

**DISEÑO DE UN PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL  
DIRIGIDO AL PUBLICO INTERNO DE LA AGENCIA DE ADUANAS GAMA S.A.  
NIVEL 1.**

**DUNIA ISABEL ULLOQUE PEREZ  
MARIA ANGELICA ROMERO BERRIO**

**Proyecto final de grado presentado como requisito para optar por el título de  
Contador publico**



**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA**

**CARTAGENA DE INDIAS D.T.Y C.**

**2015**

**DISEÑO DE UN PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL  
DIRIGIDO AL PUBLICO INTERNO DE LA AGENCIA DE ADUANAS GAMA S.A.  
NIVEL 1.**

**DUNIA ISABEL ULLOQUE PEREZ  
MARIA ANGELICA ROMERO BERRIO**

**Proyecto final de grado presentado como requisito para optar por el título de  
Contador publico**

**ASESOR:**

**Lacides Agamez Molina**

**Administrador de Comercio Exterior**

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA  
CARTAGENA DE INDIAS D.T.Y C.**

**2015**

## **Agradecimientos**

*A Dios por proveerme del detalle tan valioso de la vida y con ella toda variedad de gracias y bendiciones*

*A mis padres, mi más fiel y vivo ejemplo de amor sin condiciones, fe y Esperanza*

*A mi hermana y sobrina por permitirme recordar la espontaneidad y la belleza de la vida*

*A mi familia de cerca y de lejos por demostrarme que el amor no conoce distancias*

*A mi compañera de grado y de lucha por su colosal paciencia en mis momentos de inquietud*

*Al cuerpo administrativo y docente por su colaboración y apoyo constante*

*A Mr. Edgar Allan Poe por llenarme de inspiración.*

**María Angelica Romero Berrio**

## **Agradecimientos**

*A Dios por brindarme las capacidades para aprender, crecer y progresar*  
*A toda mi familia por su amor, apoyo incondicional, por sus consejos y guía*  
*A mi esposo por su amor, comprensión y gran apoyo durante este proceso*  
*A mi compañera de grado por su diligencia y ejemplo de vida*  
*Al cuerpo administrativo y docente por su colaboración y apoyo constante*

*Dunia Isabel Ulloque Perez*

## ÍNDICE

0. INTRODUCCIÓN.....	7
0.1 PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	9
0.1.1 Descripción de problema.....	9
0.1.2 Formulación del problema.....	12
0.2 OBJETIVOS.....	13
0.2.1 General .....	13
0.2.2 Específicos.....	13
0.3 DELIMITACIÓN.....	14
0.3.1 Temporal.....	14
0.3.2 Espacial.....	14
0.4 JUSTIFICACIÓN.....	15
0.5 MARCO REFERENCIAL.....	18
0.5.1. Estado del arte. ....	18
0.5.2. Marco Conceptual.....	20
0.5.3 Marco Teórico.....	23
0.6 METODOLOGÍA.....	42
0.7 CRONOGRAMA.....	44
0.8 PRESUPUESTO.....	45
0.8.1 RECURSOS.....	45
0.8.1.1Recursos Humanos:.....	45
0.8.1.2Recursos Institucionales:.....	45

0.8.1.3. Recursos Materiales: .....	45
0.8.1.4 Recursos Financieros: .....	45
0.9 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	105
1.1 CAPITULO I.....	46
Diagnóstico de las prácticas socialmente responsables en La Agencia de Aduanas GAMA S.A. Nivel 1	
1.2 CAPITULO II .....	74
Definición de las áreas de acción en RSE en La Agencia de Aduanas GAMA S.A. Nivel 1	
1.3 CAPITULO III .....	84
Diseño del programa de RSE en La Agencia de Aduanas GAMA S.A. Nivel 1	
ANEXOS .....	108

## 0. INTRODUCCIÓN

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se define como la capacidad de una empresa de lograr sostenibilidad a lo largo del tiempo, aun cuando esta no tiene una definición precisa, se dice que existen varias definiciones sobre Responsabilidad Social Empresarial (RSE), la coincidencia entre todas ellas es que se trata de la capacidad de gestión que tiene una empresa o una entidad frente a los efectos e implicancias de sus acciones sobre los diferentes grupos con los que se relaciona (stakeholders o grupos de interés). De esta forma una empresa es socialmente responsable en la medida que sus actividades se orientan a compatibilizar la satisfacción de sus objetivos económicos con los impactos sociales y ambientales. (ADEC, 2009), busca más bien establecer metas empresariales que vayan de acuerdo al desarrollo de la sociedad, tratando de preservar los recursos ambientales y culturales, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales, tal y como lo define el Centro para la Filantropía de México (CEMEFI):

Al considerar en ella el compromiso consciente y congruente de cumplir tanto en lo interno como en lo externo, considerando las expectativas de todos los involucrados en el cuidado del medio ambiente, para la construcción del bien común y de una mejor sociedad. (Crespo, 2010)

La RSE va tomando auge en la actualidad como una respuesta a la creciente concienciación de los consumidores y del público en general en relación a los desafíos que la sociedad enfrenta en la actualidad e incorpora el respeto por los valores éticos, manteniendo el compromiso de las empresas por aumentar su competitividad mientras contribuyen al desarrollo sostenible de la sociedad.

Identificar e involucrar a todas las partes interesadas, es una de las formas efectivas que tiene una organización para trabajar bajo un concepto de responsabilidad social empresarial, esta última noción es introducida por Edward Freeman (1984) quien enfatiza en darle nombre a los grupos o personas de las empresas (stakeholders) para que al considerar las orientaciones o actividades de la empresa, éstas tengan nombres o caras, y así poder determinar con quien ser socialmente responsable, y por ende, ponderar la importancia de los stakeholders. (Crespo, 2010)

Estas actividades se han convertido en centrales dentro de la responsabilidad social y no deberían evitarse por parte de las organizaciones que quieren ser reconocidas ya que les aportará beneficios directos y garantizará la competitividad a largo plazo de la empresa.

La presente investigación busca tener en cuenta los diferentes aspectos referentes a la Responsabilidad Social Empresarial como parte de la estrategia competitiva de una empresa, dicho estudio se realizara con el fin de indagar a cabalidad los diferentes conceptos, los compromisos, las acciones y las ideas que contribuyen al diseño de un programa de Responsabilidad Social Empresarial. Para la elaboración del estudio se eligió una empresa con el objetivo de analizar y plasmar los aspectos a considerar para el diseño de su programa de Responsabilidad Social Empresarial; para lo cual se eligió la organización Agencia de Aduanas GAMA S.A. Nivel 1, empresa dedicada a ejercer el agenciamiento aduanero, entendido como una actividad auxiliar de la función pública aduanera de naturaleza mercantil y de servicio. Por tanto, trabajan en garantizar que los usuarios de comercio exterior que utilicen sus servicios cumplan con las normas legales existentes en materia de importación, exportación y tránsito aduanero y cualquier operación o procedimiento aduanero inherente a dichas actividades. La investigación de esta problemática se realizó por el interés de conocer las necesidades y requerimientos del talento humano, debido a que es un tema clave que las empresas deben tener en cuenta para su continuidad en el mercado.

El presente estudio inicia con la conceptualización de Responsabilidad Social Empresarial como base de la estrategia competitiva, dándole continuidad a profundizar las teorías de RSE respecto a la intervención estratégica de las empresas en los ámbitos social y ambiental, posteriormente se realizara una reseña histórica sobre el desarrollo del concepto, definiciones y características del término responsabilidad social empresarial a lo largo del tiempo luego se llevará a cabo el trabajo de campo, tabulación, resultados, y finalmente, poder realizar el análisis y las conclusiones finales para así presentar un programa de Responsabilidad Social Empresarial a la Agencia de Aduanas GAMA S.A. Nivel 1.

## **0.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **0.1.1 DESCRIPCION DEL PROBLEMA**

Los fundamentos de la RSE y su ejecución han ido simplemente evolucionando, hasta formar parte de una estrategia empresarial que va mucho más allá de la simple filantropía y cobra más exigencias que está última dado que:

El proceso de Responsabilidad Social debe responder inicialmente a un diagnóstico en donde se identifiquen áreas de oportunidad en aspectos económicos, sociales y medioambientales, que lleven a la definición e implementación de acciones programadas, dirigidas y pertinentes para la mejora continúa de la organización.

En este sentido, la realización y continuidad de las acciones a través del tiempo es un factor determinante, pues se trata de un proceso permanente, inacabado y perfectible, en donde no existen topes o rangos máximos por alcanzar, ya que siempre existirán puntos o aspectos por mejorar, proyectos por desarrollar, impactos negativos que eliminar o mitigar, todo ello en favor de la propia empresa, de la sociedad y del entorno. (UNIVERSIDAD DE ANAHUAC MEXICO NORTE, 2014)

El nacimiento del concepto de gestión empresarial trajo consigo muchas conceptualizaciones, teorías, proposiciones y continua mejora. Conocemos conceptos como el de Max Weber, el cual sugiere centrarse en la eficiencia y productividad, en donde los medios de producción están concentrados en las manos de una élite directora, Dando así una concepción de interés privado en el ámbito empresarial. Sin embargo también se conocen en oposición la idea de un beneficio colectivo propuesto por Adam Smith. A medida que ha evolucionado este ideal y han surgido necesidades para los empleados; comenzó a emerger y a aplicarse cada vez más la idea de Responsabilidad Social Empresarial.

Ahora bien nace la pregunta ¿por qué es necesario que una empresa que no ha institucionalizado la RSE lo haga?, la responsabilidad social corporativa es tanto más necesaria cuanto peor sea el mercado y cuanto más débil sea el Estado. Porque cuanto peor sea el mercado, hay más conflictos distributivos. O sea que por la parte de

arriba, peor mercado, más necesidad de responsabilidad social corporativa. Por la parte de abajo, si el Estado es fuerte, puede compensar los fallos del mercado, puede compensar los conflictos distributivos, a través de la protección social, y puede exigir el cumplimiento de las normas. Pero si el Estado es débil, hay que compensarlo con responsabilidad social corporativa. (Jauregui, y otros, 2008)

Con esto decimos que para que una empresa pueda dar su parte en la región o lugar en el que se desempeña debe llevar de manera organizada y metodológica la Responsabilidad social empresarial, de tal manera que se fortalezca desde en el interior y esto se refleje luego hacia el exterior, esto es a la comunidad.

Presentamos a La Agencia de Aduanas GAMA S.A. Nivel 1, es una agencia autorizada por la DIAN para ejercer el agenciamiento aduanero, entendido como una actividad auxiliar de la función pública aduanera de naturaleza mercantil y de servicio. Su fin esencial es colaborar con las autoridades aduaneras en la estricta aplicación de las normas legales relacionadas con el comercio exterior para el adecuado desarrollo de los regímenes aduaneros y demás actividades y procedimientos derivados de los mismos. Están conscientes del impacto que causan tanto a la sociedad como al medio ambiente, por lo que se sienten comprometidos con éstos pero es posible que los principios de RSE se estén llevando a través acciones concernidas a filantropía, debido a que esta no ha institucionalizado los pasos de un Programa de RSE que le permita guiar y orientar sus proyectos y esfuerzos hacia el logro de las metas organizacionales y el mejoramiento de su estrategia competitiva, así mismo delimitar las áreas claves de acción del mismo. Todo lo anterior les servirá como herramienta para mejorar y ser más competitivos en el mercado. El propósito de dicho estudio es diseñar un programa de RSE direccionado a los empleados de Agencia de aduanas GAMA S.A. Nivel 1; a su vez que estos realicen seguimiento de las actividades de aplicación de dicho programa con el fin de lograr que esta Agencia se mantenga a la vanguardia de las exigencias de la alta gerencia en el actual mundo empresarial globalizado, teniendo en cuenta las principales necesidades del talento humano en la organización, induciendo motivación para el personal de trabajo de la empresa y a su vez generar valor y responder ante los principales grupos de interés de la misma en este caso de su público interno.

