

Plan de Responsabilidad Social Empresarial
Empresa de Servicios Públicos EMPUARG S.A ESP

Guilber Alberto Valencia Collazos

Lina Paola Penagos Mazabel

Ariel Manuel Bohorquez Bustos

Hugo Fernando Cucuñame Ortega

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas Contables, Económicas y de Negocios- ECACEN

Administración de Empresas

Diplomado de Profundización en Gerencia Estratégica y Responsabilidad Social

Empresarial

Mayo de 2019

Plan de Responsabilidad Social Empresarial
Empresa de Servicios Públicos EMPUARG S.A ESP

Grupo: 101008_15

Presentado por:

Guilber Alberto Valencia Collazos
Lina Paola Penagos Mazabel
Ariel Manuel Bohorquez Bustos
Hugo Fernando Cucuñame Ortega

Tutor:

Ovelio Enrique Jimenez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas Contables, Económicas y de Negocios- ECACEN

Administración de Empresas

Diplomado de Profundización en Gerencia Estratégica y Responsabilidad Social

Empresarial

Mayo de 2019

Tabla de Contenido

Resumen	1
Palabras Clave	2
Abstract.....	3
Key Words	4
Introducción.....	5
Objetivos del Diplomado.....	6
1. Objetivos.....	7
Objetivo General.....	7
Objetivos Específicos.....	7
2. Propuesta Plan de Responsabilidad Social Empresarial de La Empresa de Servicios Públicos EMPUARG S.A ESP	9
2.1 Direccionamiento Estratégico (Misión, Visión y Valores)	10
Misión	10
Visión	11
Valores	11
Principios de EMPUARG S.A ESP	11
Objetivos de EMPUARG S.A ESP	12
2.2 Formato de evaluación del desempeño de la empresa seleccionada	12
2.3 Justificación del Plan de Responsabilidad Empresarial	14
a. Objetivo general.	17

b.	Objetivos específicos. Tabla de Contenido	17
c.	Comunidad beneficiaria.....	17
d.	Metas a cumplir.	19
3.	Código de Conducta.....	21
3.1	Modelo Gerencial Seleccionado.....	21
	Método Kaizen	21
3.2	Guía e iniciativa Mundial aplicada para la construcción del código de conducta	21
	Libro Verde	21
3.3	Código de conducta de la Empresa de servicios públicos EMPUARG S.A ESP	22
	Introducción	22
	Justificación.....	22
	Objetivo General	23
	Objetivos específicos.....	23
	Decisión de alta gerencia.....	23
	A quien aplica.....	24
	Conformación de un equipo que lo dinamice.....	25
	Instancias de sensibilización y comunicación en la elaboración:.....	25
	Normatividad.....	27
	Recopilación de insumos y redacción provisoria	29
3.4	Recursos financieros y decisiones de inversión objeto del código de conducta en la empresa EMPUARG S.A ESP	30
	Glosario	32

4.	Stakeholders..... Tabla de Contenido	33
4.1	Breve descripción de los stakeholders	33
4.2	Mapa genérico de Stakeholders de cada uno de los participantes.....	33
4.3	Mapa genérico seleccionado con la respectiva explicación ampliada	35
	Explicación Mapa Genérico de Stakeholders.....	36
4.4	Matriz de relaciones (influencia vs. Impacto).....	37
5.	Plan de Responsabilidad Social Empresarial.....	40
5.1	Plan de Responsabilidad Social Empresarial de EMPUARG S.A ESP.....	40
5.2	Plan de comunicaciones a los interesados (stakeholders)	43
5.3	Recomendación del modelo de informe RSE	44
6.	Conclusiones.....	45
7.	Bibliografía	47
	Lista de referencias.....	52
	Anexos.....	54

Lista de Tablas

Tabla 1 Formato de Evaluación.....	14
Tabla 2 División del Municipio.....	18
Tabla 3 Recursos Financieros.....	31
Tabla 4 Plan de responsabilidad social empresarial	42
Tabla 5 Plan de comunicaciones	43

Lista de Gráficos

Gráfico 1 Logo	9
Gráfico 2 Manejo de Basuras	16
Gráfico 3 Ubicación de la Argentina.....	18
Gráfico 4 Mapa Ariel.....	33
Gráfico 5 Mapa Guilber.....	34
Gráfico 6 Mapa Hugo	34
Gráfico 7 Mapa Lina.....	34
Gráfico 8 Mapa Genérico Stakeholders.....	35
Gráfico 9 Matriz de influencia e impacto	38

Resumen

En el presente trabajo se expone el plan de responsabilidad social empresarial de la empresa de Servicios Públicos EMPUARG S.A ESP, cuyo propósito principal es de carácter social, el cual busca satisfacer una necesidad identificada en la comunidad de La Argentina Huila, con la problemática social de las basuras, prestando apoyo a todos y cada uno de los sectores y áreas de la misma, sin desconocer a los actores que interviene en el desarrollo de la actividad empresarial.

Un plan de responsabilidad enmarca varias alternativas de solución y ayuda a la toma de decisiones por parte de sus representantes que en este caso es la Empresa de Servicios Públicos EMPUARG S.A ESP, que es la entidad pública encargada del direccionamiento, apoyo y vigilancia de las mujeres Argentinas dedicadas a la transformación y comercialización de los residuos orgánicos e inorgánicos generados en la zona urbana del municipio de La Argentina Huila.

Se mencionan las estrategias para llevar a cabo la implementación del plan de responsabilidad social, el seguimiento a las mismas y la forma como se da a conocer a los interesados su frecuencia y medio de divulgación. Así mismo se recomienda el modelo de informe de gestión que más se ajusta al plan de responsabilidad social aquí propuesto.

Palabras Clave

Responsabilidad, ética, emprendimiento, Stakeholders, estrategias.

Abstract

In the present work, it exposes the social responsibility plan of the company public services EMPUARG SA ESP, whose main purpose is of a social character, which seeks to satisfy a need identified in the community of La Argentina Huila, with the social problems of garbage, lending support to each and every one of the sectors and areas of the same, without ignoring the actors involved in the development of activity business.

A responsibility plan frames several alternative of solution and help in decision making by its representatives, which in this case is the Public Services Company EMPUARG SA ESP, which is the public entity in charge of directing, supporting and monitoring women Argentinas dedicated to the transformation and marketing of waste organic and inorganic generated in the urban area of the municipality of La Argentina Huila.

Are mentioned the strategies to carry out the implementation of the social responsibility plan, it monitoring to them and the way is made known to those interested their frequency and means of dissemination. Likewise it is recommended the report model of management which best fits the social responsibility plan here proposed.

Key Words

Responsibility, ethics, entrepreneurship, Stakeholders, strategies.

Introducción

La Profundización en Gerencia Estratégica y Responsabilidad Social Empresarial es una herramienta que nos permite realizar los cambios necesarios para definir los objetivos de la organización y establecer estrategias para lograrlos, a su vez, se encamina la participación basada en el liderazgo de los ejecutivos de la empresa para tomar las decisiones que correspondan a las demandas del ambiente inmediato y futuro (Fernández, R. 2010).

Es así como el diplomado en Gerencia Estratégica y Responsabilidad Social Empresarial busca que los estudiantes identifique en su entorno la aplicación de los conceptos aprendidos durante la carrera y el diplomado en Responsabilidad Social Empresarial dentro de una empresa basada en la problemática social que se visualiza y que pueda ser llevada a cabo dentro de la elaboración del plan empresarial en su comunidad.

Por lo anteriormente suscitado se estableció que el plan de responsabilidad social empresarial se implementó en la empresa de servicios públicos de La Argentina Huila EMPUARG S.A ESP, el cual está contemplado en el propuesta del plan que se menciona a continuación para ser aplicado en la empresa con cada una de las alternativas de solución encontradas en el desarrollo del diplomado de gerencia estratégica y responsabilidad empresarial.

Objetivos del Diplomado

Conocer el impacto de las prácticas que generan las empresas en los distintos ámbitos con los que tiene relación, contribuyendo a la competitividad y sostenibilidad de la misma.

