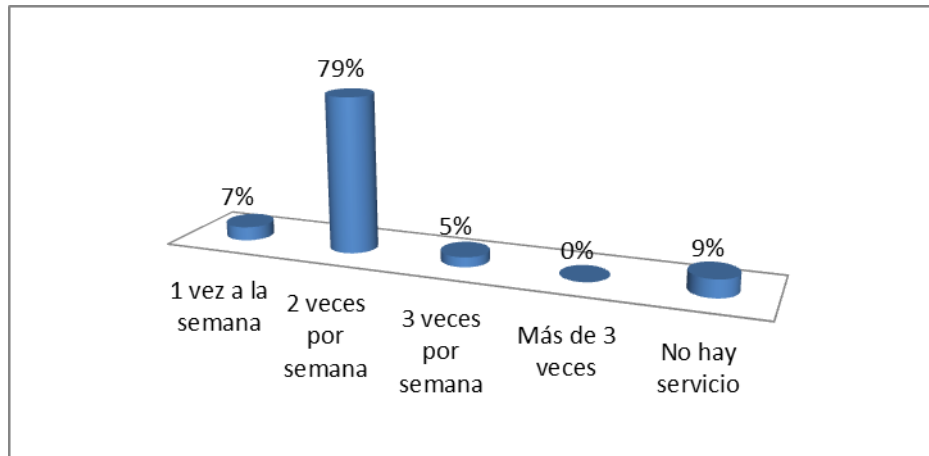
El 49% de los usuarios manifiesta que el servicio de barrido de calles se realiza 2 veces por semana, mientras que el 29% dice que se realiza 1 vez por semana, por otro lado se observa que el 12% afirma que no hay servicio de barrido, otros porcentajes menores como el 7% dice que se realiza 3 veces por semana y el 3% manifiesta que el servicio se realiza más de 3 veces a la semana.

5. Relacione el número de veces que realizan el servicio de recolección de residuos sólidos.

Tabla 32. Veces recolección residuos sólidos

Opción	Fa	Fr
1 vez a la semana	18	7%
2 veces por semana	205	79%
3 veces por semana	13	5%
Más de 3 veces	0	0%
No hay servicio	23	9%
Total	259	100%

Gráfico 33. Veces recolección residuos sólidos



Análisis

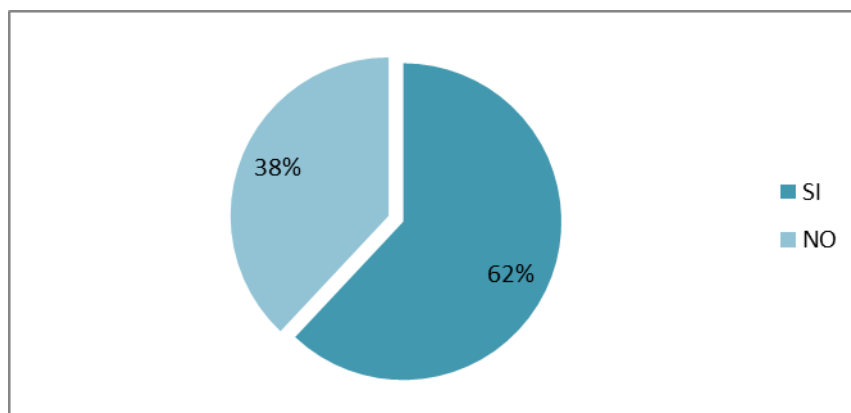
El 79% de los usuarios manifiesta que la recolección de residuos sólidos se realiza 2 veces por semana, mientras que el 7% dice que se realiza 1 vez por semana, por otro lado se observa que el 9% afirma que no hay servicio de barrido, otros porcentajes menores como el 5% dice que se realiza 3 veces por semana y el 3% manifiesta que el servicio se realiza más de 3 veces a la semana.

6. ¿Está satisfecho con el horario en que habitualmente recogen sus residuos?

Tabla 33. Satisfacción horario

Opción	Fa	Fr
SI	161	62%
NO	98	38%
Total	259	100%

Gráfico 34. Satisfacción horario



Análisis

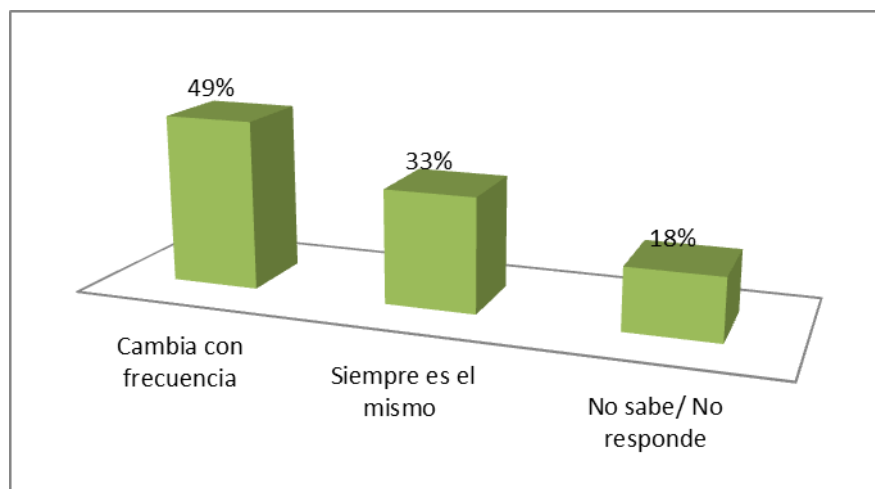
El 62% de los usuarios encuestados están satisfechos con el horario de recolección de residuos, afirmando que hay cumplimiento, frente al 38% que no están satisfechos, algunas de las objeciones son las siguientes: demasiado tarde y se presta para que los animales rieguen los residuos, horarios deben ser diferentes; por lo menos en la noche, no hay servicio, el horario cambia con frecuencia, incluso algunos manifiestan que es muy temprano.

7. De acuerdo al horario de recolección.

Tabla 34. Horario de Recolección

Opción	Fa	Fr
Cambia con frecuencia	127	49%
Siempre es el mismo	85	33%
No sabe/ No responde	47	18%
Total	259	100%

Gráfico 35. Horario de Recolección



Análisis

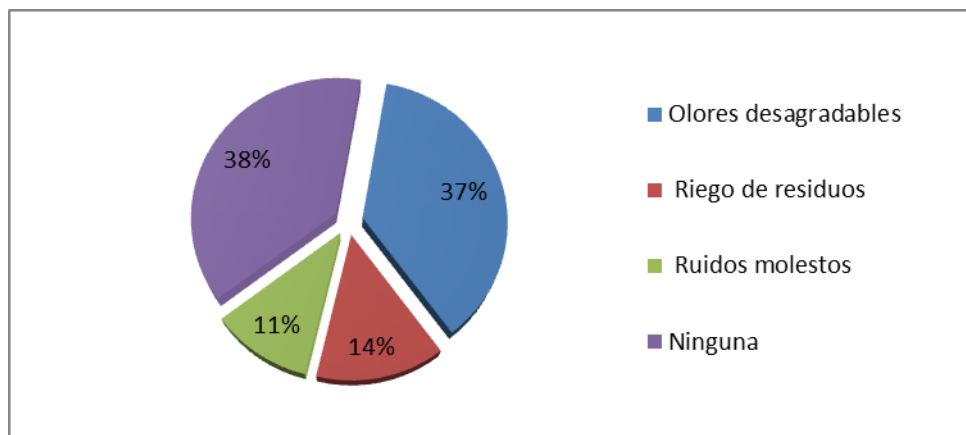
El 49% de los usuarios afirma que el horario cambia con frecuencia, frente al 33% opina que siempre es el mismo y el 18% no sabe/no responde.

8. ¿En la recolección de residuos sólidos percibe las siguientes molestias?

Tabla 35. Molestias en la recolección

Opción	Fa	Fr
Olores desagradables	96	37%
Riego de residuos	36	14%
Ruidos molestos	28	11%
Ninguna	98	38%
Total	259	100%

Gráfico 36. Molestias en la recolección



Análisis

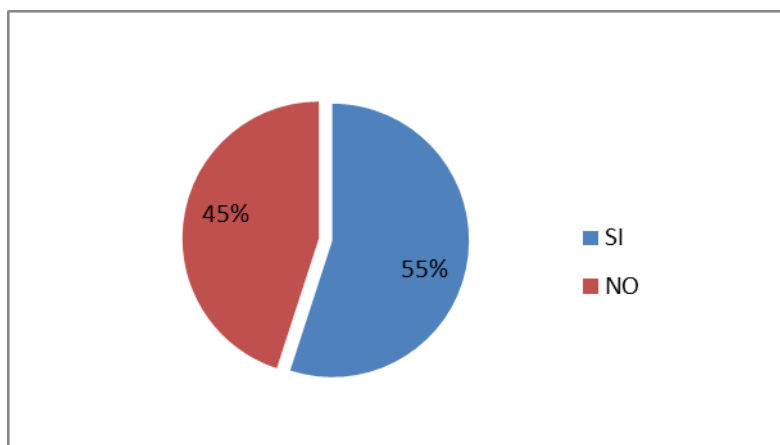
En la recolección de los residuos se perciben las siguientes molestias según la encuesta realizada a los usuarios; el 38% no percibe ninguna molestia, el 37% percibe olores desagradables, el 14 % riego de residuos y 11% restante ruidos molestos.

9. ¿Conoce la oficina de atención al cliente que tiene la empresa Aseo Roldanillo?

Tabla 36. Conocimiento de oficina atención al cliente

Opción	Fa	Fr
SI	142	55%
NO	117	45%
Total	259	100%

Gráfico 37. Conocimiento de oficina atención al cliente



Análisis

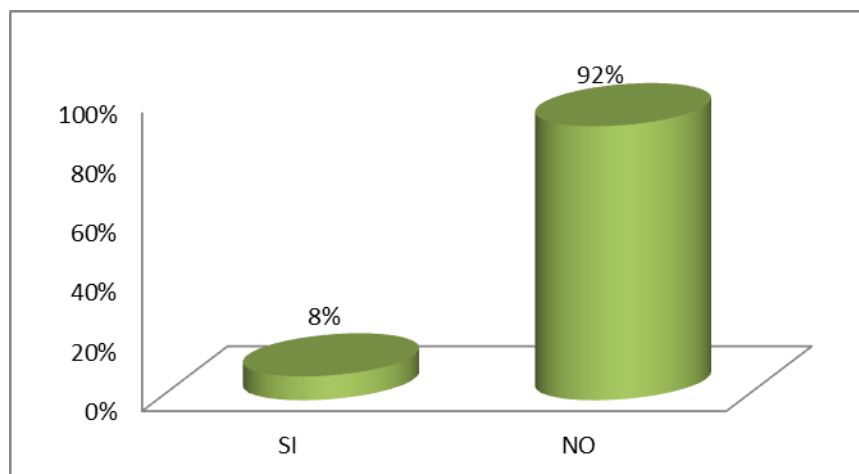
El 55% de los usuarios conoce la oficina de atención al cliente de la empresa de Servicios Públicos de Roldanillo, frente al 45% que no la conocen.

10. ¿Ha realizado alguna petición, queja o reclamo a la oficina de Servicios Públicos de Aseo?

Tabla 37. Quejas peticiones y reclamos

Opción	Fa	Fr
SI	21	8%
NO	238	92%
Total	259	100%

Gráfico 38. Quejas peticiones y reclamos



Análisis

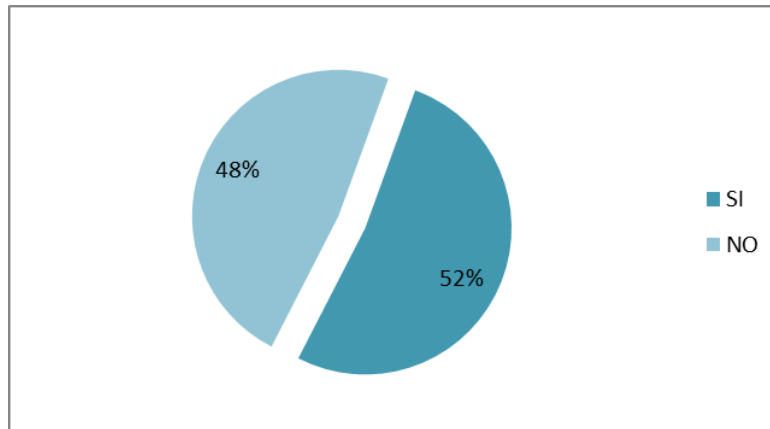
El 92% de los usuarios encuestados no ha realizado ninguna petición, queja o reclamo en la oficina de atención al cliente, frente al 8% que manifiesta que si ha realizado petición, queja o reclamo.

11. ¿Ha recibido respuesta a su petición, queja o reclamo de manera oportuna?

Tabla 38. Respuesta a reclamaciones

Opción	Fa	Fr
SI	11	52%
NO	10	48%
NO APLICA		0%
		0%
Total	21	100%

Gráfico 39. Respuesta a reclamaciones



Análisis

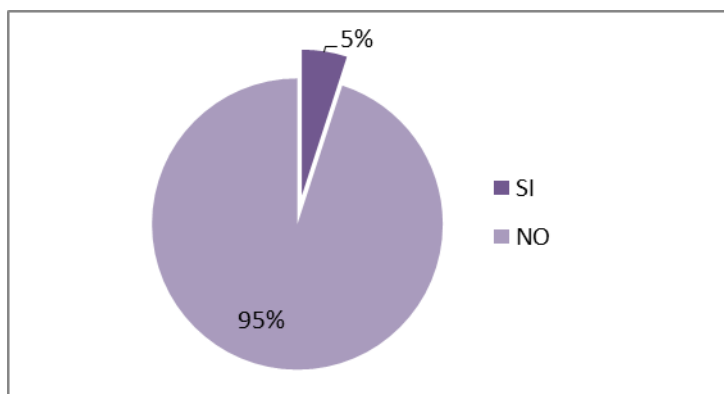
El 52% de los usuarios que radicaron peticiones, quejas o reclamos, recibieron respuesta oportuna, frente al 48% que afirmaron la respuesta no fue oportuna.

12. ¿Ha recibido por parte de la empresa capacitación o información de sobre cómo clasificar los residuos sólidos?

Tabla 39. Capacitación por parte de la empresa

Opción	Fa	Fr
SI	13	5%
NO	246	95%
Total	259	100%

Gráfico 40. Capacitación por parte de la empresa



Análisis

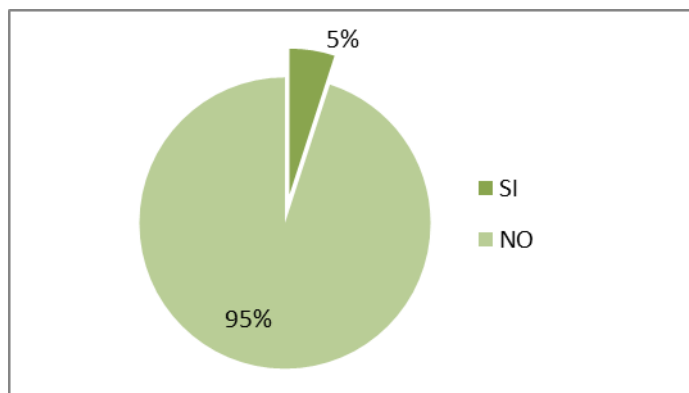
El 95% de los usuarios encuestados argumenta que no han recibido capacitación por parte de la empresa, frente al 5% de los encuestados afirman que sí.

13. ¿Conoce si la empresa ha llevado a cabo campañas que concienticen de la protección del medioambiente?