Dado lo anterior cabe agregar que la RSE debe sustentarse en los valores expresados por la organización, y debe ser plasmada en un conjunto integral de políticas, prácticas y programas a lo largo de las operaciones empresariales para institucionalizarla, de lo contrario se caería en el riesgo de implementar prácticas que si bien son socialmente responsables, al no responder a un mandato y cultura institucionales, están en peligro de suspenderse ante cualquier eventualidad, coyuntura, crisis presupuestal o cambio de dirección en la empresa. (Cajiga, 2004)

para lo cual sera necesario proponer dicho programa de responsabilidad social empresarial tomandolo como una estrategia competitiva que le permita crear valor a la empresa,dado que es creciente el nivel de exigencia que propone este mundo globalizado, las empresas necesitan ser cada vez mas competitivas a través de acciones que sean socialmente responsables y que colaboren con la disminucion de las problematicas que existen en la sociedad,convirtiendose en un negocio sostenible y atractivo para los grupos de interes o stakeholders que maneja toda empresa, pero todo proceso tiene acciones internas y externas, partiendo de que el cambio viene de adentro hacia afuera ,es posible afirmar que si una compañía trabaja por el crecimiento y desarrollo de su público interno a traves de acciones socialmente responsables que esten plenamente institucionalizadas, se hara visible ante los grupos de interes externos de la empresa y por ende la volverá mas atractiva y obtendra una mejor imagen ante la sociedad, ademas de los beneficios que podra adquirir a largo plazo, desde el compromiso de los empleados con la organizacion.

La responsabilidad social empresarial se encuentra directamente relacionada con el balance social ante la necesidad de información que presenta la sociedad sobre las practicas socialmente responsables de las empresas, para lo cual estas ultimas se sirven de memorias de sostenibilidad que colaboran con esa necesidad creciente de información sobre las actuaciones de la empresa, la forma como esta responde ante la sociedad por sus acciones económicas y de crecimiento capital, entonces el balance social es entendido como un documento mediante el cual las empresas ofrecen datos referentes a su responsabilidad social, surge a partir de esa necesidad y demanda de información por parte de la sociedad. En sus inicios se trataba de un documento que no

obedecía un esquema concreto ya que cada empresa facilitaba la información demandada conforme a sus intereses, presentando unas características diferentes en función del país en el que hubiera sido redactado. (Server & Villalonga, 2005)

Cuando las empresas aplican acciones filantrópicas pero no determinan e institucionalizan un sistema, programa o plan de responsabilidad social empresarial, en el actual mundo globalizado probablemente les será más complicado sobrevivir ante los cambios que enfrente la sociedad, y responderán con menor celeridad ante las exigencias de las corporaciones y organismos encargados de vigilar y calificar las actuaciones de las empresas ante la sociedad, más aún cuando se manejan conceptos actuales de poder sobre el conocimiento y la información, cuando una empresa es transparente en sus acciones ante la sociedad, es mucho más atractiva a grupos de inversionistas y de clientes que se preocupan por el impacto que genera una empresa a la sociedad.

### **0.1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA**

¿Qué aspectos se deben considerar al diseñar un programa de responsabilidad social empresarial para la Agencia de Aduanas GAMA S.A. nivel 1, como una estrategia competitiva?

## **0.2. OBJETIVOS**

### **0.2.1. Objetivo general**

- Diseñar un programa de responsabilidad social empresarial dirigido al público interno de la Agencia de aduana GAMA S.A. Nivel 1 como una estrategia competitiva.

### **0.2.2. Objetivos específicos**

- Efectuar un Diagnóstico de las prácticas socialmente responsables que se estén llevando a cabo al interior de la Agencia de aduanas GAMA S.A. nivel 1.
- Definir las áreas de acción en Responsabilidad Social Empresarial de la Agencia de Aduanas GAMA S.A. nivel 1.
- Diseñar un programa de responsabilidad social empresarial para la Agencia de Aduanas GAMA S.A. Nivel 1.

### **0.3. DELIMITACION**

#### **0.3.1. TEMPORAL**

El objeto de la investigación tomará como punto de partida el semestre, por considerar que será un periodo que permitirá establecer los objetivos planteados.

#### **0.3.2. ESPACIAL**

Esta investigación recopilará y analizará la información referente al personal de la Agencia de Aduanas GAMA S.A. Nivel 1 ubicados en Av. Del Arsenal No. 8 B 39 Cartagena, del departamento de Bolívar, Colombia.

## 0.4. JUSTIFICACION

El presente trabajo pretende a partir de la evaluación de la Agencia de aduana GAMA S.A. Nivel 1 determinar qué medidas se deben tomar para diseñar un programa de RSE a la altura de las necesidades que se encuentren en la misma a través de la manifestación de los cambios que producen a una organización contar con una política y un programa de RSE; todo esto apoyándonos directamente en el talento humano, que constituye la base de toda organización y equipo social y por ende la base de la sociedad; son las personas las que producen cambios y son ellas las que generan el valor agregado que toda empresa requiere en el actual mundo globalizado, la base de la eficiencia y la eficacia en las operaciones, está dada en muchos casos por el nivel de motivación que sienten las personas y el sentido que encuentran al papel que cumplen en la organización tal y como lo define la compañía Towers Watson que explica el uso de tres componentes fundamentales a saber:

El componente racional(pensamiento), entendido como el apoyo de los empleados y la alineación con la estrategia de la organización, los objetivos, valores y cultura; El componente emocional(Lealtad), es decir, el grado en que los empleados tienen un sentido emocional de pertenencia, apego hacia su organización y que incluye una disposición a recomendarlo a los demás como un lugar para trabajar; El componente motivacional(Actuación) la voluntad del empleado de hacer un esfuerzo extra e ir más allá de sus responsabilidades de trabajo normal, con el fin de ayudar a que su organización tenga éxito, un estudio realizado por la misma compañía analizó los niveles de compromiso en 50 organizaciones mundiales y descubrió que los ingresos de explotación en empresas de alta participación mejoraron un 19,2% durante un período de 12 meses. Por su parte, en las empresas de bajo compromiso este se redujo 32,7%.

Otra encuesta de más de 13.000 trabajadores a tiempo completo de EE.UU. en 2008 reveló que los empleados altamente comprometidos son el 26% más productivo y que

sus empresas obtuvieron un 13% más de rentabilidad total para los accionistas durante un período de cinco años. (COMPROMISO RSE CUSTOM MEDIA, 2011)

En el caso de empresas como Corona y Carvajal se centra en el reconocimiento educacional y profesional de su talento humano; ayudan a que su gente crezca no sólo por beneficios organizacionales, sino por educar y promover el crecimiento de la comunidad colombiana. En otras palabras, la práctica de la RSE se moviliza desde adentro hacia fuera, con sentido estratégico, con recursos definidos en sus planes de inversión y buscando un impacto directo en los entornos de operación e interés. (Vergara & Vicaria, 2009)

“En este sentido se puede mencionar el Informe sobre la gestión ética de la empresa realizada en Chile en el 2004, donde el 88% de los encuestados reconoce que las empresas son más competitivas si gestionan Éticamente sus negocios” (Reyno, 2006).

A través de este estudio es posible establecer las ventajas y desventajas que produce sobre una organización la carencia de un sistema, plan o programa de RSE, que permita aplicar políticas de mejora continua y motivación al personal de la empresa y que a su vez genere sentido de pertenencia para lograr mayor competitividad. Por ello es importante reconocer que existen distintos procesos socio-económicos que se viven en la actualidad que invitan a las organizaciones empresariales a seguir creciendo y manteniéndose en el mercado a través de las ventajas competitivas que brinda la RSE, al parecer procesos como la globalización de los mercados que:

“alcanza a todos los países y sus empresas, sin importar que estén listos o no para asumir los desafíos que la misma implica, entre ellos la RSE:

- Organizaciones más complejas que operan en diversas culturas y jurisdicciones;
- Distintas normas y valores, idiomas, leyes y regulaciones;
- Necesidad de lograr estándares de conducta empresarial consistentes” (ADEC, 2009).

y la creciente participación empresarial “Ante el incremento de las privatizaciones a nivel mundial, y la reducción de la participación gubernamental como única instancia para asegurar el bienestar social, las empresas se enfrentan a un mayor nivel de impacto de responsabilidad social” (ADEC, 2009).

Dado lo anterior es posible afirmar que la RSE no solo se convierte en una ventaja competitiva sino en un desafío para las empresas que invita al crecimiento y mejoramiento de la gerencia y de la organización desde adentro hacia afuera, lo que va reflejando paulatinamente a la sociedad, la gerencia sostenible que está llevando a cabo la empresa.

## 0.5. MARCO REFERENCIAL

### 0.5.1 ESTADO DEL ARTE

- ✓ Diseño de una estrategia de responsabilidad social orientada al público interno de la empresa Distribuciones Pharmaser Ltda [recurso electrónico] (2012)  
Machado Agamez, Leidys Del Carmen; Mejia Padilla, Felix Alberto; Carbal Herrera, Adolfo
- ✓ Liquidación de tributos aduaneros y Responsabilidad social de los importadores y agencias de Aduana en Colombia (2013). Mosquera A, Katiana Liceth. Universidad Nacional de Colombia.
- ✓ Diseño de un programa de responsabilidad social empresarial para la empresa bolivariana de producción socialista Cacao Oderia S.A. para el año 2011. Acosta R, Angélica del V, Lugo V, Xavier J, Salcedo M, Ana Y.
- ✓ La responsabilidad Social Empresarial como ventaja competitiva- Manuel Reyno Momberg (Septiembre de 2006). Universidad Técnica Federico Santa María
- ✓ Análisis de las prácticas de responsabilidad social empresarial implementadas en los restaurantes del sector amurallado de Cartagena y propuesta para el diseño de una guía metodológica para su mejoramiento [recurso electrónico] (2012) Aguilar Sáenz, Claudia Beatriz; Garzón Vélez, Laura Patricia. Universidad de Cartagena.
- ✓ Evaluación de la gestión en responsabilidad social empresarial de las Pyme del sector industrial de la ciudad de Cartagena [recurso electrónico] (2011)  
Espinosa González, Augusto Enrique; Rodríguez De La peña, Edel; Carbal , Adolfo. Universidad de Cartagena.

- ✓ Evaluación de la responsabilidad social empresarial en la agroindustria, caso de la palma africana de aceite. María La Baja, Bolívar [recurso electrónico] (2011) Serrano B, Javier D; Carbal Herrera, Adolfo.
  
- ✓ (RSE) Responsabilidad social empresarial: Lecciones, casos y modelos de vida (2007) Sierra Montoya, Jorge Emilio.

## 0.5.2 MARCO CONCEPTUAL

### Definición de Responsabilidad Social Empresarial

Responsabilidad Social Empresarial (RSE), según el concepto adoptado por una serie de instituciones, tales como Business for Social Responsibility (BSR), Corporate Social Responsibility (CSR-Europe), Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social, International Finance Corporation (IFC), Sustainability Institute, Institute of Social and Ethical Accountability, organizaciones para el desarrollo sustentable etc., es definida por la relación que la empresa establece con todas sus partes interesadas (stakeholders) en el corto, mediano y largo plazo. Los públicos relacionados con la empresa envuelven a numerosas organizaciones de interés civil / social / ambiental, además de los públicos usualmente reconocidos por los gestores de la empresa como ser: público interno, accionistas y consumidores / clientes. (Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidade Social, 2006)

### Elementos conceptuales

La identificación de los elementos conceptuales facilita una definición más precisa de responsabilidad social corporativa. Dichos elementos son:

- **Responsabilidad:** capacidad para reconocer, aceptar y, en su caso, plantear respuestas a las consecuencias de un comportamiento realizado consciente y libremente.
- **Social:** cualidad de la persona como elemento integrante de un sistema social o colectivo de individuos.
- **Corporación:** entidad de interés público, comúnmente asociada a un proyecto económico en particular la empresa.

- **Compromiso voluntario:** obligación contraída por voluntad propia, sin que intermedie imperativo de clase alguna
- **Organización:** conjunto de personas estable, institucionalizado y estructurado adecuadamente dotado de medios para alcanzar determinados fines
- **Sociedad:** agrupación natural o pactada de personas, que constituyen unidad distinta de cada uno de sus individuos, con el fin de cumplir, mediante mutua cooperación, todos o alguno de los fines de la vida.
- **Persona:** individuo de la especie humana.
- **Grupos de interés, partes interesadas o stakeholders:** grupos de personas o individuos afectados de una u otra forma por la existencia o acción de las organizaciones y con algún interés legítimo sobre las mismas.

#### Términos relacionados

En torno al concepto de responsabilidad social corporativa existen gran cantidad de términos relacionados, entre los que destacan los siguientes::

- **Código de buen gobierno.** Pronunciamento formal de valores y buenas prácticas de los órganos de gestión y administración de la organización, enunciado con el rango de precepto a cumplir por todas las personas que componen dichos órganos, de manera muy especial el Consejo de Administración.
- **Ética empresarial.** Es el estudio y aplicación de la moral al mundo de la empresa. Comprende el conjunto de valores, normas y providencias que vinculan a sus miembros en forma de ideales compartidos y obligaciones, en torno a lo que es bueno y malo, a lo que es correcto e incorrecto.
- **Reputación corporativa:** reconocimiento público alcanzado, expresión, en cierta medida, de legitimidad social.