Objetivos Específicos

- Constituir profesionales oriundos de diversos ámbitos de la sociedad como académicos, empresarios, investigadores en RSE.
- Generalizar los estilos y destrezas desarrolladas por organismos públicos y privados en el contexto colombiano.
- Comprender la importancia de las empresas en la solución de problemáticas, a partir de las capacidades gerenciales para así conseguir resultados efectivos.
- Aplicar los conceptos aprendidos en la elaboración del plan de responsabilidad empresarial de la empresa identificada.
- Elaborar el plan de responsabilidad social dentro de los términos establecidos en el diplomado de gerencia estratégica y responsabilidad empresarial.
- Evaluar cada una de las estrategias y los pasos a seguir para cumplir con lo impartido en cada una de las actividades realizadas en el transcurso del diplomado y de la empresa seleccionada

1. Objetivos

Objetivo General

Obtener las habilidades y competencias necesarias para ser un líder transformacional a partir de los aspectos básicos de la responsabilidad social empresarial que incluyan diferentes estrategias de solución o mitigación de estos.

Objetivos Específicos

- Identificar empresas en el entorno local o regional e incorporar la práctica de la Responsabilidad Social Empresarial que permita el incremento de la generación de valor de la empresa.
- Implementar el plan de emprendimiento social empresarial en la Transformación y comercialización de los residuos orgánicos e inorgánicos generados en la zona urbana del municipio de La Argentina Huila.
- Elaborar el código de conducta de la empresa propuesta, teniendo en cuenta el plan de responsabilidad social empresarial y a partir de la identificación de los impactos económicos, sociales y ambientales generados por las empresas.
- Identificar el sector de la economía al que pertenece la empresa argumentando la aplicación del marketing social y corporativo.
- Identificar y conocer los actores que intervienen en el mapa genérico de los Stakeholders y la matriz de relaciones (influencia vs. Impacto) en la empresa propuesta, estableciendo los actores involucrados en ella a nivel interno y externo.

- Comprender la importancia de la incorporación de la responsabilidad empresarial para la construcción futura de la sostenibilidad global, proponiendo estrategias y metodologías que permitan la toma de decisiones con alcance social, político y ambiental.

2. Propuesta Plan de Responsabilidad Social Empresarial de La Empresa de Servicios Públicos EMPUARG S.A ESP

En el municipio de La Argentina Huila, la empresa de servicios públicos EMPUARG S.A ESP. Es la encargada de la recolección de los residuos orgánicos e inorgánicos generados por los habitantes de la zona urbana del municipio, y luego son transportados a lugar de disposición final el relleno sanitario Los Ángeles ubicado en la ciudad de Neiva, generando altos costos en el transporte y la factura de disposición final de estos residuos, los cuales pueden ser procesados y transformados en abono orgánicos y materiales reciclables para el mismo uso de la comunidad, es por esto que un grupo de mujeres Argentinas decidieron conformar la propuesta de emprendimiento social en el manejo y reutilización de los residuos orgánicos e inorgánicos generados en el municipio de La Argentina Huila. (Empuarg SA ESP , 2019)

Grafico 1

El gráfico muestra la imagen el logo de la empresa la empresa de servicios públicos EMPUARG S.A ESP



Gráfico 1 Logo

Fuente: <http://empuargsaesp.gov.co/quienes-somos/>

2.1 Direccionamiento Estratégico (Misión, Visión y Valores)

EMPUARG S.A ESP es una Empresa de servicios públicos constituida bajo el esquema de Sociedad Anónima de Carácter Público, cuyos accionistas son El Municipio De La Argentina y La ESE Hospital Juan Ramón Núñez Palacios, con el fin de prestar los Servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, en el casco urbano del Municipio de La Argentina Huila.

Marco Regulatorio: Las Empresas Públicas de La Argentina “EMPUARG S.A. E.S.P”, se ciñe a lo establecido en la ley 142 de 1994 o Estatuto Orgánico de los servicios públicos domiciliarios, sigue los lineamientos de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), como ente regulador y es Vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. (Empuarg SA ESP , 2019)

Ubicación: La oficina de servicio al cliente está ubicada en la calle 6 N° 3 – 52 segundo piso locales 8 y 9 centro de comercialización de productos agropecuarios, el tratamiento de los materiales se realizan en la planta de tratamiento de residuos orgánicos y sólidos en la vereda pescador.

Misión

EMPUARG S.A. ESP, Trabaja por la prestación eficiente de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo; con un nivel de excelencia optimo comprometida a satisfacer las necesidades de nuestros usuarios en condiciones de calidad, subsidiaridad, eficacia, cobertura y sostenibilidad, generando los rendimientos económicos suficientes, contribuyendo en su crecimiento, mejorando la calidad de vida y el desarrollo sostenible del municipio. (Empuarg SA ESP , 2019)

Visión

Posicionarse como una empresa líder en el Departamento del Huila y en el municipio de La Argentina, en la prestación de los servicios públicos, con un nivel de excelencia que satisfaga las necesidades y fortalezca la lealtad de los usuarios a través de la optimización de con la calidad, cobertura y responsabilidad social generando desarrollo socioeconómico y finalmente logrando expansión en el municipio. (Empuarg SA ESP , 2019)

Valores

- **Eficiencia:** Este principio responde a la primera obligación de EMPUARG S.A ESP, de cumplir su Misión prestando los servicios de forma responsable y eficiente para lograr los objetivos de la empresa.
- **Ética empresarial:** EMPUARG S.A E.S.P va encaminada en contribuir y afianzar la credibilidad y la confiabilidad de todos sus usuarios, empleados y directivos de la empresa
- **Desarrollo Sostenible:** Para EMPUARG S.A ESP, es el principio primordial ya que el compromiso social y medioambiental está basado en el desarrollo de sus actividades y en beneficio de los grupos de interés encargados de la recolección, transformación y comercialización de los materiales orgánicos e inorgánicos generados en el municipio.

Principios de EMPUARG S.A ESP

- La honestidad
- La integridad
- La lealtad
- El respeto
- La solidaridad

- La excelencia en el trabajo realizado
- La responsabilidad social
- Protección al medioambiente
- Trabajo en equipo

Objetivos de EMPUARG S.A ESP

- Prestar los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo al municipio de La Argentina Huila garantizando la calidad y continuidad de los servicios dentro de los parámetros exigidos por los entes de control, regulación y vigilancia de los servicios públicos domiciliarios.
- Desarrollar proyectos de optimización de la infraestructura para mejorar la cobertura de los servicios ofrecidos, mediante procesos de investigación, desarrollo e innovación que aseguren la sostenibilidad ambiental del municipio.
- Optimizar el talento humano de la empresa a través de programas continuos de formación en competencias y habilidades técnicas.

2.2 Formato de evaluación del desempeño de la empresa seleccionada

Tabla 1

La siguiente tabla presenta el Formato de evaluación del desempeño de la empresa EMPUARG S.A ESP

Formato de evaluación Impacto empresa EMPUARG S.A ESP.		
Problema	Impacto	Prioridad atención

Económico:	Interno:	<p>Altos costos en el transporte y disposición final de los residuos orgánicos e inorgánicos generados en la zona urbana del municipio de La Argentina.</p> <p>Disminución en los altos costos de transporte y facturación de disposición final al relleno sanitario Los Ángeles en la ciudad de Neiva.</p> <p>Incrementa los ingresos de la empresa.</p> <p>Mejora los indicadores y las estrategias de gestión administrativa y gerencial de la empresa.</p>	Alta
	Externo:	<p>Difícil situación económica que viven las familias dedicadas a la transformación y comercialización de materiales orgánicos e inorgánicos.</p> <p>Incrementa los ingresos de las familias encargadas de transformar y comercializar el material orgánico e inorgánico producido en el municipio.</p> <p>Ofrece a la comunidad materiales a bajos costos procesados en la misma región.</p> <p>Fortalece a la empresa y la comunidad en el desarrollo de planes estratégicos financieros viables y reutilizables.</p>	Alta
Social:	Interno:	<p>Falta de personal capacitado en el procesamiento de los materiales orgánicos e inorgánicos.</p> <p>Genera empleo entre los habitantes de la comunidad principalmente a las mujeres organizadas del municipio.</p> <p>Motivar a la comunidad para el procesamiento de los materiales generados por la comunidad misma.</p>	Alta
	Externo:	<p>Desinterés y falta de apoyo por parte de las entidades locales, nacionales y gubernamentales.</p> <p>Fortalece el desarrollo y mejora la calidad de vida de las mujeres Argentinas dedicadas al procesamiento de las basuras.</p> <p>Mejorar la calidad laboral del personal dedicado al procesamiento de los residuos orgánicos e inorgánicos.</p>	Alta

Ambiental:	Interno:	Tratamiento especializado al material orgánico e inorgánico generado en la zona urbana del municipio.	Alta
	Falta de aprovechamiento del material orgánico e inorgánicos por parte de la empresa.	Aprovechamiento del material generado por las mujeres Argentinas. Disminución de la contaminación visual.	
	Externo:	Disminución de la contaminación ambiental tanto en el municipio como en el relleno sanitario Los Ángeles.	Alta
	Falta de conciencia ciudadana en el cuidado del medio ambiente.	Incrementar la preservación y el cuidado del medio ambiente. Utilización de los medios de comunicación para el fortalecimiento del manejo de las basuras y el cuidado del medio ambiente.	

