

**Responsabilidad Social y Gerencial de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de
Popayán S.A., E.S.P.**

Diana Zamora

Diego Humberto Ceballos Criollo

Fernando Ferdiman Narváez

Oviedo Lady Yorley García

Mauricio Ramírez Montilla

Universidad Nacional Abierta y a Distancia

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de

Negocios Administración De Empresas

Diplomado de Profundización en Gerencia Estratégica y Responsabilidad Social Empresarial

Mayo del 2020

**Responsabilidad Social y Gerencial de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de
Popayán S.A., E.S.P.**

Diana Zamora

Diego Humberto Ceballos Criollo

Fernando Ferdiman Narváez Oviedo

Lady Yorley García

Mauricio Ramírez Montilla

Yolanda González

Directora del Curso

Henry Hurtado

Asesor

Universidad Nacional Abierta y a Distancia

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de

Negocios Administración de Empresas

Diplomado de Profundización en Gerencia Estratégica y Responsabilidad Social Empresarial

Mayo de 2020

Tabla de Contenido

Lista de tablas	4
Lista de Figuras.....	4
Resumen Analítico Especializado.....	5
Resumen	6
Palabras Claves	6
Abstract	7
Key Words:.....	7
Corporate marketing.....	7
Introducción.....	8
Objetivos.....	9
Objetivo general	9
Objetivos específicos	9
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P.....	10
Direccionamiento estratégico.....	10
Misión.....	10
Visión	10
Valores.....	11
Organigrama	11
Diagnóstico empresa de Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P	12
Matriz DOFA empresa de Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P	14
Modelo de organización de talla mundial	16
Organización matricial.....	19
Análisis Comparativo	20
Objetivo de Mercadeo Corporativo	21
Objetivo de Mercadeo Social	21
<i>Stakeholders</i>	21
Identificación de <i>Stakeholders</i>	21
Matriz de Incidencia Poder vs Interés	23
Gestión de las comunicaciones	24
Plan de Acción	25
Plan de Seguimiento.....	27
Conclusiones.....	29

Referencias bibliográficas	30
Anexo: E-Book código de ética	31

Lista de tablas

Tabla 1. Diagnóstico Empresa Económico y Social	11
Tabla 2. Diagnóstico Empresa Ambiental...	12
Tabla 3. Matriz DOFA Estrategias FO y DO	13
Tabla 4. Matriz DOFA Estrategias FA y DA...	14
Tabla 5. Comparativa del Modelo de Organización Misión y Visión...	15
Tabla 6. Comparativa del Modelo de Organización Objetivos...	16
Tabla 7. Comparativa del Modelo de Organización Principios y Valores...	17
Tabla 8. Tipos de stakeholders	21
Tabla 9. Gestión de las comunicaciones	23
Tabla 10. Plan de Acción Dimensión Económica	24
Tabla 11. Plan de Acción Dimensiones Social - Ambiental.....	25
Tabla 12. Plan de Seguimiento Dimensión Económica	26
Tabla 13. Plan de Seguimiento Dimensiones Social - Ambiental...	27

Lista de Figuras

Figura 1. Logo de la empresa	9
Figura 2. Organigrama de la empresa	10
Figura 3. Modelo Arquitectura Empresarial EPM...	10
Figura 4. Organigrama AAPSA.....	19
Figura 5. Matriz de Incidencia	22

Resumen Analítico Especializado

1. INFORMACIÓN GENERAL	
Título	Responsabilidad Social y Gerencial de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A., E.S.P.
Autores	Diana Zamora, Diego Ceballos, Fernando Narváez, Lady García, Mauricio Ramírez.
Tipo de documento	Trabajo de grado diplomado
Director	Henry Hurtado
Año	2020
Palabras clave	Código de ética, gerencia estratégica, mercadeo corporativo, mercadeo social, partes interesadas, plan, responsabilidad social.
2. Contenido	
Resumen	El plan de responsabilidad social empresarial presentado para la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A., E.S.P., para lo cual se tuvo en cuenta los impactos que la misma ocasiona en su entorno en las dimensiones ambiental, social y económica.
Problema de investigación	Afectación de las fuentes hídricas que se causan en desarrollo del objeto social de la empresa.
Metodología	Enfoque: Cualitativo Tipo de investigación: Exploratorio Población: Empresa acueducto y alcantarillado de Popayán. Muestra: Funcionarios y líderes de la comunidad. Instrumentos para recolección de información: Fuentes Primarias
Principales resultados	Mejoramiento integral a nivel externo e interno de la empresa en todas las dimensiones.
Conclusiones	La responsabilidad social empresarial permite realizar proyectos que beneficien a la comunidad receptora de los servicios prestados por la empresa y mejorando la imagen institucional. Todo plan implica el compromiso de todos y cada uno de los que conforman una organización, desde el personal operativo hasta los cargos directivos deben colocarse todo su talento en pro de su ejecución. Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P. Quienes somos.
Referencias	Recuperado de: https://aapsa.com.co Grupo Empresarial EPM. Misión y Visión. Recuperado de: https://www.grupo-epm.com/site/ticsa/institucional/informacion-institucional

Resumen

La empresa de Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P es la encargada de prestar el servicio público de alcantarillado y acueducto en la capital del Cauca, siendo una de las mejores empresas del sector con registros calificados en la más alta calidad y procesos estandarizados requeridos para el control de alta pureza del agua potable. El presente trabajo se analiza varios aspectos importantes de su organización como la misión, la visión y sus valores. En cumplimiento de los objetivos propuestos busca que la empresa encuentre un sistema que potencialice sus fortalezas y disminuya sus debilidades y para ello se construye un nuevo código de ética empresarial considerando una base sólida para toda la empresa sin omitir los lineamientos que rigen a esta organización, también se implementaran nuevos objetivos de mercadeo, ambientales y sociales con el fin de mejorar el futuro funcionamiento de la organización, la prestación de un servicio eficiente para sus clientes. Consolidando servicios de la organización basados en la integración de los principios de clase global sostenibles y sustentables. Para dar cumplimiento a lo anteriormente mencionado se tendrá en cuenta cómo actúan los stakeholders de la organización y todas las partes interesadas de la empresa.