- **Sostenibilidad.** Expresión del impacto de la actividad de la empresa en la triple dimensión económica, social y medioambiental. Compromiso con el modelo de desarrollo sostenible, el cual se puede alcanzar por medio de la responsabilidad social corporativa. Capacidad o cualidad para alcanzar el desarrollo sostenible.

### 0.5.3 MARCO TEORICO

#### Definición

Hemos tomado como base la extensiva investigación en RSE que ha hecho *la XUNTA DE GALICIA conselleria e traballo e benestar, 2014* a continuación, se explican los principales aspectos que se deben tener en cuenta para el estudio de dicha temática.

El término responsabilidad social empresarial (RSE) hace referencia al buen gobierno de la empresa, a una gestión ética y sostenible y, más ampliamente, al conjunto de compromisos de carácter voluntario que una empresa adquiere para gestionar su impacto en el ámbito laboral, social, ambiental y económico, tratando de hacer compatibles el objetivo financiero tradicional de obtención del máximo beneficio con la generación de beneficios para el conjunto de la sociedad.

La RSE no debe ser pues entendida ni como un comportamiento altruista por parte de la empresa ni como un instrumento publicitario para mejorar su imagen, sino como una forma de gestión de la empresa que implica su colaboración con la sociedad, incorporando las preocupaciones de ésta como parte de su estrategia de negocio y asumiendo el compromiso de dar cuenta de sus actuaciones con la adecuada transparencia.

Aunque debe entenderse como un compromiso esencialmente voluntario, la RSE implica el cumplimiento de la legislación nacional e internacional, así como cualquier otra acción voluntaria que la empresa quiera emprender para mejorar la calidad de vida de su personal, las comunidades en las que opera y de la sociedad en su conjunto, esto es, de los diferentes grupos de interés con los que se relaciona.

Pero la RSE no es una estrategia universal y única. La responsabilidad social a aplicar por cada empresa variará en función de múltiples parámetros, como en el sector en que se desarrolle su actividad, su tamaño o su situación geográfica. De este modo, más que en las situaciones concretas llevadas a cabo, la RSE se manifiesta en la integración, en los sistemas de gestión empresarial y en los medios de comunicación

de la empresa de los intereses de todos los agentes que se puedan ver afectados por su actividad.

El creciente interés despertado por la RSE ha derivado en la constitución de nuevos premios y reconocimientos, la propuesta de indicadores de medición, el estudio de las percepciones de los distintos agentes implicados (personal de dirección y gerencia, accionistas, empleados y empleadas, clientela, etc.) o la inclusión de criterios sociales y ambientales en la concesión de contratos públicos, por citar tan sólo algunos hechos, haciendo que la RSE no sea una moda pasajera, sino un nuevo modo de entender el papel de la empresa en la sociedad.

En resumen, la RSE se caracteriza por:

- Una práctica empresarial responsable.
- El compromiso con iniciativas voluntarias que van más allá de lo exigido por la legislación y por las obligaciones contractuales adquiridas.
- Su integración en la gestión y estrategia empresarial, pues la RSE no son actuaciones puntuales y aisladas.
- El desarrollo de actuaciones beneficiosas para los diversos grupos de interés con los que la empresa se relaciona.
- La obtención simultánea de beneficios financieros, sociales y ambientales y la mejora de la competitividad de la empresa.

#### *Definición de la Comisión Europea:*

La Comisión Europea en su Libro Verde para *Fomentar un marco europeo para la RSE de las empresas*, de 18 de julio de 2001, definió la RSE como un concepto a través del cual la empresa integra de forma voluntaria las dimensiones social y ambiental en sus operaciones de negocio y en sus relaciones con los grupos de interés. La publicación del Libro Verde supuso uno de los dos grandes hitos a favor de la RSE.

#### *Definición del Foro de Expertos del Ministerio de Empleo:*

En España, la definición de RSE fue ampliada por el Foro de Expertos del Ministerio de Trabajo, encargado de elaborar un documento publicado en julio de 2007 para orientar

las políticas de RSE del Gobierno, y que definió la RSE como, *además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, la integración voluntaria en su gobierno y gestión, en su estrategia, políticas y procedimientos, de las preocupaciones sociales, laborales, ambientales y de respeto a los derechos humanos, que surgen de la relación y el diálogo transparentes con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que derivasen de sus acciones.*

#### *Definición del Diálogo Social:*

La Comisión de Seguimiento y Evaluación del Diálogo Social, formada por representantes del Gobierno, CEOE, CEPYME, CC.OO y UGT, aprobó en diciembre de 2007 un documento "La responsabilidad social de las empresas (RSE). Diálogo Social", en el que se define la RSE como *un conjunto de compromisos de diversa orden, económica, social y ambiental adoptados por las empresas, las organizaciones e instituciones públicas y privadas y que constituyen un valor añadido al cumplimiento de sus obligaciones leales, contribuyendo a la vez al progreso social y económico en el marco de un desarrollo sostenible.* (XUNTA DE GALICIA conselleria e traballo e benestar, 2014)

#### **Principios de la RSE**

**Voluntariedad:** la adopción de políticas de RSE por parte de las empresas es voluntaria, más allá de sus obligaciones legales. La organización adquiere el compromiso de integrar criterios laborales, sociales, económicos y ambientales en su gestión, involucrando los grupos de interés afectados por las actuaciones de la empresa.

**Creación de valor:** la RSE debe contribuir a generar valor para todos los grupos de interés, lo que repercutirá en la mejora de la empresa a medio y largo plazo. La RSE tiene que gestionarse teniendo en cuenta la viabilidad económica de la empresa a corto y largo plazo y con el rigor de una inversión económica.

**Transversalidad e integración:** las políticas de RSE deben involucrar a todos los niveles de la empresa, en todos los sectores donde ésta desarrolla sus actividades y sobre

todos los procesos productivos, integrando en la aplicación de las políticas de RSE a todos los grupos de interés que se vean afectados por las actividades de la empresa. La RSE busca la mejora continua y la eficiencia del proyecto empresarial.

Adaptabilidad: las políticas de RSE deben estar adaptadas al contexto y realidad de la sociedad en la que opera la empresa, es decir, un modelo de RSE que considere las particularidades del entorno en el que se desenvuelve así como las particularidades de la naturaleza del negocio, el ámbito geográfico de operación o el tamaño empresarial.

Transparencia: la asunción de responsabilidad social por parte de las empresas presupone no sólo la voluntad de su implantación, sino también la de dar cuenta de esta con la adecuada transparencia, dando a conocer a los diferentes grupos de interés, internos y externos, la labor que realizan en los diferentes ámbitos de actividad empresarial, con el objetivo de dar credibilidad y rigor a la RSE.

Ámbito interno y externo: la RSE trata, en definitiva, de conseguir empresas económicamente rentables, respetuosas con el entorno y socialmente responsables, tanto en su ámbito interno como en el externo, teniendo en cuenta a los distintos grupos de interés (personal, clientela, accionistas, entidades proveedoras, ambiente, derechos humanos, etc.).

Implicación del personal: promoviendo el aprendizaje y la formación, mejorando la organización del trabajo, garantizando la igualdad de oportunidades y la inclusión social, todo con el objetivo de mejorar la competitividad, la creación de empleo y las condiciones de trabajo y contribuir a un desarrollo sostenible.

## **Dimensiones de la RSE**

En el seno de la RSE se distinguen dos vertientes o dimensiones, una interna y otra externa. Dentro de la empresa, las prácticas socialmente responsables afectan fundamentalmente al personal y al ambiente, en lo referente a cuestiones como la gestión de los recursos humanos, la salud y seguridad en el trabajo, la gestión del cambio y la gestión de los recursos naturales empleados en la producción. La dimensión externa recoge las relaciones de la empresa con las comunidades,

entidades asociadas comercialmente, proveedoras e inversoras, clientela, ONG's, así como la consideración del respeto por los derechos humanos y de las preocupaciones ambientales globales.

### **Dimensión interna**

Afecta, en primer lugar, al personal y, en segundo lugar, se preocupa por los cambios tecnológicos y organizativos y por la utilización de los recursos naturales en la producción. Así, la RSE interna se centra en la gestión de los siguientes ámbitos:

#### Gestión de recursos humanos

En el que se contemplan actuaciones relacionadas con:

- La inversión en programas de formación permanente del personal.
- La búsqueda de una mayor diversidad de los recursos humanos.
- La consecución de un mayor equilibrio entre trabajo, familia y ocio.
- La garantía de igualdad de retribución y de perspectivas profesionales para las mujeres.
- La aplicación de prácticas responsables de contratación no discriminatorias para facilitar la contratación de personas pertenecientes a minorías étnicas, trabajadores y trabajadoras de mayor edad, mujeres, personas desempleadas de larga duración y personas desfavorecidas.

#### Salud y seguridad en el trabajo

Que implica:

- Comprobar de manera sistemática y periódica el cumplimiento de la legislación en esta materia.
- Identificar los riesgos potenciales y tomar acciones preventivas.
- Involucrar a la plantilla de personal, que tiene un mayor conocimiento de los problemas y las posibles soluciones.
- Asegurarse que todos y todas en su puesto de trabajo conocen los procedimientos en la materia.

## Adaptación al cambio

Especialmente en situaciones de reestructuración empresarial, se hace necesario:

- Preservar la moral y motivación de los trabajadores y de las trabajadoras.
- Equilibrar y tener en cuenta los intereses y preocupaciones de todas las personas afectadas por los cambios.
- Fomentar la información y las consultas a las partes afectadas.
- Ofertar cursos de reciclaje profesional al personal en caso necesario.

## Ecología interna

Ámbito en el que podemos destacar la necesidad de:

- Conocer y cumplir la normativa ambiental aplicable.
- Gestionar el consumo de agua, electricidad, gas, materiales.
- Reducir las emisiones y residuos, gestionando las fuentes y seleccionando los recursos.
- Apostar por el reciclado de los residuos y de los productos fabricados.
- Implicar a toda la organización en el respeto al entorno.
- Impulsar la ecoeficiencia y el ecodiseño de los procesos productivos y los productos y servicios.
- Implantar sistemas de gestión ambiental (como ISO 1400 y EMAS).

## **Dimensión externa**

La RSE externa contempla las relaciones con las comunidades y diversos agentes con los que la empresa mantiene relaciones de interlocución como entidades asociadas comercialmente, consumidores y consumidoras, autoridades locales y ONG's, entre otros:

### Comunidades locales

Las empresas contribuyen al desarrollo de las comunidades en las que inciden proporcionando puestos de trabajo, salarios, prestaciones sociales e ingresos fiscales.

Actuaciones concretas en este ámbito son:

- Dar preferencia a las entidades proveedoras locales.

- Creación de empleo en el ámbito local de influencia.
- Donaciones o patrocinios a ONG's, iniciativas sociales, deportivas, culturales, ambientales, de cooperación al desarrollo.
- Voluntariado corporativo.
- Campañas de captación de fondos a favor de causas sociales o ambientales de la comunidad local o global.

Entidades asociadas a nivel comercial, proveedoras y clientela

La RSE de la empresa se proyecta hacia sus socias y socios económicos y hacia la cadena de suministro, lo que hace necesario:

- Conocer el grado de satisfacción y fidelidad de nuestra clientela, entidades proveedoras y entidades asociadas a nivel comercial, fomentando una comunicación fluida con las mismas.
- Implantar principios éticos en la política de compras a entidades proveedoras y en materia de comercialización y publicidad, así como en los derechos de los consumidores y de las consumidoras.
- Firmar acuerdos de colaboración con entidades proveedoras y clientela para promover la mejora conjunta de su RSE.
- Garantizar la seguridad, trazabilidad y calidad de las materias primas y del producto o servicio final.
- Creación de asociaciones que fomenten la RSE, especialmente en las Pymes.

Desarrollo sostenible

La empresa debe contribuir a la consecución de mejoras sociales y ambientales a nivel mundial:

- Informando sobre los aspectos ambientales y sociales contemplados en el producto y/o servicio a producir o prestar.
- Extendiendo y compartiendo las buenas prácticas ambientales y sociales a lo largo de toda la cadena de valor, implicando a entidades proveedoras y clientes y clientas.