Tabla 1 Formato de Evaluación

Fuente: Elaboración propia

2.3 Justificación del Plan de Responsabilidad Empresarial

El plan de responsabilidad social empresarial es un plan voluntario encaminado en buscar alternativas de solución a una problemática identificada en una comunidad o en una empresa, es por esto que se busca implementar un proyecto de emprendimiento social para la transformación de los residuos orgánicos e inorgánicos generados en la zona urbana del municipio de La Argentina, mediante el apoyo de la empresas de Servicios Públicos EMPUARG S.A ESP y el desempeño del grupo de mujeres interesadas en transformar y reutilizar los materiales desechados por sus habitantes, buscando el beneficio propio y de toda

la comunidad al darle la solución al problema que se está presentando en este sector con relación a las basuras producidas por los usuarios del municipio.

Un proyecto siempre se enfoca en buscar y encontrar la posible solución al problema identificado en el análisis del problema, y para nadie es un secreto que el tema de las basuras en todo el país afecta a la comunidad de manera directa e indirecta con relación al medio ambiente, salubridad, plagas y la contaminación en general, este proyecto está encaminando en brindar una solución a los altos costos de transporte y factura de los residuos inorgánicos depositados en el relleno sanitario Los Ángeles en la ciudad de Neiva Huila desde el municipio de La Argentina Huila, y generar unos recurso económicos al equipo de mujer que quieren trabajar por el bien del planeta y de ellas mismas en esta comunidad.

Los altos costos de transporte de estos residuos hasta la ciudad de Neiva, no se justifican, se pueden evitar y aún más generar empleo en la comunidad del municipio de la Argentina Huila, ya que estos residuos orgánicos e inorgánicos pueden ser procesados y transformados en abono orgánico y materiales reciclables para el mismo uso de la comunidad, es por esto que el grupo de mujeres Argentinas decidieron presentar la propuesta de emprendimiento social en el manejo y reutilización de los residuos orgánicos e inorgánicos.

Debido a la problemática inicialmente identificada se evidencia en los altos costos de transporte y facturación para la empresa y posteriormente la gran contaminación y producción de los materiales orgánicos e inorgánicos producidos por la comunidad Argentina, se presenta la necesidad de procesar y sacar beneficios a estos materiales, es ahí donde las mujeres Argentina crean el proyecto de responsabilidad social para ayudar a esta problemática con el apoyo y acompañamiento de la empresa EMPUARG S.A ESP., quienes son las encargadas de realizar el procesamiento del material orgánico recolectado por la empresa el día lunes y transportado a la planta de tratamiento de residuos orgánicos “casa

loma”, para allí realizarles el respectivo proceso, dando como producto final abono orgánico el cual se comercializa a los agricultores de la región; con relación al material inorgánico recolectado por la empresa el día miércoles donde anteriormente eran transportados al relleno sanitario Los Ángeles de la ciudad de Neiva sin ninguna clase de aprovechamiento del material, las mujeres Argentinas iniciaron este año con el proceso de aprovechamiento y el reciclaje del mismo donde ya no es llevado de manera inmediata al mencionado relleno si no que antes pasa por la planta de tratamiento de residuos orgánicos donde estas guerreras realizan transformación del material inorgánico; una vez realizado el proceso se carga lo que realmente no se puede aprovechar para ser llevado al relleno logrando así la reducción en más de un 70% la facturación del transporte y disposición final.

El material aprovechado finalmente es comercializado a las diferentes empresas dedicada a la transformación de estos materiales, los recursos obtenidos es utilizado para el sostenimiento de las familias de las personas dedicadas al proyecto que hasta la fecha ha sido un éxito.

Grafico 2

Muestra el manejo de basuras respectivo de la empresa EMPUARG S.A ESP (Ver Bien Magazín, 2014)



Gráfico 2 Manejo de Basuras

Fuente: <https://www.verbienmagazin.com/bogota-sin-cultura-de-reciclaje/>

a. Objetivo general.

Contribuir a recuperar y mejorar la calidad de vida de los habitantes del municipio de la Argentina Huila, mediante la capacitación en programas que controlen y manejen integralmente los residuos para que aporten el equilibrio y cuidado necesario de manera que creen valor para la empresa a la vez que para la sociedad.

b. Objetivos específicos.

- Brindar una solución a los altos costos de transporte y factura de los residuos inorgánicos depositados en el relleno sanitario Los Ángeles en la ciudad de Neiva Huila.
- Fortalecer a las mujeres en el tema de manejo y reutilización de los residuos orgánicos e inorgánicos, generando progreso en sus comunidades.
- Ejecutar acciones que buscan contribuir a la gestión ambiental del municipio de Argentina Huila.
- Creación de relaciones productivas con productores locales que favorece la generación de ingresos, en modelos de gana gana para las partes.
- Mejorar la relación de la empresa con el entorno en donde la sociedad en general está más predispuesta a los mensajes de empresas con políticas socialmente reconocidas.

c. Comunidad beneficiaria.

Decimos que una comunidad es un grupo de personas que tienen ciertos factores en común, dichos miembros de la comunidad fomentan y apoyan acciones positivas para su entorno y también asumen sus problemas en los distintos ámbitos de situación política, económica o social. (Wikipedia la Enciclopedia Libre, 2019)

La población beneficiada con la ejecución del plan de Responsabilidad Social Empresarial, es el municipio de la Argentina, el cual es un municipio de Colombia, del departamento de Huila, situado a 153 km de la capital departamental, Neiva.

El municipio se divide administrativamente en barrios y veredas:

Tabla 2

En la siguiente tabla se presenta la distribución del municipio de la Argentina-Huila

Barrios	Veredas
La Primavera, Corinto,	Pescador, La Unión, Quebrada Negra, Santa Helena, El
Centro, Primitivo Losada, Villa	Progreso, Betania, Bajo Carmen, Alto Carmen, Blanquesino,
del Cambis, Las Brisas, Villa	Sinai, Las Toldas, Las Águilas, Bajo Pensil, Alto Pensil,
Flores, 20 de julio, Nueva	Lourdes, Las Minas, El Mirador, Agua Blanca, El Rosario,
Esperanza, Plata Vieja, Divino	Buenos Aires, San Bartolo, Campo Alegre, La Esperanza, La
Niño y Villa Mejia	Pedregosa, El Paraiso, Marcella, Bella Vista, Los Milagros.

Tabla 2 División del Municipio

Fuente: [https://es.wikipedia.org/wiki/La_Argentina_\(Huila\)](https://es.wikipedia.org/wiki/La_Argentina_(Huila))

Grafico 3

El siguiente grafico muestra la ubicación geográfica del municipio de la Argentina-Huila



Gráfico 3 Ubicación de la Argentina

Fuente: [https://es.wikipedia.org/wiki/La_Argentina_\(Huila\)](https://es.wikipedia.org/wiki/La_Argentina_(Huila))

La propuesta de emprendimiento social en el manejo y reutilización de los residuos orgánicos e inorgánicos puede ser una alta fuente de ingresos para los beneficiarios del plan, motivan a cada uno de los mismos a la apropiación del proyecto facilitando así la transferencia de la responsabilidad empresarial garantizando una mayor productividad y calidad del sistema de producción.

d. Metas a cumplir.

Mejorar el entorno físico local, gracias a las alianzas estratégicas que se llevaran a cabo con entidades públicas y privadas que permitirán fortalecer los conocimientos tanto de los empleados de la empresa como en la comunidad general, con el tema del manejo y reutilización de los residuos orgánicos e inorgánicos, reduciendo de esta forma los altos costos de transporte y factura de los residuos inorgánicos depositados en el relleno sanitario Los Ángeles en la ciudad de Neiva Huila.

Con el fin de poner en marcha esta iniciativa de negocio, se considera recomendable adelantar un proceso de capacitación a los agentes de la región en aspecto primordiales de la actividad, especialmente en temas de logística y almacenamiento. Para garantizar las buenas prácticas de esta actividad, se empleará tiempo estipulado para la sensibilización, posteriormente se hablaría de la producción como tal y finalmente se seguirán las actividades de seguimiento, en cumplimiento de las acciones ya planteadas.

