

**EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN Y EL CONOCIMIENTO QUE TIENEN LOS
COLABORADORES DE APUESTAS UNIDAS DEL PACÍFICO S. A. GANE
BUENAVENTURA CON RELACIÓN A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL
EMPRESARIAL**

**MARÍA FERNANDA PRETEL ARIAS
NATALY MORENO CÁCERES
VIVIAN ADRIANA VIVEROS RIASCOS**

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BUENAVENTURA
2014**

**EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN Y EL CONOCIMIENTO QUE TIENEN LOS
COLABORADORES DE APUESTAS UNIDAS DEL PACÍFICO S. A. GANE
BUENAVENTURA CON RELACIÓN A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL
EMPRESARIAL**

**MARÍA FERNANDA PRETEL ARIAS
NATALY MORENO CÁCERES
VIVIAN ADRIANA VIVEROS RIASCOS**

**MONOGRAFÍA PARA OPTAR POR EL TÍTULO ADMINISTRADOR DE
EMPRESAS**

**Director:
GILBERTO MORALES PINTO
Administrador de Empresas
Especialista en Desarrollo Humano y Organizacional**

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BUENAVENTURA
2014**

NOTA DE ACEPTACIÓN

Aprobado por el Comité de Grado en cumplimiento de los requisitos exigidos por la Universidad del Valle, para optar al título de profesional Administrador de Empresas

Director
Gilberto Morales Pinto
Administrador de Empresas
Especialista en Desarrollo Humano y Organizacional

Jurado
Paola Edith Hurtado
Psicóloga Especialista en Gestión del Talento Humano

Buenaventura, Mayo 2014

DEDICATORIA

A Dios por ayudarnos a llegar hasta este punto en el que nos encontramos hoy, Él nos proveyó de la sabiduría necesaria para alcanzar ésta meta, además de brindarnos un acompañamiento diario y darnos salud en todo nuestro proceso formativo, sin los que no hubiese sido posible este momento.

A nuestros padres quienes han sido pieza clave y apoyo no solo emocional sino también económico para poder vislumbrar ésta pequeña parte del éxito que hemos podido disfrutar y que hoy nos llena de gran alegría y satisfacción, sus buenos consejos nos motivaron a no desfallecer en el camino y nos llenaron de mucha fuerza para continuar en este proceso que aunque termina aquí, nos abre puertas a nuevos comienzos representados con la escala de eslabones mucho más altos.

María Fernanda Pretel Arias

Nataly Moreno Cáceres

Vivian Adriana Viveros Riascos

AGRADECIMIENTOS

A nuestros familiares por ser parte de nuestro proceso al estar pendientes del cumplimiento de las exigencias hechas por nuestros docentes y por sus sabios consejos; a cada profesor, a aquellos que cumplieron su labor con entereza y responsabilidad queriendo formar líderes para el futuro y a aquellos que con sus lecciones de vida nos hicieron ver las cosas desde una perspectiva diferente para convertirnos en mejores personas que debe ser la primera característica de un gran profesional.

A nuestro tutor que hizo su mayor esfuerzo y contribuyó al gran logro alcanzado, a todas aquellas personas que de una u otra manera fueron parte activa de nuestro proceso y que hicieron posible nuestro sueño de llegar hasta esta meta de ser verdaderos profesionales.

María Fernanda Pretel Arias

Nataly Moreno Cáceres

Vivian Adriana Viveros Riascos

TABLA DE CONTENIDO

	Páginas
INTRODUCCIÓN.....	14
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	17
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	19
1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	21
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	22
1.4 JUSTIFICACIÓN.....	22
2. OBJETIVOS.....	26
2.1 OBJETIVO GENERAL.....	26
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	26
3. MARCOS DE REFERENCIA.....	26
3.1 MARCO CONTEXTUAL.....	26
3.1.1 Distrito especial de Buenaventura y los juegos de azar.....	26
3.1.2 Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura.....	28
3.1.2.1 Historia.....	28
3.1.2.2 Misión.....	29
3.1.2.3 Visión.....	29
3.1.2.4 Objetivos organizacionales.....	30
3.1.2.5 Políticas.....	30
3.1.2.6 Valores.....	30
3.1.2.7 Organigrama.....	31
3.1.3 Actividades realizadas por Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura.....	32
3.2 MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL.....	35
3.2.1 Aportes realizados al concepto de Responsabilidad Social Empresarial durante los años 60.....	36
3.2.2 Evolución del concepto de Responsabilidad Social Empresarial.....	38
3.2.3 Mapeo de teorías sobre Responsabilidad Social Empresarial.....	40
3.2.3.1 Teorías instrumentales.....	40
3.2.3.2 Teorías políticas.....	40
3.2.3.3 Teorías integradoras.....	41
3.2.3.4 Teorías éticas.....	42

3.2.4	Componentes de la Responsabilidad de las Empresas.....	43
3.2.4.1	Responsabilidad económica.....	43
3.2.4.2	Responsabilidad legal.....	43
3.2.4.3	Responsabilidad ética.....	43
3.2.4.4	Responsabilidad filantrópica.....	43
3.2.5	Diferentes modalidades de la Responsabilidad Social Empresarial.....	44
3.2.6	Acciones que la empresa Socialmente Responsable puede llevar a cabo.....	47
3.2.6.1	Para sus empleados.....	47
3.2.6.2	Para con la comunidad.....	48
3.2.6.3	Para con los clientes, proveedores y socios comerciales.....	49
3.2.6.4	Para con el medio ambiente.....	50
3.2.7	Principios de la Responsabilidad Social Empresarial.....	50
3.3	MARCO CONCEPTUAL.....	53
3.4	MARCO LEGAL.....	55
4.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	58
4.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	58
4.2	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	58
4.2.1	Método cuantitativo.....	58
4.2.2	Método cualitativo.....	59
4.3	FUENTES Y TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	60
4.3.1	Información primaria.....	60
4.3.2	Fuentes de información secundaria.....	60
4.4	TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	60
4.4.1	Técnicas estadísticas.....	60
4.4.1.1	Análisis cuantitativo.....	60
4.4.1.2	Análisis cualitativo.....	60
5.	ANÁLISIS DE ENTREVISTAS.....	61
5.1	ANÁLISIS GENERAL DE ENTREVISTAS.....	77
6.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS ENCUESTAS EMPLEADOS APUESTAS UNIDAS DEL PACÍFICO S. A. GANE BUENAVENTURA...78	
6.1	CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS.....	78
6.1.1	Edad.....	78

6.1.2 Género.....	79
6.1.3 Lugar de residencia.....	80
6.1.4 Estrato socioeconómico.....	82
6.1.5 Nivel educativo.....	84
6.1.6 Estado civil.....	86
6.2 CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN APUESTAS UNIDAS DEL PACÍFICO S. A. GANE BUENAVENTURA.....	87
6.2.1 Concepto de Responsabilidad Social Empresarial.....	87
6.2.2 Percepción sobre algunas características de la RSE.....	89
6.2.3 Tipo de incentivos que reciben los empleados de Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura.....	93
6.2.4 Actividades de RSE que mas han llamado la atención.....	95
6.2.5 Qué cree que busca la compañía con la aplicación de políticas de Responsabilidad Social dentro de ella.....	97
 7. CONCLUSIONES.....	 98
 8. RECOMENDACIONES.....	 101
 BIBLIOGRAFÍA.....	 103
 ANEXOS.....	 106

LISTA DE TABLAS

	Páginas
Tabla 1. Concurso de ortografía.....	32
Tabla 2. Proyecto educativo.....	32
Tabla 3. Capacitación.....	33
Tabla 4. Mejoramiento de vivienda.....	33
Tabla 5. Concurso de pintura.....	34
Tabla 6. Leyes que cumple Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura.....	56
Tabla 7. Definición de la Responsabilidad Social Empresarial.....	61
Tabla 8. ¿Qué prácticas realiza la empresa relacionada con la Responsabilidad Social Empresarial?.....	62
Tabla 9. ¿En qué sector aplican la Responsabilidad Social?.....	64
Tabla 10. ¿Cree usted que la empresa se hace más competitiva aplicando la Responsabilidad Social Empresarial?.....	66
Tabla 11. ¿Consideran que la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial es una actividad voluntaria u obligatoria?.....	67
Tabla 12. ¿Se tiene en cuenta la opinión de los empleados en las políticas y prácticas empresariales frente a la Responsabilidad Social de Apuestas Unidas en el distrito de Buenaventura?.....	69
Tabla 13. ¿En qué nivel considera que la empresa realiza actividades que contribuyan al mejoramiento de la sociedad actual y de las generaciones futuras?.....	72
Tabla 14. Modalidades de la Responsabilidad Social Empresarial. ¿Con cuál se identifica la empresa?.....	74
Tabla 15. ¿Decir y explicar el caso más exitoso de la compañía en relación con la Responsabilidad Social Empresarial?.....	75
Tabla 16. Estadísticas descriptivas edad empleados en Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura.....	78
Tabla 17. Distribución de frecuencias del género, empleados entrevistados.....	79
Tabla 18. Distribución de frecuencias de la comuna donde viven los empleados de Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura.....	80
Tabla 19. Distribución del estrato social de los empleados de la empresa Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura.....	82

Tabla 20. Nivel educativo de los empleados de la empresa Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura.....	84
Tabla 21. Estado civil empleados encuestados empresa Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura.....	86
Tabla 22. Concepto de RSE que tienen los empleados de la Empresa Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura.....	87
Tabla 23. Características generales de la RSE en Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura.....	89
Tabla 24. Tipo de incentivos que reciben los empleados de Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura.....	93
Tabla 25. Actividad que más recuerda de RSE en la empresa Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura.....	95
Tabla 26. ¿Qué cree que busca la empresa con la aplicación de políticas de Responsabilidad Social dentro de ella?.....	97

LISTA DE GRÁFICAS

	Páginas
Gráfica 1. Organigrama.....	31
Gráfica 2. Principios de la Responsabilidad Social Empresarial.....	51

LISTA DE FIGURAS

	Páginas
Figura 1. Género.....	78
Figura 2. Lugar de residencia.....	80
Figura 3. Estrato sociodemografico.....	82
Figura 4. Nivel educativo.....	84
Figura 5. Estado civil.....	86
Figura 6. Concepto de RSE.....	87
Figura 7. Incentivos.....	93
Figura 8. Actividades de RSE.....	95
Figura 9. Finalidad aplicación de la RSE.....	97

LISTA DE ANEXOS

Páginas

Anexo A. Encuesta nivel de Responsabilidad Social Empresarial en Apuestas Unidas S. A. Gane Buenaventura.....	107
Anexo B. Diseño de entrevista a los Administrativos.....	112

INTRODUCCIÓN

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es considerada una práctica muy importante ya que supone una visión de los negocios que incorpora el respeto por los valores éticos, las personas, las comunidades y el medio ambiente, materializándose a través del desarrollo de acciones y programas estrechamente ligados con la geografía y la comunidad en la que se encuentra inserta la empresa.

Las nuevas tendencias económicas apuntan a la importancia de factores deferentes al capital y al mercado, considerando que el objetivo de todos los empresarios era la maximización de utilidades que les aseguraba tener un bienestar económico. Ahora, en el transcurso del tiempo es evidente que este pensamiento ha cambiado, pues las organizaciones deben considerar de gran relevancia a la sociedad con quien interactúan en el proceso comercial y contribuir con el desarrollo de la misma.

En la actualidad son un sin número de empresas las que explicitan su Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y asumen voluntariamente compromisos que van más allá de las obligaciones de ley, intentando incrementar los niveles de desarrollo social, participando de manera activa en la protección medio ambiental ejerciendo, presionando y haciendo ejercer los derechos humanos. Estas empresas adoptan, además, criterios de gobierno abiertos y transparentes, que tratan de conciliar los intereses de los distintos grupos de interés (*stakeholders*), enfocando la calidad y la viabilidad en la toma de decisiones.

En el desarrollo del presente trabajo mostrará la importancia de la aplicación de dicho concepto en la empresa Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura, ubicada en uno de los sectores de mayor demanda en el Distrito Especial de Buenaventura (sector servicio), ya que es un aliciente para las personas que apuestan en los juegos de azar y las loterías, contribuyendo así con la dinámica de la economía. Aunque el tema escogido permite realizar una extensa investigación sobre los diferentes sectores se ha delimitado al sector antes mencionado por el nivel de importancia que representa para el grupo investigador.

Por ende, se tendrá en cuenta la aplicación de entrevistas y encuestas que permitan recolectar información necesaria para dar solución al problema propuesto por el grupo investigador, determinando así las diferentes conclusiones y

recomendaciones que son indispensables y de gran ayuda no solo para dicha investigación, sino a la empresa como tal.

El grupo investigador pudo evidenciar durante el desarrollo del trabajo que el término Responsabilidad Social Empresarial tiene mucha importancia para los integrantes de la empresa Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura, esto debido a que desde gerencia se tiene una percepción de retribución al entorno en el que la empresa funciona, por ello es tan importante ayudar principalmente desde la parte educativa que es donde se empieza a formar el ser humano en cuanto a conocimiento y contribuir por otro lado a las instituciones que desarrollen todo tipo de gestiones en beneficio de la sociedad, además de patrocinar eventos que incentiven a la juventud a pensar en otro tipo de cosas que no sea violencia.

Por ello, apoyan el deporte y los eventos que realizan las entidades de seguridad como la policía y la marina; no conformes con todo este tipo de apoyo son generadores de ideas que permitan el bienestar común, pues son creadores de una campaña llamada “apuéstale al quinto”, haciendo mención al quinto mandamiento “no matarás”, con el fin de hacerle entender a los jóvenes inmersos en la violencia que esa no es la solución. Aunque Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura no cuenta con un departamento exclusivo que aplique la Responsabilidad Social Empresarial, tienen claro que hay que aplicarse y que este concepto comienza a partir de la interacción empresa – sociedad.

Hay que reconocer que en toda organización no todo marcha a la perfección y que por el contrario existes procesos y áreas que se deben reforzar, es decir, hay debilidades que se deben convertir en fortalezas y amenazas que se deben convertir en oportunidades, en este sentido Apuestas Unidas del Pacífico S. A. no es la excepción, pues según lo que deduce el grupo investigador se hace necesario establecer canales de comunicación que sean más efectivos y que integren no solo la parte que se considera más importante representada por los directores de áreas, sino a los empleados en general.

Por otro lado, hay que reconocer que hay una situación de desventaja entre el personal que labora en las calles, pues entre ellas las que ganan por comisión se sienten en desventaja cuando sus comisiones no alcanzan el salario mínimo mensual legal vigente, debido a que su salario depende de las ventas que realizan, situación que resulta muy compleja, pues, sus ventas dependen del número de clientes que están puedan acaparar dentro de una determinada zona, teniendo en cuenta que existen puntos fijos en todos los sectores de la ciudad, como desventajas para estas.

A diferencia de las que devengan un salario fijo, pues este no varía ni se ve afectado por las diferentes situaciones que se presenten dentro del mercado. Situación que puede crear desequilibrio en la empresa por el descontento en esta parte considerada de suma importancia por el trabajador. No obstante, la empresa busca incentivar constantemente sus trabajadores creando un ambiente de sana competencia.

Por otra parte se puede decir que la percepción y el conocimiento que tienen los colaboradores de la empresa Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura con relación a la Responsabilidad Social Empresarial es muy importante porque la perciben como una contribución que hace la empresa para el mejoramiento social, económico y ambiental dentro del entorno en que esta se desenvuelve, lo cual les permitirá aumentar su situación competitiva que les facilite un mejor posicionamiento estratégico, mayor rentabilidad y demás beneficios que genera ser una empresa socialmente responsable.

Dentro de este contexto la empresa realiza significativas contribuciones al mejoramiento a los tres factores antes mencionados, haciendo más énfasis en la parte social, a través de los aportes que hacen a las diferentes entidades sin ánimo de lucro, patrocinio de eventos, solicitudes de particulares, ayudas a los empleados y familiares y a las instituciones educativas, siendo esta última la de mayor relevancia para ellos, ya que manifiestan que en la buena educación están los pilares fundamentales para una mejor sociedad.

Por ende, para la buena ejecución de estos procesos es necesario que exista un departamento dedicado específicamente a la planeación, organización y ejecución de las diferentes actividades de Responsabilidad Social que realiza la empresa, con lo cual se podrán obtener resultados eficientes los cuales generaran un mejor impacto en la actividad realizada y en las personas beneficiadas.

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

La Responsabilidad Social Empresarial además de que ha sido un tema muy importante para muchos, también ha tenido posiciones críticas. En el debate sobre las responsabilidades empresariales corresponden a economistas como *Hayek, Leavitt, Robbins o Friedman*, que desde el final de la Segunda Guerra Mundial representan el grupo más conservador del liberalismo económico¹.

En septiembre de 1958 *Theodore Leavitt*² publica un artículo en la *Harvard Business Review* “*The dangers of social responsibility*” en el que defiende que la única función de las empresas es la actividad económica “el negocio es el negocio”, dice *Leavitt*, advirtiendo de los peligros de una artificiosa asignación de responsabilidades a las empresas, especialmente en términos de adulteración de la competencia y de disminución de la competitividad del conjunto de la economía.

*Milton Friedman*³ (1966) publica en 1962 un apasionado debate sobre la libertad económica, en el que también defiende que la economía de libre mercado la única responsabilidad de la empresa es con sus accionistas. “*The only business of business is business*”, dice *Friedman* en un artículo publicado en septiembre de 1970 *New York Times Magazine* y citado insistentemente en la bibliografía sobre la RSE.

En el que proclama que esta debe orientarse sobre dos ejes: el cumplimiento de las leyes y regulaciones de la actividad económica y el riguroso respeto a las reglas de juego de la libre competencia, así como la competencia técnica y económica para utilizar de forma eficiente sus recursos con el objetivo de ofrecer a sus accionistas los máximos resultados. A pesar de ser una postura superada ya hace tiempo, y en cierta medida suavizada por el propio autor, todavía tiene defensores que se enrolan en una idea de empresa única y exclusivamente económica, olvidando cualquier atisbo de enfoque social.

Algunos autores la consideran como un nuevo impuesto autoimpuesto, que supone un gasto adicional para la organización. Este argumento nace de la confusión entre el concepto mencionado y acción filantrópica. Una crítica muy extendida es que la Responsabilidad Social Empresarial es una herramienta

¹ Doctrina económica desarrollada durante la ilustración (que se desarrolló desde fines del siglo XVII hasta el inicio de la Revolución francesa), formulada de forma completa en primer lugar por Adam Smith y David Ricardo, que reclama la mínima interferencia del Estado en la economía.

² *Theodore Levitt* fue economista norteamericano y profesor de la prestigiosa escuela de negocios *Harvard Business School*. 1958

³ *Milton Friedman* Considerado uno de los más grandes economistas de su época, recibió multitud de honores, incluido el Premio Nobel de Economía (1976).

publicitaria y de relaciones públicas. Otra crítica es que supone nuevos riesgos para la empresa; algunos directivos ven en la RSE una exigencia de transparencia que puede develar algunas debilidades de la empresa.

Como se puede ver, la RSE en el mundo está muchísimo más difundida que en el territorio Colombiano. Sin embargo, aunque el término se utiliza desde los años sesenta, especialmente en las sociedades de cultura anglosajonas, como Estados Unidos, Canadá o el Reino Unido, ha sido en la parte final del último decenio cuando las reflexiones sobre las relaciones empresa y sociedad han adquirido una nueva y extraordinaria actualidad, en un ambiente intelectual dominado por el debate y la crítica a las consecuencias sociales más negativas de la globalización.

Sin embargo no se puede negar que la tendencia de implementar e invertir en proyectos relacionados con este concepto viene creciendo en Colombia a pesar de la crisis financiera que se está atravesando a nivel mundial. Las compañías son conscientes que además de ser una “obligación con la sociedad” es una oportunidad para reafirmar el buen nombre de sus empresas, tal y como lo demuestran las cifras de la última encuesta de la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI) sobre la RSE 2008-2009, en la cual se percibe que las empresas colombianas han mantenido sus inversiones en programas de Responsabilidad Social Empresarial.

Según afirma Luis Carlos Villegas, Presidente de la Asociación Nacional de Empresarios (ANDI), que cerca del 3% de las ventas brutas de las organizaciones son destinadas a este tipo de programas. En este estudio se evidenció que durante el año 2008 totalizaron \$2,3 billones en implementación de RSE. No obstante, hay que destacar que estas son acciones voluntarias que desarrollan las empresas, por encima de sus obligaciones legales, pero que de acuerdo con las tendencias globales del mercado y las exigencias de la normatividad nacional, las compañías están llamadas a comprometerse con el desarrollo sostenible y responsable desde su campo de acción⁴.

A nivel local, son varias las empresas que aportan al crecimiento de la sociedad con actividades concernientes a la Responsabilidad Social Empresarial, una de ellas es la Fundación Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura “Fabio Grisales Bejarano” quien ha realizado muchas actividades en pro de la comunidad Bonaverense. Esta fundación creó el proyecto “Recuperación y Aprovechamiento de Residuos Sólidos”, desarrollado durante 4 meses con la comunidad de Nayita y

⁴ http://www.gestrategica.org/templates/noticias_detalle.php?id=65 Consulta: 20/04/2013. Hora 10:30 a.m

Mayolo, donde participaron 50 personas. Contribuyendo así con el mejoramiento del medio ambiente, la capacidad productiva y calidad de vida de las mujeres de la comunidad, que en su mayoría son madres cabeza de hogar.

Por otro lado, la Terminal de Contenedores de Buenaventura, TCBuen, fue seleccionada por el Servicio Nacional de Aprendizaje, Sena, como una de las principales empresas innovadoras en programas de Responsabilidad Social Empresarial, gracias a un modelo educativo sobre logística integral y administrativa.

El programa de formación continua incorpora a sus 352 empleados y operarios y fue liderado por el director de Gestión de Talento Humano de la Terminal, Carlos Alberto Rosales Álvarez.

Estas empresas antes mencionadas, cuentan con un departamento de Responsabilidad Social Empresarial donde se planea y se ejecutan todas las actividades de impacto social, que en su efecto contribuye al mejoramiento de la sociedad, además de proyectar las actividades que se establecen para el futuro; es evidente que éstas no son las únicas empresas que aplican la RSE, son muchas, pero resaltamos éstas por los impactos tan representativos realizados en el Distrito.

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Durante los años sesenta se crearon las primeras fundaciones en Colombia: Codesarrollo en Medellín (1960), Fundación Carvajal de Cali (1962), Fundación Corona de Medellín (1963), Fundación FES en Cali (1964). Se empieza el Programa de Maestría en la Universidad del Valle con el conferencista de talla internacional *Peter Drucker*, con esto se crea el primer espacio donde se debate el concepto de Responsabilidad Social Empresarial entre la academia y los empresarios.

En los años setenta, Fabricato y Enka, dos empresas antioqueñas, toman la iniciativa de medir su gestión social a través del primer balance social (1977). El Instituto Colombiano de Administración (INCOLDA) y la Facultad de Estudios Superiores (FES) patrocinan la realización del estudio hacia un nuevo compromiso del empresario en Colombia, donde se hizo evidente la necesidad de unificar criterios de las clases dirigentes sobre su papel en el desarrollo del país. En 1979, INCOLDA dicta un seminario sobre el tema y realiza estudios sobre la función social del empresario, en los que se critica al empresario por dedicarse a buscar solamente un crecimiento material y cuantitativo.