- Adoptando códigos de conducta en materia de derechos humanos, condiciones laborales y gestión ambiental a imponer a las entidades comercialmente asociadas a ella.
- Implicándose en programas de cooperación internacional.

## **Grupos de interés**

En el actual sistema de economía de mercado, la RSE es una consecuencia de las interrelaciones que se dan entre todos los agentes que componen el mercado: las empresas y organizaciones empresariales, los trabajadores y las trabajadoras y sus representantes, clientela, personas y empresas proveedoras, administraciones públicas, accionistas, entidades financieras, ONG y grupos de presión. La RSE es, al fin, la forma que tienen las empresas y demás organizaciones de relacionarse con los grupos de interés, que, de un modo u otro, se ven afectados por su actividad.

El término grupo de interés (*stakeholders*) se ha ido imponiendo progresivamente para designar a todas las personas, grupos u organizaciones que mantienen una relación directa o indirecta con la empresa; están dentro y fuera de la empresa, y pueden afectar o ser afectadas por las actividades de la empresa, positiva o negativamente. Las empresas con su actividad, generan impacto, directo o indirecto que afecta a sus grupos de interés, a los cuales es necesario identificar y analizar, minimizando el impacto negativo y optimizando el impacto positivo.

- Así, aunque en la gestión empresarial tradicional la preocupación fundamental ha sido siempre la salvaguarda de los intereses del accionariado, hoy las empresas precisan situarse en su contexto social para obtener una posición duradera en la comunidad mediante el alcance de un equilibrio de poderes. De este modo, la RSE implica gestionar la empresa integrando los intereses de todos los grupos con los que se relaciona.

Cada sector tiene sus grupos de interés, incluso dentro de un sector pueden variar en función de la empresa. Aquellas empresas que quieren integrar en su gestión la

responsabilidad social empresarial, deben identificar sus grupos de interés, definir sobre cuales dirigirán sus esfuerzos y considerarlos a la hora de establecer la estrategia global de la empresa.

A continuación identificamos de manera genérica, y sin ánimo de ser exhaustivos, cuales son los principales grupos y sus intereses básicos en la empresa:

Grupos de interés	Intereses en la empresa
<b>Accionistas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información y transparencia</li> <li>• Maximización del valor de la acción y el dividendo</li> </ul>
<b>Entidades financieras</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solvencia</li> <li>• Liquidez</li> </ul>
<b>Administraciones públicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impuestos (sobre el beneficio, IVA)</li> <li>• Cumplimiento con la legislación</li> </ul>
<b>Cientela</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad</li> <li>• Cumplimiento de garantías</li> <li>• Información y transparencia</li> <li>• Atención y servicio pos-venta</li> </ul>
<b>Personal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones laborales justas</li> <li>• Salario adecuado al esfuerzo</li> <li>• Promoción y crecimiento profesional</li> <li>• Libertad de asociación y derechos de negociación</li> <li>• Información y transparencia</li> <li>• Igualdad de trato</li> <li>• Horarios</li> <li>• Seguridad y salud laboral</li> </ul>

<b>Entidades proveedoras/distribuidoras</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones justas en los contratos</li> <li>• Colaboración</li> </ul>
<b>Ambiente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Racionalización del consumos de recursos</li> <li>• Reducción de residuos, emisiones y vertidos</li> <li>• Utilización de energías limpias</li> </ul>
<b>Comunidades locales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de empleo</li> <li>• Integración y desarrollo regional</li> </ul>
<b>Empresas competidoras</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencia leal</li> <li>• Políticas de sector o gremio</li> </ul>

*Fuente de Elaboración: ADEC 2009*

## **Ventajas de la RSE**

Las estrategias basadas en la RSE e integradas de manera coherente en la gestión empresarial pueden contribuir de modo positivo a diversos ámbitos de su funcionamiento y desempeño. Podemos distinguir entre las ventajas de carácter interno, derivadas de la dimensión interna de RSE, y las ventajas de carácter externo, asociadas a la dimensión externa de la RSE:

Ventajas internas:

- Fidelidad del personal a la empresa.
- Mejora de la motivación y de la productividad en el trabajo.
- Aumento de la calificación y capacidades de los empleados y de las empleadas.
- Mayor implicación del personal en la gestión empresarial.
- Diferenciación frente a la competencia e incremento de los ingresos.
- Fidelización de la clientela.
- Mejora de la calidad de productos y servicios.
- Mayor potencial de innovación.
- Incremento de la eficiencia de los procesos productivos y ahorro de costes.

- Mayor capacidad de adaptación frente a los cambios y gestión de crisis.
- Mejora de la competitividad.

Ventajas externas:

- Mejora de la imagen y reputación.
- Mayores puntuaciones en contratos con las administraciones públicas.
- Obtención de subvenciones o ayudas y reconocimientos oficiales.
- Mayor facilidad para cumplir con la normativa vigente.
- Refuerzo de las relaciones con las comunidades locales.
- Fortalecimiento del tejido económico y social local.
- Nuevas oportunidades de negocio.
- Reducción del riesgo empresarial.
- Obtención de financiamiento en mejores condiciones.
- Mejora de las relaciones y condiciones contractuales con entidades proveedoras y distribuidoras.
- Contribución positiva a un desarrollo sostenible.

### **Papel del personal de la empresa**

El personal de la empresa se relaciona con la empresa de varias maneras, siendo uno de los grupos de interés más importantes y que merece una especial atención en la gestión de la RSE. Con frecuencia el personal de la empresa no sólo se relaciona con la empresa debido a su contrato laboral, sino que actúan también como personas consumidoras o usuarias de sus productos o servicios, pertenecen a la comunidad local en la que la empresa desarrolla su actividad e incluso pueden tener algún tipo de participación en el capital de la misma. Así, los trabajadores y trabajadoras y sus representantes sindicales pueden desarrollar diversos roles o papeles en relación con la RSE de su empresa:

- Como personal implicado en procesos productivos que consumen y generan residuos y contaminación y tienen impactos sociales, deben tener acceso a la información sobre el comportamiento de la empresa; y se les debe facilitar la formación adecuada para que la realización de su trabajo sea socialmente

responsable. Como sindicalistas promoverán la creación de espacios de diálogo y cooperación en los centros de trabajo, y participarán en auditorías y estudios de impacto ambiental y social, así como en el análisis de las necesidades de formación de los trabajadores y las trabajadoras.

- Como personas consumidoras, su comportamiento en la elección de los productos envía señales al mercado para que se comporte también de una manera socialmente responsable.
- Como ciudadanía, deben participar en las actividades ambientales y sociales promovidas en el ámbito local de su comunidad.

De este modo, el personal de la empresa tiene si cabe una responsabilidad superior a la de otros grupos de interés para exigir de la empresa un comportamiento socialmente responsable. Por otra parte, el éxito de un sistema de gestión de la RSE depende en gran medida de su implicación. El personal y sus representantes sindicales deben actuar por ello como motores de la RSE en la empresa. Una forma cada vez más común de hacerlo es mediante la negociación colectiva y la firma de pactos y acuerdos entre la empresa y su personal en materia de RSE, a través de los cuales se define e instrumenta la participación del personal en el diseño e implantación del sistema de gestión de la RSE y, de manera particular, la delimitación de los planes y acciones de RSE en materia socio-laboral.

Los objetivos fundamentales de los dichos acuerdos y pactos deberían:

- a)** Promover la ratificación de los convenios de la Organización Internacional del Trabajo y promulgar la legislación nacional pertinente;
- b)** Establecer mecanismos bipartitos (empresa-trabajadores/as) y tripartitos (gobierno-empresa-trabajadores/as) en materia de seguridad, salud y desarrollo sostenible;
- c)** Incrementar el número de convenios colectivos destinados a lograr un desarrollo sostenible;
- d)** Reducir los accidentes, las lesiones y las enfermedades laborales, computados según métodos estadísticos reconocidos;

- e) Fomentar la calidad en el empleo así como la defensa de colectivos vulnerables o especiales y promover la igualdad de género;
- f) Colaborar en los procesos de cambio y reestructuración empresarial velando no sólo por los intereses de los trabajadores y las trabajadoras sino también por la continuidad de la empresa.
- g) Incrementar las medidas relativas a la educación, la capacitación y la readaptación profesional del personal de la empresa, especialmente en las esferas de la salud, la seguridad en el trabajo y del medio ambiente;

Los trabajadores y trabajadoras y sus representantes sindicales deben mantener un diálogo constante con la dirección y el personal gestor de la empresa, participar de manera activa en el diseño e implantación del sistema de gestión de la RSE y recibir información clara, oportuna y veraz sobre sus resultados. (XUNTA DE GALICIA conselleria e traballo e benestar, 2014)

## **Sistemas de gestión de la RSE**

### Papel del empresariado

El empresariado corre, no obstante, el riesgo de afrontar la RSE en su empresa como un conjunto de actuaciones inconexas e independientes de la estrategia global de la misma. Esto puede limitar la eficiencia y efectividad de la RSE. Por eso es por lo que se recomienda el diseño e implantación de un sistema de gestión de la RSE que permita integrar todas las actuaciones en materia de RSE en un marco común y coherente de acción acorde con los objetivos generales de la empresa.

El diseño de un sistema de gestión de la RSE podría incluir:

**1. Definición de la política y principios de la RSE:** La política de RSE recogerá el compromiso de la empresa con sus diversos grupos de interés y con el logro conjunto de objetivos económicos, ambientales y sociales, yendo más allá de lo exigido por la normativa legal.

**2. Elaboración de un código interno de conducta:** En el que se impongan determinados criterios y actuaciones acordes con la política de RSE.

**3. Elaboración de un manual de gestión de la RSE:** Que podría recoger:

a) La identificación de las personas responsables de la puesta en práctica de la política de RSE y la aplicación del código interno de conducta.

b) La identificación de las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés así como los compromisos adquiridos por la organización para su satisfacción.

c) El planteamiento de un plan de formación y sensibilización.

d) El planteamiento de un plan de comunicación interna y externa.

e) Los procedimientos e instrucciones establecidos para el sistema de gestión de la RSE.

**4. Diseño de planes de actuación en materia de RSE:** En este proceso es preciso llevar a cabo los siguientes pasos:

**a) Identificación de necesidades, requisitos y análisis de aspectos críticos:** Identificar los aspectos y problemas que deben ser controlados y/o mejorados para conseguir la satisfacción de los grupos de interés.

**b) Selección y priorización de aspectos a trabajar:** Según su urgencia e importancia.

**c) Establecimiento de objetivos:** Basados en los aspectos y problemas analizados, en la política de RSE y en la revisión del sistema. Deben identificarse también los indicadores que permitan realizar el seguimiento y gestión de la evolución de esos objetivos.

**d) Identificación y dotación de recursos:** Humanos, materiales y financieros.

**e) Identificación de la estructura organizativa, funciones, responsabilidades y autoridad:** El empresariado o la alta dirección es la máxima responsable de la

definición e implantación eficaz del sistema de gestión de la RSE. Debería nombrarse a una persona responsable del sistema de gestión, con autoridad e independencia suficiente para asegurar la implantación eficaz del sistema de gestión. Por otra parte, puede constituirse un **Comité de gestión de la RSE**, formado por representantes de las diferentes áreas de gestión, incluida la alta dirección, para facilitar la fijación de los objetivos del sistema y el control de su cumplimiento.

**f) Planificación de las relaciones con los grupos de interés:** La empresa debe concretar los procesos para identificar, relacionarse, acordar, planificar, implantar, verificar y auditar, analizar e informar acerca de todos los aspectos de RSE en su sistema de cara a sus grupos de interés.

La **implantación** del sistema, por su parte, requerirá atender a diversos ámbitos:

**a) Control operativo:** Establecer los mecanismos precisos de control para implantar los planes y mantener bajo control las actividades con el fin de conseguir los objetivos establecidos.

**b) Recursos humanos:** La organización debe facilitar los recursos humanos necesarios para la implantación, mantenimiento, verificación y medición, revisión y mejora del sistema de gestión con las calificaciones, capacitación y formación necesarias.

**c) Otros recursos:** Facilitar y mantener los recursos materiales y financieros necesarios, para hacer efectivo el sistema de gestión.

**d) Divulgación y formación:** Asegurar que los requerimientos del sistema de gestión sean conocidos, entendidos y aplicados por todo el personal y los proveedores mediante la divulgación y formación suficiente.

**e) Documentación y su control:** Definir y gestionar la documentación necesaria para el correcto funcionamiento del sistema de gestión de la RSE.