De igual manera es importante tener claro la importancia de hacer inversiones socialmente responsables con respeto al medio ambiente y contribuyendo al desarrollo sostenible, identificando y aprovechando las oportunidades de negocios y realizar alianzas estratégicas con la comunidad para buscar objetivos comunes, para de esta manera contribuir a recuperar y mejorar la calidad de vida de los habitantes del municipio de la Argentina Huila, mediante la capacitación en programas que controlen y manejen integralmente los residuos para que

aporten el equilibrio y cuidado necesario de manera que creen valor para la empresa a la vez que para la sociedad.

3. Código de Conducta

3.1 Modelo Gerencial Seleccionado

Método Kaizen

El método Kaizen es una herramienta de calidad que busca una mejora continua de todos aspectos de la organización, incluyendo a las personas que forman parte de ella. Es un sistema de gestión que está orientado a la mejora continua de procesos en busca de erradicar todas aquellas ineficiencias que conforman un sistema de producción y de esta manera garantizar eficiencia en los diferentes procesos y actividades de la empresa.

Beneficios Modelo Kaizen:

- Aumento de los niveles de satisfacción: Un hecho que tiene un impacto directo en la forma en que se hacen las cosas, iniciando un ciclo de motivación que se mantiene en el tiempo.
- Mayor grado de compromiso: Los miembros del equipo presentan un mayor interés en su trabajo y son más proclives a comprometerse con las metas de la organización.
- Incremento de la competitividad: Contribuye a la adaptación de los diferentes procesos eliminando los procesos repetitivos, garantizando confiabilidad de la empresa. (OBS Business School , 2019)

3.2 Guía e iniciativa Mundial aplicada para la construcción del código de conducta

Libro Verde

Plasma las líneas de la política gubernamental europea en RSC, para promover la calidad y la coherencia de las prácticas de responsabilidad social. Se refiere sobre cómo la empresa

toma a su beneficio las prácticas efectivas, promoviendo el desarrollo de experiencias innovadoras, aumentando la claridad e incrementando la certeza del valor y la certificación de la empresa, además es importante que, las políticas nacionales guarden relación con las políticas comunitarias y con los estándares y códigos internacionales, para de esta todos estar en sintonía con un solo objetivo. (Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa, 2004)

3.3 Código de conducta de la Empresa de servicios públicos EMPUARG S.A ESP

Introducción

El código de conducta de una empresa ha sido considerado como una de las herramientas de gestión que rige los altos órganos de una empresa, ya que la ética es la rama del saber que se ocupa del estudio de las acciones morales de los individuos, los grupos y la sociedad, así mismo las reglas y normas que rigen a las empresas. Los códigos de conducta son una declaración formal en donde se registran los valores y estándares éticos de una empresa y organización, este tipo de guías ayudan a diseñar y establecer el tipo de normas de comportamiento en términos de RSE. (Arredondo, T., Villa, C. & De la Garza, G. (2014)).

Es así como EMPUARG S.A ESP, realizará el presente código de conducta bajo un adecuado tratamiento y comercialización de los residuos orgánicos e inorgánicos generados en la comunidad de La Argentina Huila, teniendo en cuenta la importancia de esta herramienta organizacional, para la vida empresarial desde el ámbito profesional y laboral, para los aspectos sociales, económicos y ambientales.

Justificación

El código de conducta que constituye la empresa EMPUARG S.A ESP, es una herramienta de autorregulación de trascendencia ética, que sirve para orientar la conducta empresarial

frente a la gestión integral eficaz y transparente de la misma. Para ello se debe tener en cuenta el código de conducta con la finalidad de que el tratamiento y comercialización de los residuos orgánicos e inorgánicos generados en la comunidad de La Argentina Huila, se efectúen con transparencia, integridad, eficiencia, eficacia y calidad en el servicio prestado por parte de la empresa y las mujeres encargadas de la transformación de estos materiales, protegiendo siempre el medio ambiente y encargados de fortalecer las relaciones de confianza con usuarios, empleados y directivos.

Objetivo General

Establecer los principios básicos éticos y morales que deben regir los directivos y empleados de EMPUARG S.A ESP, mediante el código de conducta establecido por la empresa.

Objetivos específicos

- Diseñar normas éticas que velen por la protección y el cuidado del medio ambiente.
- Ejecutar acciones que busquen contribuir a la gestión de la calidad total de la empresa.
- Contribuir con el desarrollo y funcionamiento del código de conducta de la empresa.
- Sensibilizar al personal en la importancia que tiene el código de conducta para el buen funcionamiento de la empresa.

Decisión de alta gerencia:

Para las Empresas Públicas de La Argentina “EMPUARG S.A. E.S.P”, el Código de Ética y de Buen Gobierno, más que un conjunto de reglas limitadas, es el compromiso con un ejercicio público responsable y solidario, sustentado en valores y principios, en donde cada uno de sus destinatarios se compromete a tomar conocimiento del Código de Ética y de Buen Gobierno y asumir el compromiso de su debido cumplimiento.

Las normas éticas de los directivos y trabajadores, se encuentra plasmada en los valores empresariales con sus pautas de comportamiento, a través de la cuales se busca orientar las acciones de los funcionarios frente a las diferentes situaciones que afrontan, a través de la participación ciudadana que constituye la base estable para alcanzar el éxito empresarial y contribuir así al progreso integral de la comunidad de la Argentina Huila, que se está viendo altamente afectada por la problemática de las basuras.

A quien aplica:

En su modelo de gestión organizacional que incorpora en la cadena de valor EMPUARG S.A. E.S.P contiene prácticas asociadas al bienestar y sostenibilidad de toda la empresa en armonía con el medio ambiente y sus grupos de interés, atendiendo a sus expectativas legítimas, para lograr un alto impacto en la eficiencia y eficacia, entre los que se encuentran:

- Comunidad: Coordinar acciones de común acuerdo y adelantar estrategias que conduzcan al desarrollo de la región conservando y recuperando el ecosistema buscando un equilibrio ecológico sostenible.
- Directivos: Análisis y definición de los puestos de trabajo para el personal existente de la empresa, en donde los objetivos planteados por las personas integradas en ella deben estar orientados más allá de aspectos económicos, deben además satisfacer las necesidades de la sociedad.
- Equipo de trabajo: Implementar mecanismos de comunicación y ésta se fomentará mediante diversos ejercicios grupales adaptados a la dinámica de la empresa, fortaleciendo los vínculos laborales y perfeccionando la calidad del trabajo en cada empleado.

Conformación de un equipo que lo dinamice:

Para apoyar la formulación de estrategias de operación y articulación del Modelo dentro de la entidad, se constituirá un Grupo de Trabajo del código de conducta, el cual estará integrado por:

- Un delegado de la Gerencia General
- Encargado del Planeamiento y Control
- Encargado de la Gestión Humana y Administrativa
- Jefe de la Oficina de Control Interno y Gestión
- Dos delegados del grupo de gestión.

Proponer al Comité de Gestión y Desempeño el Plan del código de conducta para su aprobación y seguimiento, orientando las capacitaciones de la Empresa en materia de conducta y articulando las labores de los Gestores, ejecutando actividades de difusión del Código y resolviendo casos de conflictos de interés que no hayan podido ser resueltos por el superior inmediato.

El Comité se reunirá al menos 4 veces al año y se convocará de conformidad con el reglamento interno que debe expedir, al igual que se destinara los recursos necesarios para la elaboración y cumplimiento del código de conducta.

Instancias de sensibilización y comunicación en la elaboración:

Teniendo en cuenta que:

Misión: EMPUARG S.A. ESP, Trabaja por la prestación eficiente de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo; con un nivel de excelencia optimo comprometida a satisfacer las necesidades de nuestros usuarios en condiciones de calidad, subsidiaridad, eficacia, cobertura y sostenibilidad, generando los rendimientos económicos suficientes,

contribuyendo en su crecimiento, mejorando la calidad de vida y el desarrollo sostenible del municipio.

Visión: Posicionarse como una empresa líder en el Departamento del Huila y en el municipio de La Argentina, en la prestación de los servicios públicos, con un nivel de excelencia que satisfaga las necesidades y fortalezca la lealtad de los usuarios a través de la optimización de con la calidad, cobertura y responsabilidad social generando desarrollo socioeconómico y finalmente logrando expansión en el municipio. (Empuarg SA ESP , 2019).