Tabla 40. Campañas de protección del medioambiente

Opción	Fa	Fr
SI	13	5%
NO	246	95%
Total	259	100%

Gráfico 41. Campañas de protección del medioambiente



Análisis

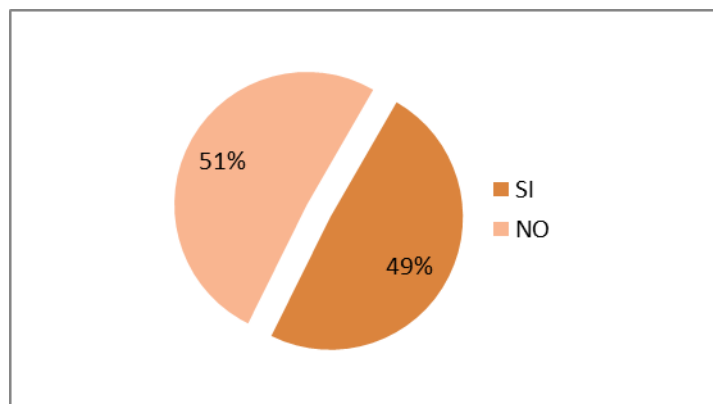
El 95% de los usuarios encuestados argumentan que no conocen si la empresa realiza campañas que concienticen de la protección del medioambiente, frente al 5% de los encuestados afirma que sí; entre ellos, el cambio climático, el reciclaje.

14 ¿Reconoce cuál es el costo que usted asume por el servicio de aseo?

Tabla 41. Costo del servicio

Opción	Fa	Fr
SI	127	49%
NO	132	51%
Total	259	100%

Gráfico 42. Costo del servicio



Análisis

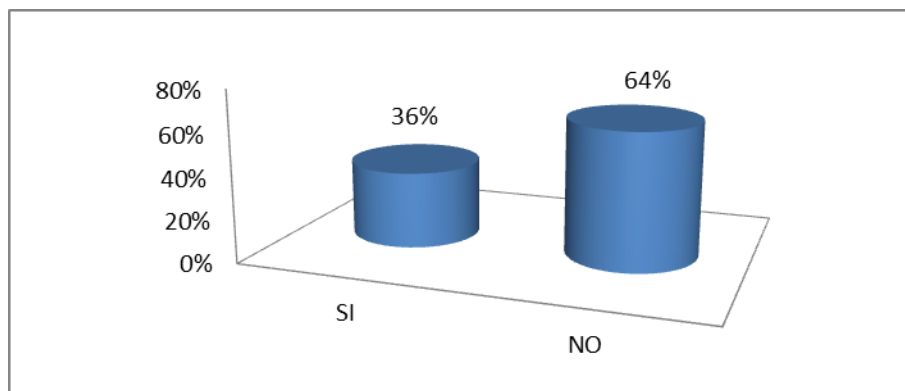
El 51% de los usuarios encuestados conocen el costo del servicio de aseo, frente al 49% lo desconocen.

15. ¿Está de acuerdo con el valor que le cobran por el servicio de aseo?

Tabla 42. Aceptación valor cobrado por el servicio

Opción	Fa	Fr
SI	93	36%
NO	166	64%
Total	259	100%

Gráfico 43. Aceptación valor cobrado por el servicio



Análisis

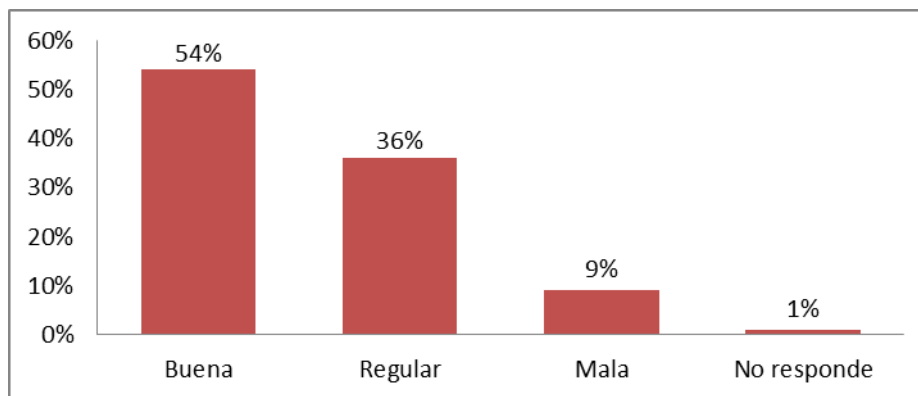
El 64% no está de acuerdo con el costo del servicio, argumentando lo siguiente: tarifas muy altas, alto costo para que no realicen el barrido, el servicio es malo. En cuanto al 36% opina que si está de acuerdo con el costo y que es un servicio necesario y el costo es justo.

16. ¿Cómo considera usted su responsabilidad con respecto al manejo de los residuos sólidos?

Tabla 43. Responsabilidad con el manejo de residuos sólidos

Opción	Fa	Fr
Buena	140	54%
Regular	93	36%
Mala	23	9%
No responde	3	1%
Total	259	100%

Gráfico 44. Responsabilidad con el manejo de residuos sólidos



Análisis

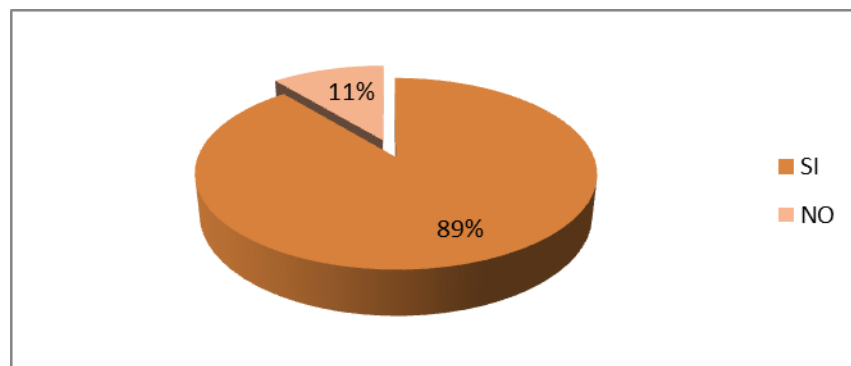
Con respecto al interrogante ¿Cómo considera usted su responsabilidad con respecto al manejo de los residuos sólidos? El 54% de los usuarios encuestados expresan que es buena, frente al 36% que manifiesta que es regular, el 9% declara que es malo, por último el 1% no responde a la pregunta.

17. ¿Es usted consciente que debe sacar los residuos sólidos en los horarios establecidos para su sector?

Tabla 44. Conciencia en sacar los residuos en el horario establecido

Opción	Fa	Fr
SI	231	89%
NO	28	11%
Total	259	100%

Gráfico 45. Conciencia en sacar los residuos en el horario establecido



Análisis

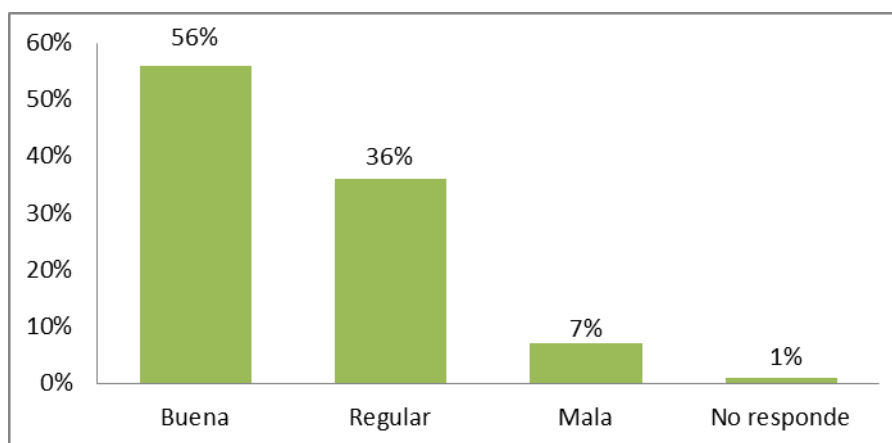
El 89% de los usuarios encuestados es consciente que debe sacar los residuos sólidos en los horarios establecidos para el sector, frente al 11% que no lo es.

18. Cómo califica el servicio de aseo y recolección de residuos por parte de la empresa de Servicios Públicos de Roldanillo S.A. E.S.P

Tabla 45. Calificación del servicio

Opción	Fa	Fr
Buena	145	56%
Regular	93	36%
Mala	18	7%
No responde	3	1%
Total	259	100%

Gráfico 46. Calificación del servicio



Análisis

El 56% de los usuarios del servicio de aseo califican este servicio como bueno, seguido del 36% que opina que es regular, el 7% afirma que es malo y un 1% restante no responde.

7.3 INDICADORES PARA LA MEDICIÓN DE LAS VARIABLES INTERNAS Y EXTERNAS ASOCIADAS AL COMPONENTE SOCIAL DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ASEO.

Si bien es cierto los criterios para calificar los resultados de los indicadores, pueden ser vistos desde una forma subjetiva, dado que no es un criterio universal, por lo cual se optó por realizar una propuesta que le permita a la organización tener un referente de cómo evaluarlos, por tanto en el momento que la organización decida, los puede modificar.

INDICADORES ÁREA INTERNA Empleados		
VARIABLES	Indicador	Nivel de Participación por género
DEMOGRAFIA	Fórmula	$\frac{\text{No de Empleados por género}}{\text{Total empleados}} \times 100$
	Interpretación	Si la R/ > = 0 es indiferente
	Indicador	Nivel de Participación por edad
	Fórmula	$\frac{\text{No de Empleados por rango de edad}}{\text{Total empleados}} \times 100$
	Interpretación	Si la R/ > = 0 es indiferente
	Indicador	Nivel de Participación por Estado Civil
	Fórmula	$\frac{\text{No de Empleados por estado civil}}{\text{Total empleados}} \times 100$
	Interpretación	Si la R/ > = 0 es indiferente

	Indicador	Nivel de Participación por Procedencia Geográfica
	Fórmula	$\frac{\text{No de Empleados por región}}{\text{Total empleados}} \times 100$
	Interpretación	Si la R/ >= 90% de la región donde está ubicada la empresa es Excelente Otras regiones Si la R/ es <=10% es bueno
DEMOGRAFIA	Indicador	Nivel de Participación Madre/Padre Cabeza de Familia
	Fórmula	$\frac{\text{No de empleados madre/padre cabeza de familia}}{\text{Total empleados}} \times 100$
	Interpretación	Si la R/ <50% es Excelente Si la R/ >50% es Bueno
	Indicador	Nivel de Participación por Personas a cargo
	Fórmula	$\frac{\text{No de Empleados con personas a cargo}}{\text{Total empleados}} \times 100$
	Interpretación	Si la R/ < 50% es Excelente Si la R/ > 50% es Bueno
	Indicador	Índice de Empleados con Discapacidad Física o Mental
	Fórmula	$\frac{\text{No de empleados con discapacidad}}{\text{Total empleados}} \times 100$
	Interpretación	Si la R/ >=20% es Excelente Si la R/ <20% y >=10% es bueno Si la R/ <10% y >=5% es Regular

		Si la R/ <5% es pésimo
SALARIOS Y PRESTACIONES	Indicador	Nivel de Remuneración Mensual
	Fórmula	$\frac{\text{Pagos realizados en la fecha correspondiente}}{\text{Total pagos del periodo}} \times 100$
	Interpretación	Si la R/ =100% es Excelente Si la R/ >= 80% y <100% es Bueno Si la R/ <80% y >= 60% es Regular Si la R/ <60% es pésimo
	Indicador	Nivel de Cumplimiento de Obligaciones Laborales
	Fórmula	$\frac{\text{No de empleados vinculados a seguridad social}}{\text{No de empleados con derecho}} \times 100$
	Interpretación	Si la R/ = 100% es excelente Si la R/ <100% es pésimo
	Indicador	Nivel de Cumplimiento en Indemnizaciones
	Fórmula	$\frac{\text{Número de personas indemnizadas}}{\text{Número total de retiros}} \times 100$
	Interpretación	Si la R/ = a 100% es excelente Si la R/ <100% es pésimo
AUSENTISMO	Indicador	Nivel de Ausentismo
	Fórmula	$\frac{\text{Total horas de inasistencia}}{\text{Total horas laborales}} \times 100$
	Interpretación	Si la R/ = 0% es Excelente Si la R/ >0% y <=10% es Bueno Si la R/ >10% y <= 15% es Regular Si la R/ >15% es pésima

JORNADA LABORAL	Indicador	Nivel de Cumplimiento
	Fórmula	$\frac{\text{Total horas laboradas}}{\text{Total horas de jornada laboral}} \times 100$
	Interpretación	Si la R/ =100% es Excelente Si la R/ >=90% y < 100% es Buena Si la R/ <90% es pésimo
	Indicador	Nivel de Horas Extra Trabajadas
	Fórmula	$\frac{\text{Horas extra trabajadas por área y costo}}{\text{Total horas laboradas por área y costo}} \times 100$
	Interpretación	Si la R/ <=10% es Buena Si la R/ >10% y <= 15% es Regular Si la R/ >15% es pésima
	Indicador	Nivel de Satisfacción
	Fórmula	$\frac{\text{Número de trabajadores satisfechos con la jornada laboral}}{\text{Número total de trabajadores}} \times 100$
	Interpretación	Si la R/ = a 100% es Excelente Si la R/ < a 100% y >=80% Regular Si la R/ <80% es Malo
	Indicador	Vacaciones
	Fórmula	$\frac{\text{Número de trabajadores que disfrutaron vacaciones}}{\text{Número total de trabajadores}} \times 100$
	Interpretación	Si la R/ = a 100% es Excelente Si la R/ < a 100% es pésimo

RELACIONES LABORALES	Indicador	Nivel de Participación Sindical
	Fórmula	$\frac{\text{No de trabajadores afiliados}}{\text{Total trabajadores}} \times 100$
		Interpretación
ESTABILIDAD LABORAL	Indicador	Nivel de Participación por Clase de Contrato
	Fórmula	$\frac{\text{No de empleados por tipo de contrato}}{\text{Total empleados}} \times 100$
		Interpretación

	Indicador	Promedio de Trabajadores
	Fórmula	$\frac{\text{No al inicio del periodo} + \text{No al final del periodo}}{2}$
	Interpretación	Si la R/ >0 ES Indiferente
	Indicador	Promedio de Ingresos - Nuevas Vinculaciones
	Fórmula	$\frac{\text{No de Ingresos}}{\text{Promedio de trabajadores}} \times 100$
	Interpretación	Si la R/ < 10% es Bueno Si la R/ >=10% y <=20% es Regular Si la R/ >20% es Pésimo
	Indicador	Índice de Rotación
	Fórmula	$\frac{\text{No de Egresos}}{\text{Promedio de trabajadores}} \times 100$
	Interpretación	Si la R/ < 5% es Bueno Si la R/ > 5% es pésimo
	Indicador	Nivel de Percepción de la Estabilidad
	Fórmula	$\frac{\text{No de empleados con percepción positiva}}{\text{Total empleados}} \times 100$
	Interpretación	Si la R/ =100% es Excelente Si la R/ >=90% y <100% es buena Si la R/ >=80% y <90% es regular Si la R/ < 80% es pésimo