**f) Comunicación:** Establecer los flujos y procesos de comunicación, información y consulta con los grupos de interés. La empresa establecerá los procedimientos para

comunicar regularmente a todos los grupos de interés la información relativa al funcionamiento del sistema de gestión de la RSE. Uno de ellos puede ser la elaboración de la Memoria de RSE de la empresa, de acuerdo con el modelo propuesto por la *Global Reporting Initiative*.

**g) Medición y seguimiento:** Establecer los métodos por los cuales la organización comprueba la evolución de los impactos positivos o negativos sobre los aspectos de la RSE identificados. La organización debe determinar las verificaciones, mediciones y auditorías a realizar sobre los aspectos identificados, así como su sistemática, alcance, herramientas y recursos para realizarlas. Deberá establecer y aplicar procedimientos para la gestión de las no conformidades con el objeto de corregirlas y remediar sus consecuencias.

**h) Mejora continua:** La empresa debe orientar su sistema de gestión de la RSE hacia la mejora continua mediante la implantación eficaz de acciones positivas dirigidas a aumentar su eficacia y eficiencia.

**i) Revisión del sistema:** La revisión del sistema debe realizarse de forma periódica, utilizando las informaciones más representativas de los indicadores, cumplimiento de objetivos, no conformidades, acciones de mejora, acciones correctivas y acciones preventivas, resultados de las auditorías y otros de importancia para el sistema. Esta información es básica para la elaboración de documentos de información a los grupos de interés tales como la Memoria de la RSE de la organización. (XUNTA DE GALICIA conselleria e traballo e benestar, 2014)

Los empleados o colaboradores son uno de los grupos de interés más importantes, ya que la competitividad de la empresa depende directamente de éstos. En las operaciones diarias de la empresa se deben gestionar aspectos que afectan directamente a este grupo.

Los principales asuntos que se deben gestionar en relación con los empleados son los siguientes:

- Condiciones Laborales

- Desarrollo de empleados
- Salud y seguridad Ocupacional
- Diversidad
- Relaciones empresa/trabajadores

Los Aspectos específicos que conforman la categoría de prácticas laborales se fundamentan en normas reconocidas en todo el mundo, entre las que se incluyen:

- La Declaración Universal sobre los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y sus Protocolos
- La Convención de las Naciones Unidas: Convenio Internacional sobre Derechos Civiles y Políticos
- La Convención de las Naciones Unidas: Convenio Internacional sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales
- Declaración de Viena y Programa de Acción.
- Declaración de Viena y Programa de Acción.
- Declaración de la OIT sobre Principios y Derechos Fundamentales del Trabajo de 1998 (en concreto, las ocho convenciones principales de la OIT)

Algunas acciones que puede desarrollar la empresa incluyen:

- Crear un clima conveniente así como poner a disposición los medios necesarios que permitan iniciar medidas tales como el aprendizaje permanente, la responsabilidad de los trabajadores, la mejora de la información en la empresa, el fomento de un equilibrio adecuado entre trabajo, familia y ocio, una mayor diversidad de recursos humanos, la igualdad de remuneración y de perspectivas profesionales para las mujeres, la participación en los beneficios o de la empresa, la consideración de la capacidad de inserción profesional y la seguridad en el lugar de trabajo;
- Promover y gestionar el aprendizaje y el conocimiento
- Conocer y hacer uso de la tecnología, en concreto aquella que afecte a la función de recursos humanos

- Crear una cultura organizacional propia y compartida por todos los colaboradores
- Ser capaz de dar respuestas ante problemas y situaciones concretas ofreciendo soluciones específicas
- Garantizar la rentabilidad de las actividades
- Mostrar competencias de liderazgo y defensa del personal ante los directivos y los gestores
- Hacer clara la conexión entre la estrategia de cada área de la organización o de cada unidad de negocio con la estrategia general de la compañía.

Tener una buena gestión de los asuntos materiales para los empleados genera una serie de ventajas competitivas claves para la empresa, como las que se presentan a continuación:

- Retención del talento
- Motivación de los empleados
- Disminución de riesgos laborales (paros, bloqueos)
- Reducción de accidentes y ausentismo

El desarrollo personal y profesional de los empleados es un aspecto muy importante que deben gestionar las empresas para garantizar tanto su competitividad como la de los empleados en el mercado.

Asimismo, el desarrollo de los empleados permite la atracción y retención del talento, que cada vez es menos estable en las empresas.

Existen diversas formas de gestionar la formación de los empleados. Las principales herramientas utilizadas por las empresas son:

- Capacitaciones
- Becas para estudios
- Cursos especializados
- Patrocinio de conferencias

- Programas de voluntariado

Algunas acciones que puede desarrollar la empresa incluyen:

- Detectar el talento organizativo
- Diseñar acciones de retención en cada uno de los procesos de recursos humanos
- Identificar el personal clave y el que tiene un alto potencial de crecimiento
- Definir planes individuales de desarrollo
- Elaborar cuadros de sucesión correspondientes

Diseñar un programa de capacitación con la participación de los empleados (y en lo posible, incluir como beneficiarios a sus familiares) que se base en dos criterios básicos:

Las competencias que se requieren para mejorar el desempeño de la empresa

- Los aspectos de desarrollo personal y de calidad de vida que pueden ser de utilidad e interés para los trabajadores. (Ejemplos: Becas de estudio para finalización del bachillerato o para estudios superiores, cursos de idiomas, cursos sobre ciudadanía, cursos de informática)
- Evaluar los programas de formación y hacer los ajustes correspondientes
- Alinear los programas de formación con los planes estratégicos de la empresa
- Conceder incentivos o recompensas para los empleados que participen aplicadamente en los programas de capacitación o que obtengan grados o certificaciones educativas
- Promover el acceso a medios de información, lectura y análisis al interior de la empresa a través de medios impresos o internet (Asociación Nacional de Empresarios de Colombia).

## 0.6. METODOLOGIA

Según Tamayo y Tamayo (2007) “cuando se va a resolver un problema en forma científica, es muy conveniente tener un conocimiento de los tipos de investigación que se pueden seguir. Este conocimiento hace posible evitar equivocaciones en la elección del método adecuado para un procedimiento específico” (Tamayo y Tamayo, 2007).

La investigación puede ser de varios tipos, y en tal sentido se puede clasificar de distintas maneras, sin embargo es común hacerlo en función de su nivel, su diseño y su propósito. Sin embargo, dada la naturaleza compleja de los fenómenos estudiados, por lo general, para abordarlos es necesario aplicar no uno sino una mezcla de diferentes tipos de investigación. De hecho es común hallar investigaciones que son simultáneamente descriptivas y transversales, por solo mencionar un caso.

**El nivel de investigación:** Este se refiere al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto de estudio. Así, en función de su nivel el tipo de investigación puede ser descriptiva, exploratoria o explicativa.

Por medio de este trabajo se llevara a cabo una investigación de tipo Analítico-descriptiva buscando determinar las ventajas que genera contar con un programa de RSE enfocado al público interno de Agencia de aduanas GAMA S.A. Nivel 1 para lograr mayor productividad en el talento humano, y así alcanzar un mayor crecimiento tanto para los empleados como para la empresa en conjunto.

Ruiz (2006) afirma: El Método analítico es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. El análisis es la observación y examen de un hecho en particular. Es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y objeto que se estudia para comprender su esencia. Este método nos permite conocer más del objeto de estudio, con lo cual se puede: explicar, hacer analogías, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías. **(Ruiz, 2006)**

Para realizar mejor dicha investigación se utilizara como instrumento de medición la encuesta, ya que "una encuesta sobre la base de un cuestionario permite hacer las mismas preguntas a todos los elementos de la muestra. Esto implica homogeneidad de la información" (**Grande & Abascal, 2005**).

Esto nos permitirá manejar más fácilmente la información, de tal manera que sea fidedigna y descriptiva con respecto al problema de investigación, y así poder proponer a la Agencia de Aduanas Gama Nivel 1 un programa de Responsabilidad Social Empresarial.

La investigación se llevara a cabo en las siguientes etapas:

**Revisión bibliográfica:** En esta etapa se realizará una exploración bibliográfica nacional e internacional de toda la información que se encuentre relacionada con el tema de investigación, con el propósito de recolectar información que nos permita un análisis de la situación en el contexto nacional e internacional.

**Diseño y aplicación de instrumentos:** Esta etapa implica el diseño de los instrumentos de medición, teniendo como base los diferentes modelos de indicadores propuestos por diversas instituciones a nivel internacional. Para ello se aplicara una encuesta previamente diseñada a una muestra representativa de 80 empleados pertenecientes al personal de la Agencia de Aduanas Gama Nivel 1 y un formato de evaluación a la gerencia, que permita comparar criterios.

**Tabulación y análisis de la información:** La información obtenida por medio de las encuestas será procesada de acuerdo con la naturaleza de los datos recolectados, que posteriormente se analizarán de manera rigurosa por parte de los investigadores.

**Redacción del informe final:** Teniendo en cuenta la información recolectada y su posterior análisis se establecerán las conclusiones al igual que las recomendaciones, que serán consignadas al momento de redactar el informe final.

## 0.7. CRONOGRAMA

ACTIVIDADES	Primer semestre del 2014	Segundo Semestre del 2014	Primer Semestre del 2015
Estructuración del plan de trabajo – propuesta y Revisión Bibliográfica del tema objeto de estudio.			
Redacción anteproyecto			
Presentación de avance de anteproyecto N°1			
Redacción, Corrección y Presentación de informe N° 2 del anteproyecto.			
Diseño Aplicación del Instrumento y Análisis Tabulación de los datos			
Evaluación de las Prácticas Socialmente Responsables de la Agencia de Aduanas.			
Diseño del programa de Responsabilidad social empresarial			
Elaboración y Presentación del informe final			
Sustentación			

## 0.8. PRESUPUESTO

### 0.8.1 RECURSOS

**0.8.1.1 Recursos Humanos:** Investigadores, asesores y personal administrativo del programa de Contaduría Pública de la universidad de Cartagena.

**0.8.1.2 Recursos Institucionales:** Los recursos institucionales están conformados por: La Universidad de Cartagena y cada una de sus divisiones (Programa de contaduría pública, facultad de ciencias económicas y la biblioteca con sede en la piedra de bolívar).

**0.8.1.3. Recursos Materiales:** Computador, internet, libros, tesis, útiles (bolígrafos, lápices, borradores, resmas de papel, carpetas).

#### 0.8.1.4 Recursos Financieros:

RUBROS	TOTAL
PAPELERIA	\$250.000
REFRIGERIO	\$100.000
SALIDA DE CAMPO	\$200.000
MATERIAL BIBLIOGRAFICO	\$250.000
ASESORIAS	\$200.000
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 1.000.000,</b>

## **CAPITULO I**

### **1.1 DIAGNOSTICO DE LAS PRÁCTICAS SOCIALMENTE RESPONSABLES**

#### **DIRIGIDAS AL PUBLICO INTERNO DE LA AGENCIA DE ADUANAS GAMA S.A.**

##### **NIVEL 1**

El presente diagnostico busca describir el estado de las practicas socialmente responsables dirigidas al público interno de la Agencia de Aduanas GAMA S.A Nivel 1, por áreas de acción definidas dentro del presente estudio, con el fin de identificar las principales fortalezas que presenta la organización así como aquellas debilidades o áreas que necesitan ser reforzadas dentro de la creación de un programa de Responsabilidad Social Empresarial, para el cual se tomó una muestra representativa de 80 empleados. Teniendo en cuenta que todas las actividades propias de dicho programa deben estar documentadas y debidamente evidenciadas en una Memoria de RSE, de no ser así seguirían siendo solo practicas socialmente responsables desligadas de un programa de responsabilidad social empresarial que le permita a la empresa demostrar ante sus grupos de interés, el cumplimiento de las metas organizacionales relacionadas con la evidencia de un negocio que trabaja por alcanzar la sostenibilidad, en este caso a su público interno, es decir, el talento humano de la organización, dada su importancia y su acción dentro de la empresa.

Para ello describiremos a continuación las principales características de la empresa en estudio a saber:

#### **DESCRIPCION GENERAL DE LA AGENCIA DE ADUANAS GAMA S.A. NIVEL 1**

Con más de 30 años de experiencia, totalmente sistematizada, certificados ISO 9001, BASC y OHSAS 18001, Aduanas Gama se consolida como una de las empresas líderes en el campo de comercio exterior colombiano, con una total vocación de servicio, siguiendo nuestros principios de Disciplina, Perseverancia, Honradez y con un equipo humano a nivel nacional de más de 200 empleados altamente capacitados, se logra entregar un servicio con los más altos estándares de calidad.