La comunicación y sensibilización es una de los pasos más importante de toda organización, comunidad y empresa, ya que por medio de ella damos a conocer lo que se quiere y se pretende alcanzar en la empresa, más aún con relación al código de conducta a seguir:

- Calidad: En la prestación del servicio por parte de los empleados de la empresa.
- Efectividad: Alcanzar las metas y los objetivos propuestos por la empresa.
- Sostenibilidad: Cumplir a cabalidad con la prestación de los servicios de manera responsable.
- Honestidad: Realizar las labores y cobro del servicio con rectitud y transparencia, así mismo la ejecución de los recursos económicos obtenidos.
- Cumplimiento: Hacer y ejecutar las acciones pertinentes a la actividad de la empresa de manera oportuna y precisa para sus empleados y usuarios.
- Integridad: Las áreas de estudio dentro del objeto que se desea conseguir por parte del grupo de mujeres hacen referencia a las buenas prácticas en su inicio para organizar:
 - ✓ Condiciones socio-laborales.
 - ✓ Participación de las señoras en la empresa.
 - ✓ El desarrollo comunitario.

- ✓ La utilidad social de la producción realizada.
- ✓ La cualificación de la fuerza de trabajo

Normatividad

El Código de Conducta Empresarial es una guía de comportamiento que nos hace hacer cumplir con los valores éticos, para ayudarnos a adoptar conductas Correctas, que contribuyan a la imagen Positiva de EMPUARG S.A ESP.

Norma 1: Cumplimiento de las leyes:

La organización y sus colaboradores están sometidos por la ley nacional, Deben cumplirlas en su total cabalidad, Mas allá de esto, los empleados deben de cumplir las normas de la empresa a si estas tengan diferencias con las normas legales del estado colombiano.

Norma 2: No corrupción:

Tanto la empresa como los empleados no deben tener antecedentes, No ser partícipes y/o tener ningún vínculo con temas de corrupción, que perjudiquen la reputación de la organización. A si como aceptar dadas, Favores a cambios de dinero o trato preferencial con alguien en especial; A si como tener relaciones con grupos al margen de la ley, entre otras.

Norma 3: Conservación del medio ambiente:

Más allá de ser una compañía dedicada al tratamiento y/o mejoramiento del medio ambiente, Es un deber de todos nosotros tanto dentro como fuera de la organización, Prevenir, Cuidar, incentivar, Contribuir para el bienestar del ambiente. En donde realizaremos planes de mejora en este aspecto.

Norma 4: Trato por igual:

La organización y el personal, trataran a todas las personas Y/o usuarios por igual, No existirá ningún tipo de discriminación, ya sea por raza o sexo; El servicio será igual para todos y no existirán servicios preferenciales para algunas personas.

Norma 5: Seguridad de la Información:

Queda totalmente Prohibido compartir información que ponga en riesgo la actividad de la empresa, La información debe de quedar en la empresa y no puede ser compartida con Familiares, amigos o demás personas. En el caso de incumplir esta norma, se puede incurrir en multas. En esta norma abarca todo lo relacionado con procesos operativos y/o administrativos.

Norma 6: Respeto:

Mas haya de ser una norma, Por ética y principios se debe de siempre tener respeto por los compañeros y/o superiores, el respeto debe de ser mutuo sin importar el nivel jerárquico. Siempre se debe de pedir el favor y dar las gracias, “Actuar con cordialidad”, Quedan prohibidos los insultos. En el caso de no hacer cumplir esta norma, se puede incurrir en una falta grave.

Norma 7: Buena imagen corporativa:

Debemos de promover una buena imagen corporativa, La cual lograremos actuando de manera correcta por fuera de la empresa, Respetando las personas, Esto se logra sin incurrir en problemas y/o escándalos, que afecten la buena imagen de la compañía.

Son obligaciones de los grupos de interés:

- Comprender y divulgar la información contenida en el Código y actuar conforme a los valores de honestidad, compromiso, justicia, diligencia y respeto, y apropiar el comportamiento establecido en el mismo.
- Declarar que conocen, entienden y se comprometen a cumplir las disposiciones establecidas en el Código de Integridad.
- Denunciar por los canales dispuestos para tal fin, todo hecho ilícito que sea de su conocimiento.

- Cooperar en el desarrollo de las investigaciones internas o externas que tengan por objeto establecer posibles violaciones a este Código.
- Planificar la operación en coherencia con los objetivos organizacionales.
- No hacer uso de su cargo, actividad o influencia buscando un beneficio propio.
- No utilizar, o permitir que se utilicen, de forma indebida los bienes de la Empresa.
- Crear y apoyar las actividades para la actualización del código de conducta.

Recopilación de insumos y redacción provisoria:

Comunicación del código:

- Comunidad: Dentro de la página corporativa se contará con información de valores, políticas e informes de gestión del código.
- Equipo de trabajo y directivos: Socialización del código de conducta anualmente, en donde se incluye la promoción de valores y políticas.

Evaluación del código de conducta:

- Nivel de aplicación de valores: Anual
- Nivel de aplicación de políticas organizacionales: Anual.
- Nivel de percepción externa frente a la gestión de la conducta e imagen corporativa:
Anual

Criterios en el cumplimiento:

Para la elaboración de la guía se pueden considerar las siguientes características; Siendo Flexibles, adaptables, responsables y dinámicos. La Guía comprende unos principios universales que tienen la posibilidad de ser recontextualizados, apropiados y resignificados en las condiciones propias de cada empresa en este caso EMPUARG S.A ESP. Así mismo

contiene metodologías y esquemas de implementación que podrán ser adaptables también al contexto de acuerdo con las prioridades y necesidades de la comunidad de La Argentina Huila, presentando siempre un equipo ético.

Investigación y aplicación de sanciones por incumplimiento del código:

El equipo es el responsable de realizar investigaciones de carácter disciplinario que se deriven de los casos analizados por presunto incumplimiento del código de conducta y es responsabilidad del gerente general imponer las sanciones respectivas de acuerdo a lo establecido en el reglamento interno.

Vigencia y divulgación:

Entrará en vigencia a partir de la aprobación por parte de la junta directiva y será divulgado a todos los empleados y grupos de interés y será reformado cuando la empresa lo amerite.

3.4 Recursos financieros y decisiones de inversión objeto del código de conducta en la empresa EMPUARG S.A ESP

Tabla 3

La siguiente tabla presenta los recursos de inversión objeto del código de conducta en la empresa EMPUARG S.A ESP

Concepto	Valores
Recopilación de la información	100.000
Socialización y comunicación del código	250.000
Folletos	100.000
Capacitaciones	150.000
Fotocopias	50.000

Total	650.000
-------	----------------

Tabla 3 Recursos Financieros

Fuente: Elaboración propia

Es importante tener en cuenta que estos recursos al igual que todo el manejo financiero deben:

- Mejorar la toma de decisiones, las cuales pueden hacerse efectivas tanto en la fase de planificación como en etapas posteriores o, incluso, al final del proyecto.
- Identificar los principales riesgos, lo cual permite crear estrategias para reducir los efectos de esos riesgos y seguir adelante con las tareas propuestas.
- Promueve un alto grado de organización conjunta, es decir, de todos aquellos que hacen parte del proyecto.
- Reduce los costes del proyecto, tanto los que estaban previstos en la fase inicial, como aquellos que se derivan de fallos o errores.

Glosario

Residuos Orgánicos: Son aquellos que tienen la característica de poder desintegrarse o degradarse rápidamente, transformándose en otro tipo de materia orgánica. (Eduteka, 2017)

Residuos Inorgánicos: Son los que por sus características químicas sufren una descomposición natural muy lenta. (Eduteka, 2017)

Modelo Gerencial: Estrategia de gestión operativa de administración que se utilizan para direccionar el sistema estratégico de una empresa u organización. (Velásquez Vargas, 2018)

Normatividad: Conjunto de reglas o leyes que se encargan de regir el comportamiento adecuado de las personas en una sociedad. (Significados.com, 2018)

Código de Conducta: Documento redactado voluntariamente por una empresa en el que se expone una serie de principios que se compromete unilateralmente a seguir. (Wikipedia la Enciclopedia Libre , 2018)

Ética: Definida como la temática que estudia la moral y determina como deben actuar las personas de una comunidad. (Definición.De, 2008)

Matriz: Es una herramienta gráfica que muestra la relación entre ideas, problemas, causas y procesos, métodos y objetivos y, en general, entre conjuntos de datos, en la forma de una tabla. (AITECO Consultores Desarrollo y Gestión, 2019)

Stakeholders: Es la agrupación de trabajadores, organizaciones sociales, accionistas y proveedores, entre muchos otros actores clave que se ven afectados por las decisiones de una empresa. (Guioteca, 2011)

4. Stakeholders

4.1 Breve descripción de los stakeholders

Los stakeholders pueden ser definidos como todos los actores sociales que, producto de las decisiones y objetivos de una empresa se pueden ver afectados, ya sea de forma positiva o negativa, por ende este, se convierte en un punto clave para el desarrollo sustentable de la organización. De tal manera es de vital importancia generar una relación integral con los mismos para obtener los objetivos propuestos en todos los ámbitos posibles. (Guioteca, 2011)

Los stakeholders (participantes) o grupos de interés para una empresa, son los mayor involucrados en el desarrollo empresarial según la prestación que hace ya sea producto o servicio. En la empresa EMPUARG S.A ESP domiciliarios del municipio de la argentina en el departamento del Huila está diseñada en la prestación de los servicios básicos en el casco urbano y brindan los servicios de alcantarillado, acueducto y aseo, regido y controlado por los gobiernos municipales, departamentales y nacional para que este servicio sea prestado con una alta calidad velando por los derechos de los clientes.