Palabras Claves

Código de ética, gerencia estratégica, mercadeo corporativo, mercadeo Social, Partes interesadas, Responsabilidad Social.

Abstract

The company of the aqueducts and the sewers in Popayan S.A. E.S.P. is in charge of the public services of aqueducts and the sewers in the capital of Cauca, which turns into one of the best companies in the sector with registers qualified and the highest quality standards required to control of high purity and drinking water generation processes. In the present document we analyzed some important aspects from this organization in concert with the company's mission, vision, and values. The main challenge in this respect is to identify the proposed objectives in terms of find a system that potentiate its strengths and minimize its weaknesses, for it we have created a new internal company business ethics and compliance code as a solid foundation for the company without omit the guidelines governing this organization. In addition we are planning to implement new social, environmental and economic objectives as part of the improvement of the future functioning of the organization, providing a top services for its customers; consolidating organization's services based on the integration of the principles, values, and practices of sustainable development. To fulfil this we may be taken into consideration the participation of all the actors involved and the stakeholder in the organization.

Key Words:

Corporate marketing, ethics code, social marketing, social responsibility, stakeholders
Strategic Management.

Introducción

El trabajo que se presenta a continuación recoge el plan de responsabilidad social empresarial en la compañía que tiene como prestación el servicio de acueducto, alcantarillado y agua potable para la ciudad de Popayán, se parte de la identificación de los impactos sociales, ambientales y económicos generados para la comunidad de la capital caucana, se plantean estrategias para solucionar y/o mitigar sus efectos en procura de agregar valor a la empresa; luego aparece el análisis de la empresa en el plano interior y exterior para lo cual se hizo uso de la matriz DOFA; se propone luego un modelo de organización de talla mundial que sirva de referente y que esté acorde al objeto social desarrollado por la empresa del caso de estudio; se relacionan luego a las partes interesadas “stakeholders” para analizar su papel a favor o en contra de la puesta en marcha del plan, estos se encuentran en la parte interna (accionistas, empleados, etc.) y en la externa (proveedores, gobierno, etc.); finalmente se realiza un plan de acción y seguimiento que permita conocer con toda claridad los objetivos, estrategias, indicadores y metodología de seguimiento que permita realizar los ajustes que se hagan necesarios si se presentan desviaciones con respecto al plan.

Objetivos

Objetivo general

Elaborar un plan de responsabilidad social empresarial para la empresa objeto de estudio, a través de los estudios de los impactos sociales, económico y ambientales, para adoptar estrategias que permitan solucionar los efectos sobre la comunidad payanesa, generando valor agregado para la organización.

Objetivos específicos

Identificar los principales efectos que al desarrollar la empresa su servicio ocasiona en la comunidad, a través de un análisis minucioso de su entorno.

Realizar una comparación del modelo organizacional de acueducto y alcantarillado de Popayán con el de una empresa de talla internacional que sirva de referente para el plan propuesto para la empresa, para llevar a la empresa al contexto de economía global que impera en el mundo.

Identificar los *stakeholders* involucrados con la organización, mediante una lista de chequeo que consigne datos relevantes de los mismos, para una adecuada gestión según sea su actitud hacia el plan propuesto.

Desarrollar un plan de acción y uno de un respectivo seguimiento, a través de la formulación de objetivos, estrategias e indicadores, lo que permitirá que se realicen los ajustes necesarios de identificarse algún incumplimiento en las metas propuestas.

Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P

Esta es la empresa seleccionada para el desarrollo del presente trabajo, la cual presta un servicio público en la ciudad de Popayán, correspondiente al tratamiento y purificación de agua para ser llevada hasta cada uno de los hogares de la ciudad donde se cuente con las redes de distribución, así mismo también presta el servicio de recolección de aguas negras y aguas lluvias en la ciudad, las cuales son separadas y llevadas para su debido tratamiento.



Figura 1. Logo de la empresa, Fuente: <https://aapsa.com.co/institucional/sistema-de-gestion-de-la-calidad/>

Direccionamiento Estratégico

Misión. Desde la responsabilidad social la empresa busca proteger los recursos hídricos, enfocándose en el cuidado ambiental de sus cuencas de abastecimiento y receptoras.

Visión. La empresa busca posicionarse para el año 2040 como un eficiente prestador del servicio público domiciliario y en la innovación de nuevos negocios.

Valores

- Para la empresa es importante la sensibilidad social que se enfoca en la solidaridad y el servicio, buscando atacar problemas sociales y económicos de la población, y así generar una mejor calidad de vida.
- Dentro de la empresa se quiere generar compromiso responsable en todos los empleados para así lograr y alcanzar todos los objetivos que se propongan, potenciando las habilidades de cada empleado.
- Ejercer el liderazgo en la empresa es importante ya que aportara en la consecución de la excelencia del servicio.
- El respeto entre empleados y hacia los clientes es parte fundamental y pilar de la empresa en la prestación de su servicio.
- El principal objetivo de la empresa es prestar un servicio de calidad, que va incorporado en cada uno de sus procesos hasta el destinatario final.
- La empresa se rige por unos principios éticos que son lealtad, honestidad y transparencia siendo una compañía íntegra.