	Indicador	Nivel de Antigüedad
	Fórmula	$\frac{\text{No de empleados por rango de tiempo de vinculación}}{\text{Total empleados}} \times 100$
	Interpretación	Personal vinculado más de 10 años Si la R/ >40% es Excelente Si la R/ >=20% y <40% es bueno Si la R/ < 20% es regular Personal vinculado entre 5 y 10 años Si la R/ >40% es Excelente Si la R/ >=30% y <40% es bueno Si la R/ <30% es regular Personal vinculado menos de 5 años Si la R/ <= 20% es Excelente Si la R/ >20% y <30% es bueno Si la R/ >30% es regular
DESARROLLO DEL PERSONAL	Indicador	Periodicidad de Capacitación al Personal
	Fórmula	$\frac{\text{Total horas destinadas a capacitación}}{\text{Total horas laborales}} \times 100$
	Interpretación	Si la R/ >10% es Excelente Si la R/ <=10% y >=5% Es regular Si la R/ < 5% es pésimo

	Indicador	Nivel de Participación en Capacitaciones
	Fórmula	$\frac{\text{Total participantes}}{\text{Total empleados}} \times 100$
	Interpretación	Si la R/ = 100% es Excelente Si la R/ >=80% y < 100% es bueno Si la R/ < 80% y >= 65% es regular Si la R/ < 65% es pésimo
	Indicador	Periodicidad de Actividades de Integración
	Fórmula	$\frac{\text{No de capacitaciones realizadas (anual)}}{\text{No de días laborados (anual)}} \times 100$
	Interpretación	Si la R/ >5% es Excelente Si la R/ = 4% Bueno Si la R/ = 3% y <= 2 Regular Si la R/ <2% Pésimo
	Indicador	Nivel de Participación del Personal en Integraciones
	Fórmula	$\frac{\text{No de empleados participantes}}{\text{Total empleados}} \times 100$
	Interpretación	Si la R/ = 100% es Excelente Si la R/ >=70% y < 100% es bueno Si la R/ < 70% y >= 50% es regular Si la R/ < 50% es pésimo
	Indicador	Evaluación de Desempeño
	Fórmula	$\frac{\text{No de empleados evaluados}}{\text{Total empleados}} \times 100$
	Interpretación	Si la R/ = 100% es Excelente Si la R/ > 100% y >=70% es Regular Si la R/ < 70% es Pésimo

EDUCACIÓN DEL PERSONAL	Indicador	Nivel Educativo Terminado
	Fórmula	$\frac{\text{No de Empleados por Nivel Educativo}}{\text{Total empleados}} \times 100$
	Interpretación	Con respecto al nivel de Primaria Si R/ >0% y <= 20% es Bueno Si R/ > 20% y <=40% es regular Si R/ >40% es pésimo
		Con respecto al nivel de Secundaria Si R/ = 60% es Excelente Si R/ <60% y >=30% es Bueno Si R/ < 30% es Regular
		Con respecto al nivel Profesional Si R/ = 40% es excelente Si R/ > = 20% y < 40%% es Bueno Si R/ >40% es Regular
MOTIVACIÓN	Indicador	Nivel de Capacitación Autónoma
	Fórmula	$\frac{\text{No empleados que actualmente estudian}}{\text{Total empleados}} \times 100$
	Interpretación	Si la R/ >= 30% es Excelente Si la R/ <= 20% es Bueno Si la R/ <10% y >5% es Regular Si la R/ < 5% es pésimo
	Indicador	Nivel de Motivación
	Fórmula	$\frac{\text{No de trabajadores motivados}}{\text{Total trabajadores}} \times 100$
	Interpretación	Si la R/ =100% es Excelente Si la R/ >70% y <=70%% es Bueno Si la R/ < 70% es Regular.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Indicador	Cobertura de la Información para el Desempeño
	Fórmula	$\frac{\text{Total cargos con manual de funciones}}{\text{Total cargos}} \times 100$
	Interpretación	Si la R/ =100% es Excelente Si la R/ < 100% es Pésimo
	Indicador	Índice de Publicaciones Externas
	Fórmula	$\frac{\text{No de empleados informados}}{\text{Total empleados}} \times 100$
	Interpretación	Si la R/ =100% es Excelente Si la R/ <100% es pésimo
SEGURIDAD INDUSTRIAL	Indicador	Nivel de Accidentalidad
	Fórmula	$\frac{\text{No de empleados que sufrieron accidentes}}{\text{Total empleados}} \times 100$
	Interpretación	Si la R/ =0% es Excelente Si la R/ >0% y <5% es Buena Si la R/ >=5% y <=10% es Regular Si la R/ > 10% es pésimo
	Indicador	Nivel de Manuales de Seguridad Industrial
	Fórmula	$\frac{\text{No de cargos con manual de seguridad industrial}}{\text{Total cargos}} \times 100$
	Interpretación	Si la R/ =100% es Excelente Si la R/ >=80% y <100% es buena Si la R/ <80% y >=70% es regular Si la R/ < 70% es Pésimo

	Indicador	Nivel de Socialización de Manuales de Seguridad Industrial
	Fórmula	$\frac{\text{No de empleados que reconocen los manuales de seguridad}}{\text{Total empleados}} \times 100$
	Interpretación	Si la R/ =100% es Excelente Si la R/ >=80% y <100% es buena Si la R/ <80% y >=70% es regular Si la R/ < 70% es Pésimo
ASESORÍAS Y SERV. ESPECIALES	Indicador	Nivel de Participación en Asesorías Jurídicas, tributarias, otros servicios
	Fórmula	$\frac{\text{No de empleados beneficiados}}{\text{Total empleados que solicitan el beneficio}} \times 100$
	Interpretación	Si la R/ = 100% es Excelente Si la R/ >70% y < 100% es Bueno Si la R/ <= 70% y > =50% es Regular Si la R/ < 50% es pésimo
	Indicador	Nivel de Satisfacción
	Fórmula	$\frac{\text{No de empleados satisfechos}}{\text{Total empleados beneficiados}} \times 100$
	Interpretación	Si la R/ =100% es Excelente Si la R/ >= 90% y < 100% es bueno Si la R/ < 90% y >= 85% es Regular Si la R/ < 85% es Pésimo

INDICADORES ÁREA EXTERNA Relaciones Primarias			
Actores	Variables	Indicadores	
FAMILIA DEL EMPLEADO	Programas de Salud, Educación y Recreación	Indicador	Nivel de Cobertura en Programas de salud
		Fórmula	$\frac{\text{No de Participantes}}{\text{No de Participantes potenciales}} \times 100$
		Interpretación	Si la R/ = 100% es Excelente Si la R/ >= 85% y <100% es Bueno Si la R/ <85% y >= 50% Es regular Si la R/ < 50% es pésimo
		Indicador	Educación y Recreación
		Fórmula	$\frac{\text{No de Beneficiarios}}{\text{No de potenciales beneficiarios}} \times 100$
		Interpretación	Si la R/ = 100% es Excelente Si la R/ >= 85% y <100% es Bueno Si la R/ <85% y >= 50% Es regular Si la R/ < 50% es pésimo
JUBILADOS	Programas con Jubilados	Indicador	Nivel de Participación en Programas de Jubilados
		Fórmula	$\frac{\text{No de participantes en los programas}}{\text{No de Jubilados}} \times 100$
		Interpretación	Si la R/ = 100% es Excelente Si la R/ >= 75% y <100% es Bueno Si la R/ <75% y >= 40% Es regular Si la R/ < 40% es pésimo

ACCIONISTAS	Dividendos	Indicador	Variación Valor de Dividendos
		Fórmula	$\frac{\text{Valor dividendo actual} - \text{anterior}}{\text{Valor dividendo anterior}} \times 100$
		Interpretación	Si la R/ > 10% es Excelente Si la R/ <10% y >=5% es Bueno Si la R/ <5% es Regular
		Indicador	Nivel de Cumplimiento Pago de Dividendos
		Fórmula	$\frac{\text{Valor pagado por dividendos}}{\text{Valor total dividendos}} \times 100$
		Interpretación	Si la R/ = 100% es Excelente Si la R/ <100% y >90% es Bueno Si la R/ < 90% es Regular
ACREEDORES	Cumplimiento	Indicador	Pagos Oportunos
		Fórmula	$\frac{\text{No de pagos oportunos}}{\text{No de pagos}} \times 100$
		Interpretación	Si la R/ = 100% es Excelente Si la R/ >= 85% y <100% es Bueno Si la R/ < 85% es Malo
	Satisfacción	Indicador	Nivel de Satisfacción del Acreedor
		Fórmula	$\frac{\text{Acreedores satisfechos}}{\text{Total de Acreedores}} \times 100$
		Interpretación	Si la R/ = 100% es Excelente Si la R/ >= 80% y <100% es Bueno Si la R/ < 80% es Malo

PROVEEDORES	Cumplimiento	Indicador	Pagos Oportunos
		Fórmula	$\frac{\text{No de pagos oportunos}}{\text{No de pagos}} \times 100$
		Interpretación	Si la R/ = 100% es Excelente Si la R/ >= 85% y <100% es Bueno Si la R/ < 85% es Malo
		Indicador	Nivel de Cumplimiento
		Fórmula	$\frac{\text{No de Productos entregados}}{\text{Total productos solicitados}} \times 100$
		Interpretación	Si la R/ = 100% es Excelente Si la R/ >= 95% y <100% es Bueno Si la R/ < 95% es Malo
	Calidad de los productos	Indicador	Nivel de Calidad de los productos
		Fórmula	$\frac{\text{No de Productos defectuosos}}{\text{Total productos solicitados}} \times 100$
		Interpretación	Si la R/ =5% es Excelente Si la R/ >5% y <=10% es Bueno Si la R/ <10% es Pésimo
	Satisfacción	Indicador	Nivel de Satisfacción del Proveedor
		Fórmula	$\frac{\text{No de Productos defectuosos}}{\text{Total productos solicitados}} \times 100$
		Interpretación	Si la R/ = 100% es Excelente Si la R/ >= 80% y <100% es Bueno Si la R/ < 80% es Malo

COMUNIDAD LOCAL	Reconocimiento	Indicador	Nivel de Reconocimiento de la Empresa
		Fórmula	$\frac{\text{No de personas que reconocen la empresa}}{\text{No total de usuarios}} \times 100$
		Interpretación	Si la R/ = 100% es Excelente Si la R/ >= 85% y <100% es Bueno Si la R/ <85% y >= 50% Es regular Si la R/ < 50% es pésimo
		Indicador	Nivel de Percepción Positiva de la Empresa
		Fórmula	$\frac{\text{No de Programas realizados}}{\text{No de programas presupuestados}} \times 100$
		Interpretación	Si la R/ = 100% es Excelente Si la R/ >= 85% y <100% es Bueno Si la R/ <85% y >= 70% Es regular Si la R/ < 70% es pésimo
	Proyectos Comunitarios	Indicador	Nivel de Participación Comunitaria
		Fórmula	$\frac{\text{No de trabajadores residentes}}{\text{No total de trabajadores}} \times 100$
		Interpretación	Si la R/ = 70% es Excelente Si la R/ >=40% y <70% es Bueno Si la R/ < 40% Regular
		Indicador	Programas y Campañas de Concientización
		Fórmula	$\frac{\text{No de Programas realizados}}{\text{No de programas presupuestados}} \times 100$
		Interpretación	Si la R/ = 100% es Excelente Si la R/ >= 85% y <100% es Bueno Si la R/ <85% y >= 50% Es regular

			Si la R/ < 50% es pésimo
		Indicador	Nivel de Participación en Programas y Campañas
		Fórmula	$\frac{\text{No de participantes}}{\text{No total de personas presupuestas}} \times 100$
		Interpretación	Si la R/ = 100% es Excelente Si la R/ >= 85% y <100% es Bueno Si la R/ <85% y >= 65% Es Regular Si la R/ < 65% es pésimo
	Satisfacción del Servicio	Indicador	Nivel de Satisfacción del usuario
		Fórmula	$\frac{\text{No de usuarios satisfechos con el servicio}}{\text{Total de usuarios}} \times 100$
		Interpretación	Si la R/ = 100% es Excelente Si la R/ >= 75% y <100% es Bueno Si la R/ <75% y >= 60% Es regular Si la R/ < 60% es pésimo
	SECTOR PÚBLICO	Impuestos	Indicador
Fórmula			$\frac{\text{Impuestos año actual} - \text{anterior}}{\text{Impuestos año anterior}} \times 100$
Interpretación			Si la R/ <=10% y > 5% es Bueno Si la R/ <= 5% y 0% es Regular
MEDIO AMBIENTE	Cuidado del Medio Ambiente	Indicador	Nivel de Actividades Contributivas
		Fórmula	$\frac{\text{No de actividades realizadas}}{\text{No total de actividades programadas}} \times 100$
		Interpretación	Si la R/ = 100% es Excelente Si la R/ >= 85% y <100% es Bueno Si la R/ <85% y >= 50% Es regular

			Si la R/ < 50% es pésimo
UNIVERSIDAD E INSTITUCIONES	Promoción de empleo Universitario	Indicador	Nivel de Prácticas de Estudiantes
		Fórmula	$\frac{\text{No de estudiantes vinculados}}{\text{No de estudiantes por ley que deben estar empleados}} \times 100$
		Interpretación	Si la R/ = 100% es Excelente Si la R/ >= 95% y <100% es Bueno Si la R/ <95% y >= 70% Es regular Si la R/ < 70% es pésimo
		Indicador	Variación Generación de Empleo Universitario
		Fórmula	$\frac{\text{No de estudiantes vinculados actual} - \text{Anterior}}{\text{No de estudiantes en práctica del año anterior}} \times 100$
		Interpretación	Si la R/ > 10% es Excelente Si la R/ <10% y >=5% es Bueno Si la R/ <5% es Regular

INDICADORES ÁREA FINANCIERA Institucional		
VARIABLES	Indicador	Nivel de Participación de Activos para fines Sociales
ACTIVO	Fórmula	$\frac{\text{Valor de activos con destino social}}{\text{Valor total de activos}} \times 100$
	Interpretación	Si la R/ > 10% es Excelente Si la R/ >=5% y <10% Bueno Si la R/ < 5% y >3% es Regular Si la R/ <3% es Pésimo
	Indicador	Variación Participación de Activos para fines Sociales
	Fórmula	$\frac{\text{Valor de activos sociales año actual} - \text{anterior}}{\text{Valor activos sociales año anterior}} \times 100$
	Interpretación	Si la R/ = 5% es Excelente Si la R/ <5% y >2% es Bueno Si la R/ <2% es Regular
	Indicador	Razón Corriente
	Fórmula	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$
	Interpretación	Si la R/ >2 es Excelente Si la R/ >=1,5 y <2% Bueno Si la R/ = 1 es Regular Si la R/ <1% es Pésimo

GASTOS (Inversión Social)	Indicador	Nivel de Gastos Destinados a Inversión Social
	Fórmula	$\frac{\text{Valor gastos por concepto social}}{\text{Valor total de gastos}} \times 100$
	Interpretación	Si la R/ = 10% es Excelente Si la R/ >=5% y <10% Bueno Si la R/ < 5% es Pésimo
	Indicador	Variación de Gastos Destinados a Inversión Social
	Fórmula	$\frac{\text{Valor gasto social año actual - anterior}}{\text{Valor gasto social año anterior}} \times 100$
	Interpretación	Si la R/ = 5% es Excelente Si la R/ <5% y >2% es Bueno Si la R/ <2% es Regular
	Indicador	Impacto de la Carga Social
	Fórmula	$\frac{\text{Total gastos sociales}}{\text{Ventas}} \times 100$
	Interpretación	Si la R/ > 5% es Excelente Si la R/ <5% y >2% es Bueno Si la R/ <2% es Regular
COSTOS	Indicador	Costo del Ausentismo
	Fórmula	$\frac{\text{Costo de ausentismo}}{\text{Costo Total Nómina}} \times 100$
	Interpretación	Si la R/ = 0% es Excelente Si la R/ >0% y < =3% es Bueno Si la R/ >3% es Pésimo