4.2 Mapa genérico de Stakeholders de cada uno de los participantes

Ariel Manuel

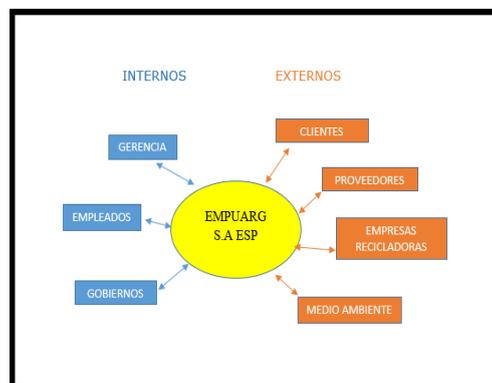


Gráfico 4 Mapa Ariel

Guilber Alberto

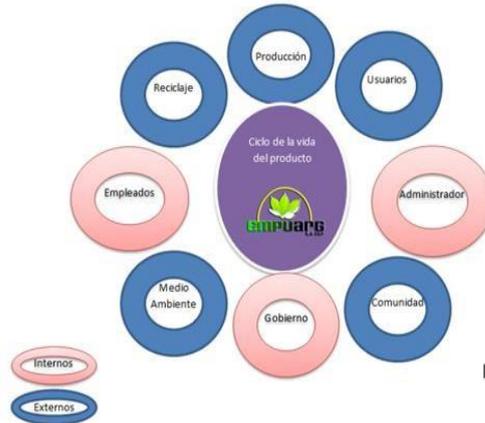


Gráfico 5 Mapa Guilber

Hugo Fernando



Gráfico 6 Mapa Hugo

Lina Paola



Gráfico 7 Mapa Lina

4.3 Mapa genérico seleccionado con la respectiva explicación ampliada

Grafico 8

En el siguiente grafico se muestra el Mapa Genérico De Stakeholders para la empresa EMPUARG S.A ESP



Gráfico 8 Mapa Genérico Stakeholders

Fuente: Elaboración propia

Explicación Mapa Genérico de Stakeholders.

Para EMPUARG S.A ESP encargada de prestar los Servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, en el casco urbano del Municipio de La Argentina Huila, es claro que el Gobierno es la autoridad, quien dirige y controla las actividades propias de la empresa, velando por los intereses y derechos de los ciudadanos. Garantizar a los Accionistas determinados en El Municipio De La Argentina y La ESE Hospital Juan Ramón Núñez Palacios, un beneficio económico adecuad, siempre teniendo en cuenta las expectativas del mercado que mantenga la vida empresarial.

La empresa EMPUARG S.A dentro de su esquema de RSE diseña compromisos internos los cuales tienen como actores claves a la Gerencia y sus Empleados y estos toman las mejores decisiones consientes de la actividad para que el impacto social, económico, ambiental en sus clientes y medio ambiente genere una demanda altamente confiable y así convertirse en una organización sustentable. Los Empleados, están dados en cada una las mujeres emprendedoras y demás personal que hace parte de la empresa, que en conjunto buscan satisfacer las necesidades de los usuarios que utilizan el servicio de la empresa. Los Proveedores que son las personas o una empresa que proporciona existencias y abastecimiento a otra empresa para que ésta pueda explotarlos en su actividad, son vitales para su funcionamiento, constituyen empresas que prestan bienes y servicios a la empresa, de calidad, a tiempo y con quienes se construyen bases sólidas de ingreso en la dinámica de la economía regional, a través de la generación de empleo y actividades comerciales. Estos mecanismos de compromisos no podrían ser sustentables sin considerar a los proveedores y las empresas recicladoras los cuales suministran los productos para que estos servicios sean los mejores en calidad y generen un conjunto de estrategias principales al consumidor lo cual genere un valor de la empresa el querer lo mejor para su entorno.

EMPUARG S.A ESP identifica a la comunidad dentro del conjunto de ciudadanos establecidos en su área de influencia del municipio de la Argentina Huila, quienes son los directos beneficiarios con el servicio que se presta por parte de la empresa. El Medio Ambiente es uno de los actores más afectados en el largo vivir del ser humano, ya que no hay conciencia por el mal trato y la alta contaminación que se le hace con el material inorgánico que se genera en las viviendas, por tal motivo es su principal objetivo, en donde busca el beneficio propio y de toda la comunidad al darle la solución al problema que se está presentando en este sector con relación a las basuras producidas por los usuarios del municipio y finalmente para sus Clientes, comprendido en las personas que utiliza los servicios que presta EMPUARG SA ESP, se busca lograr establecer mecanismos que permitan la mejora continua de los procesos, aunando esfuerzos por suplir las necesidades manifiestas de este grupo de interés.

4.4 Matriz de relaciones (influencia vs. Impacto)

Los actores involucrados en el Stakeholders EMPUARG S.A ESP., se relacionan en la matriz de influencia e impacto con el fin de que podamos darle continuidad al proyecto que la empresa y las mujeres Argentina iniciaron con el fin de transformar y comercializar los materiales orgánicos e inorgánicos generados en el municipio de La Argentina.

Grafico 9

Matriz de relaciones (Influencias vs Impacto) entre la empresa EMPUARG S.A ESP y los stakeholders (actores) identificados



-  GOBIERNO NACIONAL, DEPARTAMENTAL Y MUNICIPAL
-  ACCIONISTAS
-  GERENCIA
-  FUNCIONARIOS
-  COMUNIDAD
-  USUARIOS
-  EMPRESAS RECICLADORAS
-  MEDIO AMBIENTE

Gráfico 9 Matriz de influencia e impacto

Fuente: Elaboración propia

La matriz de influencia e impacto está diseñada en 4 cuadrantes en los cuales se relacionaron los actores que están involucrados en la empresa EMPUARG S.A ESP, cada uno de ellos fueron ubicados en la matriz teniendo en cuenta la responsabilidad e importancia de los mismos, con esto se busca incluir en este proyecto a todos los actores que intervienen en ellos de forma directa e indirecta.

En los cuadrantes:

- *Mantenerlos informados y nunca ignorarlos:* Se relacionó a el gobierno y los accionistas debido a que ellos son los actores encargados de vigilar las acciones, regir y aprobar las normas, leyes, decretos y acuerdos por las cuales se rige la empresa.
- *Trabajar para ellos:* Se ubicó la gerencia, los funcionarios y el medio ambiente ya que la gerencia es la encargada de diseñar las funciones, estrategias para que los funcionarios las apliquen en la protección y el cuidado del medio ambiente.
- *Mantenerlos informados con mínimo esfuerzo:* aquí se relacionó a los usuarios y la comunidad ya que ellos son los beneficiados con la prestación de los servicios públicos que presta la empresa que es lo que ellos necesitan y requieren de ella.
- *Trabajar con ellos:* Se relacionó a la empresa recicladora que es la encargada de transformar y comercializar los materiales orgánicos e inorgánicos generados en la zona urbana del municipio de la Argentina Huila.