En los años ochenta, la Asociación Nacional de Industriales (ANDI)⁵ elabora el primer modelo de balance social, basado en el modelo francés (1981). También el Centro Colombiano de Relaciones Públicas (CECORP)⁶ realiza en Medellín un congreso en donde se llama la atención sobre la necesidad de incorporar el concepto de RSE en el proceso de toma de decisiones, alcanzar objetivos económicos en términos éticos y sociales y efectuar inversiones sociales teniendo en cuenta el interés público. En 1986 la Cámara Junior⁷ inicia un programa de proclamación de la empresa con proyección social. En esa época algunos autores afirmaban que este concepto era usado como estrategia de maquillaje para vender la buena imagen de la empresa.

En la década de los noventa, la Constitución de 1991 introdujo el principio de la propiedad, el cual garantiza a los individuos el derecho a la propiedad privada y resalta la importancia de que la propiedad privada esté al servicio de la sociedad. Además, por esos años, la ANDI organizó un comité sobre Responsabilidad Social Empresarial que nació del interés de concientizar a las empresas sobre el tema. Este comité tiene como objetivo: compartir experiencias divulgando entre los empresarios acciones de impacto que adelantan algunas empresas y también acciones del Estado; documentar y conocer más sobre el tema a los empresarios; y compartir y desarrollar entre los empresarios las herramientas que existen para medir estas acciones, por ejemplo, el balance social.

También aparece el Centro Colombiano de Responsabilidad Social (CCRE), la cual es una organización no gubernamental, sin ánimo de lucro, que desde 1994 se ha dedicado a la divulgación, promoción, investigación y asesoría de empresas en temas relacionados con RSE y Ética de las organizaciones.

En la década del 2000, por iniciativa de la Caja de Compensación Familiar (CONFAMA), el ICONTEC inicia un estudio que busca la normalización en temas de Responsabilidad Social Empresarial en Colombia. Para ello, en junio del 2003 estableció el Comité Técnico de Normalización 180 (Guía técnica de Responsabilidad Social), el cual, por primera vez en esta clase de comités, opera de manera descentralizada en Medellín, Cali y Bogotá.

⁵ANDI es la sigla correspondiente a la Asociación Nacional de Industriales, el gremio económico más representativo de la plataforma productiva colombiana. Actualmente se denomina Asociación Nacional de Empresarios de Colombia.

⁶(CECORP,) es una organización profesional sin ánimo de lucro que tiene como domicilio principal la ciudad de Medellín.

⁷La Cámara Junior Internacional (JCI) es una red mundial formada por personas de entre 18 y 40 años de edad. Está presidida por la italiana *Chiara Milani*.

Desde el inicio se realizó una encuesta entre universidades y empresas con el fin de crear un comité de normalización en el tema de Responsabilidad Social Empresarial. Actualmente, se trabaja sobre un documento de alineamiento que ayuden a las empresas del país a entender mejor el concepto de Responsabilidad Social y las formas de medir la gestión en estos temas. Los comités han avanzado al proponer una definición concertada y unos principios como autorregulación ética, desarrollo humano sostenible, credibilidad y transparencia.

Hoy en día en Colombia ha aumentado el interés por la dimensión social de las actividades empresariales, lo que se llama RSE, esto debido a que se presentan problemas relacionados con la economía, el medio ambiente y la sociedad, esto exige un compromiso mayor que no solo beneficie a los ejecutivos accionistas o dueños de las empresas sino que involucre a las organizaciones con quienes hacen parte de ellas, pues es importante resaltar que no solo los que están trabajando dentro de esta hacen parte directa, sino que la sociedad que son quienes usan el servicio que las empresas prestan debe estar involucradas directamente con estas.

Además, es necesario tener en cuenta que existe otra dimensión desde la que se podría abordar la Responsabilidad Social Empresarial entendiéndose que la empresa ejerce ésta en relación con todos los individuos o grupos de individuos que afectan o son afectados por las actividades de la empresa, los denominados grupos de interés entre los que habitualmente se consideran los accionistas, el equipo humano, los clientes, los proveedores, la sociedad y el medio ambiente (este último en la medida en que representa de algún modo los intereses de las generaciones futuras).

1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

De acuerdo a la información recopilada en la teoría del problema de investigación y los antecedentes existentes, el grupo investigador sintió especial interés por determinar cuál es la percepción y el conocimiento que tienen los colaboradores de Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura con relación a la Responsabilidad Social Empresarial, debido a que es una organización relevante dentro del Distrito Especial de Buenaventura y cuenta con una buena estructura y un buen manejo, cumpliendo con lo que se requiere para funcionar como empresa legal. Por ser los juegos de azar una cultura para los habitantes del Distrito y por ser el tema de Responsabilidad Social Empresarial importante para hacer una empresa competitiva, se tomó a bien unir el tema a dicha organización.

Según criterio del grupo investigador es evidente que en la empresa Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura no existe un departamento estipulado directamente para desarrollar las diferentes actividades relacionadas con la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial, sino que su aplicación es informal e inmediateista, porque es el resultado de las diferentes solicitudes que la comunidad hace y de actividades por las cuales son reconocidos en el Distrito.

Por otra parte, según encuesta realizada a algunos trabajadores de la empresa Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura, el grupo investigador pudo determinar la inconformidad salarial que existe en los empleados que devengan salario por comisión, aunque hay acuerdos de antemano y ellos son conscientes de su salario por ventas, además el tema de la inconformidad salarial ha sido objeto de debate durante muchas épocas de la historia del trabajador, ya que si se observa el panorama general los trabajadores no siempre están conformes con el salario que devengan.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la percepción y el conocimiento que tienen los colaboradores de Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura con relación a la Responsabilidad Social Empresarial?

1.4 JUSTIFICACIÓN

Nelson Candanoza⁸ en su artículo de la RSE en Colombia 2012 plantea que ésta se puede resumir en la frase “Hacer negocios basados en principios éticos y apegados a la ley”, en realidad aunque son las empresas las encargadas de definir estas prácticas, es evidente que por ser ellas quienes toman la iniciativa al mismo tiempo son ellas las directamente favorecidas al generar mayor productividad, lealtad de clientes, acceso a nuevos mercados y mayor credibilidad; aunque la Responsabilidad Social Empresarial no es una cultura de la filantropía debido a que lo que buscan las organizaciones son una utilidad a partir de la actividad que estas desempeñan, asumiendo una actitud que las ayuden a impulsarse y que a su vez tenga el máximo grado de responsabilidad frente al impacto de cada operación que estas realicen asegurando su estabilidad en el largo plazo.

⁸CANDANOZA, Nelson, Gerente Senior en CANDANOZA CONSULTORES S .A. S. Manager en COMPETENCIA LABORAL LTDA.

Además, entender de qué se trata y qué cubre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) implica comprender, de alguna manera, la estructura de la sociedad. Cada uno de los ciudadanos, sean personas, academia, gobierno, empresas, todos tienen un rol que jugar dentro de la construcción, transformación y desarrollo de la sociedad.

Es importante resaltar que por ser la RSE un tema que cobra interés y que favorece a todos los actores en los procesos que hacen parte de las relaciones sociales, las empresas y la sociedad que son los directamente involucrados deben asumir su rol para que ésta pueda funcionar; por ello se pretende realizar un estudio que indique el grado de responsabilidad que asume uno de los sectores más influyentes en la ciudad de Buenaventura, el sector servicio. Por ser este sector uno de los más importantes en Buenaventura, se destacará el compromiso en el que ésta empresa se encuentra en la actualidad frente a todos los aspectos involucrados: medio ambiente, sociedad y economía.

Para las investigadoras fue relevante seleccionar la empresa Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura, porque es una empresa que maneja un alto sentido de compromiso social, no solo para las personas que integran la organización, sino también por ser esta una de las primeras empresas generadoras de empleo en Buenaventura, compromiso que no ha sido una tarea sencilla para Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura principalmente si se tienen en cuenta los altos niveles de pobreza que vive la ciudad y las escasas oportunidades laborales de una comunidad ávida de formación para enfrentar los procesos de desarrollo que exige el mundo moderno.

La RSE es hoy en día una necesidad para todos los colaboradores de la empresa como punto vital para su gestión, razón por la cual debe existir un interés y pleno conocimiento del tema por parte de estos; ya que una organización que se preocupe por los procesos que realiza dentro de su entorno y aprenda a interactuar correctamente con este, alcanzará sus objetivos sin dañar la relación con el entorno en el que se encuentra, entonces la RSE se convierte en una ventaja competitiva para esta.

La eficacia ha sido la constante en esta empresa, cumpliendo con los altos estándares de calidad que le han permitido la certificación ISO 9001 – 2000 otorgada por el ICONTEC, pero sin dejar de lado la Responsabilidad Social Empresarial.

Y es que orgullosamente Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura, en sus puntos fijos y móviles, brinda la oportunidad directa a cuatrocientas cuatro

(404) personas de tener un empleo digno que les permite crecimiento personal a través de una constante capacitación, al tiempo de obtener los ingresos económicos.

Por esta razón se ha decidido aplicar este Trabajo de Grado en esta prestigiosa empresa que muy comedidamente en cabeza de su gerente Adriana María Fernández y de la mano de la doctora Nazly Fontalvo Jefe de Gestión Humana y Bienestar Social han permitido llevar a cabo esta investigación; teniendo en cuenta y acordando espacios mutuamente para lograr los objetivos propuestos.

Por otra parte, el grupo investigador ha determinado que el trabajo va a servir de guía a colegios, universidades y a la comunidad en general como medio de investigación contribuyendo así a ampliar el conocimiento en cuanto al tema de Responsabilidad Social Empresarial. También aporta al grupo investigador destrezas que le permitirán desenvolverse en el campo administrativo, renovando sus conocimientos y ampliando sus capacidades para que estén aptos en cuanto a la competencia laboral, además este trabajo es indispensable para la aprobación de la materia Trabajo de Grado, siendo ésta un requisito indispensable para poder obtener el título de Administradoras de Empresas y poder ejercer como tal.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Identificar la percepción y el conocimiento que tienen los colaboradores de Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura con relación a la Responsabilidad Social Empresarial.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ Conocer cuáles son las estrategias utilizadas por la empresa Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura en la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial.
- ❖ Determinar los sectores más representativos en la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial de Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura.
- ❖ Identificar la importancia que tiene la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial para la parte Gerencial y Directiva de la empresa Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura.
- ❖ Evaluar la contribución activa y voluntaria de la empresa Apuestas Unidas del Pacífico S.A. Gane Buenaventura para el mejoramiento de los factores sociales, ambientales y económicos.
- ❖ Identificar la percepción que tienen los empleados de Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura frente al tema de Responsabilidad Social Empresarial.

3. MARCOS DE REFERENCIA

Establece los lineamientos técnico metodológico para que se lleve a cabo el proceso de acreditación del programa educativo. En este se establecen los tipos de evaluación, los documentos necesarios para el proceso de acreditación, los atributos evaluados a través de los indicadores y la definición de las etapas del proceso.

3.1 MARCO CONTEXTUAL

En el presente marco se dará a conocer el contexto donde se desarrollará la investigación, en este caso la empresa Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura que está ubicada en el Distrito Especial de Buenaventura – Valle del Cauca, de la cual se dará a conocer la historia, misión, visión, objetivos, políticas, organigrama, servicios que prestan.

3.1.1 Distrito Especial de Buenaventura y los juegos de azar

En Buenaventura el chance aparece a finales de los años 70 y comienzos de los años 80, El chance incursionó en Colombia en 1969 de manera ilegal a través del señor Cristian Ochoa, se legalizó cuando el Estado ve este monopolio como un ente cuyas rentas pueden ser destinadas al sector salud, básicamente con la creación de la ley 1ª. de 1982 . Con este producto, en Buenaventura existían varias empresas comercializadoras del chance las cuales se conformaron en un principio en dos grandes empresas en el sector, estas llamadas Aspa y Apuestas Unidas de Buenaventura Ltda.

Posteriormente con el propósito de organizarse mejor a nivel regional esas dos empresas se unieron y confirmaron lo que hoy se conoce como APUESTAS UNIDAS DEL PACÍFICO S. A. el 1 de junio de 1996.

Los perfiles de los colocadores de apuestas en ese entonces eran de un extracto socio económico del 0 a 3, mujeres cabeza de hogar con un nivel educativo bajo que en su gran mayoría eran vendedores de cajón. En ese sentido los socios eran egoístas, rencorosos, envidiosos, empíricos y de bajo nivel académico y sus empleados con capacitación técnica baja, apadrinados y de igual forma empíricos y de bajo nivel académico.

Los problemas más frecuentes en ese entonces eran los robos, Promotores que escrutaban una parte del juego y en ocasiones auto robos, trampas en las loterías y los chances ilegibles. El producto bandera en ese entonces fue el chance de 3 y

4 cifras, comenzando con 3 cifras teniendo mucha fuerza de venta, la pata, la uña y el combinado. En el año 97 evolucionó con la sistematización y negociación entre promotores y accionistas para que entregaran el juego directamente a la empresa.

En el año 98 sale al mercado el chance de 4 cifras, inicialmente ilegal. Luego nace la idea de crear un sorteo propio con el propósito de jugar más temprano e incrementar las ventas, haciéndolo al medio día (chontico). Evolucionando con otros productos y sorteos como la Tinca ventura y Bingo punto net.

De acuerdo al entorno, las políticas del Estado frente al sector son:

- Con la ley 1ª. de 1982 se legalizó el chance como tal, otorgando licencias a personas naturales.
- Cuando se unifican las apuestas a nivel regional para obtener licencias de funcionamiento la beneficencia crea un pliego de condiciones para que participen a través de licitaciones.
- En el año 2001 aparece la ley 643 donde se establecen normas donde se regula todos los juegos de suerte y azar.

Así las cosas, las estrategias genéricas que permiten adecuadamente hoy responder a las condiciones externas son: desarrollos tecnológicos administrativos (Escrutinio sistematizado), desarrollos de técnicas de venta, sorteos al medio día (CHONTICO).

Los nuevos productos que desarrollan son:

Las presentaciones (Informes de Gestión en Videos, uso de ayudas audiovisuales: retroproyector, video Beam), trabajo con proyección social, pioneros en programas de capacitación.

Inversiones: Gane, Apuestas Unidas Yumbo, Apuestas Unidas del Chocó, Ecuador, Apuestas Unidas Pacífico sur, procesos y procedimientos claros, procesos del sistema de gestión de calidad, sistemas de seguridad, personal con contratación directa, infraestructura adecuada.

3.1.2 Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura

3.1.2.1 Historia

La historia del chance tiene lugar en la ciudad de Panamá en el año 1971, desde allí se expande a todo el territorio Colombiano, cobrando una especial importancia entre sus habitantes y dando lugar a la creación de la empresa Apuestas Unidas del Pacífico S. A. que inicia vendiendo chance a través de la contratación de personal generalmente amas de casa, quienes a través de la instalación de un cubo de madera prestaban el servicio de la empresa, para ese entonces había mucha ilegalidad debido a que el conteo se hacía manual y no existía el avance tecnológico con el que se cuenta actualmente para facilitarles la labor; razón por la cual había demora para el pago de premios.

Las primeras modalidades de chance se conocen como la uña (apuestas de una cifra), la pata (apuestas de dos cifras) y el directo de tres cifras; todos vigentes hasta el momento.

La empresa Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura, inicia bajo el amparo de la ley 1° de 1982, la cual obliga a las empresas a realizar la apuesta en un talonario oficial no emitido por la lotería. Los empresarios imprimían los formularios con las especificaciones que daba la Beneficencia del Valle. En el año 1994 el mercado se estabiliza por siete (7) años y da lugar a la creación de sucursales (*POOLES*) en la ciudad de Buga y Palmira; ya para el año 1996 el Estado exige a la empresa presentar una licitación ante la ERM (Empresa Reguladora para el Valle del Cauca), la cual regulaba dieciocho (18) empresas para ese entonces y con el objetivo de extenderles una invitación que abría puertas para poder operar libremente y es para las empresas privadas y públicas⁹

Para el año 2001 entran a ser amparados por la ley 643 que regula todos los juegos de suerte y azar; al transcurrir el tiempo entran nuevos productos como: chontico, tinkaventa, bingo punto net, doble play; para el año 2003 la venta estaba 100% sistematizada en puntos fijos y máquinas móviles pero no era en tiempo real.

Por otra parte, el chance tuvo una gran evolución, pues anteriormente se utilizaban formularios, primero se manejaba la información en cuadernos, luego en talonarios impresos por empresarios, después talonarios oficiales y en la

⁹ Nazly Fontalvo, Jefe de Gestión Humana y Bienestar Social Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura

actualidad los talonarios son sistematizados, pero la evolución también ha ocurrido en las modalidades, pasando de tres cifras, pata y uña a encerrado y cuatro cifras.

Además, el avance tecnológico permitió pasar del uso del archivo de información en *diskette* (*Bash*), luego semi línea (la información no era en tiempo real porque solo había cobertura en la parte céntrica de la ciudad) y en tiempo real, pues extendieron su cobertura hasta el kilómetro 18, lo que facilita contar con la información en el instante que se realice la venta y cuál es la asesora que está prestando el servicio. En cuanto a los asesores pasaron de tener vendedores por comisión al uso de las dos modalidades, es decir, cuentan con contratación directa e indirecta.

Actualmente la empresa cuenta con una planta física acorde a la vanguardia tecnológica requerida y un personal humano competente que permiten responder adecuadamente a las condiciones que el medio imponga, por ese motivo la cobertura se ha ampliado y hay una presencia que va desde Juanchaco hasta el kilómetro 18 de la vía Cali-Buenaventura.

Desde sus inicios Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura ha contado con la participación de dos gerencias, la primera en cabeza del señor Carlos Cadena quien durante su gerencia realizó grandes aportes a la empresa como fue la creación del Chontico que posteriormente fue vendido como producto a la Beneficencia del Valle. Para el año 2005 ingresa a gerenciar la doctora Adriana María Fernández quien tuvo que enfrentarse a los desafíos de los avances tecnológicos y la incursión de estos dentro de la empresa; su labor ha sido exitosa debido a que supo aprovechar esta ventaja y amplió la gama de servicios que existían anteriormente

3.1.2.2 Misión

“Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura es una organización multi servicios, comercializadora de juegos de suerte y azar, a través de nuestra red comercial nacional, satisfacemos oportunamente las necesidades y expectativas de nuestros clientes, con los recursos físicos, humanos y tecnológicos”.

3.1.2.3 Visión

“Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura será en el año 2014 una organización competitiva en el mercado nacional capaz de enfrentar los retos de la globalización”.

3.1.2.4 Objetivos Organizacionales

- “Asegurar la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.
- Mejorar la satisfacción de los clientes.
- Mejorar continuamente las competencias y la motivación del personal.
- Asegurar la disponibilidad de la infraestructura”

3.1.2.5 Política

“Estamos comprometidos con el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad, buscando superar las expectativas de nuestros clientes, con productos confiables y diversos; pago oportuno, personal competente y motivado que mediante el uso de una adecuada infraestructura que asegure la satisfacción total de las partes interesadas del negocio”.

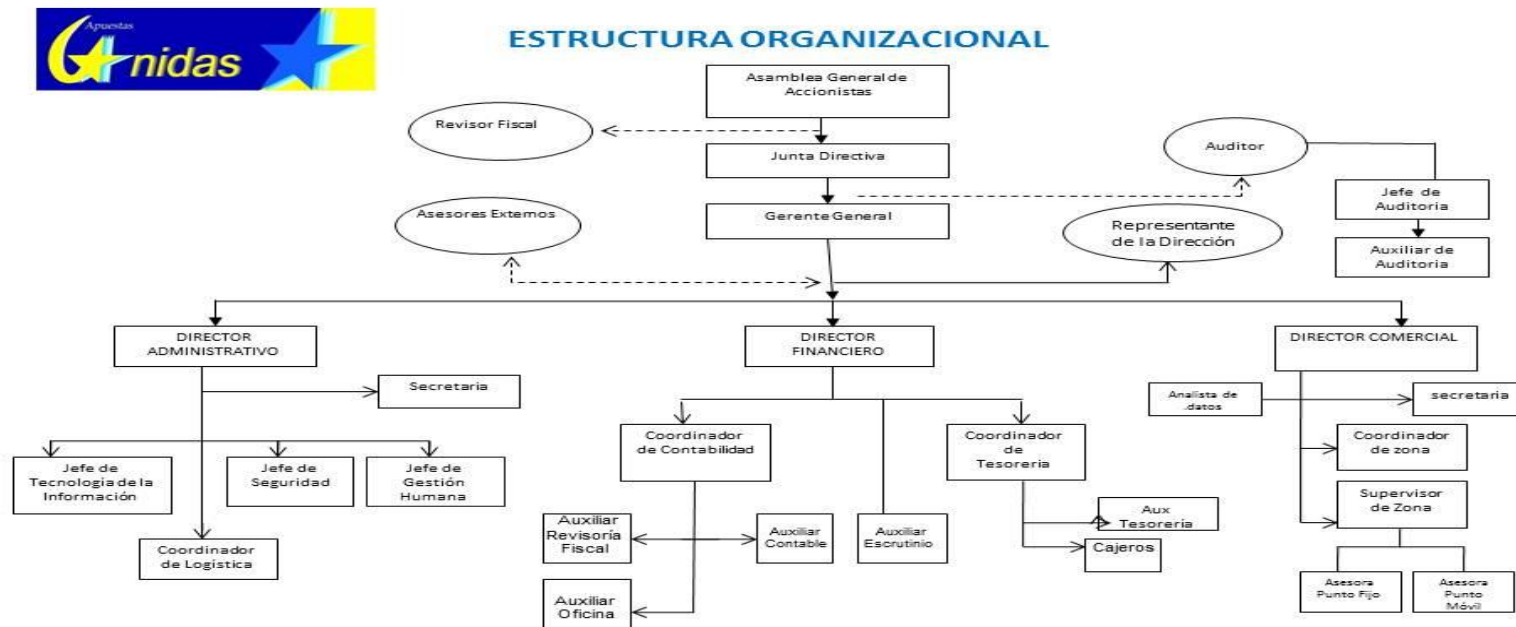
3.1.2.6 Valores

- “Respeto: Respetamos los valores, creencias, ideales y sentimientos de todas las personas. Actuar con respeto es valorar a los demás, acatar su autoridad y considerar su autoridad. Tratemos a los demás con la misma consideración con que nos gustaría ser tratados.
- Responsabilidad: Asumimos las consecuencias de nuestras acciones y decisiones. También tratamos de que todos nuestros actos sean realizados de acuerdo con una noción de justicia y de cumplimiento del deber en todos los sentidos.
- Honestidad: Actuamos con claridad, honradez y coherencia, consistente con los propósitos de la organización. “Para ser honestos hay que eliminar las mentiras, el engaño y la falsedad en nuestras palabras, actuar de acuerdo con nuestra forma de pensar, diciendo lo que sentimos y pensamos”.
- Calidad: Trabajamos continuamente para lograr la excelencia en todas nuestras actuaciones. “La calidad es nuestro estilo de vida””.

3.1.2.7 Organigrama

Organigrama de Apuestas Unidas S. A. Gane Buenaventura

Gráfica 1. Organigrama



Fuente Marco Contextual: Nazly Fontalvo Jefe de Gestión Humana y Bienestar Social Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura.

3.1.3 Actividades realizadas por Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura

La empresa Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura, incluyó dentro de su presupuesto un monto para llevar a cabo las siguientes actividades:

- ❖ **Concurso de ortografía:** Su objetivo es contribuir al aprendizaje y educación de los niños y jóvenes de las instituciones educativas de la comunidad de Buenaventura.