	Indicador	Costo del Accidentalidad
	Fórmula	$\frac{\text{Costo de accidentalidad}}{\text{Costo Total Nómina}} \times 100$
	Interpretación	Si la R/ = 0% es Excelente Si la R/ >0% y < =3% es Bueno Si la R/ >3% es Pésimo
RENTABILIDAD	Indicador	Rentabilidad Bruta
	Fórmula	$\frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas Netas}} \times 100$
	Interpretación	Si la R/ >60% es Excelente Si la R/ < 60% y >35% es Buena Si la R/ <35% y >= 25% es Regular Si la R/ <25% es Pésimo
	Indicador	Rentabilidad Operacional
	Fórmula	$\frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Ventas Netas}} \times 100$
	Interpretación	Si la R/ >40% es Excelente Si la R/ < 40% y >25% es Buena Si la R/ <25% y >= 15% es Regular Si la R/ <15% es Pésimo
	Indicador	Rentabilidad Neta
	Fórmula	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}} \times 100$
	Interpretación	Si la R/ >30% es Excelente Si la R/ < 30% y >15% es Buena Si la R/ <15% y >= 5% es Regular

ENDEUDAMIENTO		Si la R/ <5% es Pésimo
	Indicador	Nivel de Endeudamiento
	Fórmula	$\frac{\text{Valor Total pasivos}}{\text{Valor Total activos}} \times 100$
	Interpretación	Si la R/ < 40% es Excelente Si la R/ >= 40% y <60% es Bueno Si la R/ >60 y <70% es Regular Si la R/ >70% es pésimo

7.4 ELABORACIÓN DEL BALANCE SOCIAL PROPUESTO POR LA ANDI/OIT, ADAPTADO A LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ROLDANILLO S.A. E.S.P

Teniendo en cuenta la Guía de Modelo de Balance Social propuesta por la ANDI/OIT, para la aplicación de un modelo de balance social es necesario una serie de condiciones que haga factible el proceso continuo de gestión, esta guía orientadora plantea 5 condiciones:

- I. **Estructuración de una política social:** Es el reconocimiento de la Responsabilidad Social como filosofía de la empresa, la cual permite fijar parámetros dentro de los que se desarrollen las acciones pertinentes para cumplir esa política. Si esta política no existe, la empresa debe empezar a definirla, ya que la idea es que el balance social le sirva como herramienta de gestión, no simplemente como un informe adicional.
- II. **Apoyo de la alta Gerencia:** Es factible realizar un balance social sólo si desde gerencia es apoyado.
- III. **Existencia de una estrategia corporativa integral:** El balance social como programa corporativo debe estar integrado con la estrategia empresarial, este no debe ser un proyecto aislado. Para que el balance social cumpla su verdadero objetivo es necesario que todas las áreas de la empresa estén comprometidas, ya que realizarlo requiere de participación y colaboración de todos los funcionarios de la empresa.
- IV. **Conocimiento del concepto y contenido del balance social:** la empresa no se debe limitar a conocer el concepto, sino que debe conocer el contenido y justificación del balance social.
- V. **Definición de objetivos y metas:** Con base en el conocimiento de la situación real de la empresa, esta debe definir objetivos y metas sociales; estas metas deben ser realistas y en lo posible consultadas con los sectores involucrados.

7.4.1 Descripción de los componentes del cuadro de balance social

Para hacer claridad sobre la composición del cuadro de balance social, se describen cada uno de los componentes y como se deben calcular.

- **Columna Variables:** Hace referencia a las variables que se identificaron y fueron pertinentes para este tipo de empresa.
- **Columna Actividades:** Son los indicadores que se construyeron para medir las variables.
- **Columna Factor de ponderación:** Este factor lo determina la empresa de acuerdo al grado de importancia que subjetivamente tiene cada indicador. La escala de ponderación se establece de 1 a 5.
- **Columna Meta:** Es el resultado a lograr, en forma cuantitativa, se puede establecer como porcentajes, cifras absolutas o pesos. La meta debe ser realista y estar acorde con la situación real de la empresa y no necesariamente superior a la del periodo anterior.
- **Columna Valor Obtenido:** Es el resultado alcanzado al final del periodo, este se obtiene de las encuestas realizadas, análisis de indicadores, observación directa, resultados contables, entre otros.
- **Criterio de Evaluación Cualitativo:** Es la calificación cualitativa que de acuerdo a la interpretación de cada indicador ya previamente establecida, se da un calificativo de Excelente, Bueno, Regular, Pésimo.
- **Columna Diferencia en Porcentaje de Cumplimiento Frente a la Meta:** Es la diferencia porcentual entre el valor obtenido y la meta propuesta. Esta diferencia puede ser negativa si la meta no se alcanzó o positiva si fue superada. Algunos campos que contrarios a los demás como ejemplo el *Ausentismo*, se debe tener en cuenta que cuando el valor es más alto que la meta es negativo.
- **Resultados Obtenidos:** Estos resultados se presentan en una medida común. Se obtiene de multiplicar la diferencia en porcentaje de cumplimiento por el factor de ponderación. Esto es para darle un valor relativo al resultado final del

balance, convirtiendo en más puntos negativos o positivos aquellos campos de actividad clasificados con niveles más altos de ponderación.

- **Resultados Posibles:** Se obtienen de multiplicar el factor de ponderación por 100 que sería el máximo posible a obtener si se cumpliera con la meta en un 100%.
- **Resultado Final:** En esta columna se presenta el Resultado Final Real que se obtiene de sumar o restar el “Resultado Obtenido” del “Resultado Posible” dando como resultado puntos por encima de la meta o por debajo de ella.

7.4.2 Aplicación Modelo de Balance Social a la Empresa de Servicios Públicos de Roldanillo SA ESP.

Para la aplicación del modelo de balance social propuesto por la ANDI/OIT en el año 2001, se hizo necesario definir las variables e indicadores a medir, ya que se realiza de acuerdo a los objetivos sociales de cada empresa, para este caso, se tomó los necesarios y pertinentes para la empresa de Servicios Públicos de Roldanillo SA ESP. Con el cuadro de balance social se evalúa y controla la gestión, ya que éste es un sistema de presentación de resultados obtenidos por la empresa.

La empresa de Servicios Públicos de Roldanillo se encuentra ubicada en el municipio de Roldanillo Valle del Cauca, el cual cuenta con una población aproximada de 42.906 habitantes, según censo realizado por el Sisben en el año 2011. La empresa de Servicios Públicos de Roldanillo es la única que sirve al municipio de Roldanillo, en cuanto a la prestación del servicio de recolección de residuos, barrido de calles, transporte y disposición final de los residuos sólidos del municipio.

El entorno externo de la empresa está conformado por la comunidad local, usuarios del servicio, sector público, proveedores, acreedores, familia de los

trabajadores; quienes se llamarán actores externos y son de vital importancia para la organización, pues tienen relación con la empresa, las decisiones que tome ésta, de alguna forma repercuten en estos actores. Conocer la satisfacción del usuario en cuanto al servicio prestado por la empresa, permitió conocer la calidad del servicio y le permitirá a la gerencia plantearse metas sociales y de eficiencia para obtener cada día mejores resultados.

Para la descripción de las variables internas y externas se utilizó la información obtenida en la entrevista; como técnica cualitativa permitió investigar la realidad social, ya que se recolectó información valiosa sobre el tema de estudio, partiendo de la experiencia de las personas. Esta entrevista fue aplicada a las siguientes personas:

- ✓ Gerente de la empresa de Servicios Públicos de Roldanillo S.A E.S.P. Ingeniera. Yamileth Rosales. (Ver caracterización de entrevista. Anexo E)
- ✓ Contadora Pública. Mónica Quintero. (Ver caracterización de entrevista. Anexo F)

A continuación se hace una aproximación de la aplicación del balance social propuesto por la ANDI/OIT a la empresa de Servicios Públicos de Roldanillo, este modelo se puede adaptar a cualquier empresa que tenga el objeto económico de prestar servicios públicos de aseo. Debido a que la organización nunca ha aplicado la herramienta de gestión, algunos datos son hipotéticos y otros reales; tomados de las encuestas y entrevistas practicadas.

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE
ROLDANILLO SA ESP**



BALANCE SOCIAL

AÑO 2014

ASEO ROLDANILLO S.A. E.S.P.

MISIÓN

Satisfacer integralmente la demanda de los servicios públicos domiciliarios contribuyendo eficazmente al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros usuarios y de la comunidad en general.



VISIÓN

Ser una empresa pública sostenible, en la gestión integral de los servicios públicos domiciliarios, con calidad y transparencia, contribuyendo al desarrollo sostenible y bienestar de la comunidad.

" Por un Roldanillo limpio "

POLÍTICA DE CALIDAD

Gestionamos el mejoramiento continuo en todos nuestros procesos para garantizar la conservación del medio ambiente, creando un positivo impacto social.

Foto 1. Funcionarios de la empresa de Servicios Públicos de Roldanillo SA ESP



" Por un Roldanillo limpio "

BALANCE SOCIAL EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ROLDANILLO SA ESP AÑO 2014

Actores	Variables	Campos de Actividad (Indicadores)	Factor de Ponderación	Meta	Valor Obtenido	Criterio de Evaluación Cualitativo	Diferencia en % de Cumplimiento o Frente a la Meta	Resultado Obtenido	Resultado Posible	Resultado Final
EMPLEADOS	Demografía	Nivel de Participación por género	3	100%	100%	Excelente	0,00%	0,00	300,00	300,00
		Nivel de Participación por edad	3	100%	100%	Excelente	0,00%	0,00	300,00	300,00
		Nivel de Participación por Estado Civil	3	100%	100%	Excelente	0,00%	0,00	300,00	300,00
		Nivel de Participación por Procedencia Geográfica	5	90%	80%	Bueno	-11,11%	-0,56	500,00	499,44
		Nivel de Participación Madre/Padre Cabeza de Familia	3	50%	77%	Bueno	-54,00%	-1,62	300,00	298,38
		Nivel de Participación por Personas a cargo	3	50%	92%	Bueno	-84,00%	-2,52	300,00	297,48
		Índice de Empleados con Discapacidad Física o Mental	4	15%	4%	Pésimo	-73,33%	-2,93	400,00	397,07
	Salarios y Prestaciones	Nivel de Remuneración Mensual	5	100%	100%	Excelente	0,00%	0,00	500,00	500,00
		Nivel de Cumplimiento de Obligaciones Laborales	5	100%	100%	Excelente	0,00%	0,00	500,00	500,00
		Nivel de Cumplimiento en Indemnizaciones	5	100%	90%	Pésimo	-10,00%	-0,50	500,00	499,50
	Ausentismo	Nivel de Ausentismo	5	5%	3%	Bueno	40,00%	2,00	500,00	502,00
	Jornada Laboral	Nivel de Cumplimiento	5	95%	100%	Excelente	5,26%	0,26	500,00	499,74
		Nivel de Horas Extra Trabajadas	5	7%	8%	Bueno	-14,29%	-0,71	500,00	500,71
		Nivel de Satisfacción	4	90%	85%	Regular	-5,56%	-0,22	400,00	400,22
		Vacaciones	5	100%	90%	Pésimo	-10,00%	-0,50	500,00	500,50
	Relación laboral	Nivel de Participación Sindical	1	10%	0%	Pésimo	-100,00%	-1,00	100,00	0,00

EMPLEADOS	Variables	Campos de Actividad (Indicadores)	Factor de Ponderación	Meta	Valor Obtenido	Criterio de Evaluación Cualitativo	Diferencia en % de Cumplimiento o Frente a la Meta	Resultado Obtenido	Resultado Posible	Resultado Final
	Estabilidad Laboral	Nivel de Participación por Clase de Contrato	4	100%	100%	Excelente	0,00%	0,00	400,00	400,00
		Promedio de Trabajadores	3	100%	100%	Excelente	0,00%	0,00	300,00	300,00
		Promedio de Ingresos - Nuevas Vinculaciones	3	8%	5%	Excelente	37,50%	1,13	300,00	298,88
		Índice de Rotación	3	4%	4%	Bueno	0,00%	0,00	300,00	300,00
		Nivel de Percepción de la Estabilidad	4	90%	100%	Excelente	11,11%	0,44	400,00	400,00
		Nivel de Antigüedad entre 1 y 3 años	3	20%	55%	Regular	175,00%	5,25	300,00	294,75
	Desarrollo del Personal	Periodicidad de Capacitación al Personal	4	10%	5%	Regular	-50,00%	-2,00	400,00	398,00
		Nivel de Participación en Capacitaciones	5	90%	85%	Bueno	-5,56%	-0,28	500,00	499,72
		Periodicidad de Actividades de Integración	5	7%	2%	Regular	-71,43%	-3,57	500,00	496,43
		Nivel de Participación del Personal en Integraciones	5	100%	95%	Bueno	-5,00%	-0,25	500,00	499,75
		Evaluación de Desempeño	5	80%	73%	Regular	-8,75%	-0,44	500,00	499,56
	Educación del Personal	Nivel Educativo Terminado Primaria	3	15%	51%	Pésimo	-240,00%	-7,20	300,00	292,80
		Nivel Educativo Terminado Secundaria	3	50%	34%	Bueno	-32,00%	-0,96	300,00	299,04
		Nivel de Capacitación Autónoma	2	20%	8%	Pésimo	-60,00%	-1,20	200,00	198,80
	Motivación	Nivel de Motivación	5	90%	85%	Bueno	-5,56%	-0,28	500,00	499,72

EMPLEADOS	Variables	Campos de Actividad (Indicadores)	Factor de Ponderación	Meta	Valor Obtenido	Criterio de Evaluación Cualitativo	Diferencia en % de Cumpliment o Frente a la Meta	Resultado Obtenido	Resultado Posible	Resultado Final
	Información y Comunicación	Cobertura de la Información para el Desempeño del cargo	3	100%	100%	Excelente	0,00%	0,00	300,00	300,00
		Indice de Publicaciones Externas	2	100%	70%	Pésimo	-30,00%	-0,60	200,00	199,40
	Seguridad Industrial	Nivel de Accidentalidad	5	3%	8%	Bueno	-166,67%	-8,33	500,00	491,67
		Nivel de Manuales de Seguridad Industrial	3	90%	50%	Pésimo	-44,44%	-1,33	300,00	298,67
		Nivel de Socialización de Manuales de Seguridad Industrial	3	100%	50%	Pésimo	-50,00%	-1,50	300,00	298,50
	Aseosrías y Servicios Especiales	Nivel de Participación en Asesorías Jurídicas, tributarias, otros servicios	3	50%	10%	Pésimo	-80,00%	-2,40	300,00	297,60
		Nivel de Satisfacción	3	100%	90%	Bueno	-10,00%	-0,30	300,00	299,70
DEFÍCIT								-32,12	14300,00	14158,03
								-0,993%		
Familia del Empleado	Programas Salud, Educación y Recreación	Cobertura en Programas de salud	4	80%	60%	Regular	-25%	-1,00	400,00	399,00
		Educación y Recreación	4	70%	50%	Regular	-29%	-1,14	400,00	398,86
Jubilados	Programas con Jubilados	Programas con jubilados	1	10%	0%	Pésimo	-100%	-1,00	100,00	99,00
Accionistas	Dividendos	Variación Valor de Dividendos	2	5%	2%	Regular	-60%	-1,20	200,00	198,80
		Nivel de Cumplimiento Pago de Dividendos	5	90%	20%	Regular	-78%	-3,89	500,00	496,11