Es una agencia autorizada por la DIAN para ejercer el agenciamiento aduanero, entendido como una actividad auxiliar de la función pública aduanera de naturaleza mercantil y de servicio. Su fin esencial es colaborar con las autoridades aduaneras en la estricta aplicación de las normas legales relacionadas con el comercio exterior para el adecuado desarrollo de los regímenes aduaneros y demás actividades y procedimientos derivados de los mismos.

### **VISION**

En los próximos 5 años debemos estar consolidados operativa y administrativamente con oficinas en los principales puertos del país. Preparados para asumir los cambios necesarios que demanden las nuevas estructuras en comercio exterior, logística y manejo de carga que defina el estado.

### **MISION**

Agencia de Aduanas Gama S.A. Nivel 1, es una Agencia de Aduanas cuya razón de ser son nuestros clientes, trabajamos por ustedes y para ustedes, identificamos sus necesidades y expectativas para satisfacerlas. Todos en la organización, teniendo como estandarte el conocimiento, basados en el principio de Honestidad, y siguiendo estándares de seguridad, somos los responsables de esta tarea.

Estamos comprometidos en mantener un sistema de calidad efectivo, encaminado siempre al mejoramiento continuo, direccionando nuestros objetivos hacia la satisfacción de nuestros clientes.

La Gerencia se compromete en brindar los recursos necesarios para que en conjunto disfrutemos la satisfacción de alcanzar nuestras metas.

## **ACTIVIDAD ECONOMICA**

Agencia de Aduanas Gama S.A. Nivel 1, tiene como objeto social el Agenciamiento Aduanero, actividad auxiliar de la función pública aduanera de naturaleza mercantil y de servicio, orientada a garantizar que los usuarios de Comercio Exterior que utilicen sus servicios cumplan con las normas legales existentes en materia de Importación, Exportación, Transito Aduanero, Asesorías en Comercio Exterior y Administración de Plan Vallejo, así como cualquier operación o procedimiento aduanero inherentes a dichas actividades.

### **Valores Corporativos**

AGENCIA DE ADUANAS GAMA S.A NIVEL 1 está comprometida con la construcción de una cultura ética, y con realizar su negocio con honradez e integridad. Nuestra empresa tiene la convicción que para triunfar se debe partir de objetivos empresariales y principios éticos claros y compartidos por todos los integrantes de la organización.

Directivos, ejecutivos, empleados de la organización en todos los niveles deben cumplirlas cabalmente.

Las personas que infrinjan o violen este código serán sujetos de sanciones disciplinarias

### **Principios**

- Igualdad
- Honestidad y transparencia
- Prevalencia del bien común
- Profesionalismo

### **Valores**

- Respeto
- Responsabilidad

- Lealtad
- Actitud de servicio
- Solidaridad
- Compromiso

## **Responsabilidades**

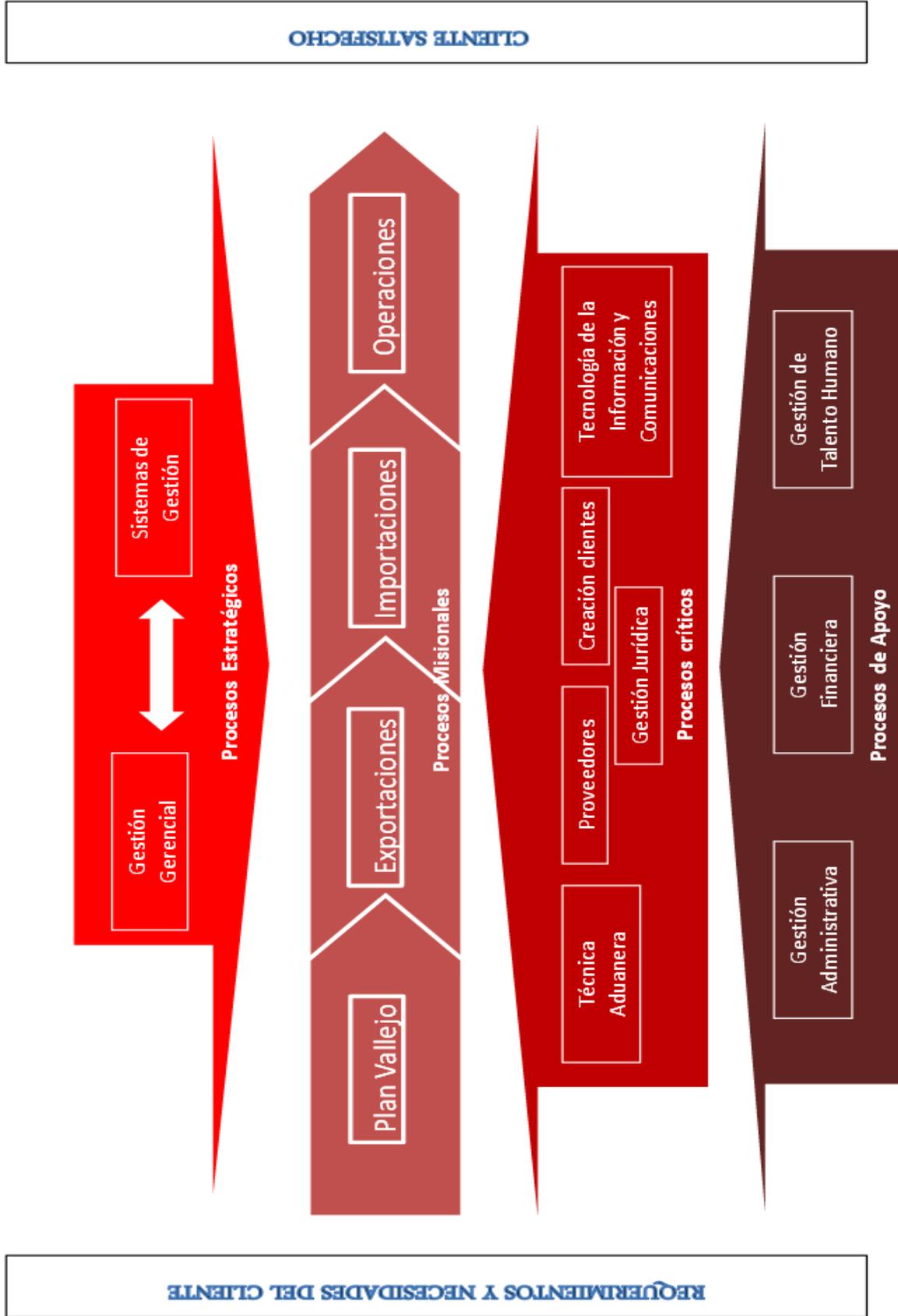
**CON EL AMBIENTE DE TRABAJO:** los empleados de Gama son el pilar fundamental de la organización, todos ellos deberán ser tratados de manera justa, cortés y respetuosa. Gama reconoce el mérito de cada empleado, ofrece igualdad de oportunidades, estimula y recibe a todos los candidatos calificados para un empleo.

Somos una empresa que valoramos la participación y contribución de cada persona en el logro de los objetivos organizacionales, creemos que nuestra empresa crece en la medida en que nuestra gente también crece, por ello proveemos a todos los empleados niveles de información, entrenamiento y motivación para realizar sus tareas con las normas establecidas, en un ambiente de trabajo seguro y saludable. Los empleados de Gama tienen prohibido tener o consumir drogas y alcohol mientras se encuentren trabajando.

**CON NUESTROS CLIENTES:** Los clientes de Gama confían en la calidad de nuestros servicios, es nuestra responsabilidad aumentar y mantener dicha confianza, mediante una atención caracterizada por la cortesía, la eficacia, la eficiencia, ofreciendo información clara, precisa y transparente.

**CON NUESTROS COMPETIDORES:** Gama compete de forma abierta en el mercado aduanero, siempre respetando la normatividad legal y tratando a las demás empresas con el mismo respeto que la empresa debe ser tratada. Competimos de manera ética, prestando servicios que nos permitan ganar la confianza y preferencia de nuestros clientes. Queda prohibido el robo de información confidencial propia de terceros.

# Mapa de Procesos



## **Política de Calidad**

### Sistema Gestión de Calidad, seguridad BASC y OHSAS 18001

Hemos desarrollado un novedoso programa diseñado para controlar de forma integral nuestros procesos tales como: Recurso Humano, Gestión de la calidad, Seguridad BASC y OHSAS 18001, monitoreado por una empresa externa que nos permite brindar resultados con total objetividad. Calificamos nuestros proveedores y nuestros procesos, llevando indicadores de gestión con metas claramente definidas buscando en todo momento un mejoramiento continuo.

La dirección de la empresa junto con todos sus funcionarios estamos totalmente comprometidos en cumplir las expectativas de nuestros clientes, un proceso que se mide es un proceso que se controla.

El sistema permite registro y seguimiento de:

- Sugerencias de mejoras
- Acciones preventivas
- Incumplimientos y acciones correctivas
- Reconocimiento a empleados
- Quejas de clientes
- Quejas y control de proveedores
- Capacitaciones
- Documentos de los Sistemas de Gestión

## **Política de Seguridad y Salud Ocupacional**

La Alta Dirección construyó la siguiente política de gestión para evidenciar su compromiso con la seguridad e Higiene de los colaboradores y partes interesadas.

Agencia de Aduanas Gama S.A. Nivel 1, ha decidido Implementar, mantener y mejorar continuamente un Sistema de gestión para eliminar o minimizar los riesgos para el personal y otras partes interesadas que puedan estar expuestas a peligros de Seguridad y Salud Ocupacional (SySO) asociadas a las actividades del Agenciamiento Aduanero y para ello se compromete a:

1. Asegurar la prevención de las lesiones y enfermedades de sus colaboradores y de las partes interesadas que participen en las actividades de la organización.
2. Cumplir eficazmente los requisitos legales aplicables y otros que suscriba la Organización, relacionados con sus peligros de SySO.

### Inconterms 2010

Siglas	Embalaje y verificación	Cargue	Transporte Interior	Formalidades aduaneras exportación	Costes manipulación	Transporte Principal	Seguro de la mercancía transporte Internacional	Costes manipulación	Formalidades aduaneras importación	Transporte Interior	Recepción y descarga
<b>EXW</b> EX WORKS											
<b>FCA</b> FREE CARRIER											
<b>FAS</b> FREE ALONGSIDE SHIP											
<b>FOB</b> FREE ON BOARD											
<b>CFR</b> COST AND FREIGHT											
<b>CIF</b> COST, INSURANCE AND FREIGHT											
<b>CPT</b> CARRIAGE PAID TO											
<b>CIP</b> CARRIAGE AND INSURANCE PAID TO											
<b>DAP</b> Delivered at Place											
<b>DAT</b> Delivered at Terminal											
<b>DDP</b> Delivered Duty Paid											

Incoterms 2010™ is an ICC trademark. For official use please consult [www.iccwbo.org](http://www.iccwbo.org)

Costos/Riesgos del vendedor Costes/Riesgo del comprador Riesgo por cuenta del comprador

INCOTERMS son normas para la interpretación de los términos comerciales utilizados en las transacciones internacionales, elaboradas por la Cámara de Comercio Internacional.

Los Incoterms regulan la distribución de documentos, las condiciones de entrega de la mercancía, la distribución de costos de la operación y la distribución de riesgos de la operación.

## **Portafolio de Servicios**

Cubrimiento Nacional con Oficinas en:

- Cartagena
- Barranquilla
- Buenaventura
- Bogotá
- Santa Marta

## **Beneficios de contar con gama**

- Brindamos una completa Seguridad a su Trámite
- Miembros fundadores BASC, control de sellos de seguridad, pesos y tiempo.
- Con 48 computadores conectados con la DIAN, dando agilidad a sus operaciones de comercio exterior y una red interna de 110 computadores.
- Más de un cuarto de siglo de reconocido éxito en comercio exterior con empresas de alto prestigio en Colombia.
- Tracking a sus pedidos vía Internet.
- Almacenamiento Digital de su información.
- Moderno sistema y redes tecnológicas.
- Departamento Jurídico permanente.
- Completo y avanzado sistema de Indicadores de Gestión
- Agenciamiento Aduanero
- Asistencia Permanente en Clasificación Arancelaria, Régimen Aduanero y Servicio personalizado con respaldo de organización nacional.

Completo portafolio de servicios:

- **Importaciones**

Asesoría y manejo del proceso en las diferentes modalidades: Ordinaria, Con Franquicia, Reimportación por Perfeccionamiento Pasivo, Reimportación en el Mismo Estado, En Cumplimiento de Garantía, Temporal para Reexportación en el Mismo Estado, Temporal para Perfeccionamiento Activo, para Transformación o Ensamble, Entregas Urgentes, Viajeros, Muestras sin Valor Comercial.