Tabla 1. Concurso de ortografía

CONCURSO INFANTIL Y JUVENIL DE ORTOGRAFÍA	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	PATROCINADORES
PROPÓSITO: Estimular en los participantes hábitos en la lectura y escritura como base fundamental de la enseñanza en las escuelas y los colegios, promoviendo la importancia social de la ortografía en la formación integral de los alumnos.	Un concurso realizado anualmente con participación de 100 instituciones educativas y 500 concursantes	Cartas de presentación de los concursantes enviadas por los colegios a la empresa Registros en vídeo del evento Actas de entrega de premios	Apuestas Unidas. Secretaría de Educación Municipal

Fuente: Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura

- ❖ **Proyecto educativo en valores con énfasis en medio ambiente zona de poder.** Su objetivo es llevar a cabo campañas que propendan por el cuidado del medio ambiente en niños de edad escolar a partir de un proyecto educativo en valores.

Tabla 2. Proyecto educativo

PROYECTO EDUCATIVO EN VALORES ZONA DE PODER	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	FUENTE DE FINANCIACIÓN
PROPÓSITO: Estimular el interés	300 niños capacitados	Convocatoria de los niños	Apuestas Unidas

de los niños en su ciudad, que tomen conciencia del ser personal y contribuyan al mejoramiento del medio ambiente.	valores y diseñando proyectos para el beneficio de su ciudad.	a través de Instituciones educativas Registros en vídeo del evento Actas de entrega de proyecto desarrollado en la comunidad	del Pacífico S. A.
--	---	--	--------------------

Fuente: Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura

- ❖ **Fortalecimiento de la competencia laboral por medio de capacitación:** Su objetivo es contribuir al desarrollo del capital humano y al mejoramiento de las competencias del personal de Apuestas Unidas del Pacífico S. A.

Tabla 3. Capacitación

FORTALECIMIENTO DE LA COMPETENCIA LABORAL POR MEDIO DE CAPACITACIÓN	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	FUENTE DE FINANCIACIÓN
PROPÓSITO: Ofrecer capacitación y actualización permanente a los empleados de Apuestas Unidas en todos los temas relacionados con sus cargos y el fortalecimiento de sus habilidades.	Resultado de evaluación anual de competencias respecto del año anterior.	Exámenes, resultados del año evaluado y del año anterior.	Apuestas Unidas del Pacífico S. A.

Fuente: Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura

- ❖ **Mejoramiento de vivienda, subsidio familiar:** Su objetivo es de contribuir a mejorar la calidad de vida de los empleados de Apuestas Unidas del Pacífico S. A.

Tabla 4. Mejoramiento de vivienda

MEJORAMIENTO DE VIVIENDA, SUBSIDIO FAMILIAR	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	BENEFICIARIOS
Brindar la logística y consecución de los recursos para la construcción de soluciones de vivienda	1. Cobertura del 50% de los empleados que requieran del beneficio de mejoramiento	Confrontación de los indicadores iniciales con las actividades realizadas al	Asesoras de ventas y personal administrativo de Buenaventura

para los trabajadores de Apuestas Unidas y su componente familiar.	de vivienda	final del periodo.	
Gestionar ante la Nación, Gobernación, Administración local y cajas de compensación el subsidio familiar de los trabajadores	2. Cumplimiento del 100% de las políticas o requisitos establecidos por la empresa para el cumplimiento y ejecución del programa	Validación de los requisitos establecidos para el proyecto.	

Fuente: Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura

- ❖ **Concurso de pintura para empleados e hijos de empleados:** Su objetivo es estimular la creatividad y fomentar un espacio agradable para los participantes.

Tabla 5. Concurso de pintura

CONCURSO DE PINTURA PARA EMPLEADOS E HIJOS DE EMPLEADOS	REGLAS DEL CONCURSO
Propósito. Ofrecer a los participantes un espacio en el que se sientan a gusto y puedan expresar sus ideas y pensamientos por medio de la pintura.	Solo participaran quienes estén inscritos y sean empleados e hijos de empleados de Apuestas Unidas del Pacífico. Apuestas Unidas entregará el material necesario para la elaboración de la pintura. El jurado calificador está compuesto por 1 persona (Acuarelista San Cipriano). Se premiarán los 3 primeros puestos. Solo participará un hijo por empleado.

Fuente: Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura

- ❖ **Donaciones al Ancianato San José, Cottolengo y Hogar de la niña Juan Pablo I:** Su objetivo es de contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de las personas que hacen parte de estas instituciones. La empresa Apuestas Unidas del Pacífico S. A. realiza aportes mensuales a las ya mencionadas instituciones, donándoles mercados para mejorar su calidad de vida.

Cabe resaltar que Apuestas Unidas del Pacífico S. A. realiza permanentemente las actividades mencionadas con anterioridad sin dejar de lado aquellas que se presentan eventualmente, las cuales les dan respuesta oportuna una vez sean estudiadas y exista presupuesto para ello.

3.2 MARCO TEÓRICO - CONCEPTUAL

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) también llamada Responsabilidad Social Empresarial, en adelante (RSE), puede definirse como la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva y valorativa y su valor añadido.

La RSE va más allá del cumplimiento de las leyes y las normas, dando por supuesto su respeto y estricto cumplimiento. En este sentido, la legislación laboral y las normativas relacionadas con el medio ambiente son el punto de partida con la responsabilidad ambiental. El cumplimiento de estas normativas básicas no corresponde con el concepto, sino con las obligaciones que cualquier empresa debe cumplir simplemente por el hecho de realizar su actividad. Sería difícilmente comprensible que una empresa realizara actividades de Responsabilidad Social Empresarial si no ha cumplido o no cumple con la legislación de referencia para su actividad.

Bajo este concepto de administración y gerencia se engloban un conjunto de prácticas, estrategias y sistemas de gestión empresarial que persiguen un nuevo equilibrio entre las dimensiones económica, social y ambiental. Los antecedentes de la RSE se remontan al siglo XIX en el marco del Cooperativismo y el Asociacionismo que buscaban conciliar eficacia empresarial con principios sociales de democracia, autoayuda, apoyo a la comunidad y justicia distributiva. Sus máximos exponentes en la actualidad son las empresas de Economía social, por definición Empresas Socialmente Responsables. (Tomás, 2003: 27)¹⁰.

Este concepto ha contribuido en gran parte para que las organizaciones tengan en cuenta más a los directamente implicados en darle vida (la sociedad), sin dejar de lado el fin que en últimas estas persiguen que es la generación de utilidades para su sostenimiento y el de los que integran la misma organización. Por esta razón, se debe entender que la Responsabilidad Social Empresarial no solo es una técnica para mejorar los negocios, podría definirse aún más como la forma de

¹⁰Tomado; http://es.wikipedia.org/wiki/Responsabilidad_social_corporativa. Consulta: 16/04/2013. Hora 8:30 a.m

comprender las empresas en una sociedad general que hace exigencias de competitividad pero también de sensibilización y atención a los problemas más prioritarios que representan una gran importancia estratégica para el desarrollo humano sostenible.

3.2.1 Aportes realizados al concepto de la RSE durante los años 60

La Responsabilidad Social se refiere a “las decisiones y acciones de los hombres de negocios tomadas, al menos parcialmente, por razones más allá de los intereses económicos o técnicos del Director de la empresa” (Davis, 1960: 16)¹¹. Este autor planteó la llamada “ley de hierro de la responsabilidad”, en la cual proponía que las responsabilidades sociales del hombre de negocios deben ser proporcionales con su poder social.

La Responsabilidad Social implica una postura pública hacia los recursos humanos y económicos de la sociedad y buena voluntad para ver que esos recursos sean usados para fines sociales amplios y no simplemente para los restringidos intereses de empresas y personas privadas. (Taylor, 1960: 16)¹².

La idea de Responsabilidad Social no sólo incorpora responsabilidades sociales y económicas, sino también otras obligaciones con la sociedad que se extienden más allá de éstas. Como ejemplos de estas obligaciones menciona que “la empresa debe tomar interés en política, en el bienestar de la comunidad, en educación, en la “felicidad” de sus empleados, y, de hecho, en todo el mundo social que lo rodea” (McGuire, 1960: 16).¹³

En el libro *Corporate Social Responsibilities* publicado en 1967, (Walton, 1960: 16)¹⁴ expuso un concepto de RSE que reconoce la intimidad de las relaciones entre la empresa y la sociedad, y considera que esas relaciones deben ser tenidas en cuenta por los altos directivos, de tal forma que la empresa y los grupos relacionados persigan sus respectivas metas.

¹¹ KINGSLEY Davis, fue un demógrafo y sociólogo estadounidense considerado por la *American Philosophical Society* como uno de los científicos sociales más destacados del siglo XX. Fue investigador en la *Hoover Institution*

¹² Frederick Winslow Taylor (20 marzo 1856 - 21 marzo 1915) fue un ingeniero mecánico y economista estadounidense, promotor de la organización científica del trabajo y es considerado el padre de la Administración Científica.

¹³ Peter McGuire (6 julio 1852 a 18 febrero 1906) era un americano líder obrero del siglo XIX. Fue cofundador de la Hermandad Unida de Carpinteros y Ebanistas de América en 1881 junto con Gustav Luebkert se convirtió en una de las figuras principales en las tres primeras décadas de la Federación Americana del Trabajo.

¹⁴ Clarence Walton (22 junio 1915 a 13 abril 2004) fue el presidente 10 de la Universidad Católica de América y el primer laico en ocupar el cargo. También fue el primero en ostentar el título "presidente" y no "rector".

Además de las definiciones citadas por los autores, el término de Responsabilidad Social Empresarial fue abordado por las diferentes organizaciones alrededor del mundo como lo son: Integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores. Ser socialmente responsable no significa solamente cumplir plenamente las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento invirtiendo más en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores.(Comisión de las Comunidades Europeas).¹⁵

La experiencia adquirida con la inversión en tecnologías y prácticas comerciales respetuosas del medio ambiente sugiere que ir más allá del cumplimiento de la legislación puede aumentar la competitividad de las empresas. La aplicación de normas más estrictas que los requisitos de la legislación del ámbito social, por ejemplo en materia de formación, condiciones laborales o relaciones entre la dirección y los trabajadores, puede tener también un impacto directo en la productividad. Abre una vía para administrar el cambio y conciliar el desarrollo social con el aumento de la competitividad.¹⁶

Es el compromiso voluntario que las organizaciones asumen frente a las expectativas concertadas que en materia de desarrollo humano integral se generan con las partes interesadas, y que partiendo del cumplimiento de las disposiciones legales, le permite a las organizaciones asegurar el crecimiento económico, el desarrollo social y el libro ecológico. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC).¹⁷

Es una forma de hacer negocios que producen beneficios sociales, ambientales y económicos en las comunidades en que se desenvuelven estos negocios. *Starbucks*¹⁸

La Responsabilidad Social Empresarial es una cultura de negocios basada en principios éticos y firme cumplimiento de la ley, respetuosa de las personas, familias, comunidades y medio ambiente, que contribuye a la competitividad de las empresas, bienestar general y desarrollo sostenible del país (Centro para la Acción de la Responsabilidad Social Empresarial en Guatemala -Centrarse).

¹⁵ Institución de la Comunidad Europea formada por diecisiete comisarios, nombrados por los jefes de Estado y de Gobierno de los países miembros. Es el órgano ejecutivo de la Unión Europea encargado de proponer la legislación, la aplicación de las decisiones, la defensa de los tratados de la Unión y del día a día de la UE.

¹⁶ LIBRO VERDE DE LA COMISIÓN EUROPEA Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas, Noviembre 2002, Barcelona, España, P. 13.

¹⁷ El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), es el Organismo Nacional de Normalización de Colombia.

¹⁸ *Starbucks Corporation* es una cadena internacional de café fundada en *Seattle, Washington*.

La Responsabilidad Social Empresarial es la proyección de la compañía a la sociedad, en interacciones productivas y armoniosas con sus grupos de interés, mediante las cuales contribuye al desarrollo social, a la protección ambiental y al crecimiento económico y, de esta manera, al desarrollo sostenible y a la creación de valor. ISAGEN¹⁹

Es la responsabilidad de una organización por los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad y el medio ambiente, a través de un comportamiento transparente y ético que sea: consistente con el desarrollo sostenible y el bienestar general de la sociedad; considere las expectativas de sus partes interesadas; esté en cumplimiento con la legislación aplicable y sea consistente con normas internacionales de comportamiento; y esté integrada a través de toda la organización. (Organización Internacional de Normalización -ISO)²⁰

3.2.2 Evolución del concepto de Responsabilidad Social Empresarial.

Si bien, la noción de Responsabilidad Social Empresarial ha logrado en la última década eco y una progresiva difusión en el ámbito empresarial, el concepto no es una construcción reciente, por el contrario, viene construyéndose desde los años 50 del siglo pasado.

El libro “*Social Responsibilities of the Businessman*” publicado en 1953 por *Howard Bowen* marca el inicio del período moderno en la literatura sobre responsabilidad social. En esta referencia primigenia *Bowen* propone que las responsabilidades sociales del hombre de negocio se refieren a “las obligaciones de seguir aquellas políticas, tomar decisiones, o seguir esas líneas de acción que fuesen deseables en términos de objetivos y valores de la sociedad”.²¹

Posterior a esta primera aproximación, muchos otros académicos aportaron a este naciente campo con sus propios planteamientos sobre el significado de la Responsabilidad Social Empresarial. Algunos aportes significativos realizados en

¹⁹ ISAGEN, Empresa mixta (del sector público con accionistas privados) dedicada a la generación y comercialización de energía.

²⁰ La Organización Internacional de Normalización (ISO) es una organización no gubernamental, establecida el 23 febrero 1947 en Londres, Inglaterra.

²¹ *Howard Rothmann Bowen* (octubre 27, 1908 a diciembre 22, 1989) era un americano economista y presidente de la universidad, sirviendo como presidente del *Grinnell College* de 1955 a 1964 y como Presidente catorce de la Universidad de *Iowa* desde 1964 hasta 1969. Responsabilidades Sociales del Empresario (1953)

los años 60 se mencionan a continuación, tomando como punto de partida la sistematización realizada por *Carroll* (1999).²²

En la década de los 70 nuevas perspectivas y aportes fueron realizados a la discusión sobre la Responsabilidad Social Empresarial, sin embargo, el debate real tuvo lugar cuando *Milton Friedman*²³ afirmó que la doctrina de la Responsabilidad Social es fundamentalmente subversiva y que la única Responsabilidad Social de los negocios es aumentar sus utilidades.

Friedman es el opositor más renombrado al concepto de Responsabilidad Social. Para abordar sus planteamientos es necesario tener en mente que es un defensor del capitalismo clásico, que aboga por la libre competencia, la economía de mercado y que, sobretodo, preconiza la libertad económica e individual.

Friedman (1998: 16) en su texto Responsabilidad Social Empresarial desde la Gestión Humana, consideró, siguiendo a *Adam Smith*, que, “un individuo que intenta solamente su propio beneficio es conducido por una mano invisible a alcanzar un fin que no formaba parte de sus intenciones, por consiguiente, cuando los individuos persiguen sus propios intereses promueven a menudo los de la sociedad de un modo más efectivo que cuando intentan promoverlos directamente”.

Para este autor, este término significaría actuar de acuerdo a una “conciencia social” y promover fines sociales deseables, como dar empleo, reducir la inflación, eliminar la discriminación o evitar la contaminación, y estas son funciones que no le conciernen a las empresas. Si bien *Friedman* está claramente en contra de la noción de RSE, es preciso señalar que fue enfático en indicar que las personas de los negocios deben obrar “bajo las reglas básicas de la sociedad, tanto las que están incorporadas en las leyes como las que están incorporadas en las costumbres morales”.

Durante las décadas siguientes al planteamiento de *Friedman* siguieron realizándose aportes en conceptualización e investigación, y se comenzaron a abordar otros temas relacionados, tales como los *stakeholders*, o grupos de interés, la voluntariedad de aplicación de Responsabilidad Social Empresarial y la

²² En su trabajo “*A Three-Dimensional Conceptual Model of Corporate Performance*”, el autor presenta un modelo conceptual que describe los aspectos esenciales del desempeño social empresarial.

²³ *Milton Friedman* (New York, 31 julio 1912 - San Francisco, 16 noviembre 2006) fue un destacado estadístico, economista, intelectual y profesor de la Universidad de *Chicago*. Liberal y defensor de su doctrina sobre el libre mercado, *Friedman* realizó contribuciones importantes en los campos de macroeconomía, microeconomía, historia económica y estadística.

posibilidad de convertir las responsabilidades sociales en oportunidades de negocios.²⁴

3.2.3 Mapeo de teorías sobre Responsabilidad Social Empresarial

Para ofrecer un panorama general de las diferentes vertientes que hoy por hoy existen alrededor del tema, a continuación se presenta un resumen de la clasificación realizada en 2004 por los profesores españoles Elisabeth Garriga y Doménec Melé, (IESE/Universidad de Navarra) en el trabajo: “*Corporate Social Responsibility Theories: Mapping The Territory*” presentan una clasificación de diferentes vertientes de estas teorías.²⁵

3.2.3.1 Teorías instrumentales

En este grupo de teorías la empresa es vista únicamente como un vehículo para la creación de riqueza y sus actividades sociales como un medio para alcanzar resultados económicos.

En el grupo de teorías instrumentales se hallan tres tipos de teorías. De un lado se encuentran las que consideran que el criterio supremo para evaluar las actividades sociales empresariales es la maximización de valor para los accionistas, tal como lo propone *Friedman*. De otra parte se encuentran las teorías centradas en destinar recursos para lograr objetivos sociales y crear en el largo plazo ventaja competitiva.

Finalmente, el tercer grupo de las teorías instrumentales está conformado por el mercadeo de causa-social, cuyo objetivo principal es aumentar las ventas e ingresos de la empresa o la relación con los clientes creando una imagen de marca mediante la adquisición o la asociación con la alineación ética o la dimensión de la Responsabilidad Social Empresarial.

3.2.3.2 Teorías políticas

Las teorías políticas se centran en las interacciones y conexiones entre la empresa y la sociedad y, sobre el poder y posición de las empresas y su responsabilidad inherente. Incluye consideraciones y análisis político en el debate

²⁴ MELO VELASCO, Jenny Marcela, SANCHEZ DE ROLDAN, Kareem, GARCÍA SOLARTE, Mónica (2011): “Responsabilidad Social Empresarial desde la Gestión Humana” Guía de Primeros Pasos, Colombia, Grupo de Investigación Humanismo y Gestión, Facultad Ciencias de la Administración Universidad del Valle, p. 15, 16, 17.

²⁵ MELO VELASCO, Op. Cit., p. 17 – 21.

de la Responsabilidad Social Empresarial. En la variedad de enfoques políticos, *Garriga y Melé* distinguen tres corrientes: el Constitucionalismo Corporativo, la teoría del Contrato Social Integrador y la Ciudadanía Corporativa.

El Constitucionalismo Corporativo se basa en las propuestas de *Davis* sobre el rol que las empresas tienen en la sociedad y el impacto social de ese poder. Este autor considera que las Responsabilidades Sociales de los hombres de negocio derivan de la cantidad de poder social que tienen.

La teoría del Contrato Social Integrador considera la relación empresa-sociedad desde la tradición del Contrato Social, principalmente desde el pensamiento filosófico de *Locke*. El Contrato Social implícito que existe entre la empresa y la sociedad implica algunas obligaciones indirectas de la empresa hacia la sociedad, de las cuales se deriva la Responsabilidad Social Empresarial.

La Ciudadanía Corporativa es un concepto que contiene tres enfoques diferentes: una visión limitada, que comprende la filantropía corporativa, la inversión social y el asumir de ciertas responsabilidades con respecto a la comunidad; una visión equivalente a la Responsabilidad Social Empresarial; y otra más amplia, según la cual las empresas empiezan a tratar del tema de la ciudadanía cuando el gobierno falla en la protección de la ciudadanía incluso en el ámbito global.

3.2.3.3 Teorías integradoras

En las teorías integradoras la empresa está enfocada en la satisfacción de las demandas sociales. El argumento de esta orientación es que las empresas dependen de la sociedad para su existencia, continuidad y crecimiento. Las teorías de este grupo se enfocan en la detección y exploración de, y en dar respuesta a, las demandas sociales que representan legitimidad y crecimiento social, aceptación y prestigio.

Las teorías integradoras comprenden el enfoque de la gestión de los asuntos sociales, el principio de responsabilidad pública, el enfoque de gestión de los *stakeholders*²⁶, y el desempeño social corporativo.

El enfoque de gestión de asuntos sociales se orienta a los procesos de inclusión de las demandas sociales y el proceso de toma de decisiones basado en estas

²⁶ Es un término inglés utilizado por primera vez por *Edward. Freeman* en su obra: “*Strategic Management: A Stakeholder Approach*” (*Pitman*, 1984: p.42), para referirse a «quiénes pueden afectar o son afectados por las actividades de una empresa».

exigencias. El principio de responsabilidad pública sostiene que un comportamiento empresarial adecuado deriva de una política pública. Esta política debe comprender leyes, reglamentos, aspectos de opinión pública, la emergencia de temas sociales y las prácticas de implementación del marco legal.

El enfoque de gestión de los *stakeholders* se orienta hacia las personas o grupos que afectan o se ven afectadas por las políticas y prácticas empresariales.

Por otra parte, se encuentra el historiador *Thomas McMahon* (2001: 34)²⁷ ha establecido dos períodos modernos en el desarrollo del concepto de Responsabilidad Social Empresarial. El primero, desde finales del siglo XIX, corresponde a los procesos de maduración de la reflexión sobre el papel de la ética y los criterios morales en la gestión empresarial, mientras que el segundo sería una etapa fuerte de auge de los problemas sociales y de desplazamiento de las preocupaciones teóricas hacia el campo de las relaciones empresa y sociedad, especialmente en la segunda mitad de los años sesenta.²⁸

3.2.3.4 Teorías éticas

Finalmente, las teorías éticas se basan en los requerimientos éticos que tejen la relación entre la empresa y la sociedad. Se basan en principios que expresan qué se debe hacer o la necesidad de construir una sociedad mejor. Los enfoques que pueden distinguirse en este grupo son: la teoría normativa de *stakeholders*, los derechos universales, el desarrollo sostenible y el enfoque del bien común.

La teoría normativa de *stakeholders* examina las obligaciones fiduciarias de la empresa hacia todos sus grupos de interés: proveedores, clientes, empleados, accionistas y comunidad. Su puesta en práctica exige tomar como referencia alguna teoría ética (kantiana, utilitarista, teorías de justicia, entre otros).

Los derechos universales se basan en los derechos humanos, laborales y el respeto al medio ambiente.

El desarrollo sostenible, que parte de un desarrollo humano que tenga en cuenta a las generaciones presentes y futuras. Para evaluar su propia sostenibilidad, la empresa debe buscar una triple cuenta de resultados (en inglés *triple bottom line*)

²⁷ MCMAHON, Thomas de 59 años, falleció el viernes de Kensington menos después de una breve enfermedad. Nacido en Nueva Inglaterra, el hijo del difunto Patrick y el fallecido Heath Margaret McMahon,

²⁸ PERDIGUERO, Tomás (2003): "La Responsabilidad Social de las Empresas en un mundo global", Editorial Anagrama, Barcelona, p. 130 y 140.

que incluye no sólo los aspectos económicos de la compañía, sino también los impactos sociales y medioambientales.

El enfoque del bien común sostiene que la empresa debe contribuir al bien común porque es parte de la sociedad. La empresa cuenta con muchos medios para conseguirlo: creando riqueza y suministrando bienes y servicios de una manera justa y eficiente y, al mismo tiempo, respetando la dignidad y los derechos fundamentales de los individuos.