Organigrama

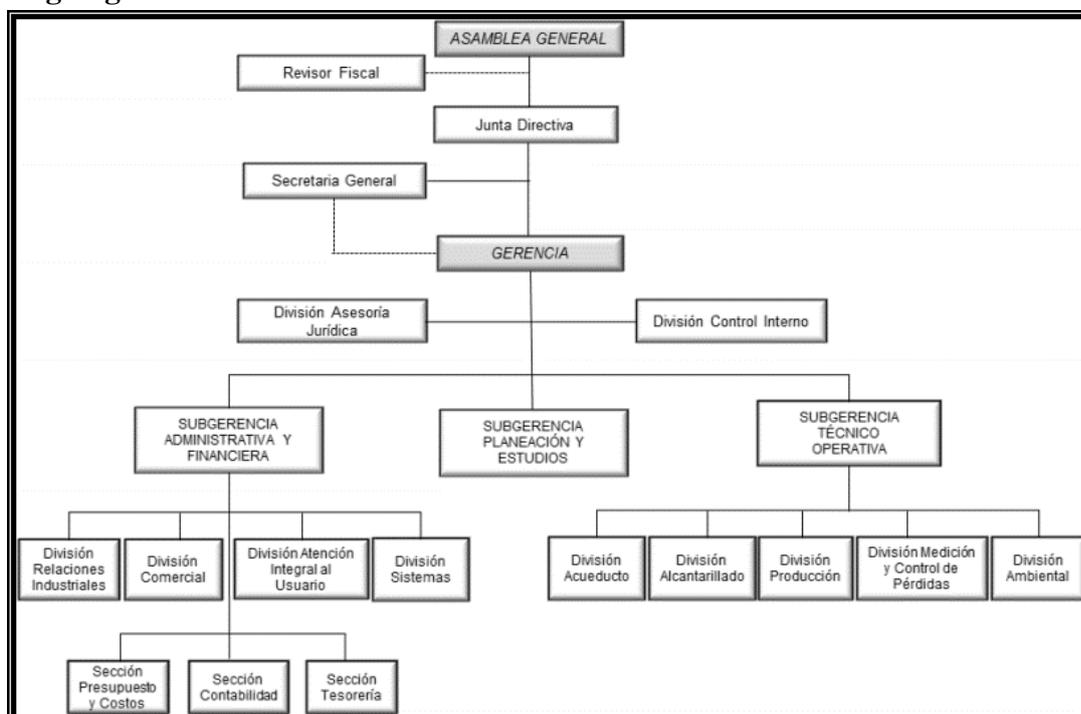


Figura 2. Organigrama de la empresa, Fuente: <https://apsa.com.co/institucional/sistema-de-gestion-de-la-calidad/>

Diagnóstico Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P

Tabla 1.

Diagnostico Empresa Económico y Social

Formato de evaluación impacto económico y social		
Problema	Impacto	Prioridad de Atención
<p>Económico</p> <p>Interno: Perdidas por variables técnicas, en las que es responsable la empresa, tales como suspensiones programadas y no programadas, reducción de presiones y de calidad del agua</p> <p>Externo: Perdidas que son generadas por fuera de la empresa, tales como Usuario Sin Medición, Cobro por Promedio, Cobro por Promedio por más de 6 meses, Usuario que retira el medidor, Medidor descalibrado, suspensión por mutuo acuerdo, cambio de Estrato, activación de medidores en facturación, usuarios fraudulentos y errores en lecturas.</p>	<p>La empresa se ve afectada por estas pérdidas que se ven representadas en el aspecto económico de la empresa. En todos estos casos presentados tanto en lo interno como lo externo la empresa está teniendo perdidas de su servicio o del producto que está ofreciendo.</p>	Alta
<p>Social</p> <p>Interno: Mejorar la comunicación entre los empleados y los superiores, ya que en ocasiones esta no es muy efectiva afectando las relaciones en la empresa.</p> <p>Externo: Falta de conciencia por parte de la ciudadanía en el uso racional de agua potable, en eventos como carnavales y en actividades cotidianas del hogar, lavado de autos, lavado de parqueaderos y jardines.</p>	<p>Son aspectos a tener en cuenta ya que afectan a la empresa de forma tanto directa como indirecta, que deben ser atendidos para una mejora en el servicio que presta la empresa.</p>	Media

Se realiza un diagnóstico a la empresa en el entorno económico – social, Fuente: Autoría Propia

Tabla 2.

Diagnostico Empresa Ambiental

Formato de evaluación impacto ambiental			
Ambiental	<p>Interno: Disminuir las pérdidas en las bocatomas, líneas de conducción de agua cruda y plantas de tratamiento.</p> <p>Tratar los vertimientos de los lodos en las plantas de tratamiento que se hacen a los afluentes naturales</p>	<p>Son aspectos importantes que tiene que manejar la empresa ya que esta se dedica al tratamiento del agua para ser llevado a los usuarios, la cual la involucra totalmente en la conservación del medio ambiente y del uso racional del recurso hídrico.</p>	Alta
	<p>Externo: Deterioro del recurso hídrico superficial por intervenciones industriales.</p> <p>Movimientos de masas de suelos que puede afectar la calidad de agua.</p>		

Se realiza un diagnóstico a la empresa en el entorno económico – social, Fuente: Autoría Propia

Matriz DOFA Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P

Tabla 3.

Matriz DOFA Estrategias FO y DO

	Fortalezas	Debilidades
Matriz DOFA	<p>Conocimiento del personal base en el manejo de las redes de acueducto y alcantarillado.</p> <p>Buena calidad de agua.</p> <p>Los clientes tienen una buena imagen de la empresa</p>	<p>Mala comunicación entre empleados y superiores generando un ambiente laboral tensionante.</p> <p>Estructuras de tratamiento y redes de distribución con cumplimiento de su vida útil.</p>
	Estrategias FO	Estrategias DO
Oportunidades		
Llegar a nuevos usuarios a los cuales están en zonas no declaradas suelo urbano.	El gran conocimiento que tiene el personal de la empresa permitirá una efectiva expansión del servicio a lugares donde aún no llega.	Con la ampliación de las redes para llegar a nuevos usuarios implementar tecnologías actuales y generar cambios en las antiguas redes.
Abrir nuevos negocios como venta de agua embotellada.	La alta calidad del agua que produce la empresa permitirá incursionar en nuevas propuestas como la venta de agua embotellada.	Mejorar la comunicación entre empleados y superiores para así crear un buen ambiente laboral y crear nuevos proyectos.
Prestar servicios de análisis de laboratorio acreditadas.	La buena imagen de la empresa permitirá confiabilidad en los usuarios en cualquier procedimiento que se lleve a cabo por ella.	
Prestar servicio de análisis de medidores acreditado.		