### **Implementación, administración y auditoría de Plan Vallejo**

- **Implementación programa de materias primas**

Estudio de factibilidad, determinación del cupo global, presentación y sustentación de proyecto a la DIAN. Acompañamiento y seguimiento hasta aprobación del programa

- **Administración Plan Vallejo**

Manejo integral, de toda la operación, garantizando la correcta aplicación y control de los sistemas especiales, a través de un sistema de outsourcing que permite el desarrollo de la operación sin adicionar pasos a la cadena logística. Soporte legal, apoyo para operaciones indirectas y optimización de beneficios.

- **Auditoría**

Nuestra auditoría tiene por objeto en primer lugar garantizar que los procedimientos que se están llevando a cabo, se ajusten a la normatividad vigente para los Sistemas Especiales y en segundo lugar que la empresa optimice los beneficios que el programa le ofrece. Revisión detallada de toda la documentación soporte.

- **Exportaciones**

Asesoría y manejo del proceso en las diferentes modalidades: definitiva, temporal, reexportación, reembarque, tráfico postal y envíos urgentes, muestras sin valor comercial y menajes. Seguimiento de las operaciones (programación, ingreso de mercancía, fecha de embarque, documentación en línea y tracking directo con las líneas navieras para seguimiento posterior al embarque). Estadísticas del movimiento de contenedores.

- **Transito Aduanero**

Asesoría y aplicación. Responsabilidades, garantías, restricciones y obligaciones.

- **Clasificación Arancelaria.**

Contamos con personal capacitado y con mucha experiencia en el manejo de clasificaciones arancelarias de toda clase de mercancías y especialmente equipos industriales y Unidades funcionales. Igualmente tramitamos ante la Dirección de Aduanas clasificaciones oficiales cuando son requeridas por nuestros clientes.

- **UAP/Altex**

Asesoría en el trámite de inscripción ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, requerimientos, garantías, beneficios y obligaciones.

- **Autorizaciones ante la DIAN para diferentes regímenes (textiles y calzado / licores)**

Asesoría y aplicación. Responsabilidades, garantías, restricciones y obligaciones.

## **Estadísticas en línea**

A través del portal de internet, podrá tener acceso a un variado menú estadístico, que le permite visualizar el comportamiento de sus operaciones de una forma fácil y directa.

Para sus operaciones de exportación:

- Número de Contenedores exportados mes a mes
- Cantidad de contenedores por puerto de origen y destino
- Cantidad de contenedores por línea marítima
- Número de operaciones mes a mes indicando valor FOB y kilos netos exportados
- Gráfico comparativo del comportamiento de las exportaciones de los últimos tres años

Para sus operaciones de importación:

- Valor pagado en tributos aduaneros mes a mes
- Valor FOB, Fletes y CIF importado por país mes a mes
- Tiempo empleado en los trámites de nacionalización mes a mes
- Tiempo empleado por el transportista para retiro de carga
- Número de operaciones de importación mes a mes

## **CERTIFICACIONES**

**Agencia de Aduanas GAMA S.A.** se encuentra certificada por BASC, ICONTEC, IQNET y OHSAS en sus procesos de servicio de intermediación aduanera para importación y exportación, habiendo desarrollado un moderno software que permite, sistematizadamente y en línea con los clientes, hacer seguimiento a sus solicitudes y cumplir así con todos sus requerimientos, alcanzando un alto nivel de servicio y eficiencia en los procesos.

## Certificación ICONTEC



Código SC2381-1

Certificado de Gestión de la Calidad

SERVICIOS DE AGENCIAMIENTO ADUANERO PARA IMPORTACIÓN Y  
EXPORTACIÓN

NTC-ISO 9001:2008

Fecha renovación: 9/8/2010

Fecha vencimiento: 8/8/2013

## Certificación IQNET



CO-SC 2381-1

Quality Management System

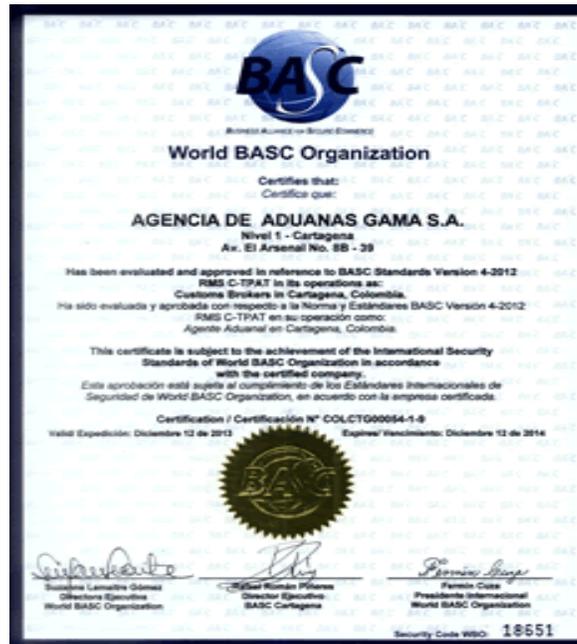
SERVICIOS DE INTERMEDIACIÓN ADUANERA PARA IMPORTACIÓN Y  
EXPORTACIÓN

ISO 9001:2008

Fecha renovación: 9/8/2010

Valido hasta: 8/8/2013

## Certificación BASC CARTAGENA



Certificación No. COLCTG00054-1-9  
AGENCIA DE ADUANAS GAMA S.A.  
NIVEL 1 Cartagena – Colombia

## Certificación OHSAS CARTAGENA



Certificación No. CO-OS-CER220828  
AGENCIA DE ADUANAS GAMA S.A.  
NIVEL 1 Cartagena - Colombia  
Valido hasta: 20/12/2015

A continuación se realiza el análisis diagnóstico de las prácticas socialmente responsables sobre las áreas evaluadas a través del instrumento utilizado, para lo cual se generara la sugerencia específica por interrogante que proveerá la información necesaria para la posterior definición de las áreas de acción que se trabajaran dentro del diseño del programa de Responsabilidad Social Empresarial:

## ***Espacios de Dialogo y Participación***

*1. Ofrece la empresa espacios para la participación y aporte de nuevas ideas a la gestión empresarial*

En los resultados que arrojó el interrogante relacionado con esta área, tenemos que un 64% de los empleados considera que la empresa ofrece espacios de participación y dialogo, mientras que un 36% de los empleados no conoce dichos espacios de participación y dialogo, lo que indica que se debe generar una directriz que formalice la divulgación de dichos espacios de participación para que todo el equipo de trabajo tenga conocimiento de los mismos y se generen informes que permitan a la empresa consignar sus prácticas socialmente responsables alrededor de los espacios de participación y dialogo de todos, de forma que cada uno se sienta escuchado y a su vez la empresa pueda crecer con la sugerencia o aporte de todos, con respecto a la gestión de la misma, dado que después de todo es más benéfico para la empresa contar con un equipo que con un grupo de trabajo, donde existe sinergia entre los miembros del mismo.

*2. Está de acuerdo con el nivel de comunicación entre las líneas de mando al interior de la organización.*

Para el presente interrogante tenemos que un 74% de los empleados se encuentra de acuerdo con el nivel de dirección que coexiste entre las líneas de mando al interior de la empresa, mientras que un 26% no se encuentra de acuerdo con esta forma de organización, este ítem guarda especial relación con el primer ítem dado que si los espacios de diálogo y participación son conocidos por todos los empleados, los desacuerdos y diferencias arrojaran una cifra mucho menor, dado que cada uno tendrá la oportunidad de aportar ideas para su propio crecimiento y el de la empresa en conjunto.

*3. Sus aportes, sugerencias y reclamos son tenidos en cuenta*

Dentro de este interrogante un 71% de los empleados considera que sus aportes, sugerencias y reclamos son tenidos en cuenta al interior de la empresa, mientras que el

29% de estos considera que ha realizado aportes, sugerencias y reclamos y no han sido tenidos en cuenta, reforzar la comunicación en las líneas de mando permitirá que mejoren los espacios de participación y a su vez, todo el equipo humano de la empresa pueda aportar sugerencias y demás para la valoración de sus intereses y el crecimiento de la misma .

#### *4. La empresa lo hace partícipe de los logros organizacionales alcanzados*

Los resultados obtenidos en este interrogante exponen que un 65% de los empleados se siente participe en los logros organizacionales alcanzados por la empresa, mientras que un 35% de los mismo no se siente participe, por tanto es posible deducir que en la medida en que se logre mayor sinergia y mejor comunicación entre las líneas de mando y la divulgación de estos logros alcanzados entre cada una de las áreas de la empresa, se lograra un mayor compromiso y en el mejor de los casos se lograría mayor motivación sobre el equipo humano.

#### *5. Se siente motivado y comprometido con su labor dentro de la empresa.*

En el presente interrogante el 82% de los empleados se siente comprometido con su labor dentro de la empresa, entre tanto el 18% restante de los empleados no se siente motivado y comprometido con su labor al interior de la empresa, aun cuando se prescribe un alto porcentaje de compromiso y motivación de los empleados hacia la misma, seria de suma importancia que todos el equipo humano se sienta comprometido y motivado al interior de la empresa y en lo concerniente a su participación laboral en la misma.

### ***Respeto por el Individuo y Políticas de no Discriminación***

#### *6. Tiene conocimiento de una política sobre la equidad de género al interior de la empresa.*

En este interrogante el 55% de los encuestados afirma no conocer una política sobre la equidad de género al interior de la organización, entre tanto el 45% de los encuestados afirma conocer una política sobre la equidad de género, por tanto es posible deducir que se hace necesario reforzar la divulgación de las practicas socialmente

responsables de la empresa y en este caso, las políticas sociales para que todo el equipo humano al interior de la empresa conozca el funcionamiento de las mismas y se adentre en la gestión de la organización a través de su labor, en caso de no existir una política expresa se procederá a determinar las acciones necesarias para que se lleve a cabo la misma y eventualmente pueda mostrar los resultados esperados, esto es de suma importancia, dado que en la sociedad actual abundan las noticias en la prensa escrita y hablada sobre los altos niveles de maltrato a la mujer, por ello es importante resaltar el valor de una empresa cuando mantiene expresas directrices y políticas que buscan el mejoramiento de dicho factor social.

*7. Dentro de los valores organizacionales se encuentra expresada una política de no discriminación por diversidad de creencias religiosas*

En el presente interrogante el 56% de los encuestados afirma no tener conocimiento de una política expresa de no discriminación por diversidad de creencias religiosas, entre tanto el 44% de los encuestados afirma tener conocimiento de dicha política, por lo cual es posible afirmar que no se ha hecho una completa divulgación de esta política y/o directriz al interior de la empresa.

*8. Tiene conocimiento de una política de no discriminación por la diversidad racial y cultural dentro de la empresa.*

En este aspecto el 73% de los encuestados no tiene conocimiento de una política de no discriminación por diversidad racial y cultural al interior de la empresa, entre tanto solo el 27% de los encuestados tiene conocimiento de esta política y/ o directriz por cual será necesario indicar las pautas y recomendaciones que permitan reforzar esta área así como su correcto anuncio al interior de la empresa, de tal modo que se pueda ver el esfuerzo de la organización por disminuir uno de los principales problemas que aun aquejan nuestra sociedad actual.

*9. Tiene conocimiento de alguna directriz que regule la contratación de personas pertenecientes a grupos étnicos vulnerables de la región*

En el presente aspecto analizado, el 86% de los encuestados afirma no conocer una directriz que regule la contratación de personas pertenecientes a grupos étnicos vulnerables de la región, mientras que el 14% restante afirma tener conocimiento de dicha directriz, por lo tanto será necesario reforzar esta área, a través de acciones concretas dentro del diseño del programa de Responsabilidad Social Empresarial, de tal modo que la empresa logre aportar al desarrollo equitativo de la región, dadas sus múltiples brechas.

*10. Tiene conocimiento de una política de respeto por información de carácter personal y confidencial, obtenidas por el área de Talento Humano de la empresa*

En este interrogante el 84% de los encuestados no tiene conocimiento de una política y/o directriz de respeto por la información confidencial y de carácter personal, que es obtenida en el área de talento humano al interior de la empresa, mientras que el 16% de los encuestados afirma tener conocimiento de dicha política, por tanto será necesario hacer las recomendaciones respectivas con el fin de lograr que las acciones de la empresa encaminadas a lograr respeto por el individuo y su información de carácter confidencial, así como su derecho a la intimidad sean consignadas y divulgadas para conocimiento de todos al interior de la organización.