	Variables	Campos de Actividad (Indicadores)	Factor de Ponderación	Meta	Valor Obtenido	Criterio de Evaluación Cualitativo	Diferencia en % de Cumpliment o Frente a la Meta	Resultado Obtenido	Resultado Posible	Resultado Final
Acreedores	Cumplimiento	Pagos Oportunos	5	90%	90%	Bueno	0%	0,00	500,00	500,00
	Satisfacción	Nivel de Satisfacción del Acreedor	5	100%	95%	Bueno	-5%	-0,25	500,00	499,75
Proveedores	Cumplimiento	Pagos Oportunos	5	100%	100%	Excelente	0%	0,00	500,00	500,00
		Nivel de Cumplimiento	5	95%	95%	Bueno	0%	0,00	500,00	500,00
	Calidad de producto	Nivel de Calidad de los productos	5	5%	6%	Bueno	-20%	-1,00	500,00	499,00
	Satisfacción	Nivel de Satisfacción del Proveedor	5	95%	95%	Bueno	0%	0,00	500,00	500,00
Comunidad Local	Reconocimient o	Nivel de Reconocimiento de la Empresa	4	95%	95%	Bueno	0%	0,00	400,00	400,00
		Nivel de Percepción Positiva de la Empresa	5	90%	56%	Pésimo	-38%	-1,89	500,00	498,11
	Proyectos comunitarios	Nivel de Participación Comunitaria	4	90%	80%	Excelente	-11%	-0,44	400,00	399,56
		Programas y Campañas de Concientización	3	85%	70%	Regular	-18%	-0,53	300,00	299,47
		Nivel de Participación en Programas y Campañas	3	100%	100%	Excelente	0%	0,00	300,00	300,00
	Satisfacción	Nivel de Satisfacción del usuario	5	90%	62%	Regular	-31%	-1,56	500,00	498,44
Sector Público	Impuestos	Variación Impuestos Locales y Nacionales	3	5%	5%	Bueno	0%	0,00	300,00	300,00
Medio Ambiente	Cuidado del medio ambiente	Nivel de Actividades Contributivas	4	100%	90%	Bueno	-10%	-0,40	400,00	399,60
Universidad e Instituciones	Promoción empleo universitario	Nivel de Prácticas de Estudiantes	2	50%	0%	Pésimo	-100%	-2,00	200,00	198,00
		Variación Generación de Empleo Universitario	2	5%	0%	Pésimo	-100%	-2,00	200,00	198,00
								-18,30	8100,00	8081,70
DEFÍCIT								-0,226%		

	Variables	Campos de Actividad (Indicadores)	Factor de Ponderación	Meta	Valor Obtenido	Criterio de Evaluación Cualitativo	Diferencia en % de Cumplimiento Frente a la Meta	Resultado Obtenido	Resultado Posible	Resultado Final
Institucional	Activo	Nivel de Participación de Activos para fines Sociales	2	7%	1,091%	Pésimo	-84,42%	-1,69	200,00	198,31
		Variación Participación de Activos para fines Sociales	2	3%	0,50%	Regular	-83,33%	-1,67	200,00	198,33
		Razón Corriente	5	1,5	12,68	Excelente	745,47%	37,27	500,00	537,27
	Gastos	Nivel de Gastos Destinados a Inversión Social	3	8%	2,25%	Pésimo	-71,93%	-2,16	300,00	297,84
		Impacto de la Carga Social	5	3%	0,61%	Regular	-79,54%	-3,98	500,00	496,02
		Variación de Gastos Destinados a Inversión Social	3	2%	1%	Regular	-50,00%	-1,50	300,00	298,50
	Costos	Costo del Ausentismo	5	1%	3%	Bueno	-200,00%	-10,00	500,00	490,00
		Costo del Accidentalidad	5	1%	2%	Bueno	-100,00%	-5,00	500,00	495,00
	Rentabilidad	Rentabilidad Bruta	5	40%	30,80%	Regular	-23,00%	-1,15	500,00	498,85
		Rentabilidad Operacional	5	30%	6,62%	Pésimo	-77,92%	-3,90	500,00	496,10
		Rentabilidad Neta	5	10%	3,47%	Pésimo	-65,35%	-3,27	500,00	496,73
	Endeudamiento	Nivel de Endeudamiento	5	40%	6,21%	Excelente	84,48%	4,22	500,00	504,22
								7,19366056	5000	5007,19366
SUPERÁVIT								0,144%		
DEFÍCIT TOTAL								-1,075%		
**Algunos datos son hipoteticos debido a que actualmente la empresa no cuenta con ningún instrumento de gestión, sin embargo se realiza con el objetivo de demostrar la aplicación del modelo de Balance Social										
Los demás datos reales fueron tomados gracias a las encuestas, entrevistas realizadas y al análisis de los Estados financieros del año 2014										

7.4.3 ANÁLISIS DE RESULTADOS

ÁREA INTERNA DE LA EMPRESA - EMPLEADOS

Esta área hace referencia a las acciones de la empresa hacia sus trabajadores.

Demografía: La empresa cuenta con un registro del empleado cada vez que ingresa a laborar, allí están los datos generales, edad, género, estado civil, nivel educativo, clase de contrato, etc. Sin embargo según la gerente de la empresa, faltan otros indicadores como: indicador de equidad por género, mujer u hombre cabeza de familia, tiempo de vinculación, procedencia geográfica, con esto se demuestra la necesidad de completar la caracterización del personal que labora en la empresa y tener actualizada la información.

Con esta investigación se logró una caracterización del personal así: Una vez realizado los cálculos se determina que del total de trabajadores de la empresa, el porcentaje más alto 61% pertenece al género masculino, frente a un 39% género femenino. La mayor fuerza de trabajo corresponde a personas mayores a 46 años, con una participación del 61%, frente al 22% de las edades comprendidas entre 36 y 45 años y un porcentaje menor del 17% entre 26 y 35 años. El 38% de los empleados están solteros, frente al 31% que están casados y el 31% en unión libre. Evidenciándose que el 62% de los empleados, tienen conformado un hogar. El 77% de los empleados de la empresa son madres/padres cabeza de familia y el 23% no lo son. El 96% de los empleados encuestados no poseen discapacidades físicas, ni mentales frente al 4% que sí, el cual está compuesto por la siguiente discapacidad: Semi paraplejía.

Salarios y prestaciones: La empresa maneja desde un salario mínimo legal vigente para los operarios y de acuerdo al cargo administrativo otros valores, pero ninguno inferior al mínimo legal vigente en Colombia, no se manejan salarios integrales, la empresa le da a sus trabajadores las prestaciones legales como son: caja de compensación familiar, salud, pensión, cesantías, el tipo de contrato que se maneja le permite a los empleados sentirse seguros de su trabajo y así desarrollar sentido de pertenencia.

- **Salud:** La empresa realiza los respectivos aportes a la EPS del trabajador, no existen pólizas de salud o planes complementarios de salud.
- **Riesgos profesionales:** La empresa realiza aportes a la ARL, para que los trabajadores estén protegidos en caso de algún siniestro, accidentalidad, enfermedad profesional y reubicaciones.
- **Fondos de pensiones y cesantías:** La empresa realiza los aportes legales a los fondos de pensiones y cesantías de los empleados.
- **Cajas de compensación familiar:** La empresa realiza los aportes a la caja de compensación de los empleados, sin embargo aún no se han utilizado estos fondos por parte de los empleados porque hace poco que se les paga esta prestación.
- **Fondos de empleados o cooperativas:** Actualmente no existe fondo de empleados en la empresa.
- **Vivienda:** No existe un fondo para la adquisición de vivienda por parte de los empleados

- **Alimentación:** No existe un servicio de restaurante dado que pueden realizar la ingesta de alimentos en sus hogares.
- **Transporte:** No existe transporte de los empleados, debido a que todos viven en Roldanillo, el cual es un municipio y no se necesita este tipo de mecanismo para que puedan llegar a la empresa.

Ausentismo: Hace referencia al número de horas de trabajo perdidas del personal vinculado respecto al número de horas laborales, teniendo en cuenta las causas y su costo. La gerente manifiesta que no se presentan muchas ausencias del personal, sin embargo no existe un control del ausentismo, tampoco se puede determinar con certeza las causas del mismo ni el costo del ausentismo.

Jornada laboral: Evidencia la jornada de trabajo definida por la empresa, estas jornadas pueden ser diurnas, nocturnas o turnos de trabajo, horas extra, horarios flexibles, entre otros. Los trabajadores cuentan con una jornada laboral legal de 8 horas diarias y 48 horas semanales, la jornada laboral se debe realizar desde las instalaciones de la empresa y en campo, es decir, prestar el servicio por la calles del municipio de Roldanillo, realizando la recolección de residuos y barrido de calles, también los empleados tienen vacaciones cada año.

Relaciones laborales: Describe la relación laboral entre los trabajadores y la empresa en diferentes actividades, tales como participación sindical, huelgas, paros, demandas, reclamos, capacitación sindical, entre otros. No existe una asociación sindical en la empresa, las negociaciones son unilaterales, es decir que el personal no tiene participación en sindicatos y por ende la empresa es la que pacta las condiciones laborales y de beneficios, tampoco existe una capacitación sindical por parte de la empresa, hasta la fecha no han existido huelgas o paros dentro de la empresa.

Estabilidad laboral: Es el derecho que tiene el trabajador a conservar su puesto de trabajo indefinidamente, también hace alusión a la rotación del personal. Se manifiesta que no hay mucha rotación del personal, sin embargo no existe un índice como tal que permita medirlo. El tipo de contrato que maneja la empresa es indefinido, lo cual proporciona estabilidad a los empleados que laboran en ella.

El cálculo de la distribución de la antigüedad en el cargo de los empleados de la empresa, muestra que la gran mayoría llevan trabajando allí entre 1 y 3 años, representando el 55%, frente al 17% que llevan trabajado menos de 1 año y otro 17% entre 7 y 10 años, y una minoría del 11% entre 4 y 6 años.

Desarrollo del personal: Son las acciones realizadas para satisfacer la necesidad de lograr una mayor identificación del trabajador con su entorno, obteniendo beneficios para la empresa y para el personal. Estas acciones comprenden no sólo el aspecto material, sino que abarcan otras acciones que hacen sentir al empleado valorado, reconocido y respetado.

Se realizan capacitaciones periódicas al personal, sobre todo en temas de responsabilidad ambiental, esto es realizado con participación del SENA como institución educativa.

De acuerdo a la información suministrada por los empleados, el 72% de ellos afirma que le han realizado evaluaciones de desempeño, frente a un 28% que niega la realización de evaluaciones de desempeño. En cuanto a capacitaciones el 89% respondió que si reciben capacitaciones periódicas, frente al 11% restante que dice que no recibe capacitaciones de forma periódica.

Educación del personal: La empresa debe fomentar la formación académica de sus empleados. Esta variable mide el nivel educativo de los empleados que laboran en la empresa. No existen programas ni cobertura de educación, para que los empleados sigan estudiando.

Conforme al cálculo realizado, se identifica que el 51% de los colaboradores de la empresa presentan un nivel de educación básica primaria, seguida del bachillerato con un 33%, y después el profesional con un 16%.

Según la encuesta realizada a los colaboradores de la empresa, el 92% no estudia actualmente, frente un 8% que manifiesta que si está estudiando; los empleados que actualmente estudian están realizando sus estudios en el SENA. Este resultado demuestra que la empresa debería invertir más en la educación y estimular a sus empleados a terminar sus estudios, puesto que se observa que la mayoría de ellos; el 50% sólo ha realizado la primaria.

Motivación: La motivación en la parte laboral es aquello que impulsa a trabajar de forma eficiente, con ganas y teniendo una meta como objetivo. La empresa proporciona estabilidad laboral, posibilita el seguir estudiando debido a los horarios flexibles que se manejan, con la organización de actividades de tipo recreativo se pretende generar sentimientos de motivación y ganas de seguir trabajando y aportando a la empresa.

Información y comunicación: Su objetivo es que todo el personal que labora en la empresa obtenga de forma adecuada la información requerida y deseada; esta información se refiere al tipo de mensajes que emite la empresa. Ejemplo: circulares. Se proporciona información para el desempeño del cargo, se debe mejorar la comunicación para lograr sentido de pertenencia, en la actualidad se realiza circulación de publicaciones con temas pertinentes a la empresa.

Seguridad industrial: Son normas y procedimientos que el personal que labora en una empresa debe seguir para cuidar su integridad física y mental. Algunos cargos poseen este tipo de información, sin embargo otros no tienen un manual de seguridad, se deben realizar socializaciones de este tipo de temas para evitar accidentes o ineficiencia de procesos.

Según la información suministrada por los empleados, la empresa brinda el conocimiento y medidas de seguridad para evitar accidentes. Esto con un resultado del 78% de los empleados afirma que siempre se dan a conocer y se adoptan medidas de seguridad en el área de trabajo para prevenir accidentes y el 22% restante afirma que casi siempre se dan estas medidas.

Asesoría y servicios especiales: Hace relación a los servicios que de manera directa y en forma gratuita le ofrece la empresa al trabajador. No existen otros servicios especiales dentro de la empresa como: asesoría jurídica, tributaria, derecho de familia, asesoría en seguros etc.

ÁREA EXTERNA DE LA EMPRESA – RELACIONES PRIMARIAS

Esta área se refiere al cumplimiento de la responsabilidad social con los demás grupos de interés, con quienes tiene relación la empresa.

Familia del empleado: No existe como tal una caracterización de la familia del trabajador, sin embargo cuando realizan eventos recreativos, se hace un listado de los integrantes de los trabajadores, no existen programas educativos para la familia del trabajador.

Jubilados: No existen programas con jubilados

Accionistas: Los dividendos se han retenido como mecanismo de reinvertirlos y mejorar las utilidades de la empresa.

Acreedores: Existen políticas de pago a acreedores de 60 días, los pagos son oportunos y se cuenta con buenas relaciones comerciales.

Proveedores: Se tiene en cuenta a las empresas o entidades que abastecen a la organización con diferentes productos y servicios. En cuanto a las políticas de pago, la empresa maneja 60 días de acuerdo a la información proporcionada,

estos pagos se hacen de manera oportuna, también se afirma que existe una buena relación entre los proveedores y la empresa.

Comunidad local: Esto hace referencia al impacto que tiene la empresa en su comunidad; el municipio donde realiza sus actividades. Se realizan campañas informativas, jornadas en colegios, donde se concientiza a la comunidad en el manejo de los residuos sólidos, también se mide la satisfacción del servicio, a través de una encuesta realizada a los usuarios cada año.

Sector público: La empresa es de naturaleza pública y contribuye mediante el pago de impuestos y el pago de parafiscales de manera oportuna.

Medio ambiente: Actividades que la empresa realiza para la concientización del cuidado del medio ambiente y/o mitigar el impacto ya generado por sus procesos y factores de riesgo. La empresa está enfocada básicamente en la responsabilidad ambiental, ya que sus acciones promueven el mejoramiento de las condiciones del medio ambiente, por medio de la recolección de residuos y barrido de calles.

Universidad e instituciones: La empresa y la universidad deben trabajar de manera conjunta, así, cada una de ellas se nutre de la otra, obteniendo beneficios conjuntos, sin embargo actualmente no hay practicantes universitarios, ni generación de empleo universitario, esto debido al poco presupuesto para realizar estas contrataciones.