Estrategias FO y DO desarrolladas con la matriz, Fuente: Autoría Propia

Tabla 4.

Matriz DOFA Estrategias FA y DA

Amenazas.	Estrategias FA	Estrategias DA
Pérdidas técnicas que generan grandes pérdidas económicas en la empresa.	Conocimiento importante por parte de los empleados en el restablecimiento de redes antiguas y factores que generan pérdidas.	Cambio de las redes obsoletas y así identificar las conexiones fraudulentas y tuberías que generan pérdidas del servicio que se presta.
Perdidas no técnicas que enfrenta la empresa por partes externa de ella.	Crear conciencia en los usuarios para el uso racional y correcto del servicio.	Hacer cambios de las redes obsoletas para evitar pérdidas técnicas.

Estrategias FO y DO desarrolladas con la matriz, Fuente: Autoría Propia

Modelo de organización de Talla Mundial

Teniendo como referencia el modelo organizacional de Empresas Públicas de Medellín - EPM, se propone la siguiente estructura para la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P. Para esto, se elabora una tabla comparativa donde se presenta el modelo de referencia y el propuesto:

Tabla 5.

Comparativa del Modelo Organizacional Misión y Visión

Modelo Organizacional

	Modelo de Organización Empresas Públicas de Medellín - EPM	Modelo de Organización Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P.
Misión	Empresa filial del Grupo Empresarial EPM que busca mejorar las condiciones de vida de la población a través de servicios de energía y agua siempre protegiendo el medio ambiente.	Desde la responsabilidad social la empresa busca proteger los recursos hídricos, enfocándose en el cuidado ambiental de sus cuencas de abastecimiento y receptoras.
Visión	Para el 2022 Ticsa quiere ser una empresa líder en México en transparencia, reputación y en excelencia operativa, ofreciendo un portafolio que integre diferentes tipos de soluciones energéticas e hídricas, fundamentada en prácticas sostenibles y amigables con el ambiente en los diferentes grupos de interés para crear una consolidación multilatina Grupo Empresarial EPM.	La empresa busca posicionarse para el año 2040 como un eficiente prestador del servicio público domiciliario y en la innovación de nuevos negocios.

Comparación de la misión y visión de las empresas, Fuente: Autoría Propia

Tabla 6.

Comparativa del Modelo Organizacional Objetivos

Objetivos	<p>Con excepción de la generación eólica, el agua es utilizada por EPM en todos sus procesos de generación de energía, abastecimiento de agua potable y saneamiento básico, así como en sus labores administrativas. Por este motivo, y para una adecuada gestión, hace un monitoreo permanente de estos procesos y desarrolla proyectos para su protección y conservación.</p>	<p>La empresa tiene como objetivo generar un servicio de calidad mejorando el agua potable para que supere y cumpla con los estándares mínimos que exigen las normativas actuales, siempre buscando el incremento de los ingresos para de forma efectiva se logren aplicar en sus procesos y de la misma forma fortalecer la empresa desde adentro con la capacitación y certificación de competencias laborales en sus empleados.</p>
	<p>Afianzar las herramientas desarrolladas en el Proyecto DAE y tomando las nuevas tendencias ambientales mundiales, para garantizar la sostenibilidad y competitividad del Grupo EPM acorde a las necesidades y retos actuales de cada una de las empresas que lo conforman.</p>	<p>Las quejas y reclamos están siempre por parte de los usuarios dentro de una empresa, lo que se busca es disminuir la cantidad de estas por medio de la atención oportuna a las necesidades presentadas. Se pretende lograr más cobertura del servicio llegando a nuevos usuarios que sean técnicamente viables, mejorando la calidad de alcantarillado y acueducto.</p>
	<p>Alertar en toda situación los fuertes cambios climáticos que afecten y atenten contra el medio ambiente.</p>	<p>Es de vital importancia para la empresa la conservación y el cuidado al medio ambiente por eso pretenden mejorar las condiciones en las cuencas de abastecimiento y receptoras de los sistemas de alcantarillado y acueducto.</p>
	<p>Desarrollar una estrategia de producción y consumo sostenible</p>	
	<p>Crear una gestión integral de servicios ambientales y cuencas.</p> <p>Implementar responsabilidad ambiental y cultura en la comunidad.</p>	

Tabla 7.

Comparativa del Modelo Organizacional Principios y Valores

Principios y valores institucionales	Transparencia La transparencia nos permite construir un vínculo de confianza entre todos los miembros del grupo EPM; ya que tenemos claro que somos funcionarios públicos y parte de nuestra labor es ser responsable con la información que manejamos y los bienes públicos.	<ul style="list-style-type: none"> • Para la empresa es importante la sensibilidad social que se enfoca en la solidaridad y el servicio, buscando atacar problemas sociales y económicos de la población, y así generar una mejor calidad de vida.
	Responsabilidad Permite anticiparnos para asumir las consecuencias que llegan por la toma de nuestras decisiones y acciones, ya que estas no solo nos afectan a nosotros sino también a nuestro entorno en general.	<ul style="list-style-type: none"> • Dentro de la empresa se quiere generar compromiso responsable en todos los empleados para así lograr y alcanzar todos los objetivos que se propongan, potenciando las habilidades de cada empleado.
	Innovación Permite generara nuevas ideas que transformen nuestro pensamiento y cumplir con éxitos cada mejora propuesta.	<ul style="list-style-type: none"> • Ejercer el liderazgo en la empresa es importante ya que aportara en la consecución de la excelencia del servicio.
	Compromiso El compromiso de cada miembro del equipo nos permite identificarnos con los objetivos y la visión institucional, dando lo mejor de sí con empeño y dedicación incluso yendo un poco más de las obligaciones.	<ul style="list-style-type: none"> • El respeto entre empleados y hacia los clientes es parte fundamental y pilar de la empresa en la prestación de su servicio.
	Calidez Permite comprender y respetar las diferencias para lograr entender cualquier situación del otro; de esta forma ayudarle a encontrar soluciones manteniendo siempre una buena actitud.	<ul style="list-style-type: none"> • El principal objetivo de la empresa es prestar un servicio de calidad, que va incorporado en cada uno de sus procesos hasta el destinatario final.
	Confiabilidad La competencia de cada profesional del grupo nos permite desarrollar bajos los parámetros de calidad un cumplimiento en todos los procesos requeridos atendiendo así las necesidades de cualquier miembro del grupo.	<ul style="list-style-type: none"> • La empresa se rige por unos principios éticos que son lealtad, honestidad y transparencia siendo una compañía íntegra.