3.2.4 Componentes de la Responsabilidad de las empresas

Según *Carroll* (1991: 2), es posible distinguir cuatro componentes de la responsabilidad de las empresas, representados con una figura en forma de pirámide los cuales se relacionan a continuación:

3.2.4.1 Responsabilidad económica

Las organizaciones empresariales se crearon con la finalidad de desarrollar unos bienes y servicios que satisfagan las necesidades de los consumidores a cambio de un precio justo, por lo que su naturaleza económica es evidente y el objetivo de maximizar el beneficio derivado de su actividad el primero en ser reconocido.

3.2.4.2 Responsabilidad legal

Se espera que las empresas actúen de acuerdo con las leyes y normas que regulan el funcionamiento del mercado y la sociedad de la que forman parte.

3.2.4.3 Responsabilidad ética

Recoge las expectativas que los accionistas, trabajadores, clientes y sociedad en general tienen respecto al comportamiento de la empresa según su consideración de lo que es justo y según sus principios morales.

3.2.4.4 Responsabilidad filantrópica

La sociedad en su conjunto desea que las empresas actúen como buenos ciudadanos y comprometan parte de sus recursos en mejorar la situación de bienestar de todos. Dicho deseo no implica estrictamente obligación para las empresas y en el caso de no actuar en ese sentido su conducta no tendría que ser necesariamente tachada de parte de ética.

Tradicionalmente, la responsabilidad económica ha sido la predominante en la concepción empresarial, lo que justifica su posición en la base de la pirámide, añadiéndose las responsabilidades legal, ética y filantrópica en fases sucesivas. Un estricto cumplimiento de la legalidad y los compromisos sociales y, sobre todo, una conducta empresarial de naturaleza filantrópica conllevan una serie de desembolsos e inversiones cuya rentabilidad económica puede ser difícil de justificar.²⁹

3.2.5 Diferentes modalidades de la Responsabilidad Social Empresarial

Cuando se habla de Responsabilidad Social Empresarial no siempre se está haciendo referencia a acciones que en todas las empresas tienen las mismas particularidades. Existen diferentes modalidades de vinculación entre las empresas y las sociedades, y estas diversas formas de actuación responden a lógicas específicas y se presentan con características idiosincrásicas.

Para una posible diferenciación y clasificación podría seguirse un criterio de ordenamiento que tuviese relación con los objetivos económicos, comerciales e institucionales de las empresas (sobre la base de *Roitter*, 1996: 40). Este tipo de categorización “no pretende realizar un juicio de valor en términos, por ejemplo, del supuesto grado de altruismo de las acciones empresariales; sino que busca identificar los puntos de encuentro con su entorno que son susceptibles de verificarse en cada una de las fases en que se desenvuelve las actividades de las compañía”.

El criterio utilizado relaciona en primer lugar aquellas actividades sociales que se vinculan con los objetivos de producción (accionar complementario y accionar compensatorio), luego aquellas que se relacionan con los objetivos comerciales (patrocinio, *marketing* social y mecenazgo) y luego aquellas que lo hacen con los objetivos institucionales (voluntariado empresarial, filantropía e inversión social).³⁰

- **Accionar complementario:** Conceptualmente puede decirse que estas acciones se encuentran en la frontera del comportamiento socialmente responsable de las empresas, puesto que se relacionan fuertemente con los procesos surgidos por la aplicación de los actuales criterios de eficiencia de los procesos productivos. Básicamente consisten en aquellas

²⁹ FERNANDEZ GAGO, Roberto (2005), “Administración de la Responsabilidad Social Corporativa”, España Editorial Thomson, p. 2 – 4.

³⁰ VOLPENTESTA, Jorge Roberto (2009), “Gestión de la Responsabilidad Social Empresaria”, Buenos Aires, Argentina, Editorial Osmar Buyatti, p. 40 - 42

actividades que desarrolla la empresa por motivos de sus requerimientos productivos, pero que, a su vez, producen beneficio a terceros.

- **Accionar compensatorio:** Tal como su nombre lo indica estas acciones se vinculan con aquellas actividades que una empresa realiza para neutralizar, de alguna manera, los efectos que su actuación empresarial provoca sobre el medio ambiente, tratando de compensar sus externalidades negativas. Programas de reforestación, tratamiento de efluentes y desperdicios, disminución de niveles de ruido, mejoramiento en el uso de la energía, son ejemplos de este accionar.
- **Patrocinio:** Consiste en apoyar económicamente determinados acontecimientos a cambio de que se publicite el nombre de la empresa, buscando que a esta se la relacione con valores referenciales de la sociedad. No caben dudas que en esta actividad la empresa está buscando un posicionamiento de su nombre, en pos de un mejoramiento de su imagen y una mejor inserción social.
- **Marketing social:** Se refiere a una estrategia de comunicación institucional que vincula la promoción de un cierto producto con alguna causa que sea vista como de interés social, destinándose una parte de las ventas logradas en esos productos, a alguna organización sin fines de lucro que dedique sus esfuerzos a esa causa social. Esta estrategia necesita desarrollarse a través de una adecuada publicidad y promoción de manera que se logre el impacto buscado sobre la imagen de la empresa o producto.
- **Mecenazgo:** Se refiere al apoyo financiero extendido en el tiempo que la empresa realiza a determinadas actividades artísticas, culturales o científicas sin exigirle a éstas créditos monetarios inmediatos. A diferencia del patrocinio, el mecenazgo tiene un carácter permanente, para nada ligado a algún acontecimiento en especial. Una forma que se realiza es cuando la empresa actúa en una relación privada, de manera que dichas acciones no tienen trascendencia pública.
- **Voluntariado empresarial:** Cuando se habla del ejercicio del voluntariado se hace referencia a aquellas personas que individual o colectivamente llevan a cabo acciones de impacto social sin pretender por eso recibir retribución alguna. El voluntariado empresarial, en cambio, tiene lugar dentro del marco de la empresa, y se materializa también a través de acciones sociales pero incentivadas o aprobadas por aquellas. De esta

manera se facilita la participación activa del personal en tareas de tipo social o comunitario.

- **Filantropía:** Consiste en esencia en acciones genéricamente denominadas benéficas y se materializan a través de donaciones monetarias o en especies, y que en la mayor parte de los casos se otorgan como respuesta a reclamaciones específicas realizadas por algún sector u organización de la comunidad. Es quizás la forma más tradicional de vinculación histórica entre las empresas y la sociedad. Se equipara a un acto de altruismo que no persigue el reconocimiento público del mismo.
- **Inversión social:** Comúnmente este término es usado para identificar aquellas políticas gubernamentales que buscan activar “las palancas centrales” para el crecimiento económico y el desarrollo social, con el fin de disminuir y evitar las inequidades sociales y de recuperar el potencial existente en capital social y humano de un país.

Este enfoque desiste de la utilización de los recursos con un sentido asistencialista para pasar a planificar y desarrollar proyectos o programas que apunten a su sustentabilidad en el tiempo, buscando que estas actividades generen un impacto positivo en la comunidad, como por ejemplo, realzar la imagen de la empresa, aumentar el involucramiento de sus empleados o fortalecer los vínculos con sus clientes.

Las empresas en la actualidad están siendo cada vez más conscientes que no solo con el concepto y las acciones necesariamente filantrópicas que ejecutan pueden tener repercusiones positivas, sino que son aún más efectivas si tienen un alto grado de Responsabilidad Social Empresarial, cambiando el concepto a inversión social, el cual encierra y refleja la importancia que es para las diferentes organizaciones tener presente a la sociedad, el medio ambiente y el factor económico, que en últimas es el más importante debido a que ésta es la causa por la que son creadas.

3.2.6 Acciones que una empresa socialmente responsable puede llevar a cabo

Según Jorge Roberto Volpentesta³¹, en su libro *Gestión de la Responsabilidad Social Empresaria* (2009), cuando se habla de la ciudadanía empresaria lo que se espera de ella es un conjunto integrado y sistémico de estrategias, políticas, programas y acciones, que involucren todos los aspectos del negocio, y dentro del marco de proceso de toma de decisiones que adopta la gestión de la empresa en su nivel más alto. Sin pretender agotar la cantidad de acciones que una empresa pueda realizar en su actuación socialmente responsable.

3.2.6.1 Para sus empleados

Uno de los principales desafíos del presente de las empresas consiste en conquistar y retener al personal con talento. Cuando una empresa se enfoca en este propósito se asegura ventajas competitivas duraderas. En este sentido una de las buenas prácticas a desarrollar por las empresas para invertir en el capital humano mejorando la calidad de vida de sus empleados son:

- Dejar bien en claro que el objetivo de la empresa para con su personal y para con la comunidad toda es desarrollar una gestión orientada bajo los principios de la Responsabilidad Social Empresarial. Esto explicita que para la empresa su personal es importante.
- Desarrollar programas y procesos de aprendizaje continuo para todos los niveles de la organización (haciéndolos extensivos en ocasiones para los grupos familiares de los empleados) pero dentro de los valores y la ética empresarial que la empresa adoptó para desarrollar su negocio.
- Demostrar confianza en el personal a través de implementar procesos de delegación, desplazando en concepto de control como sinónimo de vigilancia.
- Establecer un sistema de premios para quienes dentro de la organización actúen dentro del marco de ética establecido.
- Instaurar canales de comunicación transparentes que permitan compartir la información sobre la marcha de los negocios y que a su vez los empleados

³¹ Volpentesta Jorge Roberto, Licenciado en Administración, Universidad Argentina de la Empresa (1979) y Master en Dirección de Empresa, Universidad de Deusto, El Salvador (1995).

puedan hacer llegar a los niveles superiores sus sugerencias e inquietudes, fomentando la participación e incentivando la crítica constructiva.

- No restringir el acceso como empleado de la empresa por razones de raza, religión, edad, género o capacidades diferentes.
- Proveer seguridad e higiene en el trabajo como condiciones básicas del puesto, cumpliendo y mejorando en la medida de las disposiciones legales al respecto.
- Implantar horarios razonables y flexibles que permitan que los empleados tengan un balance entre trabajo, familia y ocio, brindando tiempos libres para que los empleados puedan dedicarlo a la educación, la asistencia o a la mejora de la comunidad.
- Pagar salarios razonablemente justos a través de políticas de remuneraciones coherentes y transparentes en relación con el negocio y su mercado.
- Asegurar igualdad de oportunidades y procesos de selección y contratación responsables, dejando absolutamente de lado situaciones de favoritismos injustificables.
- Responsabilizarse con todos los grupos de interés en los procesos de reestructuración empresarial, tratando de minimizar los costos sociales que dichos procesos pueden traer aparejados. Las reorganizaciones desde el punto de vista socialmente responsable implica equilibrar y considerar los intereses de todos los involucrados en los cambios.

3.2.6.2 Para con la comunidad

Cruzando las fronteras organizacionales las empresas pueden hacer mucho por su comunidad. Llevando acciones como:

- Participar activamente en las actividades comunitarias, tales como los eventos deportivos, culturales, religiosos, conmemorativos y otros, contribuyendo subsidiariamente a la mejora del entorno sociocultural.

- Colaborar a través de diferentes medios con los centros de formación laboral y profesional existentes en la comunidad.
- Ayudar en programas y proyectos de desarrollo local y regional.
- Impulsar la creación y sostenimiento del capital social, incentivando la participación, la asociatividad y el involucramiento en los programas de actividades que benefician a la comunidad.
- Establecer valores por medio de actividades específicas: distinguir a los líderes sociales, a quienes se han destacado en sus estudios, a aquellos que han obtenido logros sociales.
- Tener las puertas abiertas al diálogo con la comunidad, involucrándose en la obtención de consensos comunitarios.
- Facilitar la integración al trabajo de personas con capacidades diferentes y grupos sociales con dificultades de inserción laboral.
- Preservar el medio ambiente evitando las emisiones de contaminantes.
- Contribuir con la comunidad objetivos sociales a ser alcanzados de manera conjunta entre las empresas y los grupos de interés.
- Prestar asesoramiento y ayuda a la comunidad en situaciones en que ésta precisa y que la empresa dispone de conocimientos y medios.
- Desarrollar políticas concretas de estímulo para emprendedores, de manera de incentivar el autoempleo y la creación y desarrollo de microemprendimientos.

3.2.6.3 Para con los clientes, proveedores y socios comerciales

Estos *stakeholders* se sitúan en el entorno específico de cada empresa siendo con los que más intensamente interactúa, transformándose en determinantes para su supervivencia. Algunas posibles acciones son:

- Establecer una colaboración estrecha con los socios comerciales, de manera que sea posible reducir la complejidad operativa y los costos.

- Fomentar el espíritu empresarial en la zona circundante a la empresa, prestando colaboración para que se generen pequeñas y medianas empresas a las que debería darse apoyo tecnológico y operativo estableciendo comisiones comerciales y del mismo sector basadas en acuerdos de “ganar – ganar”.
- Proveer al mercado productos y servicios que deseen los consumidores produciéndolos de manera efectiva, ética y ecológica y a precios razonables.

3.2.6.4 Para con el medio ambiente

El medio ambiente es un factor determinante porque hace referencia al entorno donde se desenvuelven las organizaciones, para ello hay que tener claro los siguientes acciones a considerar:

- Planificar sobre el impacto ambiental. Considerando tanto empresas transformadoras como de servicios.
- Implementar programas de reciclado, no solo papel sino plástico, vidrio y biodegradable.
- Inversión de programas de mejora ambiental, o apadrinamiento de zonas verdes tanto en la región de influencia.

3.2.7 Principios de la Responsabilidad Social Empresarial

La definición de los principios de la Responsabilidad Social Empresarial es un tema amplio y discutido desde diversos puntos de vista en la literatura. No es la intención analizar este debate sino la de describir como se observa en la gráfica 2 a los más importantes.

Gráfica 2: Principios de la Responsabilidad Social Empresarial.



Fuente:

<http://www.economia.unam.mx/publicaciones/econinforma/pdfs/363/06florbrown.pdf>
consulta: 14/11/2013. Hora: 10:20 a.m

- **La Transparencia:** Se refiere a las ideas, pautas y principios generales para el desarrollo de conductas socialmente responsables. Estos principios se encuentran en los códigos de conducta y buenas prácticas, las declaraciones de principios y los modelos de elaboración de memorias sociales o de sostenibilidad. La transparencia requiere también que las empresas den a conocer, informen y publiquen sus conductas de Responsabilidad Social Empresarial.
- **Las normas:** Para que una empresa sea calificada como socialmente responsable debe cumplir con un conjunto de requisitos técnicos en su estructura y organización que son monitoreados por agentes externos. De aquí, que una empresa socialmente responsable debe contar con sistemas e informes de auditoría social, medioambiental o en materia de Responsabilidad Social Empresarial, así como con certificaciones y acreditaciones expedidas por diversas organizaciones.
- **La autoevaluación:** La empresa socialmente responsable evalúa su desempeño en materia de Responsabilidad Social Empresarial. Esta

actividad le permite extraer conclusiones para realizar cambios en los sistemas de gestión y organización. Para llevarla a cabo, la empresa debe identificar los requisitos técnicos en la estructura y organización necesarios para ser calificada como socialmente responsable por agentes externos. Por otra parte, requiere conocer las metodologías para establecer metas y objetivos de la RSE, los mecanismos y criterios para evaluar conjuntamente los resultados y los distintos modelos de los informes de evaluación de distintas instituciones y los llamados sellos de excelencia.

- **La gestión socialmente responsable:** Es el conjunto de códigos de conductas, declaraciones de principios modelos o estándares de gestión, así como también los informes de sostenibilidad con los que debe cumplir la empresa.
- **Consumo socialmente responsable:** Las actividades de las empresas en este ámbito se canalizan principalmente a través de las denominadas etiquetas (*labels*), indicativas para el consumidor de un correcto proceso de elaboración del producto en términos de Responsabilidad Social Empresarial.
- **Marcos o estructuras de información sobre Responsabilidad Social Empresarial:** Una empresa socialmente responsable debe “rendir cuentas” ante los distintos grupos de interés. Para ello, existe en la literatura un conjunto de guías, directrices, soportes y modelos que ofrecen mecanismos de comunicación e información de las actuaciones empresariales en materia de RSE. Se trata de sistemas específicos para comunicar o informar a la sociedad de los niveles concretos de realización y desarrollo en la materia por parte de la empresa.

3.3 MARCO CONCEPTUAL

Etimológicamente, la palabra “**responsabilidad**” procede del latín, concretamente de “responsable, que a su vez proviene del verbo “*respondeo*”, que significa “responder”, supino “*responsum*”, y en efecto, la responsabilidad, en su sentido más general, alude a la capacidad de responder, sin que sea necesario que el hecho o la omisión se hallen presentes. Por lo tanto, una persona responsable es aquella que desarrolla una acción en forma consciente y que puede ser imputada por las derivaciones que dicho comportamiento posea. De este modo, la responsabilidad es una virtud presente en todo hombre que goce de su libertad.

Más exactamente el grupo investigador podrá determinar que una persona que se caracteriza por su responsabilidad es aquella que tiene la virtud no sólo de tomar una serie de decisiones de manera consciente sino también de asumir las consecuencias que tengan las citadas decisiones y de responder de las mismas ante quien corresponda en cada momento.

Social: Procede del latín *socialis*, social es aquello perteneciente o relativo a la sociedad. Se entiende por sociedad al conjunto de individuos que comparten una misma cultura y que interactúan entre sí para conformar una comunidad. En este sentido, lo social puede otorgar un sentido de pertenencia ya que implica algo que se comparte a nivel comunitario.

Empresarial: Este término se usa en el lenguaje para hacer referencia a elementos o individuos que componen a una empresa, así como también para caracterizar a situaciones o momentos que se dan dentro del espacio de una empresa o compañía.

Para conocer realmente cuándo el término empresarial es utilizable, es importante conocer qué se entiende por **empresa**. La misma proviene del latín *emprendere* que significa iniciar alguna actividad con un cierto riesgo implícito y se define como una unidad económico-social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios.

Asociacionismo: El paradigma que sirve de justificación teórica a las técnicas asociativas basándose en el postulado, defendiendo por esta corriente psicológica, de que la asociación es el mecanismo que explica cualquier actividad del ser humano, los defensores de las técnicas asociativas sugieren una serie de procedimientos de tipo asociativo a fin de poner en práctica un comportamiento creativo.

Stakeholders (Grupos de Interés): Se define como los grupos o personas que “pueden afectar el logro de los objetivos en una organización, o son afectados por el logro de tales objetivos”

Contribución: La palabra contribución proviene etimológicamente del latín “*contributionis*”; y alude, referido a acciones humanas, a sumas de dinero o bienes en especie, o trabajo o ideas que se deben dar para financiar algún proyecto de utilidad común; para realizar alguna tarea grupal; para integrar una sociedad; como beneficencia o como carga pública. Algunas son voluntarias, y otras forzosas, cuando derivan de una ley. Se basa en los conceptos de solidaridad y cooperación.

Responsabilidad Económica: Afecta a la búsqueda del máximo beneficio así como el logro del mayor valor posible para el accionista; ello se consigue a través de la mejora de la eficiencia y de la productividad.

Responsabilidad Sociocultural: Que se concreta en la realización de obras de interés social o cualquier tipo de práctica que suponga un beneficio social. Desde este punto de vista el respecto a la ley así como las costumbres y a la herencia cultural se hacen imprescindibles.

Responsabilidad Medioambiental: Nexo de conexión con el planteamiento más ambicioso del desarrollo sostenible. Como su propio nombre lo indica, corresponde a la obligación que mantiene cualquier empresa de cuidar y preservar tanto el entorno como la naturaleza en su conjunto.³²

Pooles: En Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura, hace referencia a las diferentes sucursales con las que cuentan.

Mesianismo: Es una tendencia de la cosmovisión o la ideología que se relaciona con una particular interpretación de la historia donde el cambio de un estado del desarrollo de una sociedad o grupo de creyentes será originado por la llegada de un “mesías” o héroe, al que corresponde el establecimiento de un nuevo orden que dará origen al mundo utópico.

Hedonismo: Es la doctrina filosófica basada en la búsqueda del placer y la supresión del dolor y de las angustias, como objetivo o razón de ser de la vida.

³² CARNEIRO CANEDA, Manuel, (2004), “La responsabilidad social corporativa interna: la nueva frontera de los recursos humanos”, Madrid, España, editorial ESIC. P. 34

3.4 MARCO LEGAL

Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura es una empresa que cumple con todas las normas a las que se debe acatar en términos legales, la principal ley que los cubre es la ley 643 de 2001, cuenta con 61 artículos, hace referencia al monopolio rentístico de juegos de suerte y azar y cuenta con las siguientes definiciones:

Monopolio rentístico sobre la explotación de los juegos de suerte y azar: Es la facultad exclusiva del Estado para explotar, organizar, administrar, operar, controlar, fiscalizar, regular y vigilar todas las modalidades de juego de suerte y azar, así como la de establecer las diferentes condiciones en las que los particulares pueden operarlos.

Juegos de suerte y azar: El artículo 5º de la Ley 643 de 2001 los define como aquellos en los cuales, “según reglas predeterminadas por la ley y el reglamento, una persona, que actúa en calidad de jugador, realiza una apuesta o paga por el derecho a participar, a otra persona que actúa en calidad de operador, que le ofrece a cambio un premio, en dinero o en especie, el cual ganará si acierta, dados los resultados del juego, no siendo este previsible con certeza, por estar determinado por la suerte, el azar o la casualidad”.

Derechos de explotación: Corresponden a un porcentaje de los ingresos brutos de cada juego, el cual debe ser percibido por la dependencia o entidad autorizada para la administración de los juegos de suerte y azar que operen por medio de terceros mediante contrato o concesión, salvo las excepciones consagradas por la misma Ley.

Gastos de administración: La Ley 643 de 2001, en su artículo 9º, establece que para la modalidad de operación directa, los gastos máximos permisibles de administración y operación serán los que se establezcan en el reglamento; los cuales se reconocerán a las entidades administradoras del monopolio rentístico de juegos de suerte y azar por cada modalidad de juego que se explote directamente. Para tal efecto, se observarán los criterios de eficiencia establecidos en la misma Ley.

Igualmente señala que, sin perjuicio de los derechos de explotación, cuando el juego se opere a través de terceros, éstos reconocerán a la entidad administradora del monopolio, como gastos de administración, un porcentaje no superior al uno por ciento (1%) de los derechos de explotación.

Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura además de cumplir con esta ley debe acatar otros estatutos que le permitan un funcionamiento adecuado los cuales son:

Tabla 6. Leyes que cumple Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura

Manual de imagen y aplicación logo ICONTEC	Es el conjunto de elementos que identifican y distinguen a una empresa, institución u organización, como ser las marcas, logotipos, impresos, colores, uniformes, entre otros. La identidad corporativa de una empresa es su carta de presentación, su cara frente al público; de esta identidad dependerá su imagen pública.
Resolución 1270 de 2003	Establece los indicadores de gestión y eficiencia de las empresas industriales y comerciales administradoras del juego de apuestas permanentes o chance y de los operadores particulares de esta modalidad de juego de suerte y azar.
Decreto 1350 de 2003	Reglamenta la Ley 643 de 2001 en lo relativo a la modalidad del juego de apuestas permanentes o chance.
Resolución 1013 de 2003	Establece el diseño del formulario para la declaración de los derechos de explotación, gastos de administración e intereses, provenientes de la explotación del monopolio del juego de apuestas permanentes o chance y se dictan otras disposiciones.
Decreto 777 de 2003	Reglamentan las operaciones de <i>leasing</i> habitacional. Donde les corresponde asumir las obligaciones tributarias y notariales que se deriven de esa propiedad. Pago de seguros y garantías. Tasas máximas de interés.
Decreto 3535 de 2005	Reglamenta la Ley 643 de 2001 en lo relacionado con el juego de apuestas permanentes o chance.
Decreto 4643 de 2005	Sustituyen algunos artículos del Decreto 3535 de 2005, por el cual se reglamenta la Ley 643 de 2001 en lo relacionado con el juego de apuestas permanentes o chance.
	Se modifica el Decreto 4643 de 2005, que

Decreto 4867 de 2008	reglamenta la Ley 643 de 2001 en lo relacionado con el juego de apuestas permanentes o chance y se dictan otras disposiciones.
Requisitos Sistema de Gestión de Calidad	La organización deberá establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad, y mejorar continuamente la eficacia de acuerdo con los requisitos de la norma.
Resolución 5291 de 2008	Establece el censo de vendedores y colocadores independientes profesionalizados de loterías y apuestas permanentes.
Impuesto de Industria y Comercio	El Impuesto de Industria y Comercio es un gravamen que recae sobre las actividades comerciales, industriales y de servicios que deben cancelar todos los contribuyentes que ejerzan estas acciones
Decreto N° 0855 de 2009	Reglamenta parcialmente la Ley 643 de 2001 en relación con las condiciones de operación del juego de lotería tradicional.
Decreto 130 de 2010	Se dictan disposiciones del monopolio rentístico de juegos de suerte y azar, en desarrollo del Decreto 4975 del 23 de diciembre de 2009.

Fuente: Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura

4. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 TIPO DE ESTUDIO

El estudio que se utilizará en esta investigación es de tipo descriptivo, ya que se trata de indagar sobre las características y percepción que tienen los funcionarios con respecto a la Responsabilidad Social de la empresa Apuestas Unidas del Pacífico S. A. en Buenaventura. Como es sabido, los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, dentro de un marco de referencia de interés; es decir, miden, evalúan aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar.

4.2 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de esta investigación, se utilizaran dos métodos de investigación, como son el método cuantitativo y el método cualitativo, debido a que se considera que uno es complemento del otro en el desarrollo del mismo, lo cual se verá reflejado en cada uno de los enfoques que se utilizarán para el diagnóstico que se presentará en la empresa en la que se está desarrollando la investigación.

4.2.1 Método cuantitativo

En un estudio e investigación se designa por método cuantitativo el procedimiento utilizado para explicar eventos a través de datos que permitan fundamentar sólidamente una hipótesis. Generalmente, la recolección de datos pasa a través de la aplicación de encuestas y sondeos a un universo o a una muestra de ésta, la cual puede ser elegida al azar o a través del criterio de investigador.

Para medir la percepción que tienen los funcionarios de Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura con relación a la Responsabilidad Social Empresarial. Se realizará una recolección de datos mediante una encuesta estructurada dirigida a los empleados directos (420 empleados), como criterio de selección, se decidió tener en cuenta a los empleados que tienen mayor antigüedad y mayor contacto con la empresa, por considerar que son las personas que van a dar una mayor aproximación sobre la percepción que tienen los trabajadores sobre la Responsabilidad Social de

Apuestas Unidas. De esta manera fueron seleccionadas 35 personas, a la cual se le aplicó un cuestionario que consta de 22 preguntas, incluyendo características sociodemográficas

4.2.2 Método cualitativo

Con el término investigación cualitativa se entiende cualquier tipo de investigación que produce hallazgos a los que no se llega por medio de procedimientos estadísticos u otros medios de cuantificación. La investigación cualitativa permite flexibilizar la metodología, puesto que no es una forma de estudio cuadrilada en la cual todo ya está establecido, más aún, lo interesante de ella es poder adecuar de manera diferente los enfoques que se aplican en cada investigación. En un estudio de tipo cualitativo se hace fundamental siempre, ir más allá de las respuestas que los participantes expresan al momento de la aplicación de las herramientas de recolección de información, en este caso, la entrevista, para lograr hacer una interpretación amplia y clara, que dé respuesta a la pregunta de investigación planteada.

Las entrevistas fueron realizadas dentro de las dependencias de la oficina principal de la entidad, en total se aplicaron 8 entrevistas al personal directamente relacionado con la estructura organizacional y administrativa de la empresa, es decir con el personal que tiene que ver directamente con el tema de la Responsabilidad Social, los cuales están representados de la siguiente manera: Gerente General quien representa la cabeza visible de la organización y gerentes de las diferentes áreas como lo son: Gerente Administrativa, Recursos Humanos, Contabilidad, Tecnología, Calidad, Comercial, Financiera.

Se aplicaron en total 9 preguntas con una duración promedio de 30 minutos por entrevista. En el desarrollo de la entrevista participaron el entrevistado, y las tres integrantes del grupo investigador, una de ellas realizaba las preguntas de rigor, la otra se encargaba de la grabación y la tercera de tomar apuntes y observaciones sobre el comportamiento del entrevistado.

4.3 FUENTES Y TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

4.3.1 Información primaria

- Entrevista estructurada dirigida a empleados de la parte administrativa y organizativa para evaluar aspectos relacionados con la aplicación de la Responsabilidad Social de la empresa.
- Encuesta con cuestionario estructurado dirigida a empleados directos de la compañía, que permita evaluar el nivel de percepción de los empleados frente a la Responsabilidad Social de dicha compañía.

4.3.2 Fuentes de información secundaria

Como fuente secundaria se utilizará para el suministro de información básica: libros, trabajos de grado y el uso de internet.

4.4 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

4.4.1 Técnicas estadísticas

4.4.1.1 Análisis cuantitativo

Las encuestas se analizaron utilizando técnicas de estadística descriptiva, como son: La construcción de tablas de frecuencias e indicadores y sus representaciones gráficas. Para ello se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 18.5 versión en español y la hoja electrónica Excel.

4.4.1.2 Análisis cualitativo

Las entrevistas se codificaron en un medio magnético las cuales se guardaron en un archivo común para luego hacer un proceso de codificación abierta y axial, las cuales se agruparon en una matriz de datos, y así dar lugar a la discusión y análisis grupal.

5. ANÁLISIS DE ENTREVISTAS

Tabla 7. Definición de Responsabilidad Social Empresarial

No. DE ENTREVISTA	RESPUESTAS	OBSERVACIÓN
1 Director Comercial	Retribución que las empresas hacen a toda la comunidad para el mejoramiento de la calidad de vida.	Muy seguro en su afirmación.
2 Directora de Recursos Humanos	Mejores prácticas dirigidas a la comunidad en la parte económica, ambiental y social.	Muy segura e insistente en su enfoque hacia la comunidad.
3 Director de Calidad	Apoyo que hace la empresa tanto a sus empleados como a la comunidad.	Su actitud manifestó nerviosismo y algo de inseguridad.
4 Director Tecnológico	La intención de que las personas de Buenaventura participen en los procesos tecnológicos de la organización.	Seguro de su definición dentro de su oficio en la organización (área tecnológica)
5 Gerente Administrativa	Retribución que hace la organización a los accionistas, a los empleados y a la comunidad en general para mejorar la calidad de vida.	Su concepto fue dado de manera espontánea y con seguridad en su afirmación.
6 Gerente General	Es convivencia, es aprender a congeniar primero que todo y a interactuar con todas las personas alrededor.	Muy expresiva, segura y extensa en sus respuestas.
7 Director Financiera	No es solo el generar ingresos, sino buscar el bienestar humano y ambiental, es decir que la empresa retribuya a la comunidad.	Se veía clara en su concepto.
8 Directora Tesorería	Es una forma de las empresas contribuir a la comunidad de alguna manera y a las personas que integran la organización ya que son los actores principales para su funcionamiento.	Descomplicada, muy segura de su respuesta.

Fuente: Personal Administrativo Apuestas Unidas del Pacífico S. A.

Análisis

Tomás (2003) define la Responsabilidad Social Empresarial como “la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva y valorativa y su valor agregado”.

Según las respuestas dadas por los entrevistados, la percepción general que tienen sobre la Responsabilidad Social Empresarial, es que son ayudas o retribuciones que se realizan en pro de la comunidad para mejorar su calidad de vida, además se enfoca en el mejoramiento social, económico y ambiental, conceptos que van muy de la mano con la teoría de Tomás (2003), esto deja ver que la empresa Apuestas Unidas S. A. tiene bien definido éste concepto y su ámbito de aplicación; debido a que el entorno juega un papel muy importante para la estabilidad de las organizaciones, en la medida en que éste es tenido en cuenta por parte de la empresa, en esa medida se garantiza su permanencia.

No obstante, el grupo investigador considera que no todos ven la RSE de una manera amplia, pues en el caso del director tecnológico, éste, aunque tiene en cuenta la comunidad, solo se enfoca en su área y como ésta interactúa con su entorno. Se puede suponer que la empresa tiene bases sólidas que repercutan en su comportamiento de tener en cuenta a la sociedad, pero es evidente que sus años de experiencia le han enseñado la importancia que ésta tiene para su desarrollo y seguridad.

Tabla 8. ¿Qué prácticas realiza la empresa relacionada con la Responsabilidad Social Empresarial?

No. DE ENTREVISTA	RESPUESTAS	OBSERVACIÓN
1 Director Comercial	Contribuciones, donaciones y diferentes aportes de ese tipo, llámese a entidades ONG o a eventos que se realicen en la alcaldía por medio de su Gestora Social.	Se le notó muy conocedor de las prácticas. Al parecer está involucrado en esas decisiones.
2 Directora de Recursos Humanos	Capacitaciones a los empleados respecto al cargo, en cuanto a la comunidad se realiza algo llamado zona de poder, donde se les enseña a algunas instituciones a cuidar el medio ambiente, también se realiza el concurso de ortografía, donde se les incentiva a los estudiantes a mejorarla.	Muy segura e insistente en su enfoque hacia la comunidad. Su enfoque está orientado a la educación.
3 Director de Calidad	Apoyo a las diferentes solicitudes de ayuda que llegan a la empresa, tales como: salud, mejoramiento de vivienda, educación, deporte, cuidado del medio ambiente y apoyo a eventos culturales.	Su actitud manifestó nerviosismo y algo de inseguridad.
4	Convocatoria a las empresas de	Su concepto no va acorde

Director Tecnológico	los profesionales de Buenaventura para que compitan en los procesos tecnológicos de la empresa.	con la teoría, está un poco desenfocado.
5 Gerente Administrativa	Apoyo a instituciones, participación en las actividades que hace la comunidad, aportes a las actividades de la alcaldía, enfocándose más en la educación.	Su concepto fue dado de manera espontánea y con seguridad en su afirmación. Se tocaba la cabeza con mucha frecuencia.
6 Gerente General	Aportes a entidades como Cottolengo, Hogar de las niñas Juan Pablo I y Ancianato San José, Concurso de ortografía, ayudas a instituciones educativas, apoyo para gastos funerarios de familiares de empleados.	Muy expresiva, segura y extensa en sus respuestas. Se notaba muy satisfecha de las actividades realizadas por la empresa.
7 Director Financiera	Donaciones a Cottolengo, hogar de la niña Juan Pablo I, ancianito San José, comedor comunitario, concurso de ortografía, proyecto limpiando a mi colegio.	Se veía clara en su concepto. Movía con mucha frecuencia las manos.
8 Directora Tesorería	Concurso de ortografía, y las donaciones que se hacen a las entidades sin ánimo de lucro, como: Ancianato San José, Hogar de la Niña Juan Pablo I y Cottolengo.	Miraba fijamente al entrevistador a los ojos.

Fuente: Personal Administrativo Apuestas Unidas del Pacífico S. A.

Análisis

La respuesta que más se destacó dentro de los entrevistados fue que Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura, es una entidad que realiza mucha ayuda a la sociedad a través del estudio de diferentes solicitudes que llegan a la organización, además realizan donaciones permanentes a diferentes instituciones sin ánimo de lucro, sin dejar de lado el apoyo a las diferentes instituciones educativas que no poseen suficientes recursos, las ayudas más significantes son: campaña de limpieza al medio ambiente para que los niños se familiaricen con el tema y concurso de ortografía y en cuanto a lo interno hacen capacitaciones a los empleados reforzando los cargos con información que les permita hacer mejor su trabajo y ofrecen ayudas de acuerdo a sus necesidades.

Por otro lado, está el caso de apoyar a los trabajadores que no tienen vivienda haciendo la gestión en la Caja de Compensación familiar para que puedan acceder a una vivienda propia (consecución de vivienda). Esta percepción está

prácticamente enmarcada en el aspecto social; teniendo en cuenta que la RSE abarca como población meta los componentes económicos, sociales y ambientales, se concluye que en Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura, las prácticas de la Responsabilidad Social cumplen con uno de los objetivos fundamentales, que es el ámbito social.

Las respuestas dadas por los entrevistados pueden esquematizarse en algunos de los principios básicos de la Responsabilidad Social Empresarial propuestos por *Flor Brown Grossman*³³.

Según lo observado el grupo investigador considera que sólo la directora de tesorería parece no tener mucho conocimiento en cuanto al tema, indagando esto se pudo detectar la razón de su falta de conocimiento, pues ingreso hace muy poco tiempo a la organización aunque a pesar de su corta travesía en ésta expresó lo que conocía al respecto. Esta conducta empresarial genera gran reconocimiento entre la población y también es una realidad que detrás de las actividades que se desarrollan hay una intención económica con la dinámica de invertir un mínimo para recuperar un máximo en el mayor de los casos.

Tabla 9. ¿En qué sector aplican la Responsabilidad Social?

No. DE ENTREVISTA	RESPUESTAS	OBSERVACIÓN
1 Director Comercial	Sector educativo, sector social (Cottolengo, Hogar de la niña Juan Pablo I y el Ancianato San José).	Movía muy a menudo las manos.
2 Directora de Recursos Humanos	Está presente en todos los sectores, recreación, ambiental y educativo pero se enfoca más en la educación.	Se notaba muy empapada del tema y fue extensa en su respuesta.
3 Director de Calidad	Salud, educación, vivienda, recreación. Tenemos en cuenta todos los sectores.	Se olvidó de la pregunta y el investigador tuvo que volverlo a encaminar.
4 Director Tecnológico	Pues yo lo diría que en lo que nuestra área compete es la capacidad de resolución con relación a la parte académica.	Seguro de su definición dentro de su oficio en la organización (área tecnológica)
5 Gerente Administrativa	Salud, educación y vivienda, creo que en todos. A nosotros nos gusta ayudar a la comunidad.	Muy corta en su respuesta.
6	Salud y educación son los más	Muy expresiva, segura, se

³³ *Flor Brown Grossman*, Consultora externa de: Banco Mundial, Organización Internacional del Trabajo, Comisión de Estudios para América Latina (CEPAL), Fundes Internacional, Banco Interamericano de Desarrollo y Centro de Capital Intelectual y Competitividad Internacional.

Gerente General	tocados, pero realizamos muchas ayudas que son solicitadas de otras partes.	notaba muy amable.
7 Director Financiera	Educación, recreación.	Se veía clara en su concepto. Al parecer de todas las ayudas estas son las más relevantes para ella.
8 Directora de Tesorería	Como empresa nos enfocamos más en el sector educación, en lo social brindamos ayuda a través del estudio de diversas solicitudes que nos envían entidades y personas naturales.	Observaba el instrumento de grabación con mucha frecuencia.

Fuente: Personal Administrativo Apuestas Unidas del Pacífico S. A.

Análisis

En las diferentes respuestas dadas por los entrevistados se evidencia un común denominador que es: el sector educativo y el sector salud, otros sectores que se encuentran en segundo plano es vivienda y recreación; aunque hay directivos que consideran que tocan todos los sectores: salud, educación, recreación, vivienda, ambiental y social. Los sectores mencionados están dentro del ámbito que cubre la Responsabilidad Social Empresarial a nivel mundial según principios universales de la misma, específicamente el que menciona la gestión socialmente responsable que hace referencia al conjunto de códigos de conductas, declaraciones de principios modelos o estándares de gestión, así como también los informes de sostenibilidad con los que debe cumplir la empresa.

Según el análisis del grupo investigador en Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura tienen mucho interés, especialmente la parte directiva en estar involucrados en cada uno de los sectores que hacen parte de la sociedad, sin embargo, tienen más énfasis en el sector que consideran ocupa una gran importancia para quienes comienzan su etapa formativa; para ellos es viable que la empresa sea conocida no solo por la gente adulta que son quienes pueden acceder a los servicios que la empresa ofrece, sino también por los niños, pues aunque éstos no pueden ser clientes actuales los consideran cliente potenciales para el futuro y es precisamente este pensamiento el que los ha impulsado a ver en cada sector una gran oportunidad.

Tabla 10. ¿Cree usted que la empresa se hace más competitiva aplicando la Responsabilidad Social Empresarial?

No. DE ENTREVISTA	RESPUESTAS	OBSERVACIÓN
1 Director Comercial	Si, por eso destinamos un porcentaje de nuestra utilidad a la comunidad, porque ella es la que hace que existamos.	Su respuesta está muy aislada a lo que realmente se le pregunto, sin embargo asegura estar de acuerdo con lo que se le pregunta.
2 Directora de Recursos Humanos	Si se aplica Responsabilidad Social la empresa se sostiene, más cuando ahora se habla de competitividad, y entonces una buena forma de que éstas se sostengan aplicando RSE.	Al grupo investigador le pareció la respuesta más acertada ya que se encamina con la teoría desarrollada en el marco teórico.
3 Director de Calidad	Si lo considero, porque es una ayuda que se hace a las personas que en nuestro orden sería: clientes, empleados, proveedores y accionistas; entonces si ellos nos ven responsables la empresa en ese sentido es competitiva.	Se notó nervioso y algo inseguro.
4 Director Tecnológico	Sí, porque genera un mayor compromiso de los clientes hacia nosotros y de la empresa hacia los clientes.	Enfoco las preguntas todas a su área tecnológica.
5 Gerente Administrativa	Si claro, esa parte es algo que hace que nos miren a nosotros bien, porque no solamente es pensar en nuestro bienestar sino en el de la comunidad.	Su concepto fue dado de manera espontánea y con seguridad en su afirmación. Su enfoque fue dirigido a la comunidad.
6 Gerente General	Totalmente si, Apuestas Unidas es competitiva porque piensa en la sociedad, no podemos interactuar solos, además pensamos en la educación para darle oportunidades a la gente de aquí, no a la de afuera.	Tocó algunos puntos que no estaban relacionados con la pregunta, pero luego se encaminó y dio respuesta a la pregunta que el grupo investigador le formuló
7 Director Financiera	No tanto se hace competitiva, pero considero que si da una buena imagen.	Movía mucho las manos y la cabeza.
8 Directora de Tesorería	Es muy importante la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial, esto determina lo competitiva que pueda ser la organización ya que además de volverla estable, le garantiza la	Fue acertada y clara en su respuesta, movía las manos con mucha frecuencia.

	perduración en el tiempo.	
--	---------------------------	--

Fuente: Personal Administrativo Apuestas Unidas del Pacífico S. A.

Análisis

La palabra competitividad dentro del ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial abre una vía para administrar el cambio y conciliar el desarrollo social con el aumento de la misma, pues ésta es una forma de comprender las empresas en una sociedad general que hace exigencias de competitividad pero también de sensibilización y atención a los problemas más prioritarios que representan una gran importancia estratégica para el desarrollo humano sostenible.

Según las respuestas dadas por los entrevistados se evidencia que todos están de acuerdo con que la aplicación de la RSE hace que una organización se vuelva más competitiva y sostenible con el paso del tiempo, pues para la mayoría de ellos ésta no radica simplemente en cumplir con las obligaciones a las que están sujetos, que en este caso sería el cumplimiento de las acciones que le demanda el Contrato de Concesión que ellos tienen con el gobierno en el que deben cumplir con ciertas obligaciones en el ámbito social, sino también que participan en otras actividades que no tienen nada que ver con dicho contrato asumiéndolas por iniciativa propia.

En cierta manera, la competitividad está muy relacionada con las buenas decisiones que se toman dentro del cuerpo administrativo de una empresa u organización, dichas decisiones se van tornando más eficientes en la medida que la empresa conoce tanto su entorno como sus clientes, pues al conocer estos dos aspectos importantes ésta va a lograr la fidelización de ellos mostrándoles los beneficios que genera la relación comercial a ambas partes.

Tabla 11. ¿Consideran que la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial es una actividad voluntaria u obligatoria?

No. DE ENTREVISTA	RESPUESTAS	OBSERVACIÓN
1 Director Comercial	Eso tiene dos aspectos muy importantes, por un lado, se ha vuelto casi que obligatoria por parte de las empresas, y por el otro, el gobierno les ha dejado esto a ellas.	En su respuesta se vio la insatisfacción que siente con el gobierno al dejar gran parte de la Responsabilidad Social Empresarial a las empresas.
2 Directora de Recursos Humanos	Allí hay dos partes, una obligatoria y una voluntaria; obligatoria por parte del Contrato de Concesión y es voluntaria porque hay unas	Amplió el tema sobre el Contrato de Concesión que tiene la empresa con el Estado y nos resaltó lo que

	cosas que hacemos con los clientes y que hacemos muy aparte de lo que está en el Contrato.	hacía con las actividades que se hacen de manera voluntaria.
3 Director de Calidad	Como lo dije inicialmente, es voluntaria, ayudamos a las madres cabezas de hogar, ellas son nuestra fuerza de venta.	Se enfocó simplemente en los empleados de género femenino, que son la mayor parte en la empresa.
4 Director Tecnológico	A mi modo de ver considero que debe ser obligatorio porque si las empresas que se ubican en un sector cualquiera del país se olvidan de la población y del apoyo, se están olvidando de un factor muy importante.	Dejó ver en su respuesta que son pocas las empresas que aplican Responsabilidad Social y que por ello debería ser obligatoria.
5 Gerente Administrativa	Es más voluntaria, el gobierno se dio cuenta de que la empresa tiene que luchar por la Responsabilidad Social pero no obligado.	Muy corta la respuesta, se sobaba las manos con mucha frecuencia.
6 Gerente General	No debe ser obligatorio; a nosotros nos nace, es que la gente dependiendo de la empresa la ve como una obligación, pero dependiendo de la otra la ve como un reconocimiento y como una participación	Resaltó que las personas en cierta medida dependen de la empresa y que por ello la empresa debe brindar sus ayudas de manera voluntaria.
7 Director Financiera	Es voluntaria, si las empresas desean ser tenidas en cuenta y reconocidas por la sociedad debe aplicar la Responsabilidad Social de manera voluntaria.	Dejó claro que a la comunidad le es más fácil reconocer la empresa que aplica Responsabilidad Social Empresarial.
8 Directora de Tesorería	Considero que debe ser netamente voluntaria, aunque aquí en Apuestas Unidas el Contrato de Concesión nos obliga, la vemos voluntaria, porque queremos mejorar la sociedad en la que desarrollamos nuestras actividades como empresa.	Se evidenció que quiso dejar muy en alto la empresa.

Fuente: Personal Administrativo Apuestas Unidas del Pacífico S. A.