ÁREA FINANCIERA – INSTITUCIONAL

Activos: La empresa de Servicios Públicos de Roldanillo SA ESP, cuenta con una propiedad , planta y equipo que le permite desarrollar sus actividades, sin embargo están en proceso de adquisición de un carro compactador, el cual contribuirá a la eficiente realización del trabajo. Se puede apreciar después de realizar el cálculo que sólo el 1,091% del total de activos es destinado para fines

sociales, lo que quiere decir que es una empresa que está empezando a concientizarse del valor agregado que puede tener, si define dentro de sus políticas un porcentaje más alto de participación de sus activos para fines de tipo social.

Gastos (Inversión Social): Dentro de las partidas contables se encuentran gastos de inversión social, el 2,25% del total de los gastos corresponde a inversión social; bonificación especial de recreación, capacitación bienestar social y estímulos, impresos y publicaciones, promoción y divulgación. Se demuestra que el impacto de la carga social es del 0,61% frente al total de ventas, esto quiere decir que frente a lo que vende, el 0,61% es participación de los gastos destinados a inversión social.

Costos: Los costos asociados al nivel de ausentismo y accidentalidad, se calculan dividiendo estos valores por concepto de costos y el total del costo de nómina, así se determina el impacto que este tipo de costo tiene en el total del costo de la empresa. Una empresa socialmente responsable no debería tener unos costos adicionales como los ya mencionados, porque legalmente se debe contribuir al pago de salud y ARL para evitar precisamente incurrir en este tipo de costos. En la empresa de Servicios Públicos de Roldanillo no existe control sobre este tipo de indicadores, por lo tanto se tomó un dato hipotético.

Rentabilidad: El objetivo de este indicador es expresar la capacidad que una empresa tiene de generar ingresos.

-Rentabilidad bruta: Sirve para establecer la relación entre la utilidad bruta con respecto a las ventas netas. Según el cálculo realizado se obtuvo una renta bruta del 30,80%, lo que quiere decir que los costos de venta son del 69,20%, indicando que están un poco altos.

-Rentabilidad Operacional: Con este indicador se establece la relación entre utilidad operacional con respecto a las ventas netas, lo cual permite observar la

incidencia que tuvieron los gastos operacionales y el costo de venta en la empresa en un periodo determinado:

Rentabilidad operacional:	6,62%
Costo de ventas con respecto a las ventas netas:	69,20%
Gastos operacionales con respecto a ventas netas:	24,18%
Total	100%

Se observa que los gastos tuvieron una incidencia del 24,18% sobre el total de las ventas, lo cual es alto y representa un porcentaje menor para la utilidad final después de costos y gastos.

-Rentabilidad neta: Indica la rentabilidad obtenida durante el periodo en relación con las ventas netas. La rentabilidad neta de la empresa de Servicios Públicos de Roldanillo fue del 3,47%, según los indicadores la situación ideal sería obtener una rentabilidad neta mayor a 10%. Se observa que existe una gran incidencia de los costos y gastos que generan un margen muy pequeño de utilidad.

Endeudamiento: Es un indicador financiero el cual tiene el objetivo de evaluar el grado de participación de los pasivos con respecto a los activos, el endeudamiento de esta empresa corresponde al 6,21%, lo cual quiere decir que la empresa por cada 100 pesos que tenga en activos, 6,21 pesos fueron financiados con recursos de tercero, es una empresa muy sólida debido a que el apalancamiento financiero más representativo es el del patrimonio.

El cuadro de balance social arrojó los siguientes resultados:

Datos cuantitativos:

-Empleados:	Déficit: -0,993%
-Relaciones primarias	Déficit: -0,226%
-Institucional	Superávit: 0,144%

Déficit total -1,075%.

Datos cualitativos:

Criterios	Fa	Fr
Excelente	16	23%
Bueno	22	31%
Regular	15	21%
Pésimo	18	25%
Total	71	100%

Se observa que dentro de los criterios el más sobresaliente es el bueno con un 31% sobre el total de indicadores, seguido del pésimo con un 25%, el criterio excelente con un 23% y por último el regular con un 21%. Esto evidencia que la empresa debe fortalecer sus procesos, aplicando prácticas de responsabilidad social. Esta empresa legalmente cumple todo lo establecido para el funcionamiento de la misma, sin embargo hay aspectos sociales que se deben tener en cuenta ya que tienen una incidencia negativa en el resultado de este balance. Se deben fortalecer temas como la inclusión, promoción de empleo universitario, control del ausentismo, nivel de educación de los empleados, entre otros. También hay aspectos positivos que caben resaltar, como la estabilidad laboral, salarios y prestaciones, capacitaciones al personal, buena relación con proveedores y acreedores, nivel de endeudamiento.

8. CONCLUSIONES

De acuerdo con lo planteado por la ANDI/OIT se argumenta la importancia que tiene para toda organización la elaboración de su balance social y como lo expresa en su guía *“El balance social es un instrumento para medir y evaluar en forma clara y precisa los resultados de la aplicación de la política social de la empresa”* (p.14), se crea la necesidad del uso del instrumento para tomar decisiones y ejecutar acciones en pro del beneficio colectivo y ambiental. Sin embargo la responsabilidad parte también de cada individuo, como manifiesta Ramírez (2000) *“... la humanidad está cada vez más y mejor informada lo cual propone que sea conocedora de las consecuencias medioambientales y sociales que generan las diferentes actividades y prácticas empresariales, esto conlleva a exigir, directa e indirectamente, a las empresas una mayor responsabilidad ética y social en el desarrollo de sus quehaceres”*. (p.98).

El Contador Público debe ser un profesional integral, el cual aplica su conocimiento al organizar información, analizarla y presentarla a través de informes. Dentro de la contabilidad existen instrumentos que permiten medir el nivel de utilidades de una organización, como los estados financieros, los balances económicos, pero dado la necesidad de información más allá de las cifras económicas, se ha venido realizando otro tipo de balance: el social, el cual permite medir de forma cuantitativa y cualitativa la información de tipo social que genera la empresa, así de manera armonizada se podrá generar una información integral del estado de la empresa en todos sus ámbitos.

Al realizar esta investigación como estudio de caso, permitió adaptar el modelo de Balance Social propuesto por la ANDI/OIT, a la empresa tomada como referente; Empresa de Servicios Públicos de Roldanillo, sin embargo este modelo de balance se puede adaptar a cualquier empresa cuyo objeto económico sea la prestación del servicio público de aseo.

La identificación de prácticas de responsabilidad social permitió conocer un poco sobre el indicio que la empresa tiene en este tema, pues actualmente no todas las empresas realizan estas prácticas, es un aspecto positivo ya que se va creando una nueva forma de ver los negocios, desde la responsabilidad.

La caracterización de actores internos y externos y la determinación de variables asociadas al componente social de la empresa, permitieron conocer factores demográficos, educativos, salarios y prestaciones, jornada laboral, ausentismo, institucionales, financieros, entre otros, lo que fue necesario para la construcción de los respectivos indicadores.

La construcción de indicadores se realizó con base a la guía de Modelo de Balance Social ANDI/OIT, teniendo en cuenta la información de los actores y variables que se necesitaban medir, se logró construir cada indicador que permitió llevar a cabo esta medición. Se definieron criterios de calificación cualitativos y cuantitativos, los cuáles expresan el nivel de cumplimiento de cada indicador de acuerdo al resultado arrojado al realizar el cálculo respectivo.

Finalmente en la elaboración del modelo de balance social se estableció un factor de ponderación de 1 a 5, siendo diferente para cada empresa, ya que son los niveles de importancia de los indicadores, en este caso se eligió lo que se consideran situaciones ideales, se obtuvo un resultado; déficit del -1,075%, lo ideal es que al aplicar este modelo, el resultado sea positivo y haya un superávit.

Al haber realizado este ejercicio se proporciona a las empresas de servicios públicos de aseo, una herramienta de gestión que les permitirá realizar una correlación y un análisis entre su estructura contable y financiera con respecto a su parte social, evaluar el estado en que la empresa se encuentra frente a los actores externos e internos, en donde uno de los primeros enfoques es la evaluación de la parte económica y financiera frente a su responsabilidad social, también permitirá identificar las prácticas de responsabilidad social que actualmente realizan, y como éstas, están representadas en la partidas contables,

todo esto para mejorar la situación actual de las empresas y así poder contribuir con la competitividad, imagen corporativa y al impacto positivo hacia la sociedad en general; usuarios recibiendo servicio de calidad, promoción del cuidado del medio ambiente; mediante campañas y capacitaciones, colaboradores motivados y satisfechos, entre otros.

9. RECOMENDACIONES

Es tarea de los Contadores Públicos, presentar informes financieros y sociales que le permitan a la gerencia tomar decisiones asertivas y responsables, es por eso que se recomienda a las empresas de servicios públicos que empiecen a adoptar este tipo de balance social como complemento, a los económicos.

Se recomienda a la empresa de Servicios Públicos de Roldanillo SA ESP, atender aspectos internos, como la caracterización del personal, control de ausentismo, el fortalecimiento de la comunicación entre usuarios y empresa, con el fin de obtener sugerencias importantes sobre el actuar de la empresa, también se recomienda atender a las instituciones universitarias con el fin de generar empleo universitario y así contribuir con el desarrollo social de la región.

Se recomienda a la gerencia establecer políticas sociales encaminadas a la satisfacción y beneficio de los empleados y sus familias, como la motivación a terminar los estudios, la recreación y actividades para los empleados, capacitaciones con más periodicidad, políticas que aumenten el sentido de pertenencia, el respeto por las personas y el cuidado del medio ambiente.

Por último se recomienda la utilización del balance social para el control y medición de metas sociales propuestas, análisis de resultados y planes de mejora continua.

10. BIBLIOGRAFÍA

ANDI y Organización Internacional del trabajo OIT. Manual de Balance Social, Versión actualizada, 2001. p. 17. Recuperado de: http://www.oit.org.pe/WDMS/bib/publ/libros/col_manual_balance_social.pdf

ANDI. Página web. Caja de Herramientas de RSE, Normas y estándares. Recuperado de: http://www.andi.com.co/cajadeherramientasrse/dequesetrata.aspx?mnu_id=16

Aseo Roldanillo S.A E.S.P, página web de la empresa. Recuperado de: <http://aseoroldanillosaesp.blogspot.com/>

Balaguer, María Rosario. Fernández, María. Muñoz, María Jesús. Responsabilidad social de la Empresa: Relaciones entre la Performance social, financiera y bursátil, 2007, p.26. Recuperado de: http://www.indi.gva.es/portal/export/sites/default/contenidos/Documentos_Publicaciones/Informacion_General-Documentos/Responsabilidad_Social_Empresa.pdf

Barajas Cortés, Sara. (Agosto 2013). Ética Empresarial: un activo intangible. *Revista Forbes México*. Recuperado de [http:// http://www.forbes.com.mx/etica-empresarial-un-activo-intangible/](http://http://www.forbes.com.mx/etica-empresarial-un-activo-intangible/)

Bernal, Cesar A. (2010). Metodología de la Investigación. (3ra Edición), pp. 115-116.

Castiblanco, Valentina y Ñañez, Liliana. (2005). *Propuesta de un modelo de balance social para la Universidad Nacional de Colombia sede Manizales* (Tesis de pregrado). Universidad de Manizales. Manizales.

Colombia. Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Decreto 2649 del 29 de diciembre de 1993 sobre los principios y normas de Contabilidad generalmente aceptados.

Colombia. Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. Decreto 2981 del 20 de diciembre de 2013. Por el cual se reglamenta la prestación del servicio público de aseo.

Colombia. Congreso de la República. Ley 43 del 13 diciembre de 1990. Por la cual se reglamenta la profesión del Contador Público y se dictan otras disposiciones.

Correa Jaramillo, Juan G. *Evolución histórica de los conceptos de Responsabilidad Social Empresarial y Balance Social*. Semestre económico. Universidad de Medellín, Octubre 2007, pp. 95-98

Cortina, Adela. (2004). *Construir confianza. Ética de la empresa en la sociedad de la información y las comunicaciones*, Trotta, Madrid, pp.17-37.

Díaz, Miguel (semestre 1 de 2003). La contabilidad social, origen y paradigmas. *Revista Universitaria Quipukamayoc*. Recuperado de: <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/quipukamayoc/2003/primer/contabilidad.htm#Contables>

Duque Carvajal, Nelsy y Rodríguez Giraldo, Ana Liliana. (2005). *Modelo de Balance Social Integral para organizaciones cuya actividad económica es la atención al preescolar* (Tesis de pregrado). Universidad del Valle. Zarzal.

Fenalco Solidario. Página web. Certificado en Responsabilidad Social. Recuperado de: http://www.fenalcosolidario.com/certificado.php#skin1-top-basic_display

Gallego, Mery (septiembre, 1999). El Balance Social como Herramienta de Auditoría Organizacional. *Revista Universidad Eafit*, p. 28. Recuperado de: <http://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/revista-universidad-eafit/article/viewFile/1056/951>

Gómez, Sandra y Naglez, Oscar. (2012). *Balance social, sus elementos y utilidad en la determinación del nivel de responsabilidad social en la empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios de aseo de Palmira Valle*. (Tesis de pregrado). Universidad del Valle. Palmira.

ICONTEC Internacional, página web de la Institución. Recuperado de: <http://www.icontec.org/index.php/es/guia-tecnica-colombiana-180-de-rs/8-colombia/552-norma-iso-sobre-responsabilidad-social-aprobada-para-publicacion>.

Machado, Marco Antonio (marzo 2004). Dimensiones de la Contabilidad Social. *Revista Internacional Legis de Contabilidad & Auditoría*. pp.186-187. Recuperado de: <http://scienti.colciencias.gov.co:8084/publindex/docs/articulos/1692-2913/24/46.pdf>

Méndez, Carlos Eduardo. (1998). *METODOLOGÍA: Guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas*. (2da. Edición). pp. 122-131.

Morros Ribera, Jordi y Vidal Martínez, Isabel. Responsabilidad social corporativa (RSC), 2005, pp. 27-29).

Ramírez Rodríguez, Abelardo. *Cuadernos de contabilidad N. 10. El papel de la Auditoría Social*. Universidad Javeriana, 2000, p.98. Recuperado de: http://www.javeriana.edu.co/fcea/cuadernos_contab/vol1_n_10/vol1_10_4.pdf

Quiroz Lizarazo, Elkin. (octubre, 2006). *Confianza pública, responsabilidad social y educación contable*. En el 4to Foro Nacional de Educación contable de la red de facultades de Contaduría Pública, Redfacont, Universidad de Manizales.

Torres Agudelo, Fabiola. *Cuadernos de contabilidad N. 10. Contabilidad y Balance Social*. Universidad Javeriana, 2000, pp.36-37. Recuperado de: http://www.javeriana.edu.co/fcea/cuadernos_contab/vol1_n_10/vol1_10_0.pdf

Universidad del Valle, sede Zarzal, página web de la institución. Recuperado de: <http://zarzal.univalle.edu.co/WebNueva/Oficinas/Sede/MisionVision.html>

ANEXOS

ANEXO A

Entrevista a Gerente de la Empresa.

UNIVERSIDAD DEL VALLE CONTADURÍA PÚBLICA

APLICACIÓN DEL MODELO DE BALANCE SOCIAL PROPUESTO POR LA ANDI/OIT A EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ASEO. ESTUDIO DE CASO: EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ROLDANILLO SA ESP

Nombre: _____

Cargo: _____

1. ¿Cuánto lleva trabajando en la empresa?
2. ¿Qué servicios presta la empresa de Servicios Públicos de Roldanillo y hace cuánto funciona?
3. ¿Qué normas rigen la realización de esta actividad?
4. ¿Qué objetivos deben cumplir las empresas dedicadas a esta actividad?
5. ¿Actualmente poseen un modelo de balance social?
6. ¿Actualmente la empresa realiza prácticas de Responsabilidad Social?
¿Cuáles?
7. ¿Existe un control de la gestión?
8. ¿Considera usted que la empresa tiene los activos e infraestructura necesaria para la realización de su actividad y así poder proyectar una buena imagen?
9. ¿Existen programas sociales que propicien el desarrollo de los trabajadores?