Organización Matricial

Es una estructura que combina sus departamentos de funciones con la de productos, y abandonando la unidad de mando o de dos jefes, en esta estructura el mando es simultaneo por parte de dos jefes que trabajan con dos cadenas de mando. La primera es de funciones o divisiones, siendo una gráfica de forma vertical. La segunda es una disposición horizontal, combinando el personal de diversas áreas funcionales que forman un equipo de proyecto que a la cabeza esta el gerente de proyecto, el cual debe ser un experto en el proyecto asignado.

Ventajas

- Gestionar la satisfacción en las actividades que lleve a mejorar el producto, satisfaciendo el presupuesto y programa requerido por el gerente del departamento.
- Brinda comunicación por áreas sobre los productos y actividades que se desarrollan.
- Flexibilidad de actividades e intercambio de roles
- Genera interacción entre especialistas para lograr una mejor calidad técnica.

Desventajas

- Desorden en la adquisición de roles, actividades y unidades de mando lo que desata problemas en las responsabilidades y en la autoridad.
- Puede generar lucha por el poder, de parte del gerente funcional como del gerente productor.
- Se desarrolla a través de varios conversatorios y reuniones lo que genera pérdida significativa de espacio temporal.
- Personal inflexible a los cambios.

Análisis Comparativo

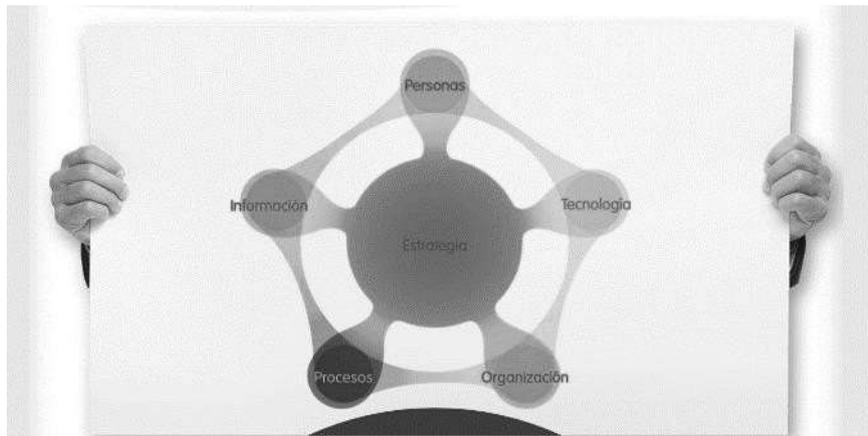


Figura 3. Modelo Arquitectura Empresarial EPM, Fuente: <https://www.epm.com.co/site/home/nuestra-empresa/pensamiento-estrategico>

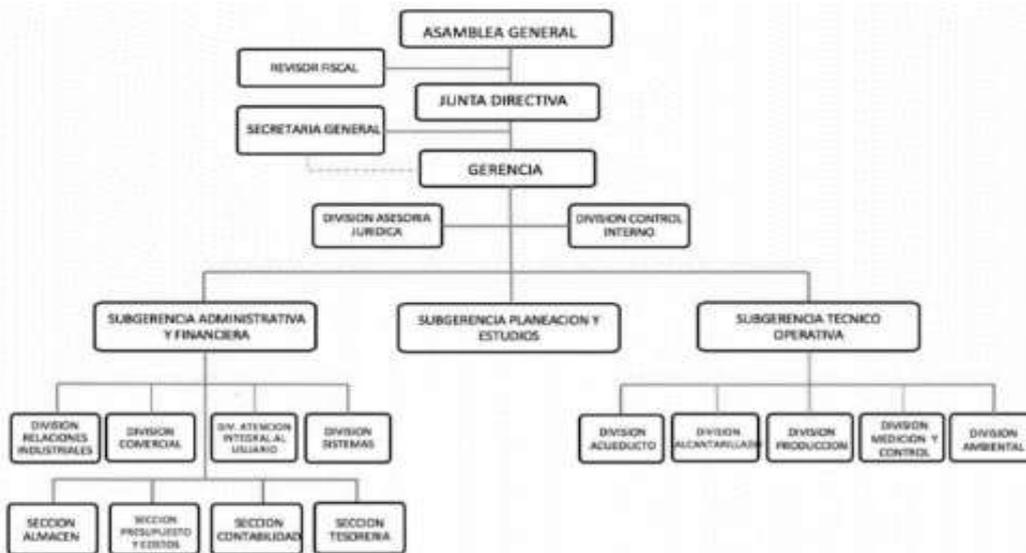


Figura 4. Organigrama AAPSA, Fuente: <https://aapsa.com.co/institucional/sistema-de-gestion-de-la-calidad/>

- Las empresas con este modelo permiten una especialización útil cuando se trata de atender un mercado global exigente en calidad y servicio, ofreciendo la mayor calidad con eficiencia posible.

- Montoya, J. (2016) afirma que "Esta clase de organización le permite a la empresa multinacional cumplir sus planes a corto, mediano y largo plazo a la vez que le facilita la normalización de todos sus procesos.p.20
- Tanto en EPM como en Acueducto y Alcantarillado de Popayán es importante el estudio de las culturas, entendida como el conjunto de costumbres que distinguen a una comunidad.