Análisis

Según el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) la Responsabilidad Social Empresarial “Es el compromiso voluntario que las organizaciones asumen frente a las expectativas concertadas que en materia de desarrollo humano integral se generan con las partes interesadas, y que partiendo

del cumplimiento de las disposiciones legales, le permite a las organizaciones asegurar el crecimiento económico, el desarrollo social y el libro ecológico”

Por otra parte *Howard Bowen* (1953), propone que las responsabilidades sociales del hombre se refieren a “las obligaciones de seguir aquellas políticas, tomar decisiones, o seguir esas líneas de acción que fuesen deseables en términos de objetivos y valores de la sociedad”

Según la percepción del grupo investigador es notable que no todas las respuestas apuntan a una misma opinión, precisamente porque una parte de ellos manifiestan que es un compromiso obligatorio para con la sociedad en general, como respuestas a los diferentes contratos e imposiciones establecidas desde su actividad comercial por los diferentes entes reguladores del sector. No obstante los demás entrevistados opinan que es una práctica voluntaria que nace de la empresa como retribución a lo que esta extrae de la sociedad, tomando como referente sus acciones sociales.

Además, el entorno cambiante exige que las organizaciones realicen todo tipo de inversiones con el fin de llamar la atención de la población que la rodea, dicha inversión se realiza con el ánimo de ser recuperada en un determinado lapso de tiempo, aunque hay que mencionar que no todas son conscientes que dichas acciones estén relacionadas con la RSE, en el caso de Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura éste término ha ido cobrando especial interés entre su personal, transmitido desde la dirección a sus colaboradores.

Tabla 12. ¿Se tiene en cuenta la opinión de los empleados en las políticas y prácticas empresariales frente a la Responsabilidad Social de Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura en el Distrito de Buenaventura?

No. DE ENTREVISTA	RESPUESTAS	OBSERVACIÓN
1 Director Comercial	Se consulta con muchos de los empleados dado que son ellos los que habitan en ciertos sectores marginados de la ciudad, son estos los que nos dan su punto de vista, porque aquí llegan las solicitudes y llegan cantidades de cartas.	Mostró seguridad y entusiasmo.
2 Directora de Recursos Humanos	Hacemos unas encuestas de clima organizacional y con base en ello trabajamos para determinar si necesitan eso, pero	Hizo referencia más a lo que hace la empresa con los empleados, dejando en última instancia claro que

	que se les tenga en cuenta como tal, no.	no se les tiene en cuenta.
3 Director de Calidad	Tenemos un comité de convivencia conformado por algunas asesoras, éstas hacen sugerencias a la empresa pero no significa que se les vaya a tener en cuenta aunque se estudien.	Resaltó que las asesoras que son las que tienen contacto con los clientes solo hacían sugerencias.
4 Director Tecnológico	En el área de las Tecnologías de la Información hay un concepto de trabajo en equipo que redundo en la participación de cada uno de los miembros de la unidad para proponer, discutir y apoyar proyectos tecnológicos, pero en últimas quien determina si es viable es la dirección tecnológica.	Dejó claro que dentro de su área, él como director tenía en cuenta las opiniones de su equipo de trabajo. No lo enfocó a la empresa en general.
5 Gerente Administrativa	Si claro, nosotros tenemos aquí un Grupo de Gerencia, que tenemos ideas pero igual esas ideas son de los mismos colaboradores que las han dado.	Afirmó que ellos trabajan con las ideas que dan los mismos empleados conocen a los clientes.
6 Gerente General	Se hace, totalmente, aquí no hay limitación en esa parte, los jefes de áreas tienen reuniones con sus auxiliares y hablan de la parte social.	Se notó que para ella es muy importante que los jefes de área se reúnan con sus auxiliares para trabajar con base en ello en la parte social.
7 Director Financiera	Se escucha la opinión de algunos de los empleados la mayoría de los directivos estamos en un círculo cerrado y los empleados son los que conocen el campo.	Se veía clara en su concepto. Pues ella afirma que por ellos estar en un círculo cerrado no van a ser tan asertivos como los empleados que trabajan por fuera ya que son ellos los que conocen el campo.
8 Directora de Tesorería	Nosotros tenemos un Comité de Convivencia conformado por algunos asesores, ellos deben ser analíticos para informar a los diferentes directores cuáles son las necesidades que hay en el entorno, entonces en ese sentido se les tiene en cuenta, aunque en definitiva el Comité de Gerencia sea el que tome la decisión.	Aunque afirmó que se tenía en cuenta la opinión de los trabajadores, dio más importancia al Comité de Gerencia conformado por los diferentes directores de departamentos.

Fuente: Personal Administrativo Apuestas Unidas del Pacífico S. A.

Análisis

Según Jorge Roberto Volpentesta, en su libro *Gestión de la Responsabilidad Social Empresaria* (2009), existen unas acciones que una empresa socialmente responsable puede llevar a cabo que involucren todos los aspectos del negocio, dentro de los cuales se encuentran los empleados para con quienes la empresa tiene una serie de compromisos que cumplir, uno de ellos es instaurar canales de comunicación transparentes que permitan compartir la información sobre la marcha de los negocios y que a su vez los empleados puedan hacer llegar a los niveles superiores sus sugerencias e inquietudes, fomentando la participación e incentivando la crítica constructiva.

Además considera que la Responsabilidad Social Empresarial no solo debe ser relevante para los directivos y accionistas, sino para todos los grupos de interés que de una u otra forma se vean afectados por la acción empresarial y/o económica en la sociedad.

Esta teoría propuesta por Volpentesta está enmarcada claramente en las respuestas suministradas por los entrevistados; ya que la mayoría manifiestan que si se tiene en cuenta las opiniones de los empleados en las políticas y prácticas empresariales de la empresa en cuanto a Responsabilidad Social se refiere, debido a que son estos los que tienen contacto directo con los clientes y la comunidad en general.

Se podría afirmar que en la empresa Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura en cierta medida se maneja un tipo de gerencia descentralizado parcial, pues aunque los empleados dan sus opiniones y sugerencias los que toman la decisión si es viable o no aplicarlas son los directivos, dado que estos tienen claro la ayuda o necesidad que pueden suplir y el presupuesto disponible para ello. Lo observado por el grupo investigador muestra además de lo mencionado anteriormente que los trabajadores se sienten tenidos en cuenta a través de las diferentes encuestas y análisis de clima organizacional que se realizan dentro de la empresa.

Tabla 13. ¿En qué nivel considera que la empresa realiza actividades que contribuyan al mejoramiento de la sociedad actual y de las generaciones futuras?

No. DE ENTREVISTA	RESPUESTAS	OBSERVACIÓN
1 Director Comercial	Tenemos un enfoque, nosotros queremos trabajar con los niños y los jóvenes, es como nuestro objetivo y sabemos que ellos nos son nuestros compradores, nuestros clientes pero queremos crear una marca, una identidad en ellos y que creen un sentido de pertenencia con la empresa y ya ellos sabrán a medida que van creciendo quienes somos y podrán ser unos posibles potenciales clientes nuestros.	Su énfasis fue más inclinado a los niños y jóvenes.
2 Directora de Recursos Humanos	Contribuimos con nuestros empleados en que les pagamos prestaciones, y al ellos estar trabajando, contribuimos con todos sus beneficiarios.	Su enfoque fue hacia lo interno (empleados).
3 Director de Calidad	A través del concurso de ortografía que ya es algo institucional, estamos haciendo hace poquito el concurso de cometas, el 31 de octubre se hacen caravanas de dulces y siempre se hacen concursos de niños, todo esto va sembrando en la mente más que todo de los niños buenas cosas.	Manifestó que la organización hace actividades especialmente para los niños.
4 Director Tecnológico	Nosotros participamos con algunos aportes a algunas escuelas que se encuentran bastante suprimidas con relación a los recursos económicos, porque pensamos que son aquellos niños que vienen en formación los que van a tener el manejo de la ciudad a futuro.	Seguro en su afirmación, se enfocó más en las instituciones con menos recursos.
5 Gerente Administrativa	En el nivel educativo, en los valores, sobre todo en los niños, estamos muy enfocados en los niños que son el futuro.	Demostró seguridad.
6 Gerente General	Pues lógicamente, hay que buscar oportunidades para prever a futuro, esa es una manera de pensar mi negocio.	Segura y espontanea en su afirmación.
7 Director Financiera	Hicimos un proyecto llamado Apuéstale al quinto “no matarás”, y por eso la empresa fue reconocida.	Concepto claro y conciso.
8 Directora de	Nosotros nos enfocamos en niños y la parte de jóvenes, esto obviamente	Afirmó que las actividades van

Tesorería	pensando en que más adelante puede ser un gran beneficio para la empresa, pues pueden ser a futuro nuestros clientes potenciales. Aunque lo hacemos también pensando en mejorar la ola de violencia.	enfocadas a los niños y jóvenes con aras de mejorar el entorno de violencia.
-----------	--	--

Fuente: Personal Administrativo Apuestas Unidas del Pacífico S. A.

Análisis

El total de las respuestas dadas por los entrevistados a la pregunta, fue objetiva, debido a que todos dan a conocer las diferentes actividades realizadas en pro de la comunidad Bonaverense, según afirman, estos tienen muy claro que las actividades que realizan en el presente tienen una repercusión significativa en el futuro, sobre todo con los niños y jóvenes, pues dicen que son el futuro de la ciudad, es por esta razón que además de querer mejorar la gramática y la ortografía se busca formar valores en ellos.

Según observación y análisis del grupo investigador, se puede afirmar que Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura, es una empresa socialmente responsable debido a que aplica en un alto nivel la Responsabilidad Social Empresarial por las contribuciones que hace a la sociedad y por la estabilidad que busca para sus empleados, además hay coherencia en lo que se afirma y en lo que se observó.

No obstante, se puede decir que las acciones que asume la empresa de invertir en niños y jóvenes es con el objetivo de enfocarlos a ésta desde su temprana edad, es decir, no se toman decisiones que no repercuta de alguna manera a su favor, todas ellas se aplican viendo el bienestar no solo de la comunidad, sino el de ambas partes, ellos son conscientes que para que una empresa como ésta se sostenga, necesita generar mucha utilidad y ninguna empresa funciona sin relaciones comerciales y para Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura como para las demás, esto es una gran realidad; por ello ven una puerta abierta en los aportes que realizan en actividades que impliquen beneficio a la sociedad porque les otorga perdurabilidad o estabilidad en el tiempo.

Tabla 14. Modalidades de la Responsabilidad Social Empresarial. ¿Con cuál se identifica la empresa?

No. DE ENTREVISTA	RESPUESTAS	OBSERVACIÓN
1 Director Comercial	Patrocinio y <i>marketing</i> social.	Fue muy explícito en su respuesta.
2 Directora de Recursos Humanos	Patrocinio, <i>marketing</i> social	Juntaba las manos muy a menudo, expresión corporal.
3 Director de Calidad	Accionar complementario en parte, patrocinio, <i>marketing</i> social, mecenazgo, filantropía e inversión social más que todo interna.	Perdía el hilo de lo que venía afirmando con facilidad.
4 Director Tecnológico	Patrocinio, <i>marketing</i> social y mecenazgo.	Todo lo enfocó a su área tecnológica.
5 Gerente Administrativa	Patrocinio, <i>marketing</i> social y filantropía.	No fue muy extensa solo se limitó a decir cuales tenían relación con la empresa.
6 Gerente General	Patrocinio, <i>marketing</i> social, voluntariado empresarial	Muy expresiva, segura y extensa en sus respuestas.
7 Director Financiera	Accionar complementario, patrocinio, <i>marketing</i> social, mecenazgo, filantropía, voluntariado empresarial.	Movía las manos con mucha frecuencia.
8 Directora de Tesorería	Patrocinio, <i>marketing</i> social, filantropía y voluntariado empresarial.	Demostró seguridad y claridad en lo que afirmaba.

Fuente: Personal Administrativo Apuestas Unidas del Pacífico S. A.

Análisis

Sobre la base de *Roitter* (1996) podría seguirse un criterio de ordenamiento para la diferenciación y clasificación que tuviese relación con los objetivos económicos, comerciales e institucionales de las empresas. Este tipo de categorización “no pretende realizar un juicio de valor en términos, por ejemplo, del supuesto grado de altruismo de las acciones empresarias; sino que busca identificar los puntos de encuentro con su entorno que son susceptibles de verificarse en cada una de las fases en que se desenvuelve cada una de las actividades de la compañía”.

Según las respuestas dadas por los diferentes directores de áreas de la empresa, aplican muchas modalidades, dado que llevan a cabo actividades que están enmarcadas dentro de estas modalidades. Todos se enfatizaron en que la que más utilizan es el patrocinio ya que la empresa apoya económicamente muchas

actividades que se realizan en la ciudad como son jornadas de salud, actividades deportivas, exposiciones artísticas, participan en los diferentes festivales culturales que se realizan en la región, jornadas ambientales en las diferentes instituciones educativas, entre otras.

Por consiguiente, todo se hace con el objetivo de que el nombre de la empresa quede en la mente de los participantes y que a su vez se publicite la empresa con valores referentes a la comunidad. El *marketing* social es otra de las modalidades que todos los entrevistados manifestaron que aplica dentro de la empresa, ya que con la imagen de ésta, se han promocionado campañas que han sido muy acogidas dentro de la comunidad y de esta manera se obtuvo mayores utilidades permitiendo así dar una ayuda significativa a las diferentes organizaciones apoyadas por la empresa.

A pesar de que las dos anteriores son las más utilizadas, existen otras modalidades que son utilizadas en la empresa como lo son: accionar complementario, mecenazgo, filantropía, voluntariado empresarial, las cuales permiten hacer actividades de Responsabilidad Social con otros objetivos y beneficios para la comunidad y para la empresa.

Tabla 15. ¿Decir y explicar el caso más exitoso de la compañía en relación con la Responsabilidad Social Empresarial?

No. DE ENTREVISTA	RESPUESTAS	OBSERVACIÓN
1 Director Comercial	El caso que más recuerdo es el concurso de ortografía, el cual se realiza todos los años.	Claridad y sencillez en su respuesta.
2 Directora de Recursos Humanos	Hay unos anuales como lo es el concurso de ortografía y otros mensuales que es el apoyo a las instituciones	Hizo especial énfasis en el concurso de ortografía.
3 Director de Calidad	Permanentemente estamos atendiendo solicitudes. Pero la actividad más exitosa es el concurso de ortografía.	Demostró seguridad.
4 Director Tecnológico	Constantemente la empresa hace algún tipo de apoyo. Entre esos están ayuda al ancianato San José, cottolengo y aportes a la educación.	Su énfasis a diferencia de las demás preguntas lo dirigió a las actividades sociales.
5 Gerente	Con base en un presupuesto mensual se hacen diferentes	Segura e insistente en las oportunidades y ayudas a

Administrativa	actividades, tales como apoyo a instituciones, el caso más exitoso que tenemos es el concurso de ortografía.	las instituciones del distrito.
6 Gerente General	Tenemos muchos casos exitosos en la empresa como son las actividades educativas, el concurso de ortografía, el cuidado del medio ambiente y las diferentes actividades con la comunidad en general.	Tocó los aspectos relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial (ambiente, economía y sociedad).
7 Director Financiera	El caso más exitoso es el concurso de ortografía que se realiza anualmente con los diferentes colegios de la ciudad.	Concreta en su respuesta.
8 Directora de Tesorería	El caso más exitoso es el concurso de ortografía, con este concurso nos ha ido muy bien, porque con ello hemos contribuido a mejorar la ortografía y la gramática de los estudiantes.	Segura y concreta.

Fuente: Personal Administrativo Apuestas Unidas del Pacífico S. A.

Análisis

Con relación a ésta pregunta se pudo evidenciar que el caso más exitoso realizado por la empresa es el concurso de ortografía, el cual se realiza cada año y hacen participe a todas las instituciones educativas de la ciudad de Buenaventura. Adicional a ello, por los resultados obtenidos en el Concurso ha sido implementado en otros lugares como Cali, Tuluá y otros, que consideran que el aporte a los estudiantes es excelente; los entrevistados manifiestan mucha satisfacción de parte y parte, tanto de las instituciones como de la empresa.

En la actualidad este concurso representa un orgullo para la empresa ya que son anfitriones en la implementación de éste, y por ello, seguirán realizándolo cada año con el propósito de mejorar y aumentar su nivel educativo y más cuando ellos demuestran especial interés.

Según observaciones del grupo investigador para la empresa es muy importante realizar este tipo de eventos, más cuando se encuentra en medio de un entorno donde la lectura ha pasado a un segundo plano y las costumbres que incentivan el desarrollo de pensamiento están siendo dejadas de lado y se están viendo reemplazados por el uso de la tecnología, es menester por tanto, hacer este tipo de actos que impulsen a los estudiantes al uso adecuado de la tecnología sin dejar

de lado la lectura que es la que perfecciona la gramática y la facilidad de expresión de las personas.

5.1 ANÁLISIS GENERAL DE ENTREVISTAS

El grupo investigador según observaciones y experiencias en la empresa Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura, referente a las conductas de los directivos de cada área, pudo evidenciar que dentro de las entrevistas realizadas a cada uno de ellos, hubo en algunos mucha limitación en las respuestas dadas, esto se pudo haber presentado porque no hay una excelente retroalimentación o sencillamente se resistieron a brindar información profunda relacionada con la empresa.

Sin embargo, considerando que hay un Comité de Gerencia dentro de la empresa donde participan cada uno de los directores de área y que precisamente cada semana se reúnen para organizar las diferentes actividades y decisiones que se deben tomar para que la organización marche de la mejor manera posible, pero también se exponen las anomalías que se presentan dentro de la organización donde se aportan ideas que den una solución inmediata debería haber tanto una buena retroalimentación que garantiza que en Apuestas Unidas del Pacífico S. A. hubiera congruencia en las respuestas suministradas al grupo investigador.

Según los objetivos planteados por el grupo investigador se resalta que la entrevista realizada cumplió con los objetivos propuestos debido a que en el resultado se evidencian las estrategias empleadas, los sectores más representativos, se conoció la importancia que tiene la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial y la contribución activa y voluntaria que la empresa hace en los tres factores que abarca este tema, el social, económico y ambiental.

6. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

ENCUESTA EMPLEADOS APUESTAS UNIDAS DEL PACÍFICO S. A. GANE BUENAVENTURA

6.1 CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

6.1.1 Edad

Tabla 16. Estadísticas descriptivas edad empleados en Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura.

Mínimo	18
Máximo	46
Media	31,40
Desviación típica	6,891
Coeficiente de variación (%)	21,9

Fuente: Encuesta empleados Apuestas Unidas S. A

Análisis: Las edades de los empleados directos de Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura, oscilan entre 18 y 46 años, con una edad media de 31 años y una dispersión de más o menos 7 años. La variación porcentual en dichas edades es del 21.9 %. Según estos resultados, se vislumbra que los empleados de Apuestas Unidas son una población sumamente joven y homogénea, que se puede presentar debido a que la gran mayoría presentan las mismas características en cuanto a que son madres cabezas de hogar.

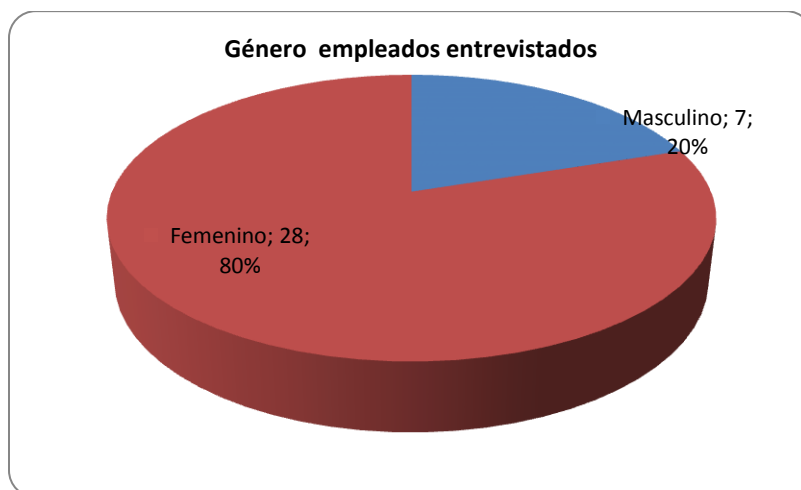
6.1.2 Género

Tabla 17. Distribución de frecuencias del género empleados entrevistados

Sexo	Frecuencia	Porcentaje (%)
Masculino	7	20,0
Femenino	28	80,0
Total	35	100,0

Fuente: Encuesta empleados Apuestas Unidas S. A

Figura 1. Género



Fuente: Encuesta empleados Apuestas Unidas S. A

Análisis: El género predominante en los empleados de Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura es el género femenino con un 80%, tan solo el 20% son hombres. Este resultado no es una sorpresa; es bien sabido que en los juegos de azar como el chance, la población laboral en Colombia está concentrada en el sexo femenino, su explicación radica en que, es un empleo que no requiere de mayor capacitación académica y permite organizar sus horarios de acuerdo a su situación familiar y tiene acceso en especial a las madres solteras.

Además, se puede considerar que la mujer genera confianza, seguridad, fidelidad y fraternidad entre otros valores que se desprenden de esta palabra, es por ello

que el personal administrativo, entre ellos la gerente general puede estar inclinada hacia ellas para el manejo del dinero que invierten los ciudadanos en los juegos de suerte y azar.

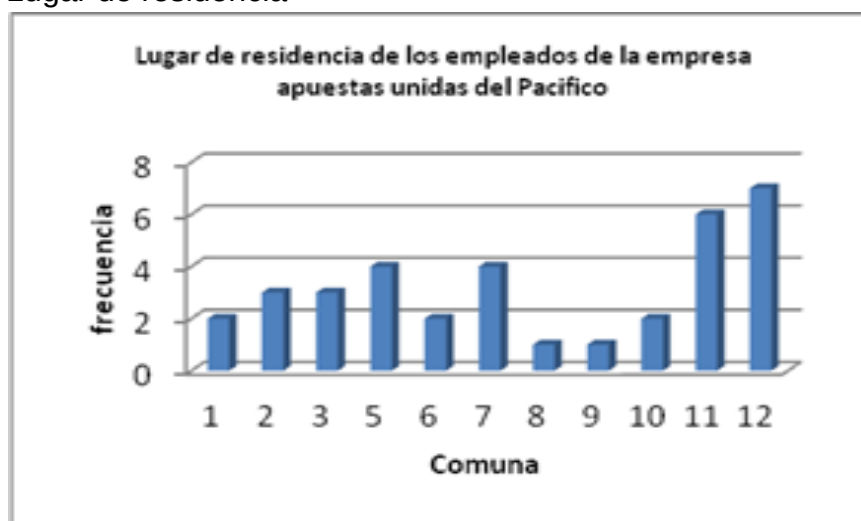
6.1.3 Lugar de residencia.

Tabla 18. Distribución de frecuencias de la comuna donde viven los empleados de Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura.

Comuna	Frecuencia	Porcentaje (%)
1	2	5,7
2	3	8,6
3	3	8,6
5	4	11,4
6	2	5,7
7	4	11,4
8	1	2,9
9	1	2,9
10	2	5,7
11	6	17,1
12	7	20,0
Total	35	100,0

Fuente: Encuesta empleados Apuestas Unidas S. A

Figura 2. Lugar de residencia



Fuente: Encuesta empleados Apuestas Unidas S. A

Análisis: La mayoría de los empleados viven en las comunas 11 y 12 (37.1 %), siguiéndoles las comunas 5 y 7 con un 11.4% cada una respectivamente, la minoría viven en las comunas 8 y 9 con un 2.9% respectivamente. Este resultado es algo lógico, la población encuestada se encuentra concentrada en su mayoría en las comunas 11 y 12, debido a que son las comunas más vulnerables del Distrito y la empresa se enfoca en ayudar a esas madres cabezas de hogar para que tengan una vida mejor en compañía de sus hijos.