5. Plan de Responsabilidad Social Empresarial

5.1 Plan de Responsabilidad Social Empresarial de EMPUARG S.A ESP

Tabla 4

Se presenta el Plan de Responsabilidad Social Empresarial de EMPUARG S.A ESP

PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EMPRESA EMPUARG S.A ESP							
Dimensión	Stakeholders	Objetivo	Estrategia	Plazo	Recursos	Indicador	Seguimiento
Económica	Accionistas Proveedores Gobierno	Implementar normas de calidad en el sector, aplicando criterios de compromiso, responsabilidad y conciencia, construyendo bases sólidas de ingreso en la dinámica de la economía regional, Obteniendo beneficios ambientales y/o económicos para la empresa y la comunidad.	Generación de empleo y actividades comerciales, asegurando la sostenibilidad de la empresa, contando con mano de obra calificada, garantizando una correcta prestación del servicio.	Permanente	Instalaciones de la empresa, personal profesional para los cargos directivos, equipos necesarios para la recolección y procesamiento de los residuos orgánicos e inorgánicos, legalización de la empresa ante los entes de control.	Número de informes elaborados por cada proceso/ Número de procesos a documentar	Verificar el cumplimiento de las metas propuestas cada dos meses, permitiendo el mejoramiento continuo de las estrategias empresariales.

Social	Empleados Clientes	Establecer los mecanismos y las herramientas necesarias para cumplimiento eficiente y eficaz con la transformación y comercialización del material orgánico e inorgánico producido en el municipio, mejorando el servicio, aunando esfuerzos por suplir las necesidades manifiestas de este grupo de interés.	Realizando campañas publicitarias (folletos, canal local, radio, perifoneo, redes sociales) fomentando en los hogares la separación en la fuente, brindando asesoramiento continuo a la empresa, y de esta manera aportar a un verdadero cambio de vida en la comunidad y en el medio ambiente.	Permanente	Infraestructura de la empresa, mujeres Argentinas dedicadas al procesamiento de los materiales orgánicos e inorgánicos, empresas suministradoras de los materiales y suministros, personal profesional y operativo.	Evaluaciones aplicadas de desempeño a todos los trabajadores de la empresa / Total de evaluaciones correctas en el desempeño de los trabajadores.	Diálogo mensual con los grupos de interés alcanzando el cumplimiento del Plan de Responsabilidad Social.
--------	-----------------------	---	---	------------	---	---	--

Ambiental	Comunidad Medio Ambiente	Disminuir la contaminación ambiental del entorno, trabajando en la adecuada disposición de residuos orgánicos e inorgánicos, de acuerdo con la normatividad ambiental actual vigente, evitando que estos se manipulen y lleguen a sitios inadecuados.	Realizar la recolección de los residuos orgánicos e inorgánicos en los horarios establecidos y efectuando el tratamiento oportuno de estos materiales, teniendo como resultado un beneficio para el municipio, la empresa y las mujeres Argentinas en el aprovechamiento de material generado en la comunidad Argentina.	Permanente	Municipio de la Argentina Huila, Instalaciones de la empresa, personal encargado y los equipos dispuestos para la recolección y procesamiento de los residuos orgánicos e inorgánicos.	Actividades realizadas para la publicación de la política de eco-eficiencia / Total de actividades a desarrollar para la elaboración y publicación de las políticas de eco-eficiencia	Seguimiento y supervisión mensual a la recicladora en el proceso de transformación y de los materiales orgánicos e inorgánicos, continuar con la participación en el desarrollo sostenible del municipio, en un marco de corresponsabilidad y respeto de los derechos humanos y ambientales.
-----------	--------------------------	---	--	------------	--	---	--

Tabla 4 Plan de responsabilidad social empresarial

Fuente: Elaboración propia

5.2 Plan de comunicaciones a los interesados (stakeholders)

Tabla 5

Se muestra el plan de comunicaciones a los interesados de la empresa EMPUARG S.A ESP

PLAN DE COMUNICACIONES			
Dimensión	Stakeholders	Frecuencia	Medio
Económica	Accionistas	Bimestral	<ul style="list-style-type: none"> • En persona • Correo empresarial • Actas de comité • Informes publicados en la página de la empresa
	Proveedores Gobierno		<ul style="list-style-type: none"> • Folletos • En persona • Correo • Radial • Página virtual de la empresa
Social	Empleados	Mensual	<ul style="list-style-type: none"> • Folletos • Telefónicamente • Talleres • Redes Sociales • Reuniones
	Clientes		<ul style="list-style-type: none"> • Radial • Carteles • Reuniones
Ambiental	Comunidad Medio Ambiente	Trimestral	<ul style="list-style-type: none"> • página virtual de la empresa • Folletos • Perifoneo • Campañas puerta a puerta • Redes sociales

Tabla 5 Plan de comunicaciones

Fuente: Elaboración propia

5.3 Recomendación del modelo de informe RSE

El modelo de gestión que más se destaca en este sector y abarca aspectos de responsabilidad social para la empresa EMPUARG S.A ESP es el modelo Global Reporting Initiative (GRI), ya que es una red mundial de expertos multi stakeholders, que promueve transparencia, reporte, sostenibilidad, rendición de cuentas y apertura de la información. Principalmente esta guía ofrece el apoyo necesario para describir los resultados de la aplicación de códigos, políticas y sistemas de gestión mediante memorias, es también una herramienta muy útil a la hora de realizar comparaciones entre distintas organizaciones y sectores, y la interacción de estos con sus “stakeholders”. (Intedya. Consultoría, Auditoría y Formación, 2018)

Este modelo permite que se comunique y se genere información sobre la función de la empresa que es muy indispensable en el municipio de la Argentina- Huila, contando con la intervención de todos los stakeholders involucrados en el funcionamiento y a su vez genera transparencia dentro de los términos de ética empresarial.

La Responsabilidad social empresarial hoy en día es un pilar fundamental para las organizaciones ya que contribuyen al desarrollo humano y sostenible, que se refleja a través del compromiso y confianza que se brinda a la organización a todos sus empleadores, grupo familiar, y medio ambiente; de esta manera se evidenciarán resultados positivos en beneficio de las mismas al igual que favorecen y mejoran la calidad de vida de la comunidad en general. (Cueto, C. & Cuesta, G. (2017)).

6. Conclusiones

El éxito para el desarrollo de un Modelo de Responsabilidad Social, depende del interés de la misma organización, en donde se transmita claramente la información, ya que el futuro de la misma depende de las capacidades gerenciales y así conseguir resultados efectivos, de igual manera es importante la participación tanto de una empresa que presta un servicio como de los usuarios o comunidad general ya que pueden aportar ideas para sacar adelante una necesidad y lograr el desarrollo social y empresarial.

La importancia de la actuación empresarial socialmente responsable, radica en el reconocimiento de los riesgos e impactos que los directivos tomen en las decisiones que tiene sobre los stakeholders, y que están articulados con el código de ética, y se gestionará con el quehacer diario de las empresas, resaltando que la investigación y la redacción de un código de conducta ayudan a definir como deseamos que sea el comportamiento de nuestros colaboradores, fortaleciendo la cultura ética y políticas de nuestras empresas, buscando la integración, armonía y confianza entre los actores. De igual manera mediante la elaboración de este plan de responsabilidad social empresarial, se identificaron los impactos económicos, sociales y ambientales generados por las empresas, permitiendo proponer estrategias y metodologías que permitan la incorporación de esta en la toma de decisiones con alcance social, político y ambiental necesarios para la construcción futura de la sostenibilidad global.

Uno de los puntos importantes y gratificantes en la elaboración y construcción del plan de responsabilidad social empresarial en esta oportunidad, es la identificación de la problemática presentada en esta comunidad, y a su vez, la aplicación de las estrategias y alternativas de solución a la transformación y comercialización de los materiales orgánicos e inorgánicos

generados en el municipio de La Argentina, a cargo de la Empresa de Servicios Públicos
EMPUARG S.A ESP.