Objetivo de Mercadeo Corporativo

Ser la empresa líder de acueducto y Alcantarillado de Popayán, mejorando la calidad de vida de la población, a través de la optimización de recursos y prestación del servicio de agua tratada y alcantarillado con sustentabilidad ambiental.

Objetivo de Mercadeo Social

Identificar y planear de forma integral una cultura social cooperativa para disminuir los índices de inseguridad de los habitantes del municipio dándoles los recursos necesarios para el cumplimiento a los objetivos propuesto en los tiempos establecidos.

Stakeholders

Identificación de *Stakeholders*

Stakeholders es un término que traducido al español significa grupos de interés, por lo tanto, vamos a identificar los grupos de interés que inciden en la empresa acueducto y alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P. y para ello se realizó un diagnóstico interno y externo de la empresa logrando identificarlo a aquellos grupos de interés que hacen parte de la empresa.

A continuación, realizaremos una lista de estos grupos de interés y explicaremos porque los son.

Tabla 8.

Tipos de stakeholders

Tipo de stakeholders en la Empresa Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A E.S.P	
Tipos de stakeholders	Definición
Stakeholders internos	
Accionistas	Esta es una empresa de servicios públicos debido a esto la mayor parte de acciones de la empresa pertenecen al gobierno, pero existe un grupo de accionistas que cuentan con un porcentaje bajo cada uno de estas acciones, que corresponde y hacen parte de la junta directiva de la empresa. Estos son CRC 19.71%, Gobernación 2.6%, Cedelca 1.69%, privado 0.01%.
Directivos	En esta sección hacen parte todas las personas que toman decisiones importantes de la empresa desde la gerencia hasta los jefes de cada una de las divisiones de la empresa.
Empleados	Esta es una parte interesada en la empresa muy importante, ya que de ellos depende mucho el funcionamiento de la empresa, son quienes cumplen las labores dentro de ella y ejecutan las órdenes tomadas desde arriba.
Stakeholders externos	
Clientes	Estas son las personas que hacen uso efectivo del servicio tanto de acueducto como de alcantarillado que en la actualidad son 90.086 y 80.925 respectivamente.
Proveedores	La empresa cuenta con ciertos proveedores que le surten de materiales químicos para el procesamiento y purificación del agua. También hacen parte los que proveen los materiales e implementos necesarios para la instalación de redes.
Gobierno	Debido a que esta es una empresa de servicio público de constitución mixta, su gran mayoría pertenece al municipio el 75.99% y es por esto que influye de forma muy directa sobre la empresa en la toma de decisiones y del personal que debe trabajar dentro de.

Análisis de las principales partes interesadas en la empresa, Fuente: Autoría Propia

Matriz de Incidencia Poder vs Interés

La matriz de incidencia, poder vs interés, permitiendo la identificación en los niveles de relevancia que tiene los stakeholders en la organización, Stakeholders es el término que se refiere a los grupos de interés, para ello vamos a realizar un diagnóstico interno y externo con el fin de identificar los grupos de interés que inciden dentro de la empresa acueducto y alcantarillado de Popayán.

Stakeholder internos: Accionistas, Directivos y empleados

Stakeholder externos: Clientes, proveedores, Gobierno

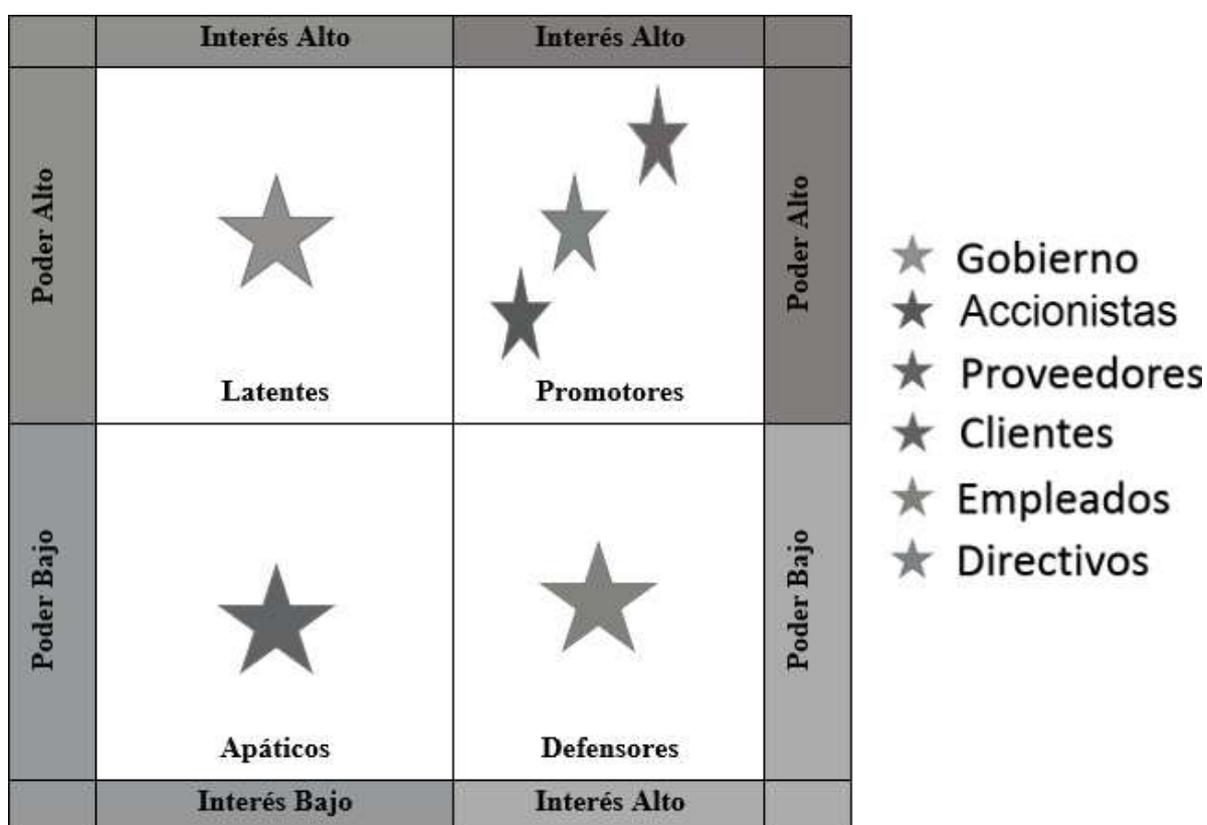


Figura 5. Matriz de Incidencia poder vs Interés. *Fuente: Autoría Propia*

Se clasifican los *stakeholders* dependiendo los intereses envasados en el nivel de autoridad y su capacidad de participación en el mercado.