Además, estas comunas son consideradas estratégicas para la empresa Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura, pues los apostadores del Distrito son en su mayoría las personas que tienen escasos recursos, por ello constituyen parte importante para ésta. Con esta afirmación no se quiere decir que las personas con mayor poder adquisitivo no realicen apuestas sino que los de menores recursos ven en la apuesta una esperanza de ayuda que solucione su situación actual.

Según Arcadio José Guzmán Nogales³⁴ (1998: 48), el mesianismo proliferan de nuevo las promesas religiosas mesiánicas, reverdecen de nuevo los misticismos y se revitalizan las religiones. Pero, también, proliferan las loterías y los juegos de azar ligados a la esperanza de un acontecimiento extraordinario de la suerte. Esto se podría asociar a la idea que las personas que participan en estos juegos siempre tienen una concepción de fe que les hace creer que Dios les ayudará a ganar esa apuesta.

³⁴ GUZMÁN NOGALES, Arcadio José, (1998) "Entorno Organizacional", Facultad de Ciencias de la Administración, p. 48.

6.1.4 Estrato Socioeconómico

Tabla 19. Distribución del estrato social de los empleados de la empresa Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura

Estrato Social	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado
1	15	42,9	42,9
2	17	48,6	91,4
3	3	8,6	100,0
Total	35	100,0	

Fuente: Encuesta empleados Apuestas Unidas S. A

Figura 3. Estrato Sociodemografico



Fuente: Encuesta empleados Apuestas Unidas S. A

Análisis: Como era de esperarse, los empleados provienen de los estratos más bajos, estratos 1 y 2 con un 91.4% acumulado, el resto pertenece al estrato 3. Lo anterior refleja un resultado muy importante a la hora de evaluar Responsabilidad Social; Apuestas Unidas del Pacífico S. A. en materia de RSE está muy comprometida con el componente social, está dando empleo a la población menos favorecida de Buenaventura. Esto lo hace con el objetivo de contribuir con el desarrollo de la comunidad.

Por otro lado, la empresa considera que dando oportunidad a la sociedad más vulnerable en cuanto al factor económico, contribuye en el mejoramiento de los demás aspectos: familiar, relaciones sociales, educación, disminución de la violencia; pues se requiere de lo económico para poder costear los demás factores para los cuales se requiere forzosamente este factor.

Según Arcadio José Guzmán Nogales³⁵, el consumismo es pues, de manera fundamental, el espacio por excelencia donde el hedonismo puede realizarse a plenitud. El consumismo, como un “ismo” de nuestro tiempo, coincide plenamente con el hedonismo que es su sustento. Se podría decir que el consumismo en nuestro tiempo es pleno, todos los seres humanos tienen necesidades que necesitan ser satisfechas, por ello, nadie puede estar en este mundo sin consumir de alguna manera lo que se oferta, en este sentido, los clientes ven en las apuestas un ingreso para poder continuar con su proceso de consumo.

³⁵ GUZMÁN NOGALES, Arcadio José, (1998) “Entorno Organizacional”, Facultad de Ciencias de la Administración, p. 41.

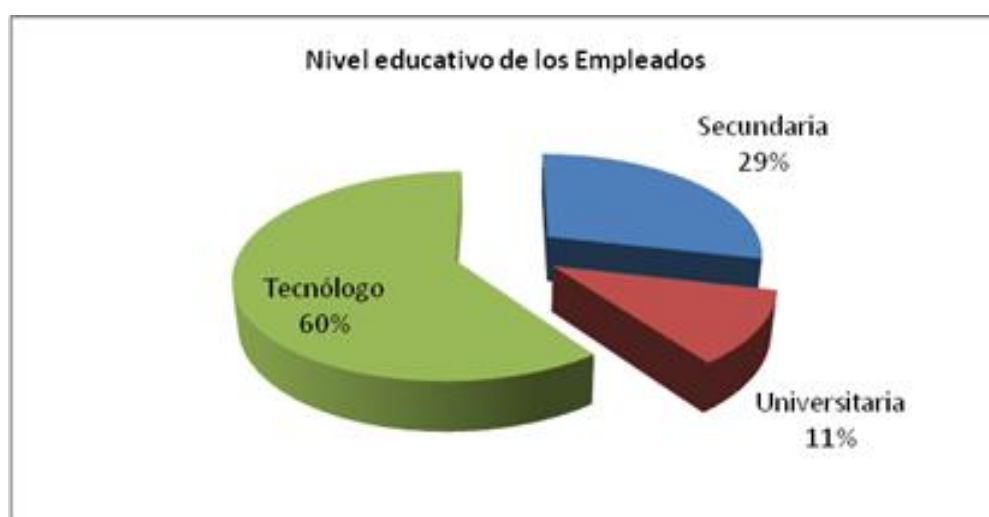
Tabla 20. Nivel educativo de los empleados de la empresa Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura

6.1.5 Nivel educativo

Nivel Educativo	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado
Secundaria	10	28,6	28,6
Universitaria	4	11,4	40,0
Tecnólogo	21	60,0	100,0
Total	35	100,0	

Fuente: Encuesta empleados Apuestas Unidas S. A

Figura 4. Nivel educativo



Fuente: Encuesta empleados Apuestas Unidas S. A

Análisis: El nivel educativo más representativo de los empleados corresponden a tecnólogos con un 60%, esto debido a que en la empresa le da la oportunidad a los aprendices y pasantes del SENA y otras instituciones tecnológicas, además buscan que los empleados alcancen al menos éste nivel de educación siguiéndole en su orden, secundaria con un 28.6%, este lo representan las asesoras de la suerte, quienes en su mayoría ingresaron a la empresa sin haber alcanzado este nivel y se les ha dado la oportunidad de terminar sus estudios secundarios. Es muy llamativo observar que el 11.4% tienen estudios Universitarios, evidentemente este nivel lo han alcanzado los altos directivos.

Sin embargo, el grupo investigador considera que hay que tener en cuenta que la educación se ha ido deteriorando con el transcurrir del tiempo, ya las responsabilidades antes existentes se han ido perdiendo tanto en quienes educan como en quienes reciben la educación, esto se ha convertido en un factor determinante para que se pierdan los valores y se opte por otras opciones que no son beneficiosas para la sociedad, es el caso de la violencia.

Por ello la educación debe replantear sus objetivos, sus metas, sus pedagogías y sus didácticas si quiere cumplir con su misión en el siglo XXI, brindar satisfactores a las necesidades del hombre, los pedagogos deben hacer entender a sus estudiantes que aunque los avances tecnológicos impulsen a las personas a explorar nuevos conocimientos y hacen tan necesario el aprendizaje, a su vez estos se convierten en agradables y prácticos.

Según lo observado se podría decir que los trabajadores de la empresa Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura, se encuentran motivados en el aprendizaje de nuevas cosas, pero cabe resaltar que la empresa hace su parte incentivándolos y haciéndoles ver la importancia que tiene para generar los ingresos en sus hogares y para el desarrollo de las actividades que se les asignan dentro de ésta.

6.1.6 Estado civil

Tabla 21. Estado civil empleados encuestados empresa Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura

Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje (%)
Casado	8	22,9
Soltero	14	40,0
Unión Libre	13	37,1
Total	35	100,0

Fuente: Encuesta empleados Apuestas Unidas S. A

Figura 5. Estado Civil



Fuente: Encuesta empleados Apuestas Unidas S. A

Análisis: Es importante resaltar que el 40% de los empleados son solteros, de estos en su mayoría son madres solteras cabezas de hogar, el 37.1% conviven en unión libre. Estos resultados confirman que Apuestas Unidas es una empresa que genera alternativas de trabajo y desarrollo a la población vulnerable, en este caso, las madres solteras (se resalta el hecho de la contratación por ellas estar en esa condición), cumpliendo así uno de los principios fundamentales de la RSE, como es el sentido social y humano.

6.2 CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN APUESTAS UNIDAS DEL PACÍFICO S. A. GANE BUENAVENTURA.

6.2.1 Concepto de Responsabilidad Social Empresarial

Tabla 22. Concepto de RSE que tienen los empleados de la empresa Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura

Concepto de RSE	Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción Necesidades	4	11,4
Buena Imagen	5	14,3
Bien común	6	17,1
Planeación de acciones	5	14,3
Todas las anteriores	15	42,9
Total	35	100,0

Fuente: Encuesta empleados Apuestas Unidas S. A

Figura 6. Concepto de RSE



Fuente: Encuesta empleados Apuestas Unidas S. A

Análisis: Pregunta 1: ¿Qué entiende usted por Responsabilidad Social Empresarial?

De las opciones planteadas a los empleados sobre RSE, el 42.9% mencionó que estaba de acuerdo con todas ellas, pero, la percepción general que tienen dichos empleados es que, la RSE son las acciones o actividades que realiza la empresa por el bien común y satisfacción de necesidades de la comunidad. Esta percepción va alineada con los principios universales de la RSE; el fin que se busca es el de retribuir a la comunidad con acciones que mejoren su entorno social, ambiental y humano.

En la actualidad las organizaciones procuran que el cliente se de por enterado que existe reciprocidad en la relación comercial, dicha relación no solo basada en la búsqueda de ganancias sino también en principios éticos busca el bienestar y conformidad de ambas partes, esto es una gran ventaja para las empresas porque de esta manera se les facilita fidelizar a sus clientes y genera mayor credibilidad, esto es a lo que apunta la empresa Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura con los planes y estrategias empleados para contribuir de alguna manera a la sociedad.

Ahora bien, los empleados de la empresa aunque no toman las decisiones de aplicar o no la Responsabilidad Social, se sienten satisfechos de pertenecer a una organización que sea participe en buscar soluciones que ayuden a su comunidad y que se interese por el bienestar del personal que labora en ella, son personas que de alguna manera se sienten parte activa de la empresa y por esto les agrada cada vez que escuchan comentarios positivos de los ciudadanos que están o en los lugares donde laboran o donde viven.

6.2.2 Percepción sobre algunas características de la RSE

Tabla 23. Características generales de la RSE en Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura.

Característica	Media	Desviación típica	Calificación
En su trabajo tiene posibilidad de informarse, opinar y tomar parte en las decisiones	2,63	1,215	Baja
Directivos y empleados trabajan en forma conjunta en beneficio de todos	3,37	0,910	Aceptable
La organización estimula su formación personal y profesional	3,37	0,843	Aceptable
Los empleados que se destacan por su trabajo, se les valora o incentiva	3,57	0,815	Aceptable
Percepción sobre la imagen de la organización frente a contribución social, ambiental y económica en la sociedad	3,86	0,648	Aceptable
Considera que la empresa aplica RSE	4,17	0,514	Muy alto
Cree que la empresa se hace más competitiva aplicando la RSE	3,74	0,980	Aceptable
Aplicación de la RSE beneficia a empleados y clientes	3,83	0,707	Aceptable
La aplicación de la RSE genera un equilibrio entre lo ambiental, social y económico	3,66	0,684	Aceptable
En qué medida la empresa contribuye al mejoramiento del medio ambiente y la sociedad	3,86	0,692	Aceptable

Fuente: Encuesta empleados Apuestas Unidas S. A

ACLARACIÓN: El primer porcentaje mencionado en cada uno de los análisis que difiere de la media y la desviación descritas en el cuadro, no aparecen debido a que se comprimó la información porque se consideró no era muy relevante el mencionar todos los resultados en el trabajo para hacerlo más enfático y hace alusión al porcentaje acumulado.

Análisis: A continuación se analizan cada uno de los anteriores resultados:

Pregunta 2: ¿En todo lo relacionado directamente con su trabajo, tiene usted la posibilidad de informarse en forma oportuna y objetiva, opinar y tomar parte de las decisiones?

El 68.6% de los empleados evaluados calificaron la posibilidad de informarse oportunamente y tomar parte en las decisiones, con una nota menor o igual a 3 (nivel bajo a nivel medio), la calificación promedio global en este aspecto fue de 2.63. Esta calificación sitúa esta característica en un nivel bajo; por tanto se concluye que Apuestas unidas del Pacífico no tiene en cuenta la opinión de sus trabajadores para la toma de decisiones, más bien estas se toman a nivel directivo y administrativo.

P3. ¿Cree usted que los empresarios y empleados trabajan en relación estrecha, con el fin de lograr conjuntamente los mejores beneficios para todos?

Tan solo el 51.4 % estuvo de acuerdo y completamente de acuerdo con esta percepción, es preocupante que el resto de los trabajadores no comparten dicha apreciación. La calificación promedio global fue de 3.3 con una dispersión promedio de 0.91; lo cual indica que hay una percepción moderadamente aceptable frente al trabajo conjunto entre directivos y empleados en pos del beneficio de todos. La impresión que queda es que los empleados sienten que hay un distanciamiento con los directivos y los beneficios son pocos.

P4: ¿En qué nivel cree usted que la organización estimula su formación personal y profesional?

Los estímulos que la compañía brinda a sus empleados en materia de formación personal y profesional, fue considerada como aceptable, el 88.6% dio una calificación superior a 3. Este aspecto corrobora según los directivos, que hay un alto componente en el sector educativo donde la compañía aplica la RSE. El resultado es altamente positivo, es uno de los pilares en que se basa la RSE a nivel mundial.

P5: ¿A las personas que se distinguen en la organización, por ejemplo por su creatividad, su productividad, la calidad de su trabajo, entre otros.... Se les valora, se les destaca o se les incentiva, en una u otra forma?

El 57.1 % de los empleados entrevistados estuvieron de acuerdo en que reciben estímulos por parte de la empresa, mientras que el 28.6% se mostró neutral. La calificación promedio de 3.57 confirma que efectivamente hay una percepción aceptable frente a los estímulos que reciben por parte de la compañía como retribución a la calidad en su trabajo.

P6. ¿Cómo percibe usted la imagen de la organización, en cuanto a su contribución social, ambiental y económica en la sociedad?

Todos los empleados encuestados asignaron una calificación superior a 3 en este aspecto. En términos generales la percepción que tienen de la imagen de la empresa frente a la contribución social, ambiental y económica; es alta. Este resultado es altamente positivo para la empresa, por lo menos sus empleados ven con buenos ojos la aplicabilidad de la RSE por parte de la compañía.

P7: ¿Considera usted que Apuestas Unidas del Pacífico S. A. aplica la Responsabilidad Social Empresarial?

La calificación asignada por el 94.3% de los empleados estuvo por encima de 4, con una calificación promedio de 4.17 y una dispersión de 0.514. Es decir, que hay una excelente percepción de los empleados frente a la aplicación de la RSE por parte de Apuestas Unidas del Pacífico. Es un resultado muy similar presentado con las entrevistas desarrolladas al personal directivo.

P8: ¿Cree usted que la Empresa se hace más competitiva aplicando la Responsabilidad Social Empresarial?

La mayoría estuvo de acuerdo (calificación promedio de 3.74) en que la aplicabilidad de la RSE hace más competitiva a la compañía. Solamente el 11.4 % estuvo muy en desacuerdo y en desacuerdo con esta percepción y el 20% se mostró neutral en este aspecto.

P9: ¿Cree usted que la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial que hace Apuestas Unidas del Pacífico S. A. beneficia a sus empleados y clientes?

El 82.9% estuvo de acuerdo y completamente de acuerdo con que la aplicación de la RSE por parte de la empresa, beneficia tanto a empleados como a clientes potenciales. Tan solo el 17.1% no estuvo de acuerdo con esta apreciación. La calificación media obtenida de 3.83, confirma que la percepción que tienen los empleados frente a este aspecto es alta.

Según percepción del grupo investigador el desacuerdo en el porcentaje menor de la empresa se pudo haber presentado por la no remuneración igualitaria entre ellos y en cuanto a los clientes porque encuentran contrariedad en los descuentos

que la empresa aplica al pagar los premios, aunque el cliente esté enterado de ello.

P10: ¿Considera que la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial tiene tan buena aplicabilidad que genera un equilibrio entre lo ambiental, social y económico?

En términos generales hay una percepción aceptable por parte de los empleados en cuanto al equilibrio social, ambiental y económico que genera la aplicabilidad de la RSE; el 65.7% comparte esta apreciación, mientras que el 28.6% no está de acuerdo ni en desacuerdo, y el 5.7% está en desacuerdo. Entre el personal en desacuerdo se pudo evidenciar que no tienen mucho conocimiento respecto de todas las actividades que realiza la empresa.

P11: ¿En qué medida cree usted que la empresa contribuye al mejoramiento del medio ambiente y la sociedad?

La calificación promedio obtenida fue de 3.86, lo cual sitúa este aspecto con una percepción bastante alta por parte de los empleados. El 74.4% lo calificó como alto y muy alto, tan solo el 2.9% le dio una calificación baja. Este resultado refleja claramente que los empleados de apuestas unidas perciben positivamente que la empresa contribuye notablemente al mejoramiento del medio ambiente y la sociedad.

Se puede destacar la idea que dentro de las organizaciones no todos sus empleados la ven de la misma manera, en este sentido influye personalidad, trato, remuneración, entre otros aspectos importantes que median en la relación de cada empresa con su personal, el hecho que en Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura se realicen actividades que sean notorias en la sociedad, no significa que quienes hacen parte directa de ella vean todo de manera positiva.

6.2.3 Tipo de incentivos que reciben los empleados de Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura.

Tabla 24. Tipo de incentivos que reciben los empleados de Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura.

Tipo de incentivo	Frecuencia	Porcentaje (%)
Educación	13	27,70%
Salud	4	8,50%
Recreación	12	25,50%
Bonificaciones	16	34,00%
Otros	2	4,30%
Total	47	100,00%

Fuente: Encuesta empleados Apuestas Unidas S. A

Figura 7. Incentivos



Fuente: Encuesta empleados Apuestas Unidas S. A

Análisis: Los principales incentivos que reciben los empleados por parte de la empresa Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura son los siguientes: el 34%, bonificaciones, 27:7% educación y el 25% recibe incentivos en recreación. En cuanto a la bonificación, es importante resaltar según lo analizado

por el grupo investigador que éstas son permanentes de acuerdo a fechas estipuladas por la parte directiva y fechas consideradas especiales.

Las bonificaciones tiene un por porcentaje significativo debido a que se destinan muchas de estas de manera legal según políticas de la empresa, sin embargo también se manejan bonificaciones extra legal otorgadas a aquellos empleados que según criterio de gerencia se hagan merecedores de éstos. otro resultado importante aquí, es el porcentaje destinado para la educación; uno de los lemas que los directivos se enorgullecen de afirmar, pues es el sector donde más presencia tienen, pues como se mencionó con anterioridad para la empresa es muy importante que sus empleados tengan un nivel educativo básico con el cual puedan desempeñar mejor sus funciones y de esta forma también se contribuye con el desarrollo de la comunidad.

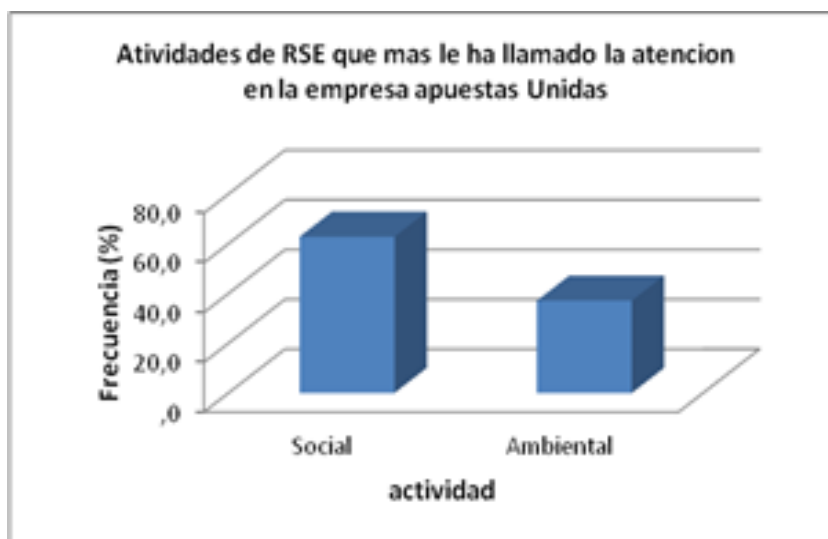
6.2.4 Actividades de RSE que mas han llamado la atención

Tabla 25. Actividad que más recuerda de RSE en la empresa Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura.

Actividad	Frecuencia	Porcentaje
Social	22	62,9
Ambiental	13	37,1
Total	35	100,0

Fuente: Encuesta empleados Apuestas Unidas S. A

Figura 8. Actividades de RSE



Fuente: Encuesta empleados Apuestas Unidas S. A

Análisis: Las actividades que más han llamado la atención de los empleados dentro de la aplicación de la RSE en Apuestas Unidas, han sido aquellas que tienen que ver con el componente social, con un 62.9% de favorabilidad, el 37.1% recuerdan actividades que tienen que ver con el medio ambiente. En el componente social se mencionaron actividades como el concurso de ortografía, las ayudas a entidades educativas entre otras.

El grupo investigador considera que estas respuestas están asociadas a lo afirmado por la parte directiva y se debe a que la empresa ocupa la mayor parte de sus esfuerzos en realizar aportes a la sociedad, ya que ésta es la que le va a retribuir las ayudas que la empresa le brinda, es una acción que surge como un acto de reciprocidad al ganar credibilidad entre la sociedad en la que desarrolla sus actividades.

Sin embargo, aunque el componente ambiental reflejo un porcentaje más bajo, esto debido a que las actividades de la empresa se enfocan a la prestación de servicios y no a las actividades industriales. No por esto la empresa deja de lado el componente ambiental y lo demuestra con los diferentes programas que tiene de reciclaje, proyecto educativo llamado zona de poder en el que se le enseña a los niños de los colegios a cuidar el ambiente, las donaciones a los parques para que hagan un buen reciclaje e internamente le dan un buen uso al papel y el plástico.

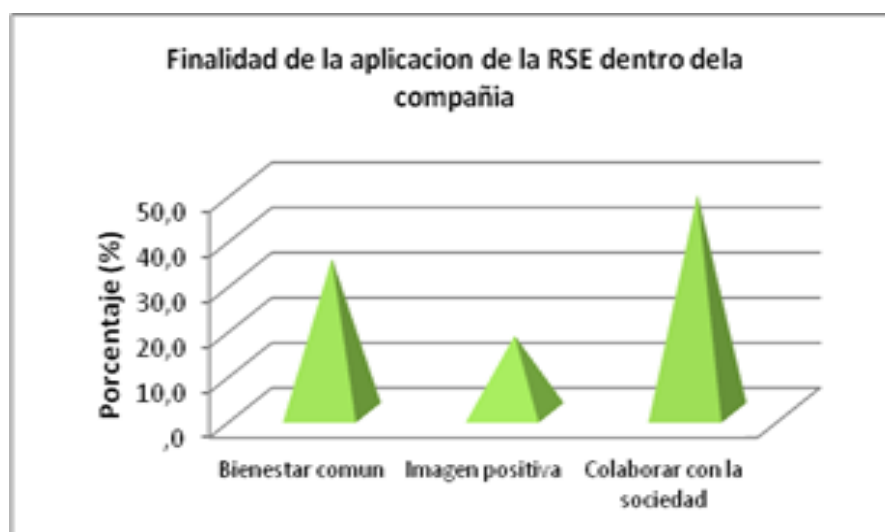
6.2.6 ¿Qué cree que busca la compañía con la aplicación de políticas de Responsabilidad Social dentro de ella?

Tabla 26. Finalidad de la aplicación de políticas de RSE dentro de la compañía.