10. ¿Qué parámetros exigen para la selección de los trabajadores?
11. ¿Existe una caracterización del personal que labora en la empresa, como ejemplo, indicadores de género, edad, estado civil, procedencia, etc.?
12. ¿Ha realizado la caracterización del grupo familiar de los trabajadores?
13. ¿Cuál es la jornada laboral definida por la empresa?
14. ¿Qué tipo de contratación maneja la empresa: clase de contrato; indefinido, fijo, temporal, prestación de servicios?
15. ¿De acuerdo con la ley de seguridad social, que prestaciones tienen los empleados; salud, pensión, cesantías, ARL, cajas de compensación etc.?
16. ¿Existe un sindicato de trabajadores?
17. ¿Cómo miden la satisfacción del usuario del servicio?
18. ¿Con que entidades o personas se relaciona la empresa de forma directa o indirecta?
19. ¿Cómo es la comunicación en la empresa, con respecto a los trabajadores – directivos - usuarios? ¿Qué mecanismos utiliza para comunicarse con ellos? ¿Cómo define su relación con estos grupos de personas?
20. ¿Falta usted con frecuencia a su lugar de trabajo? ¿por qué?
21. ¿Cuál es la principal causa de ausentismo de los trabajadores? ¿Qué tipo de control manejan para esto?
22. ¿Cómo considera la estabilidad laboral aquí en la empresa?
23. ¿Cuáles son los niveles de accidentalidad del personal, se llevan registros de los sucesos?
24. ¿Se realizan actividades que promueven la integración del personal y sus familias, personal y usuarios?
25. ¿Cómo considera usted la calificación de la responsabilidad social de la institución, teniendo en cuenta que ésta debe estar direccionada al personal, proveedores, usuarios y comunidad en general? califique de 1 a 5 el nivel. ¿Por qué?

ANEXO B

Entrevista a Contadora Pública de la empresa.

UNIVERSIDAD DEL VALLE CONTADURÍA PÚBLICA

APLICACIÓN DEL MODELO DE BALANCE SOCIAL PROPUESTO POR LA ANDI/OIT A EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ASEO. ESTUDIO DE CASO: EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ROLDANILLO SA ESP

Nombre: _____

Cargo: _____

1. ¿Cuánto lleva trabajando en la empresa?
2. ¿Qué servicios presta la empresa Aseo Roldanillo y hace cuánto funciona?
3. ¿Cómo es la estructura administrativa y financiera de la empresa?
4. ¿Cuáles son los Estados financieros que presenta esta institución?
5. ¿Qué otro tipos de informes generan?
6. ¿Existen partidas contables que reflejen la responsabilidad social de la actividad económica de la empresa?
7. ¿Qué carga impositiva debe cumplir la empresa?
8. Actualmente la empresa realiza prácticas de Responsabilidad Social?
¿Cuáles?
9. ¿Existe un control de la gestión?
10. ¿Con qué entidades o personas se relaciona la empresa de forma directa o indirecta?

11. ¿Cómo es la comunicación en la empresa, con respecto a los trabajadores – directivos - usuarios?
12. ¿Cómo considera la estabilidad laboral aquí en la empresa?
13. ¿Qué criterios tienen para controlar el nivel de endeudamiento de la empresa?
14. ¿Considera usted que la empresa tiene los activos e infraestructura necesaria para la realización de su actividad y así poder proyectar una buena imagen?
15. ¿Cómo Contadora de la empresa usted ha presentado propuestas para el mejoramiento de las prácticas de Responsabilidad social, con base a los estados financieros?

ANEXO C

Encuesta dirigida a los empleados.

UNIVERSIDAD DEL VALLE CONTADURÍA PÚBLICA

APLICACIÓN DEL MODELO DE BALANCE SOCIAL PROPUESTO POR LA ANDI/OIT A EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ASEO. ESTUDIO DE CASO: EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ROLDANILLO SA ESP

ENCUESTA EMPLEADOS			
Por favor lea cuidadosamente cada pregunta y responda con honestidad y tranquilidad, marcando con una X o complementando la información			
1. Genero	Femenino__	Masculino__	
2. Edad	Menores de 18 años	Entre 36 y 45 años	
	Entre 18 y 25 años	Más de 46 años	
	Entre 26 y 35 años		
3. Estado civil	Soltero	Casado	
	Unión libre	Viudo (a)	
4. Nivel Educativo Terminado	Primaria	Profesional	
	Bachillerato	Especialización	
	Técnico	Maestría	
	Tecnólogo		
5. Antigüedad en el cargo	Menos de 1 año	Entre 7 y 10 años	
	entre 4 y 6 años	Mayor a 10 años	
6. Tipo de contrato	Término indefinido	Prestación de Servicios	
	Término fijo	Cooperativas	

7. ¿Es madre/padre cabeza de familia?	SI	NO	
8. ¿Tiene hijos?	Si__ Cuántos?_____	NO	
9. Número de personas que dependen económicamente de usted	_____	Ninguna	
10. ¿Presenta alguna discapacidad física o mental?	SI __ Cuál? _____	NO	
11. ¿Pertenece a un grupo étnico o racial?	SI __ Cuál? _____	NO	
12. ¿En los últimos 3 meses ha estado incapacitado?	Enfermedad general	Accidente de trabajo	
	Enfermedad laboral	Lic de maternidad	
	Cirugía		
13. Duración de la incapacitada	de 1 a 3 días	de 31 a 60 días	
	de 4 a 10 días	otro	
	de 11 a 20 días	Ninguna	
	de 21 a 30 días		
14. ¿Actualmente estudia?	SI__ Que? _____	NO	
15. ¿La empresa celebra fechas especiales ; Navidad, cumpleaños, días especiales.	SI	NO	
15. ¿La empresa realiza eventos deportivos y de integración?	SI	NO	
16. ¿La empresa cuenta con programas de prevención y planes de contingencia en caso de situaciones de emergencia?	SI	NO	
17. ¿En su área de trabajo se dan a conocer y se adoptan medidas de seguridad para evitar accidentes?	Siempre	Casi nunca	
	Casi siempre	Nunca	
18. ¿Ha sufrido accidentes de trabajo o enfermedad profesional?	Si Cual_____	NO	
19. ¿Cuenta con todos los elementos necesarios para desarrollar su trabajo?	SI	NO	
20. ¿Realizan pausas activas en el trabajo?	SI	NO	
21. ¿Le han realizado evaluaciones de desempeño?	SI	NO	
22. ¿Conoce la misión, la visión y los valores de la empresa?	SI	NO	

23. ¿Tienen conformado un sindicato en la empresa?	SI	NO	
24. ¿La empresa realiza capacitaciones periódicas?	SI	NO	
25. ¿La empresa cuenta con un código de ética?	SI	NO	
26. ¿Cómo considera la estabilidad laboral en la empresa?	Buena	Mala	
MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN			

ANEXO D

Encuesta dirigida a los usuarios del servicio.

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
CONTADURÍA PÚBLICA**

**APLICACIÓN DEL MODELO DE BALANCE SOCIAL PROPUESTO POR LA
ANDI/OIT A EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ASEO.
ESTUDIO DE CASO: EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ROLDANILLO
SA ESP**

ENCUESTA A USUARIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO ROLDANILLO VALLE		
Marque con una X la opción que considere, califica el servicio prestado por la Empresa de Servicios Públicos de Roldanillo S.A. E.S.P		
FECHA:	BARRIO:	ESTRATO:
1. ¿Reconoce cuál es la empresa que realiza el servicio de barrido y recolección de residuos en Roldanillo?		
☐ SI ☐ NO		
2. ¿Considera usted que la presentación del personal que realiza el barrido y recolección de residuos es buena?		
☐ SI ☐ NO		
POR QUE?		
3. ¿Considera usted que el personal encargado de realizar el barrido y la recolección de residuos, cuenta con todas las herramientas necesarias para realizar su labor?		
☐ SI ☐ NO		
POR QUE?		

4. Relacione el número de veces que realizan el barrido de las calles en su barrio		
☐ 1 vez a la semana	☐ Más de 3 veces	
☐ 2 veces por semana	☐ No hay servicio de barrido	
☐ 3 veces por semana		
5. Relacione el número de veces que realizan el servicio de recolección de residuos sólidos		
☐ 1 vez a la semana	☐ Más de 3 veces	
☐ 2 veces por semana	☐ No hay servicio de Recolección	
☐ 3 veces por semana		
6. ¿Está satisfecho con el horario en que habitualmente recogen sus residuos?		
☐ SI	☐ NO	
POR QUE?		
7. De acuerdo al horario de recolección.		
☐ Cambia con frecuencia	☐ No sabe/ No responde	
☐ Siempre es el mismo horario		
8. ¿En la recolección de residuos sólidos percibe las siguientes molestias?		
☐ Olores desagradables	☐ Ruidos molestos	
☐ Riego de residuos	☐ Ninguna	
9. ¿Conoce la oficina de atención al cliente que tiene la empresa Aseo Roldanillo?		
☐ SI	☐ NO	
10. ¿Ha realizado alguna petición, queja o reclamo a la oficina de Servicios Públicos de Aseo?		
☐ SI	☐ NO	No aplica
Cuál?		
11. ¿Ha recibido respuesta a su petición, queja o reclamo de manera oportuna?		

☐ SI ☐ NO No aplica
12. ¿Ha recibido por parte de la empresa capacitación o información de sobre cómo clasificar los residuos sólidos? ☐ SI ☐ NO CUAL?
13. ¿Conoce si la empresa ha llevado a cabo campañas que concienticen de la protección del medio ambiente? ☐ SI ☐ NO CUÁLES?
14 ¿Reconoce cuál es el costo que usted asume por el servicio de aseo? ☐ SI ☐ NO
15. ¿Está de acuerdo con el valor que le cobran por el servicio de aseo? ☐ SI ☐ NO POR QUE?
16.¿ Cómo considera usted su responsabilidad con respecto al manejo de los residuos sólidos ☐ Buena ☐ Mala ☐ Regular ☐ No responde
17.¿Es usted consciente que debe sacar los residuos sólidos en los horarios establecidos para su sector ☐ SI ☐ NO
18. Cómo califica el servicio de aseo y recolección de residuos por parte de la empresa de Servicios Públicos de Roldanillo S.A. E.S.P ☐ Bueno ☐ Malo ☐ Regular ☐ No responde
MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO E

CARACTERIZACIÓN DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LA GERENTE DE LA EMPRESA.

INGENIERA. YAMILETH ROSALES

La entrevista que se realizó a la gerente de la empresa, tuvo como finalidad la identificación y descripción de las variables e indicadores que se necesitan para la construcción del balance social de la empresa de Servicios Públicos de Roldanillo S.A ESP, y su análisis del nivel de responsabilidad social. A continuación se relaciona la entrevista realizada.

1. ¿Cuánto lleva trabajando en la empresa?

Conocer el tiempo de experiencia dentro de la empresa, representa seguridad y conocimiento de la información relacionada con la entidad, así mismo las respuestas se tornan confiables. La funcionaria ocupa un cargo de libre nombramiento y remoción, en el segundo periodo en la empresa, lleva trabajando 3 años y 2 meses.

2. ¿Qué servicios presta la empresa de Servicios Públicos de Roldanillo y hace cuánto funciona?

Conocer este ítem permitió identificar con claridad los servicios que presta la empresa, teniendo en cuenta que esta lleva en funcionamiento desde el año 2007.

- Recolección y transporte de residuos
- Barrido y limpieza de calles
- Poda del césped de las vías públicas de Roldanillo

(La disposición final es prestada por otro ente que lleva estos residuos hasta el municipio de Presidente).

3. ¿Qué normas rigen la realización de esta actividad?

Conocer la normatividad que rige la actividad de las empresas públicas de aseo es importante para comprender el contexto global de la misma, donde la empresa debe seguir unos lineamientos legales para la realización de las operaciones.

Esta actividad está regida por varias actividades:

- Ley 142 de 1994
- Resoluciones que se dan por parte de la superintendencia de servicios públicos
- Comisión de regulación
- n de agua potable y saneamiento básico,(Resolución 351 y 352)

4. ¿Qué objetivos deben cumplir las empresas dedicadas a esta actividad?

Es de importancia comprender los objetivos de la empresa, pues de los mismos, se identifica el impacto que tiene la actividad en una sociedad.

El objetivo principal es suministrar un servicio de calidad y eficiente al municipio de Roldanillo en todos los servicios que presta la empresa, con la vigilancia que presta la superintendencia de servicios públicos, determinar una tarifa viable, tanto para el usuario como para la empresa.

5. ¿Actualmente poseen un modelo de balance social?

El balance social como herramienta de la gestión, permite analizar el nivel de cumplimiento de los objetivos sociales y de la gestión de la gerencia en la ejecución de los mismos, la intención es identificar si en la empresa existe un modelo de balance y si éste es presentado junto con los estados financieros, a lo cual la gerente responde que actualmente no existe un modelo de balance social.

6. ¿Actualmente la empresa realiza prácticas de Responsabilidad Social?
¿Cuáles?

Identificar si existen prácticas de responsabilidad social es relevante para la investigación, puesto que es determinante conocer si éstas son medidas y relacionadas en cuentas contables específicas. La gerente le asigna el nombre de responsabilidad ambiental en vez de social, argumentando que la empresa realiza muchas actividades encaminadas a fortalecer el tema de compromiso ambiental, mediante:

- capacitaciones referentes al manejo de residuos sólidos y educación ambiental, dirigida a entes organizados como no organizados, por ejemplo, los recicladores, puntos del municipio donde hay muchos puntos críticos.
- Campañas ambientales en los colegios y otras instituciones

7. ¿Existe un control de la gestión?

Observar si hay un control de la gestión es vital porque con éste se determina el cumplimiento de los objetivos de un ente, así como la inspección existente en el proceder del gerente de una empresa. La gerente argumenta que existe el control a la gestión; la empresa maneja un plan estratégico, el cual es evaluado cada tres años, de igual forma en el año hay actividades con unos objetivos, que se deben cumplir, donde se mide las metas alcanzadas, lo cual es supervisado por la Contraloría y la superintendencia de servicios públicos domiciliarios.

8. ¿Considera usted que la empresa tiene los activos e infraestructura necesaria para la realización de su actividad y así poder proyectar una buena imagen?

Saber si la empresa posee los activos suficientes para el ejercicio eficiente de su actividad, es sustancial porque si los posee o no, permite conocer si esta fortalecida a nivel de infraestructura y activos. Para lo cual de acuerdo a lo expresado por la gerente, confirma que aún la empresa no posee los activos

suficientes en la parte operativa, debido que existe la necesidad de un nuevo compactador, sin embargo se está realizando la gestión para adquirirlo y en la parte administrativa también hace falta un componente; el software comercial, con el cual se espera fortalecer el tema de los ingresos.

9. ¿Existen programas sociales que propicien el desarrollo de los trabajadores?