Gestión de las comunicaciones

Tabla 9.

Gestión de las comunicaciones

Gestión de las comunicaciones							
Stakeholder	Frecuencia	Canal de comunicación	Recursos				Total\$
			Físicos	Tecnológicos	Económicos	Personal	
Accionistas	Trimestral	Videoconferencias o reuniones presenciales	Computadores, herramientas tecnológicas o salas de juntas	Internet, computadores, dispositivos electrónicos y plataformas web	\$ 400.000	12	\$ 4.000.000
Directivos	Mensual	Reunión presencial o virtual.	Sala de juntas	Video beam	\$ 500.000	7	\$ 3.500.000
Empleados	Cuando se requiera	Reuniones o circulares.	Computadores, materiales y útiles de oficina	Internet y dispositivos electrónicos	\$ 250.000	10	\$ 2.500.000
Clientes	Cuando se requiera	Reuniones presenciales, virtuales y por medio de redes sociales o campañas de comunicación masiva.	Computadores, materiales de comunicación, murales, etc.	Computadores, dispositivos electrónicos, internet y plataformas web	\$ 800.000	10	\$ 8.000.000
Proveedores	Viernes de 2:30 a 5:30 pm	Correo institucional, contratos y órdenes de compra.	Computadores	Computadores e internet	\$ 300.000	4	1.200.000
Gobierno	Mensual o cuando sea necesario	Reuniones, correo institucional, e informes escritos.	Sala de juntas, computadores	Internet, computadores y dispositivos electrónicos	\$ 500.000	7	\$ 3.500.000
Total, presupuesto estimado							\$22.700.000

Garantizar eficientemente las comunicaciones entre los stakeholders, Fuente: Autoría Propia

Plan de Acción

Tabla 10.

Plan de Acción Dimensión Económica

Plan de acción Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Popayán						
Económico						
Dimensión	Stakeholders	Objetivo	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Económica	Clientes	Mejorar el servicio prestado con condiciones de calidad.	Diseñar e implementar un plan de control de calidad.	12 meses	\$10'600.000	Indicador 1. (Solicitudes resueltas referentes a calidad/Solicitudes totales) *100
Económica	Empleados	Renovar el código de ética empresarial y sus objetivos corporativos	Desarrollo de nuevas estrategias de mercadeo, ambientales y sociales basadas en los principios de clase global sostenibles y sustentables.	12 meses	\$4'000.000	Indicador 2. (Ajustes realizados al código de ética/total de ajustes requeridos) *100
Económica	Accionistas	Propiciar la realización de los objetivos empresariales.	Establecer espacios de trabajo colaborativo donde los empleados y directivos expongan las ideas para mejorar y dar cumplimiento a los objetivos.	3 meses	\$10'000.000	Indicador 3. (Cantidad de ideas presentadas/cantidad total de empleados) *100
Económica	Proveedores	Realizar alianzas empresariales con proveedores que permitan reducción de costos y mejorar plazos de pago.	Analizar los proveedores y seleccionar aquellos que ofrezcan mejores condiciones de pago, calidad y precio.	12 meses	\$5'000.000	Indicador 4. (costos materia prima año anterior - costos materia prima año actual/costos materia prima año anterior) *100

Presentación de las acciones que se deben realizar por cada una de las partes en la dimensión económica, Fuente: Autoría Propia

Tabla 11.

Plan de Acción Dimensiones Social – Ambiental

Plan de acción Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Popayán						
Social - Ambiental						
Social	Empleados	Rediseñar los objetivos sociales	Identificar, planear de forma integral una cultura social cooperativa y ética que vela por la seguridad y bienestar de su comunidad a través de la prestación de este servicio.	12 meses	\$4'200.000	Indicador 5. (indicadores rediseñados/indicadores con necesidad de rediseño)*100
Social	Directivos	Mejorar el liderazgo de los directivos al interior y al exterior de la empresa con un sentido de responsabilidad social	Capacitar e incentivar a los directivos en estándares de alta gerencia.	12 meses	\$7'000.000	Indicador 6. (Directivos capacitados/número total de directivos) *100
Ambiental	Gobierno	Cumplir con la normatividad ambiental existente y respetar el medio ambiente y las reservas naturales ayudando a conservar aquellos entornos naturales	Cuidar e incentivar el cuidado y buen uso de los recursos naturales a nivel empresarial e individual	1 mes	\$10'200.000	Indicador 7. (Número de acciones realizadas para favorecer el medio ambiente/ Total de acciones ambientales implementadas por otras empresas) *100

Presentación de las acciones que se deben realizar por cada una de las partes en la dimensiones social – ambiental, Fuente: Autoría Propia

Plan de Seguimiento

Tabla 12.