7. Bibliografía

- AITECO Consultores Desarrollo y Gestión. (2019). Diagrama de Matriz: Tipos. Recuperado el Mayo de 2019, de <https://www.aiteco.com/diagrama-de-matriz/>
- Alonso, V. (2006). Marketing social corporativo: una estrategia de desarrollo comercial en España. (pp. 11-38). Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?docID=3199840&pg=1>
- Arredondo, T., Villa, C. & De la Garza, G. (2014). Propuesta para el diseño de un código de ética empresarial basado en la ética kantiana. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v30n52/v30n52a02.pdf>
- Carballo, R. (2005). Innovación y gestión del conocimiento: modelo, metodología, sistemas y herramientas de innovación, capítulo 1. Ediciones Díaz de Santo. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=1&docID=4183836&tm=1510602265255>
- Cueto, C. & Cuesta, G. (2017). La administración pública de la responsabilidad social corporativa. Capítulo 2. (pp. 33-38). Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=1&docID=4870250&tm=1510367839242>
- Cueto, C. & Cuesta, M. (2017). La administración pública de la responsabilidad social corporativa. Capítulo 2. (pp.16-20). Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=16&docID=4870250&tm=1510368778885>

- Dàvila, L. (2017). OVI – Còdigo de Conducta. [Archivo de video].Recuperado de <http://hdl.handle.net/10596/14162>
- De la Cruz, C. & Fernández, J. (2016). Marco conceptual de la ética y la responsabilidad social empresarial: un enfoque antropológico y estratégico. (Spanish). Empresa Y Humanismo, 19(2), 69-118. doi:10.15581/015.XIX.2.69-118. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=117625019&lang=es&site=eds-live>
- Definición.De. (2008). Definición de Ética. Recuperado el Mayo de 2019, de <https://definicion.de/etica/>
- Dirección de Asuntos Económicos Multilaterales de DIRECON. Instrumentos de Responsabilidad Social (Santiago de Chile, 2013). Recuperado de <https://www.direcon.gob.cl/wp-content/uploads/2013/09/Instrumentos-de-Responsabilidad-Social-Empresarial-DIRECON.pdf>
- EduTEKA. (2017). Manejo de residuos orgánicos e inorgánicos. Recuperado el 19 de 05 de 2019, de <http://eduteka.icesi.edu.co/proyectos.php/2/10735>
- Empuarg SA ESP. (2019). EMPUARG S.A ESP Suministramos agua de la mejor calidad. Recuperado el Febrero de 2019, de <http://empuargsaesp.gov.co/>
- Fernández, R. (2010). Responsabilidad social corporativa: una nueva cultura empresarial. [N.p.]: ECU. (pp. 17-36, 91-116 y 253. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=edsebk&AN=804983&lang=es&site=eds-live>
- Fernández, R. (2010). Responsabilidad social corporativa: una nueva cultura empresarial. Editorial ECU. (pp. 193-225). Recuperado de

<http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=edsebk&AN=804983&lang=es&site=eds-live>

Fernández, R. (2010). Responsabilidad social corporativa: una nueva cultura empresarial. (Pp.36-47 y 229-235). Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsebk&AN=804983&lang=es&site=eds-live>

Fernández, R. (2010). Responsabilidad social corporativa: una nueva cultura empresarial. Editorial ECU. (pp. 193-228). Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=edsebk&AN=804983&lang=es&site=eds-live>

Fernández, R. (2010). Responsabilidad social corporativa: una nueva cultura empresarial. Editorial ECU. (pp. 125-192, 237-246, 259-266). Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=edsebk&AN=804983&lang=es&site=eds-live>

Guioteca. (2011) ¿Qué son los stakeholders? Obtenido de <https://www.guioteca.com/rse/que-son-los-stakeholders/>

Ibarra, A. (2014). Principios de la responsabilidad social empresarial en el ordenamiento jurídico colombiano. Revista de Derecho, (41), (pp. 51-82). Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-86972014000100003&lng=en&tlng=es.

Intedya. Consultoría, Auditoría y Formación. (2018). ¿Qué es el Global Reporting Initiative (GRI)? Recuperado el 05 de Mayo de 2019, de <http://www.intedya.com/internacional/282/noticia-que-es-el-global-reporting-initiative-gri.html>

Narvæz, M. (2018). Marketing Corporativo vs. Marketing social. [Archivo de video].

Recuperado de <http://hdl.handle.net/10596/18149>

Núñez, G. ONU, CEPAL. División de Desarrollo Sostenible y Asentamientos Humanos.

(2004). La responsabilidad social corporativa en un marco de desarrollo sostenible.

(pp. 19-21). Recuperado de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/5779-la-responsabilidad-social-corporativa-un-marco-desarrollo-sostenible>

OBS Business School . (2019). Método Kaizen: aplicación y beneficios. Recuperado el 15 de

03 de 2019, de <https://www.obs-edu.com/int/blog-project-management/temas-actuales-de-project-management/metodo-kaizen-aplicacion-y-beneficios>

Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa. (2004). Libro Verde: Fomentar un

marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. Recuperado el 18 de 03 de 2019, de <https://observatoriosc.org/libro-verde-fomentar-un-marco-europeo-para-la-responsabilidad-social-de-las-empresas/>

Palacios, F., García, D. & Espasandín, F. (2014). Manual práctico de responsabilidad social

corporativa: gestión diagnóstico e impacto en la empresa. (pp. 11-28). Madrid, ES: Difusora Larousse - Ediciones Pirámide. Recuperado de

<http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/detail.action?docID=4909723>

Powtoon Ltd. (2012-2018). POWTOON make it awesome. Obtenido de

<https://www.powtoon.com/my-powtoons/?#/>

Significados.com. (Abril de 2018). Significado de Normatividad. Recuperado el Mayo de

2019, de <https://www.significados.com/normatividad/>

Velásquez Vargas, G. (28 de Abril de 2018). Marketing Puro. Recuperado el Mayo de 2019, de <https://puomarketing-germanvelasquez.blogspot.com/2018/04/modelos-gerenciales.html>

Ver Bien Magazin. (2014). Bogotá sin cultura de reciclaje. Recuperado el Febrero de 2019, de <https://www.verbienmagazin.com/bogota-sin-cultura-de-reciclaje/>

Wikipedia la Enciclopedia Libre. (2019). La Argentina (Huila). Obtenido de [https://es.wikipedia.org/wiki/La_Argentina_\(Huila\)](https://es.wikipedia.org/wiki/La_Argentina_(Huila))

Wikipedia la Enciclopedia Libre. (Noviembre de 2018). Código de conducta de empresa. Recuperado el Mayo de 2019, de https://es.wikipedia.org/wiki/C%C3%B3digo_de_conducta_de_empresa

Lista de referencias

Introducción del trabajo Plan de Responsabilidad Social Empresarial aplicada a EMPUARG S.A ESP

bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=edsebk&AN=804983&lang=es&site=eds-live (Pág.5)

Propuesta para el plan de responsabilidad empresarial aplicada a EMPUARG S.A ESP.
empuargsaesp.gov.co/ (Pág. 9-11)

Justificación del Plan de Responsabilidad Empresarial. Grafico 2.
verbienmagazin.com/bogota-sin-cultura-de-reciclaje/ (Pág. 16)

Justificación del Plan de Responsabilidad Empresarial. Comunidad beneficiaria.
[es.wikipedia.org/wiki/La_Argentina_\(Huila\)](http://es.wikipedia.org/wiki/La_Argentina_(Huila)) (Pág. 17-18)

Código de conducta según el método Kaizen. obs-edu.com/int/blog-project-management/temas-actuales-de-project-management/metodo-kaizen-aplicacion-y-beneficios (Pág. 21)

Código de conducta según el Libro Verde. observatoriorsc.org/libro-verde-fomentar-un-marco-europeo-para-la-responsabilidad-social-de-las-empresas/ (Pág. 22)

Código de conducta de la Empresa de servicios públicos EMPUARG S.A ESP.
scielo.org.co/pdf/cuadm/v30n52/v30n52a02.pdf (Pág. 22)

Instancias de sensibilización y comunicación en la elaboración código de conducta.
empuargsaesp.gov.co/ (Pág. 26)

Glosario. Residuos Orgánicos e inorgánicos. eduteka.icesi.edu.co/proyectos.php/2/10735
(Pág. 33)

Glosario. Modelo Gerencial. Puromarketing-
germanvelasquez.blogspot.com/2018/04/modelos-gerenciales.html (Pág. 33)

Glosario. Normatividad. significados.com/normatividad/ (Pág. 33)

Glosario. Código de conducta.
es.wikipedia.org/wiki/C%C3%B3digo_de_conducta_de_empresa (Pág. 33)

Glosario. Ética. definicion.de/etica/ (Pág. 33)

Glosario Matriz. aiteco.com/diagrama-de-matriz/ (Pág. 33)

Glosario. Stakeholders. guioteca.com/rse/que-son-los-stakeholders (Pág. 33)

Stakeholders Breve descripción. guioteca.com/rse/que-son-los-stakeholders (Pág. 34)

Plan de responsabilidad social empresarial. Recomendación del modelo de informe RSE
intedy.com/internacional/282/noticia-que-es-el-global-reporting-initiative-gri.html (Pág. 44)

Plan de responsabilidad social empresarial. Recomendación del modelo de informe RSE
<http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=1&docID=4870250&tm=1510367839242> (Pág. 44)

Anexos

<https://www.youtube.com/watch?v=JS16Bu2O4Ig&rel=0>