Conocer si hay actualmente programas sociales en pro del desarrollo de los trabajadores de la empresa, ayuda a la construcción de los indicadores del balance social, teniendo en cuenta lo que en la entrevista dijo la gerente, afirma que si los hay, y que existe un rubro el cual se enfoca en el fortalecimiento de los programas sociales, también hace mención que a través del SENA, se fomenta la educación ambiental en la parte operativa, con el fin de que se eduquen y capaciten, lo que se traduce en mejores resultados, a nivel laboral, esta formación es certificada por el SENA, en el área administrativa también se lleva a cabo capacitaciones para mejorar las competencias.

10. ¿Qué parámetros exigen para la selección de los trabajadores?

Conocer los parámetros que se tiene para la selección de trabajadores, permite, entender los requisitos que tienen en cuenta para el ingreso de personal. Según la entrevistada existe un documento donde están los parámetros necesarios para los diferentes cargos, se tiene presente la experiencia, la capacidad en la labor que se pretenda desempeñar, luego de pasar los requisitos, se evalúa de acuerdo a unos puntajes y se escoge a la persona más competente.

11. ¿Existe una caracterización del personal que labora en la empresa, como ejemplo, indicadores de género, edad, estado civil, procedencia, etc.?

Esta caracterización es fundamental para tener un conocimiento profundo de las personas que laboran en la empresa, conocer sus características, cualidades y estados, facilita la identificación de necesidades y posterior realización de programas sociales. Aunque la gerente manifiesta que si existe una caracterización de los trabajadores, la cual es realizada cuando ingresan a laborar; edad, género, experiencia laboral, etc. y también al momento de realizar actividades de recreación o celebración de eventos, como ejemplo: número de hijos, edad de los hijos, no existen todas las variables al respecto.

12. ¿Ha realizado la caracterización del grupo familiar de los trabajadores?

En cuánto a éste punto, actualmente no existe una caracterización del grupo familiar de los trabajadores.

13. ¿Cuál es la jornada laboral definida por la empresa?

La jornada laboral legal es de 8 horas diarias y 48 horas semanales. Según lo manifestado por la gerente, existen dos jornadas:

- Administrativa: Lunes a viernes, 8:00 am a 12m y 2:00pm a 6:00pm
- Operativos: se maneja de acuerdo al trabajo realizado;
 - ✓ Barrido y limpieza inicia a las 6:00 am hasta las 3:00 pm con una hora para desayuno y almuerzo.
 - ✓ Recolección y transporte inicia a las 6:00 am, tiene aprox. 4 horas para la recolección, las 4 h restantes deben ir hasta el municipio de Presidente y llevar los residuos sólidos para la disposición final y regresar a Roldanillo.

14. ¿Qué tipo de contratación maneja la empresa: clase de contrato; indefinido, fijo, temporal, prestación de servicios?

La empresa de Servicios Públicos de Roldanillo maneja los siguientes tipos de contrato laboral:

- Término indefinido: Operarios y administrativos
- Honorarios: Revisor fiscal, Contadora y Abogado
- Libre nombramiento y remoción: Gerente

15. ¿De acuerdo con la ley de seguridad social, que prestaciones tienen los empleados; salud, pensión, cesantías, ARL, cajas de compensación etc.?

La empresa tiene a todos empleados con lo correspondiente a la ley; salud, pensión, cesantías, caja de compensación, ARL.

16. ¿Existe un sindicato de trabajadores?

Actualmente no existe un sindicato de trabajadores.

17. ¿Cómo miden la satisfacción del usuario del servicio?

Saber si se realiza algún tipo de medición de satisfacción del usuario, permite intuir que se tiene en cuenta el sentir de los beneficiarios del servicio, además teniendo en cuenta que éste servicio es cobrado cada mes en la factura del agua.

Según la gerente esto se realiza a través de encuestas a los usuarios, también en la oficina está un buzón y un formato, el cual lo diligencian los usuarios, manifestando las quejas o sugerencias.

18. ¿Con que entidades o personas se relaciona la empresa de forma directa o indirecta?

La empresa se relaciona de forma directa con sus respectivos socios: Alcaldía municipal (accionista mayoritario), INTEP, CORPORO, IMPREDE y el Hospital San Antonio, de manera indirecta con instituciones como el SENA, Vallecaucana de Aguas, con las cuáles han tenido apoyo en la parte organizacional y de operación.

19. ¿Cómo es la comunicación en la empresa, con respecto a los trabajadores – directivos - usuarios? ¿Qué mecanismos utiliza para comunicarse con ellos? ¿Cómo define su relación con estos grupos de personas?

Conocer la forma de comunicación en la empresa, es vital porque proporciona detalles de los estilos de comunicación utilizados en la empresa, con respecto a esto, la gerente manifiesta que:

Usuario- directivos: Si existe tiempo en la agenda de trabajo se atiende directamente, sin embargo añade, que todos los funcionarios deben estar en la capacidad de brindar información y solucionar un problema.

Trabajadores- directivos: existe una buena comunicación, la comunicación es directa, si alguien necesita hablar con la gerencia, puede hacerlo si inconveniente, dentro de los mecanismo está el uso del teléfono, correo electrónico y de manera personal.

20. ¿Falta usted con frecuencia a su lugar de trabajo? ¿por qué?

Argumenta que con frecuencia no falta, sin embargo debe asistir a eventos de trabajo y a reuniones laborales en otras ciudades, principalmente en Cali, para realizar gestiones de la misma empresa.

21. ¿Cuál es la principal causa de ausentismo de los trabajadores? ¿Qué tipo de control manejan para esto?

Identificar si existe un control del ausentismo ayuda a la formulación de variables e indicadores del balance social, así mismo conocer las causas del ausentismo conlleva a tomar acciones en pro del beneficio del empleado.

Manifiesta que no tienen casi problemas con el ausentismo, pero que no podría decir cuál es la principal causa de ausentismo, debido a que no tienen ningún control sobre esto.

22. ¿Cómo considera la estabilidad laboral aquí en la empresa?

Conocer la percepción que tiene la gerente de la empresa, es importante porque indica desde su nivel, el sentir de los empleados que lidera.

Como el contrato de trabajo de los empleados es indefinido, se fortalece el sentido de pertenencia y logra mantenerse en las labores asignadas, en cuanto al cargo de la gerente destaca que es de libre nombramiento y remoción, el cual está hasta un periodo, donde la junta de socios, vuelve a elegir.

23. ¿Cuáles son los niveles de accidentalidad del personal, se llevan registros de los sucesos?

Identificar si se llevan a cabo registros de accidentalidad y a su vez éstos quedan registrados como forma de control, ayuda a entender la preocupación y el control correspondiente a temas como éste, en cuanto al manejo del recurso humano. Para lo cual manifiesta que:

Área Administrativa: hasta la fecha no han ocurrido accidentes laborales.

Área operativa: hace mención al 10% de accidentalidad en operarios, y existen los respectivos registros de los sucesos

24. ¿Se realizan actividades que promueven la integración del personal y sus familias, personal y usuarios?

La empresa es como el segundo hogar, allí se permanece la mayor parte del tiempo, por eso es muy importante que los empleados se sientan bien y que puedan integrarse, la gerente manifiesta que se realizan actividades como:

- Celebración de cumpleaños
- Celebración de fechas especiales (Navidad, día de la mujer, día de la madre, etc.).
- Paseos de integración y compartir

25. ¿Cómo considera usted la calificación de la responsabilidad social de la institución, teniendo en cuenta que ésta debe estar direccionada al personal, proveedores, usuarios y comunidad en general? califique de 1 a 5 el nivel. ¿Por qué?

En general le da un promedio de 3 porque la empresa está en proceso de fortalecimiento y aún le falta por mejorar en algunas áreas, sin embargo se cumple con todo lo establecido actualmente por la ley.

ANEXO F

CARACTERIZACIÓN DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LA CONTADORA PÚBLICA

CONTADORA. MÓNICA QUINTERO

Con la finalidad de identificar la percepción y el conocimiento que tiene la Contadora Pública con respecto a la responsabilidad social, se efectuó una entrevista, la cual tuvo como orden conocer particularidades de su cargo y preguntas específicas con respecto a la responsabilidad social, de lo cual se pudo indagar lo siguiente:

1. ¿Cuánto lleva trabajando en la empresa?

Reconocer la antigüedad que tiene el funcionario en su cargo es relevante para la investigación, dado que determina el nivel de conocimiento con respecto a la funcionalidad de la empresa, por tanto al evidenciar que la funcionaria lleva dos años en la organización, permite tener un nivel de seguridad, frente a las respuestas que va a dar.

2. ¿Qué servicios presta la empresa de Servicios Públicos de Roldanillo y hace cuánto funciona?

La empresa cuenta con unos servicios establecidos en sus operaciones, y conocer el tiempo que lleva funcionando denota la experiencia en el medio. Respondió que la empresa de servicios públicos de Roldanillo S.A E.S.P funciona desde el 1 de mayo de 2007 como empresa de servicios públicos de Aseo, y presta los siguientes servicios:

- Barrido y limpieza de calles
- Recolección de residuos sólidos
- Disposición final de residuos

- Poda y embellecimiento de parques

3. ¿Cómo es la estructura administrativa y financiera de la empresa?

Es fundamental entender como está estructurada la empresa, porque permite identificar los actores internos de la organización, dicha estructura está conformada por el máximo órgano que es la Asamblea de accionistas, luego la Junta Directiva, Revisor Fiscal, Gerente, Control interno, área de Contabilidad, auxiliares administrativos y operarios. En cuanto a la estructura financiera, no se pudo lograr la claridad de la estructura actual de la empresa.

4. ¿Cuáles son los Estados financieros que presenta esta institución?

Es importante identificar los Estados financieros que la empresa emite, para conocer sus obligaciones y el tipo de información que presentan, a lo cual la Contadora respondió:

Estados financieros de propósito general: Estados de resultados, balance general, Estado de cambios en el patrimonio, Estado de cambios en la situación financiera.

5. ¿Qué otro tipos de informes generan?

La empresa aparte de generar los estados financieros normales de todo ente económico, también tiene responsabilidad de generar otros informes para unos usuarios específicos. A continuación se menciona la información proporcionada por la Contadora:

- Superintendencia de servicios públicos: Se envían el SUIT de todos los tópicos; administrativo, operativo, financiero y comercial
- Contaduría General de la Nación: plataforma CHIP: Saldos y movimientos, operaciones recíprocas, notas de carácter general y específico

- Contraloría General de la Nación: se presenta la Ejecución presupuestal de ingresos y gastos.
- Contraloría Departamental del Valle del Cauca: Informe RCL (Rendición de cuentas en línea)

6. ¿Existen partidas contables que reflejen la responsabilidad social de la actividad económica de la empresa?

Es de vital relevancia conocer si existen partidas específicas que hagan alusión a las prácticas de RS, y como están organizadas en la contabilidad.

Se responde que si existen, tanto en presupuesto como en contabilidad, en cuanto a la partida 7 (Costo) en contabilidad: promoción y divulgación a la comunidad en el manejo de los residuos sólidos. Partida 5 (Gasto) Presupuesto: concientización, capacitación, bienestar social y estímulos.

7. ¿Qué carga impositiva debe cumplir la empresa?

Se hace necesario conocer que obligaciones formales tiene la empresa en cuánto al pago de impuestos, ya que permite conocer el aporte que se da al Estado, pagando estos tributos. En esta pregunta se observa claramente el buen manejo que la Contadora tiene de este tema, puesto que es su accionar diario, es lo que normalmente siempre hace, ella nos dice que existen la siguientes obligaciones:

- Impuesto de Renta anual
- Declaración del CREE cuatrimestral
- Impuesto al CRE anual
- Retención en la fuente mensual
- Contribución de servicios públicos a la superintendencia de servicios públicos.

8. Actualmente la empresa realiza prácticas de Responsabilidad Social?
¿Cuáles?

Teniendo en cuenta que la intención de la investigación es aplicar un modelo de balance social, analizando el nivel de responsabilidad social, es importante conocer la opinión del funcionario contable frente a este tema, porque las prácticas de responsabilidad social de la empresa deben integrarse a todos los funcionarios de la empresa, los cuáles deben tener claridad y comprensión del tema, por tanto en la respuesta de la contadora, se puede observar que es muy básica, que no se tiene un reconocimiento inmediato de lo que es responsabilidad social, lo cual es coherente porque la empresa no tiene implementada esta estructura frente a la organización, a pesar de que su actividad es orientada al beneficio de una sociedad, sin embargo ejemplifica las siguientes prácticas de responsabilidad social:

- Capacitaciones al personal y usuarios en el manejo de residuos sólidos
- Jornadas en colegios para generar conciencia de reciclaje
- Información abierta al público en lugares transitados.

Estas prácticas se plasman en un informe que realiza el técnico operativo, que luego es pasado a control interno, quien realiza un informe general y luego es pasado a gerencia.

9. ¿Con qué entidades o personas se relaciona la empresa de forma directa o indirecta?

Es importante tener conocimiento y claridad sobre todos los actores internos y externos con que tiene relación la empresa, en esta pregunta, la funcionaria argumenta que tienen relación con todos los entes que quieran obtener información sobre ella, así como personas que quieran acercarse a la empresa y tener alguna relación contractual o laboral o simplemente solicitar un servicio, o realizar una queja, sugerencia etc. Se evidencia que omite las entidades con las cuáles se relaciona de forma directa e indirecta, sin embargo se realizó la misma

pregunta a la gerente, la cual respondió, listando las entidades con quien tienen relación.

10. ¿Cómo es la comunicación en la empresa, con respecto a los trabajadores – directivos - usuarios?

Entender como es la relación entre todos los integrantes de la empresa es importante para verificar el nivel de cercanía que existe entre ellos, según la entrevistada la comunicación es directa entre los trabajadores y gerencia o coordinador, también hace alusión a que manejan comunicados escritos y verbales, en cuánto a la comunicación con los usuarios, ésta se realiza a través de la página web de la empresa, llamadas telefónicas o de forma directa si es el caso, diligenciando el formato PQR.

11. ¿Cómo considera la estabilidad laboral aquí en la empresa?

La estabilidad laboral es un factor de tranquilidad en los empleados, importante para el óptimo desarrollo de sus actividades, según lo indagado, la estabilidad en la empresa es buena, el tipo de contrato es indefinido, así que proporciona más estabilidad que otro tipo de contrato.

12. ¿Qué criterios tienen para controlar el nivel de endeudamiento de la empresa?

De acuerdo a lo que declara la funcionaria, dice que existen unos criterios básicos, como son los índices financieros, con base a ellos se puede afirmar que el endeudamiento de la empresa es muy bajo, aproximadamente de 0,06%, un endeudamiento muy bajo, lo cual amplía; es beneficioso para el tema de solicitud de créditos o inversiones futuras, dentro de las políticas pago a proveedores, tienen establecido desde 30 a 60 días para realizar los pagos.

13. ¿Considera usted que la empresa tiene los activos e infraestructura necesaria para la realización de su actividad y así poder proyectar una buena imagen?

De acuerdo a la precepción de la Contadora, la empresa si proyecta una buena imagen a través de la infraestructura y activos que ésta maneja, también informa que están en el proceso de compra de un carro compactador de basura, para fortalecer la prestación del servicio.

14. ¿Cómo Contadora de la empresa usted ha presentado propuestas para el mejoramiento de las prácticas de Responsabilidad social, con base a los estados financieros?

Es valioso conocer si desde el área contable se han realizado propuestas para el mejoramiento de las prácticas de responsabilidad social de la empresa, partiendo de la cifras que arrojan los estados financieros, de acuerdo a lo que menciona la contadora, no se han realizado propuestas de este tipo, sin embargo argumenta, que la empresa está en proceso de transformación administrativa, por lo cual, se empezará a realizar este tipo de proposiciones.