Plan de Seguimiento Dimensión Económica

Plan de seguimiento Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Popayán							
Económico							
Dimensión	Stakeholders	Objetivo	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador	Seguimiento
Económica	Clientes	Mejorar el servicio prestado con condiciones de calidad.	Diseñar e implementar un plan de control de calidad.	12 meses	\$10'600.000	Indicador 1. (Solicitudes resueltas referentes a calidad/Solicitudes totales) *100	Evaluación anual de proveedores. Anual
Económica	Empleados	Renovar el código de ética empresarial y sus objetivos corporativos.	Desarrollo de nuevas estrategias de mercadeo, ambientales y sociales basadas en los principios de clase global sostenibles y sustentables.	12 meses	\$4'000.000	Indicador 2. (Ajustes realizados al código de ética/total de ajustes requeridos) *100	Plan de inducción y capacitación periódica del seguimiento y desempeño laboral. Semestral
Económica	Accionistas	Propiciar la realización de los objetivos empresariales.	Establecer espacios de trabajo colaborativo donde los empleados y directivos expongan las ideas para mejorar y dar cumplimiento a los objetivos.	3 meses	\$10'000.000	Indicador 3. (Cantidad de ideas presentadas/cantidad total de empleados) *100	evaluación de Objetivos desarrollados satisfactoriamente Semestral
Económica	Proveedores	Realizar alianzas empresariales con proveedores que permitan reducción de costos y mejorar plazos de pago.	Analizar los proveedores y seleccionar aquellos que ofrezcan mejores condiciones de pago, calidad y precio.	12 meses	\$5'000.000	Indicador 4. ((costos materia prima año anterior -costos materia prima año actual) /costos materia prima año anterior) *100	Análisis financiero, de costos y proveedores Semestral

Presentación del seguimiento de la dimensión económica propuesta en el plan de acción, Fuente: Autoría Propia

Tabla. 13

Plan de Seguimiento Dimensiones Social – Ambiental

Plan de seguimiento Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Popayán							
Social							
Social	Empleados	Rediseñar los objetivos sociales	Identificar, planear de forma integral una cultura social cooperativa y ética que vela por la seguridad y bienestar de su comunidad a través de la prestación de este servicio.	12 meses	\$4'200.000	Indicador 5. (indicadores rediseñados/indicadores con necesidad de rediseño) *100	Impacto social dentro de la comunidad Anualmente
Social	Directivos	Mejorar el liderazgo de los directivos en las labores de la empresa con un sentido de responsabilidad social.	Capacitar e incentivar a los directivos en estándares de alta gerencia.	12 meses	\$7'000.000	Indicador 6. (Directivos capacitados/número total de directivos) *100.	Plan de formación por áreas de trabajo, empleados satisfechos y la RSE de la empresa Trimestral
Ambiental	Gobierno	Cumplir con la normatividad ambiental existente y respetar el medio ambiente y las reservas naturales ayudando a conservar aquellos entornos naturales.	Cuidar e incentivar el cuidado y buen uso de los recursos naturales a nivel empresarial e individual	1 mes	\$10'200.000	Indicador 7. (Número de acciones realizadas para favorecer el medio ambiente/ Total de acciones ambientales implementadas por otras empresas) *100	Gestionar los recursos para la construcción de la planta de agua residuales de la ciudad. Adelanta los trámites legales y recursos financieros para la construcción de la planta Trimestral

Presentación del seguimiento de la dimensiones social – ambiental propuesta en el plan de acción, Fuente: Autoría Propia

Conclusiones

La responsabilidad empresarial es una gran estrategia para las empresas ya que permitirá realizar proyectos que beneficien a su entorno o sociedad, esto desde distintos puntos de desarrollo, generando inversión en nuevas alternativas que involucren distintos actores permitiendo influenciar a la comunidad o medio ambiente en que se desarrolla de forma positiva.

Para la empresa propuesta que pretende tener un enfoque de RSE y que viene trabajando en ellos desde la protección del medio ambiente más en las cuencas hídricas de donde obtiene su materia prima, siendo un gran ejemplo para comparar y modelar la empresa EPM la cual basa el desarrollo de sus servicios en esta estrategia, implementando muchos proyecto de inversión social y ayuda a las comunidades, además del cuidado y protección al medio ambiente, donde fijándose en la gran capacidad de EPM se puede resaltar que es una gran estrategia.

Para realizar un cambio en una empresa debe hacerse desde adentro, desde cada uno de los empleados que hace parte de la empresa creando una uniformidad en el comportamiento dentro de la empresa y esto lo permita hacer el código de ética, creando una identidad que permita dejar una marca en cualquier espacio que se mueva la compañía o en cualquier proyecto que se realice.

Teniendo en cuenta que el plan de acción nos sirve como herramienta de desarrollo y seguimiento de un proyecto y a su vez nos muestra de forma real las tareas que se realizarán, asignando tiempo y recursos necesarios para cumplir el objetivo propuesto. Hemos desarrollado un plan de acción para la empresa de acueducto y alcantarillado de Popayán teniendo en cuenta cada una de las partes interesadas.

Se establecieron estrategias, objetivos e indicadores de seguimiento que nos permitirán tener mayor control sobre cada una de las áreas intervenidas. El seguimiento realizado busca evaluar los objetivos y como estos se han ido cumpliendo de forma eficiente o por el contrario han tenido inconvenientes que deben ser corregidos.

Referencias bibliográficas

- Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P. Filosofía. Recuperado de:
<https://aapsa.com.co/institucional/filosofia/>
- Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P. Misión. Recuperado de:
<https://aapsa.com.co/institucional/filosofia/>
- Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P. Visión. Recuperado de:
<https://aapsa.com.co/institucional/filosofia/>
- Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P. Objetivos. Recuperado de:
<https://aapsa.com.co/institucional/filosofia/>
- Grupo Empresarial EPM. Misión y Visión. Recuperado de: <https://www.grupo-epm.com/site/ticsa/institucional/informacion-institucional>
- Lombana, J. & otros. Negocios internacionales: fundamentos y estrategias (2a. edición). (pp.206-228). Ediciones ECOE. Universidad del Norte. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/detail.action?docID=3224895>
- Montoya, J. (2016). Modelos organizacionales globales. UNAD. Recuperado de <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/8921>
- Trejos, C. (2016). OVI Modelos organizacionales. [Archivo de video]. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10596/9748>

Anexo: E-Book código de ética

<https://editor-storage.reedsy.com/books/134680/exports/success/41c453a7-649f-47ac-89cb-94985c038d41/202005182240-codigo-de-etica-empresa-acueducto-y-alcantarillado-de-popayan-sa-esp-archived.zip>