Finalidad	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bienestar común	12	34,3
Imagen positiva	6	17,1
Colaborar con la sociedad	17	48,6
Total	35	100,0

Fuente: Encuesta empleados Apuestas Unidas S. A

Figura 9. Finalidad aplicación de la RSE



Fuente: Encuesta empleados Apuestas Unidas S. A

Análisis: Según opinión de los empleados encuestados, el 48.6% afirma que la finalidad principal de la aplicación de la RSE por parte de la empresa, es la de colaborar con una sociedad sostenible en términos sociales, ambientales y económicos, le sigue en orden de importancia el bienestar común con un 34.3%. Esta percepción es muy similar en el cuerpo directivo de la empresa.

7. CONCLUSIONES

Después de haber analizado e investigado lo relacionado a la percepción y el conocimiento que tienen los colaboradores de la empresa Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura con relación a la Responsabilidad Social Empresarial, y para corresponder a los objetivos propuestos por el grupo investigador, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

1. La percepción y el conocimiento que tienen los colaboradores de la empresa Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura con relación a la Responsabilidad Social Empresarial es que es muy importante tenerla en cuenta debido a que hace a la empresa más competitiva porque la posiciona en la mente del consumidor, prueba de ello es que se ve reflejado en las diferentes ayudas que brinda a toda la comunidad, además del patrocinio en eventos importantes dentro del Distrito. Esta conclusión da respuesta al objetivo general planteado por el grupo investigador.

2. La empresa no dispone de un departamento definido para la aplicación de las políticas de RSE. Más bien estas políticas obedecen a las múltiples solicitudes que a diario le llegan de diferentes instituciones tanto educativas como de fundaciones y de gente de escasos recursos. Las solicitudes son avaladas por la Dirección General y se priorizan, además se tiene en cuenta la información que brindan sus empleados que viven en algunas zonas críticas del Distrito, aunque hay que resaltar que los directivos decidieron realizar actividades de Responsabilidad Social Empresarial de forma voluntaria fuera de lo estipulado en el Contrato de Concesión. Esta conclusión cumple con el primer objetivo que es conocer las estrategias utilizadas por la empresa Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura en la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial.

3. La Empresa aplica sus políticas de Responsabilidad Social principalmente en los sectores educativos y social (ayudas a la comunidad), esto debido a que según afirman que el sector educativo debe fundamentarse en la buena escritura que se ha ido perdiendo al pasar del tiempo y es muy importante incentivar a los estudiantes y darles a conocer la importancia de ésta, son costumbres que nunca se deben dejar de lado, pero el entorno ha contribuido en que se muestre poco interés por ella.

De otro lado, en el aspecto social se ven enmarcadas las ayudas que la empresa realiza a las diferentes instituciones sin ánimo de lucro como el Cottolengo, el Hogar de las niñas Juan Pablo I y el Ancianato San José; además de ello la empresa por sentir un alto compromiso hacia la comunidad apoya a la gente de

escasos recursos que pierden sus casas en las temporadas de lluvia y también apoya los eventos que realizan entidades de seguridad como la policía y la armada, en pocas palabras se podría decir que la empresa siempre está buscando oportunidades para financiar o apoyar de una u otra manera.

Lo real, es que estas gestiones y aportes que realiza la empresa no es simplemente por el alto el grado de Responsabilidad que siente por la comunidad, sino también por reconocimiento, esto teniendo en cuenta que las empresas buscan de alguna manera medios para generar mayores utilidades. Este concepto resuelve el segundo objetivo el cual es determinar los sectores más representativos en la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial de Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura.

4. La importancia que tiene la aplicación de la RSE para el personal directivo, radica esencialmente en que, por un lado se está cumpliendo con los requerimientos del contrato de concesión con el Estado Colombiano, y por el otro, se está ayudando voluntariamente al bienestar de sus empleados y de la comunidad, situación que le permite tener una muy buena percepción y aceptación entre sus clientes, permitiéndole así mantenerse en el mercado.

Según opinión de la Gerente General la empresa no podría tener un buen funcionamiento si no hay interactividad entre ésta y la sociedad, por eso define la Responsabilidad Social Empresarial como convivencia porque afirma que si no existe armonía entre la empresa y la sociedad entonces sencillamente no hay responsabilidad, por esta razón a inculcado a sus directivos la importancia de tratar bien a los que hacen uso de sus servicios porque se trata de convivir y este proceso se hace fácil en la medida que las dos partes tanto empresa como comunidad estén satisfechas. Esta conclusión da respuesta al tercer objetivo que corresponde a identificar la importancia que tiene la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial para la parte - Gerencial y Directiva - de la empresa Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura.

5. Dentro de las ayudas que la empresa realiza a la comunidad se mencionan estos tres aspectos: En lo social: Las ayudas que brindan a la comunidad son constantes, pues semanalmente se estudian diversas solicitudes que vienen de la misma sociedad para contribuir con esas necesidades. En lo ambiental: Realizan actividades en diferentes instituciones para enseñarles la importancia del cuidado del medio ambiente, aunque dentro de la empresa se procura no utilizar

desechables sino que utilizan vajilla con el propósito de reducir desechos, también como su materia principal es el papel tratan de darle buen uso.

El último aspecto que es el económico y es tenido en cuenta por la parte directiva principalmente debido a que ellos son los que tienen conocimiento de la inversión que se hace, es necesario resaltar que las ayudas que la empresa da para cubrir necesidades que les solicita la sociedad requieren forzosamente de una inversión económica. Por consiguiente se afirma que esta conclusión da respuesta al cuarto objetivo que hace referencia a evaluar la contribución activa y voluntaria de la empresa Apuestas Unidas del Pacífico S.A. Gane Buenaventura para el mejoramiento de los factores sociales, ambientales y económicos.

6. El nivel de percepción que tienen los empleados frente a la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial por parte de la empresa es aceptable en la mayoría de los ítems evaluados. En especial sobresale que la mayoría de ellos coinciden en que la empresa dentro de sus actividades tiene en cuenta la aplicación de la RSE como medio para ayudar a la sociedad.

Es de destacar que estos en sus apreciaciones exponen ampliamente las actividades que la empresa realiza en los factores sociales, ambientales y económicos. No obstante estos argumentan que a pesar de que ellos pueden opinar, no están autorizados para tomar decisiones libremente sin que estas sean aprobadas por los directivos, como consecuencia de esto ellos dicen que no existe un trabajo estrecho y amistoso con el personal directivo con el fin de lograr conjuntamente mejores objetivos, sino más bien solo se dedican a cumplir con lo que estos le exigen.

Como consecuencia, es evidente que en la empresa no existen canales de comunicación que permitan el manejo de una información eficiente entre sus colaboradores, no solo en la parte directiva sino que exista una retroalimentación que se extienda a todo el personal de la empresa con el ánimo de que exista un compromiso que empiece desde el más alto directivo de la organización hasta el empleado con menos rango, ya que todos y cada uno de ellos representan un eslabón importante de la cadena de valor de la empresa. Por ende el manejo de una buena información será vital dentro de los procesos informativos de la empresa.

Se puede afirmar que lo anterior da cumplimiento al quinto objetivo planteado por el grupo investigador que trata de identificar la percepción que tienen los empleados de Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura frente al tema de Responsabilidad Social Empresarial.

8. RECOMENDACIONES

Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura, por ser una empresa altamente responsable según percepción del grupo investigador, debería tener un departamento que se encargue de todas las ayudas directamente relacionadas con la Responsabilidad Social Empresarial y que además se encargue de hacer entender el concepto de manera clara a todos los integrantes de la empresa para que se hable un mismo idioma frente al tema.

Los directivos deberían concientizarse que un departamento de RSE garantizaría que la empresa tenga un esquema estructurado de trabajo con unas metas claras de impacto social, económico y ambiental, además de tener una estrategia de intervención de acuerdo a un diagnóstico situacional interno y externo y unas metas de impacto a corto, mediano y largo plazo.

Seguir con los impactos en cada uno de los sectores que apoyan, pero hacerlo de manera bien planificada, es decir; buscar oportunidades de contribuir en otras áreas que sigan beneficiando a la comunidad y reestructurar las contribuciones que realizan con el fin de mejorar los eventos que ejecutan.

Buscar estrategias que les permita seguir contribuyendo en el sector educativo, ya que representa unos de los más importantes en el Distrito; si se tiene en cuenta que éste no tiene la importancia que se merece por la parte política y aún por los mismos educadores dentro de las instituciones educativas para que los estudiantes tengan un conocimiento integral.

Definir entre la parte directiva el rango de importancia en el que se encuentra para ellos la Responsabilidad Social Empresarial, esto repercutirá de manera positiva en los empleados porque tendrán bien definido los procesos de la organización.

Establecer canales de comunicación más efectivos que permitan a sus empleados estar más informados de todas las actividades, pues de esta manera ellos se sentirán más responsables y esto se puede hacer a través de diálogos constructivos que permitan la motivación y extensión del mensaje y las enseñanzas de la RSE.

Perseguir necesidades que son relevantes dentro del Distrito para que se vean resultados palpables en el dinero que se invierte, ya que la empresa realiza muchos eventos que podrían no ser tan necesarios, sino contar con un plan estratégico de impacto.

Crear una estrategia que les permita a los trabajadores que venden en las calles ganar un salario mínimo, esto porque los empleados que ganan por comisión se sienten desmotivados cuando no alcanzan las metas que genere un valor por lo menos igual al salario mínimo, teniendo en cuenta que hay zonas donde hay muy poca demanda.

Tener un diseño que les permita cuantificar los impactos o ayudas que realizan dentro del Distrito, esto con el objetivo de crear un orden donde se encuentre el reporte de manera organizada, lo que les ayudará y facilitará presentar un informe adecuado cuando se requiera.

Se recomienda la elaboración de un Manual de Procedimientos Estratégicos para todas las actividades relacionadas con la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial en el cual se detallen aspectos como una planeación que represente la realidad y urgencia de las colaboraciones que la empresa tenga previstas realizar cada determinado período del año; no como sucede en la actualidad que desarrolla propuestas a medida que la comunidad lo requiera, sin estar programadas.

Dentro de las recomendaciones hechas por los empleados a la empresa está la de realizar rotación de zonas en el caso de que no se desee implementar estrategias que les permita ganar a todos el salario básico, esto con el objetivo de que ellos puedan alcanzar las metas impuestas en la empresa y poder por lo menos percibir salarios alrededor del salario mínimo mensual legal vigente.

BIBLIOGRAFÍA

CARNEIRO CANEDA, Manuel. “La Responsabilidad Social Corporativa Interna: La “nueva frontera” de los Recursos Humanos”, Madrid: Editorial ESIC, 2004.

ESCOBAR GRAJALES, Zudley Argenis: Una aproximación a la realidad caleña sobre la relación entre Ética Empresarial, Responsabilidad Social y Balance Social. Santiago de Cali, 2002. Trabajo de Grado (Administrador de Empresas). Universidad del Valle. Facultad Ciencias de la Administración.

FERNÁNDEZ GAGO, Roberto. Administración de la Responsabilidad Social Corporativa. España: Thomson, 2005.

FONTALVO, Nazly. Jefe de Gestión Humana y Bienestar Social, “Historia de la empresa Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura”. 1996. Consulta: 21/03/13. Hora: 9: 15 a.m

MELO VELAZCO, Jenny Marcela, SÁNCHEZ DE ROLDAN Karem, GARCIA SOLARTE, Mónica. “Responsabilidad social empresarial desde la gestión humana”: Guía de primeros pasos. Grupo de investigación humanismo y gestión, Facultad Ciencias de la Administración. Universidad del Valle. Cali, Colombia, 2010.

PERDIGUERO GARCÍA, Tomás, GARCÍA RECHE, Andrés, “La responsabilidad social de las empresas y los nuevos desafíos de la gestión empresarial”. Universidad de Valencia, España, 2005.

PERDIGUERO GARCIA, Tomás. “La responsabilidad de las empresas en un mundo global”, Barcelona: Editorial Anagrama, 2003.

VOLPENTESTA, Jorge Roberto. “Gestión de la responsabilidad social empresaria”. Buenos Aires, Argentina: Osmar D. Buyatti, 2009.

REFERENCIAS DOCUMENTALES PARA FUENTES DE INFORMACIÓN ELECTRÓNICAS

ORTIZ ARISTIZABAL, Paula Catalina. La Responsabilidad Social empresarial como base de la estrategia competitiva de HZX. Bogotá, 2009. Trabajo de grado (Administrador de Empresas). Pontifica Universidad Javeriana [en línea]. <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis242.pdf>. Consulta: 20/02/13. Hora 8: 45 a.m

http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/1993/1/Tesis-cordovaV_MillanRyOsunaA.pdf. Consulta: 20/02/13. Hora: 9: 40 a.m

Liberalismo. [en línea] http://es.wikipedia.org/wiki/Liberalismo_econ%C3%B3mico. Consulta: 20/02/13. Hora: 12: 20 p.m

<http://www.colombiaincluyente.org/verart.php?id=13>. Consulta: 21/02/13. Hora: 7: 15 a.m

Responsabilidad Social Corporativa. [en línea] http://es.wikipedia.org/wiki/Responsabilidad_Social_Corporativa. Consulta: 21/02/13. Hora: 8: 40 a.m

Responsabilidad. [en línea]. <http://definicion.de/responsabilidad/>. Consulta: 23/02/13. Hora: 9: 17 a.m

Social. <http://definicion.de/social/>. Consulta: 23/02/13. Hora: 2: 00 p.m

Empresa. <http://definicion.de/empresa/>. Consulta: 23/02/13. Hora: 3: 19 p.m

Responsabilidad Social Empresarial. [en línea]. <http://www.definicionabc.com/social/empresarial.php>. Consulta: 23/02/13. Hora: 4: 30 p.m

EL CONGRESO DE COLOMBIA. Ley 643, (2001). [en línea]. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2001/ley_0643_2001.html Consulta: 26/02/13. Hora: 8: 15 a.m

Contribución. [en línea]. <http://deconceptos.com/ciencias-juridicas/contribucion>. Consulta: 26/02/13. Hora: 10: 05 a.m

EL MINISTRO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. Resolución 001270, (2003). [en línea]. <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=8287>. Consulta: 28/02/13. Hora: 12: 13 p.m

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. Decreto 1350 (21/05/2003). [en línea]. <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=8288>. Consulta: 06/03/13. Hora: 7: 02 a.m

Superintendencia Nacional de Salud. Resolución 1013(16/06/ 2003). [en línea]. http://www.avancejuridico.com/actualidad/documentosoficiales/2003/45260/r_sns_1013_2003.html. Consulta: 18/09/13. Hora: 8: 55 a.m

EL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA. Decreto 130. (01/21/2010). [en línea]. <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=7536>. Consulta: 18/09/13. Hora: 10: 07 a.m

EL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA. Decreto 777. (28/03/2003). [en línea] <http://www.loteriadebogota.com/joomla/files/decreto-855-09.pdf>. Consulta: 18/09/13. Hora: 11: 44 a.m

EL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA. Decreto 3535. (06/10/2005). [en línea]. <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=17768>. Consulta: 18/09/13. Hora: 1: 03 p.m

EL MINISTRO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. Resolución 005291. (22/12/2008). [en línea]. <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=34661>. Consulta: 18/09/13. 3: 30 p.m

GORDILLO, Andres. Impuesto de Industria y Comercio. [en línea] <http://es.scribd.com/doc/20704185/Impuesto-de-Industria-y-Comercio>. Consulta: 18/09/13. Hora: 4: 45 p.m

ANEXOS

Anexo A.

FORMATO DE ENCUESTA

**ENCUESTA NIVEL DE PERCEPCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL EN APUESTAS UNIDAS S. A. GANE
BUENAVENTURA.**

Solicitamos cordialmente contestar esta encuesta de la manera más exacta posible. La información suministrada será estrictamente confidencial con fines académicos y estadísticos, gracias por su valiosa información.

I. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

Edad_____ Sexo: M ☐ F ☐ Cargo_____

Barrio_____ Comuna_____ Estrato Social_____

Nivel Educativo_____ Estado Civil_____

Número de Hijos_____

**II. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL DE APUESTAS UNIDAS DEL PACÍFICO S.
A.**

1. ¿Qué entiende usted por Responsabilidad Social Empresarial?

- a. La satisfacción de necesidades y expectativas de los públicos internos y externos de la Compañía.
- b. Es la buena imagen que obtiene la Compañía por realizar una serie de acciones fuera y dentro de ésta.
- c. Es el sistema que guía todos los procesos de la Compañía hacia un bien común.
- d. Es ser responsable socialmente en la gestión de talento humano, en la planeación de acciones con el medio ambiente, las comunidades.
- e. Todas las anteriores.

2. ¿En todo lo relacionado directamente con su trabajo, tiene usted la posibilidad de informarse en forma oportuna y objetiva, opinar libremente y tomar parte de las decisiones?

Siendo 5 la mayor calificación y 1 la menor

1 ☐

2	
3	
4	
5	

Si su respuesta es entre 1 y 3 explique el por qué: _____

3. ¿Cree usted que los empresarios y empleados trabajan en relación estrecha y amistosa, con el fin de lograr, conjuntamente los mejores beneficios para todos?

Completamente de Acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (Forma neutral)	
En desacuerdo	
Completamente en desacuerdo	

4. ¿En qué nivel cree usted que la organización estimula su formación personal y profesional?

Muy alto	
Alto	
Medio	
Bajo	
Muy bajo	

5. ¿A las personas que se distinguen en la organización, por ejemplo por su creatividad, su productividad, la calidad de su trabajo, entre otros... se les valora, se les destaca o se les incentiva, en una u otra forma?

Completamente de Acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (Forma neutral)	
En desacuerdo	
Completamente en desacuerdo	

6. ¿Qué tipos de incentivos tiene la empresa con los trabajadores?
- Educación
 - Salud
 - Recreación
 - Bonificaciones
 - Otra, ¿Cuál? _____

7. ¿Cómo percibe usted la imagen de la organización, en cuanto a su contribución social, ambiental y económica en la sociedad?

Muy alto	
Alto	
Medio	
Bajo	
Muy bajo	

Justifique su respuesta _____

Considerando que la Responsabilidad Social Empresarial puede definirse como la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva y valorativa y su valor añadido. Responda las siguientes preguntas:

8. ¿Considera usted que Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura aplica la Responsabilidad Social Empresarial?

Completamente de Acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (Forma neutral)	
En desacuerdo	
Completamente en desacuerdo	

¿Por qué? _____

9. ¿Cree usted que la empresa se hace más competitiva aplicando la responsabilidad social empresarial?

Completamente de Acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (Forma neutral)	
En desacuerdo	
Completamente en desacuerdo	

10. ¿Cree usted que la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial

que hace Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura beneficia a sus empleados y clientes?

Completamente de Acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (Forma neutral)	
En desacuerdo	
Completamente en desacuerdo	

¿Por qué? _____

- 11.** ¿Considera que la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial tiene tan buena aplicabilidad que genera un equilibrio entre lo ambiental, social y económico?

Completamente de Acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (Forma neutral)	
En desacuerdo	
Completamente en desacuerdo	

¿Por qué? _____

- 12.** ¿En qué medida cree usted que la empresa contribuye al mejoramiento del medio ambiente y la sociedad?

Muy alto	
Alto	
Medio	
Bajo	
Muy bajo	

Justifique su respuesta _____

- 13.** En una frase relate la acción que más le ha llamado la atención sobre RSE dentro de la Compañía. (ejemplo: cuidado del medio ambiente,

reciclaje, uso adecuado de la energía, entre otros.).

14. ¿Qué cree usted que busca la Compañía con la aplicación de políticas de Responsabilidad Social dentro de ella?

- A. Bienestar común.
- B. Imagen positiva.
- C. Estar dentro de la moda de las empresas que implican la RSE dentro de ellas.
- D. Colaborar con una sociedad sostenible en términos sociales, ambientales y económicos.

Anexo B.

DISEÑO DE ENTREVISTA A LOS ADMINISTRATIVOS

1. ¿Cómo define usted la Responsabilidad Social Empresarial? Dar 4 o 5 definiciones diferentes, ubicando una de ellas como la definición más acertada de Responsabilidad
2. ¿Comente qué prácticas realiza la empresa relacionada con la Responsabilidad Social Empresarial? _____
3. ¿En qué sector aplican la Responsabilidad Social Empresarial? Salud ☐ Educación ☐ Recreación ☐ Vivienda ☐ (ver teoría para categorizar bien)
4. ¿Cree usted que la empresa se hace más competitiva aplicando la Responsabilidad Social Empresarial? Completamente de acuerdo ☐ De acuerdo ☐ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo ☐ En desacuerdo ☐ Completamente en desacuerdo ☐
5. ¿Consideran que la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial es una actividad voluntaria u obligatoria? Explique su respuesta. Voluntaria ☐ Obligatoria ☐ ¿Por qué? _____
6. ¿Se tiene en cuenta la opinión de los empleados en las políticas y prácticas empresariales frente a la Responsabilidad Social Empresarial de Apuestas Unidas del Pacífico S. A. Gane Buenaventura en el Distrito de Buenaventura? 7. Nunca ☐ De vez en cuando ☐ Siempre ☐
8. ¿En qué nivel considera que la empresa realiza actividades que contribuyan al mejoramiento de la sociedad actual y de las generaciones futuras?

Muy alto ☐ Alto ☐ Más o menos ☐ Bajo ☐ Muy bajo ☐
1. Preámbulo de las diferentes modalidades de la Responsabilidad Social Empresarial para determinar con cual se identifica la empresa tales como: 2. Accionar Complementario: consisten en aquellas actividades que desarrolla la empresa por motivos de sus requerimientos productivos, pero que, a su vez, producen beneficio a terceros. 3. Accionar Compensatorio: Tal como su nombre lo indica estas acciones se vinculan con aquellas actividades que una empresa realiza para neutralizar, de alguna manera, los efectos que su actuación empresarial provoca sobre el medio ambiente, tratando de compensar sus externalidades negativas. 4. Patrocinio: Consiste en apoyar económicamente determinados acontecimientos a cambio de que se publicite el nombre de la empresa, buscando que a esta se la relacione con valores referenciales de la sociedad. 5. <i>Marketing</i> Social: Se refiere a una estrategia de comunicación institucional que vincula la promoción de un cierto producto con alguna causa que sea vista como de interés social, destinándose una parte de las ventas logradas en esos productos, a alguna organización sin fines de lucro que dedique sus esfuerzos a esa causa social. 6. Mecenazgo: Se refiere al apoyo financiero extendido en el tiempo que la empresa realiza a determinadas actividades artísticas, culturales o científicas sin exigirle a estos créditos monetarios inmediatos. A diferencia del patrocinio, el mecenazgo tiene un carácter permanente. 7. Voluntariado Empresarial: tiene lugar dentro del marco de la empresa, y se materializa también a través de acciones sociales pero incentivadas o aprobadas por aquellas. 8. Filantropía: Consiste en esencia en acciones genéricamente denominadas benéficas y se materializan a través de donaciones monetarias o en especies, y que en la mayor parte de los casos se otorgan como respuesta a reclamaciones específicas realizadas por algún sector u organización de la comunidad. 9. Inversión Social: supone acciones emprendidas por las empresas ya sea en forma independiente o juntamente con otras empresas o actores sociales. Este enfoque desiste de la utilización de los recursos con un

sentido asistencialista para pasar a planificar y desarrollar proyectos o programas que apunten a su sustentabilidad en el tiempo, buscando que estas actividades generen un impacto positivo en la comunidad.

9. ¿Decir y explicar el caso más exitoso de la compañía en relación con la Responsabilidad Social Empresarial y sus públicos?