***Apoyo al grupo familiar del empleado***

*11. Brinda charlas de orientación familiar y escuela para padres, en caso de que en su grupo familiar se presenten problemas de convivencia*

En el presente interrogante se tiene que el 84% de los encuestados afirma no haber recibido información sobre charlas de orientación familiar y escuela para padres, mientras que el 16% de los encuestados afirma haberlas recibido por tanto indica que existen ciertas falencias alrededor de las temáticas relacionadas con conocimientos sobre el grupo familiar del empleado, lo que es de suma importancia para el desarrollo del mismo y a su vez de la empresa, trabajar en conjunto estos aspectos sociales generan grandes ventajas, al ser la familia “ La sociedad en miniatura”, es de real importancia que la empresa cuente con conocimientos sobre las familias de su equipo

humano de trabajo, para lo cual se harán las respectivas recomendaciones y sugerencias con las acciones previamente establecidas dentro del programa de RSE.

*12. Existe flexibilidad en los horarios laborales, en caso de una eventualidad familiar*

En el presente aspecto analizado, el 92% de los encuestados afirma haber contado con el apoyo de la empresa ante las eventualidad familiares, así como flexibilidad en los horarios por la misma, mientras que solo el 8% de los encuestados afirma no haber contado con flexibilidad en el horario por parte de la empresa para atender sus eventualidades familiares, esto indica que la empresa brinda su apoyo en estos casos y que para conocimiento de todo el equipo humano se hace necesaria la correcta divulgación de dicha información.

*13. Cree usted que en la empresa conocen la situación socioeconómica de su grupo familiar*

El 69% de los encuestados afirma que al interior de la empresa desconocen su situación económica, entre tanto el 31% restante de los encuestados afirma que al interior de la empresa si tienen conocimiento de su situación socioeconómica, por tanto esto indica que será necesario aplicar acciones que permitan un mayor acercamiento de la empresa con el grupo familiar del empleado y su situación socioeconómica de tal forma que pueda contribuir desde adentro con el desarrollo socio-económico de la región a través de sus empleados, para lo cual se consignaran las acciones pertinentes en el programa de RSE.

**Trabajo digno**

*14. Se siente satisfecho con respecto a su nivel de asignación salarial*

En el presente ítem analizado, el 80% de los encuestados afirma no sentirse satisfecho con su nivel de asignación salarial, mientras que el 20% de los encuestados afirma sentirse satisfecho, lo cual indica que será necesario analizar el porcentaje de aumento salarial con el fin de identificar el factor base de dicho aspecto, y posteriormente realizar las recomendaciones necesarias por medio de acciones de cambio que se plasmaran en el programa de RSE.

### *15. Se siente sobrecargado de labores*

En este ítem, el 66% de los encuestados afirma no sentirse sobrecargado de labores, mientras que el 34% de los mismos, afirma sentir que está sobrecargado de labores, por tanto aun cuando el porcentaje de empleados afirma tener asignadas las tareas justas de acuerdo con su puesto de trabajo, sería ventajoso que el total de los empleados se encuentren conformes con la cantidad de tareas que le corresponden, con el fin de no acabar en desequilibrios futuros y bajas en la productividad, para lo cual se tendrá en cuenta el presente aspecto, con el fin de establecer las acciones necesarias.

### *16. Tiene conocimiento de la política de asignación salarial que maneja la empresa*

En este aspecto el 69% de los encuestados no conoce una política de asignación salarial, entre tanto el 31% si tiene conocimiento de la misma, por tanto será necesario determinar las acciones pertinentes en el programa de RSE, con el fin de que todo el equipo humano de la empresa tenga conocimiento de dicha política y/o directriz.

### *17. La empresa favorece al trabajador con incentivos por desarrollo profesional*

En el presente ítem el 79% de los encuestados afirma no haber recibido incentivos por desarrollo profesional, mientras que el 21% de los encuestados afirma haberlos recibido, por tanto estos resultados indican que será necesario aplicar las acciones aptas para lograr que la empresa reconozca el crecimiento de su talento humano, con base en el análisis de los costos que esto implica, para alcanzar mayores niveles de motivación en los trabajadores.

### *18. Existe una política de oportunidad de ascenso de acuerdo al crecimiento académico y profesional del trabajador*

En este ítem, el 56% de los encuestados afirma no tener conocimiento de una política de ascenso de acuerdo al crecimiento académico y profesional del trabajador, en tanto que el 44% de los encuestados si tiene conocimiento de la misma, por tanto será necesario recomendar las acciones necesarias para la implementación y divulgación de dicha política, con el ánimo de incentivar al trabajador a mejorar su nivel académico,

profesional y socioeconómico, y sería una gran ventaja competitiva para la empresa que esta genere dichas acciones.

*19. Existe una directriz que tenga en cuenta la capacitación y mejoramiento de las habilidades laborales de los trabajadores*

En el presente aspecto evaluado, el 64% de los encuestados afirma contar con conocimientos sobre una directriz de capacitación y mejoramiento de sus habilidades laborales, entre tanto, el 36% de los mismos afirma no tener conocimientos sobre dicha directriz, por lo cual se hace necesario fortalecer dicha área, teniendo en cuenta un previo análisis de los costos de tal forma que se logre un equilibrio entre los intereses de crecimiento y desarrollo de los trabajadores y los objetivos organizacionales, que son coadyuvados en el día a día por los empleados.

### ***Salud y Seguridad Ocupacional en el trabajo***

*20. Conoce usted algún programa de prevención y combate del estrés para los empleados.*

En este aspecto analizado, el 58% de los encuestados afirma tener conocimiento de un programa de prevención y combate del estrés para los empleados, mientras que el 42% restante afirma no tener conocimiento de dicho programa, para lo cual será necesario corroborar si dentro de dicho programa existen actividades importantes para la prevención y salud de los empleados, y para complemento de dicha actividad será significativa la divulgación de dicha información, de tal modo que el equipo humano de la empresa tenga conocimiento de esto.

*21. Tiene conocimiento de un programa de orientación alimentaria y de nutrición.*

En este componente evaluado, el 75% de los encuestados afirma no tener conocimiento sobre un programa de orientación alimentaria y nutricional, entre tanto el 25% afirma contar con conocimientos al respecto, lo anterior indica que es necesario fortalecer esta área, dado que es de suma importancia dentro de una política de Seguridad y Salud Ocupacional, es necesario tener en cuenta dicho aspecto, y

fundamental para poder afianzar en los siguientes, para lo cual se harán las respectivas recomendaciones.

*22. Se le brindan los implementos necesarios para su bienestar dentro de la empresa*

En el presente interrogante el 85% de los encuestados, afirma contar con los implementos necesarios para su bienestar al interior de la empresa, entre tanto el 15% afirma no contar con los implementos necesarios para su bienestar al interior del empresa, lo cual arroja una buena gestión alrededor de la seguridad y salud ocupacional para los empleados, para mejorar y mantener dichos niveles será necesario la correcta y oportuna divulgación de dicha información, así como la amena comunicación entre todo el equipo humano a través de las líneas de mando.

*23. Existe una política para disminuir los riesgos y peligros al interior de la organización*

En este ítem, el 97% de los encuestados afirma que existe una política de disminución de los riesgos y peligros al interior de la organización, donde solo un 3% afirma no conocer dicha política, esto indica buenos niveles de salud y seguridad ocupacional en el trabajo, para mejorar y mantener dichos niveles será importante una buena comunicación entre las líneas de mando y la eficiente divulgación de la misma entre el equipo humano.

*24. Existe una política adecuada de pausas activas en la jornada de trabajo*

En el presente interrogante el 81% de los encuestados tiene conocimiento de una política de pausas activas entre jornada laboral, mientras que un 19% no tiene conocimiento de dicha política, para lo cual será importante su divulgación y la temprana detección de la causa de desconocimiento de la misma, así como su fortalecimiento.

*25. Tiene conocimiento de algún programa en el que usted pueda hacer deportes y/o ejercitarse para conservar una mejor salud física*

En el este ítem, el 71% de los encuestados afirma no tener conocimiento de un programa donde se permita la práctica de deportes y/o actividad física para la

conservación de una mejor salud, mientras que el 29% afirma tener conocimiento de dicho aspecto, por tanto será necesario generar acciones y recomendaciones que permitan la implementación de actividades deportivas, que permitan la conservación de una mejor salud física dentro de las acciones concernientes a la política de Seguridad y Salud ocupacional, garantizando que los empleados practiquen deportes o realicen actividad física necesaria para lograr un mejor estado físico, además de informar constantemente sobre la misma.

### **ANALISIS DEL FORMATO DE GERENCIA VS ANALISIS DE LA INFORMACION DADA POR EL EQUIPO HUMANO DE AGENCIA DE ADUANAS GAMA S.A. NIVEL 1**

En el presente estudio como siguiente paso, para medir las practicas socialmente responsables, se procedió a evaluar la gestión de la Gerencia frente a estas, para lo cual se hará la comparación por cada aspecto respectivo analizado, con el fin de determinar el nivel de uniformidad en los planes llevados a cabo por la Gerencia para poner en práctica las distintas practicas socialmente responsables dirigidas al público interno de la empresa, con lo que todos los empleados conocen alrededor de la temática a continuación:

<b>MATRIZ DIAGNOSTICA DE LA GESTION DE LA GERENCIA VS INFORMACION DADA POR EL EQUIPO HUMANO DE AGENCIA DE ADUANAS GAMA S.A. NIVEL 1 , FRENTE A LAS PRACTICAS SOCIALMENTE RESPONSABLES</b>			
<b>ASPECTOS EVALUADOS</b>	<b>LA GERENCIA</b>	<b>EL EQUIPO HUMANO DE AGENCIA DE ADUANAS GAMA S.A. NIVEL 1</b>	
<b>ESPACIOS DE DIALOGO Y PARTICIPACION</b>	<i>1. Ofrece la empresa espacios para la participación y aporte de nuevas ideas a la gestión empresarial.</i>	Frente al presente interrogante la gerencia considera y expresa que se ofrecen los respectivos espacios de participación y dialogo para los empleados.	Se muestra un porcentaje representativo de empleados que consideran que dichos espacios de participación son poco conocidos por ellos.
	<i>2. Está de acuerdo con el nivel de</i>	En el presente ítem la gerencia considera que se encuentran	Cierto porcentaje de los empleados encuestados opina

	<i>comunicación entre las líneas de mando al interior de la organización.</i>	bien estructuradas las líneas de mando al interior de la organización.	que no se encuentran de acuerdo con dicha forma de organización.
	<i>3. Se permite que los empleados sean partícipes de los logros alcanzados dentro de la organización.</i>	La respuesta de la gerencia frente al presente interrogante fue positiva, es decir, la gerencia considera que se permite que los empleados sean partícipes en los logros alcanzados por la organización.	Cierto porcentaje del equipo humano considera que no se siente participe de los logros organizacionales alcanzados, dicha área se ve fortalecida a través de los espacios de participación y dialogo.
<b>RESPECTO POR EL INDIVIDUO Y POLITICAS DE NO DISCRIMINACION</b>	<i>4. Existe una política sobre la equidad de género al interior de la empresa.</i>	La gerencia considera que se maneja respeto por la equidad de género, pero no expresado en una política previamente definida.	Un alto porcentaje de los encuestados afirma no conocer una política sobre la equidad de género.
	<i>5. Dentro de los valores organizacionales se encuentra expresada una política de no discriminación por diversidad de creencias religiosas.</i>	En el presente ítem la gerencia considera que al interior de los valores organizacionales se expresa el respeto por la diversidad de creencias religiosas, pero no en una política.	Un gran porcentaje de los empleados no conoce una política expresa de respeto por la diversidad de creencias religiosas.
	<i>6. Existe una política de no discriminación por la diversidad racial y cultural dentro de la empresa.</i>	La gerencia considera que se manejan temáticas referentes al tema, pero no en una política previamente definida.	Un porcentaje considerable considera que no conoce una política expresa sobre no discriminación por la diversidad racial y cultural al interior de la empresa.
	<i>7. Existe alguna directriz que regule la contratación de</i>	Frente al presente ítem la gerencia no ha generado una directriz que regule la	La mayoría de los encuestados en el equipo humano de la empresa no conoce

	<i>personas pertenecientes a grupos étnicos vulnerables de la región.</i>	contratación de grupos étnicos vulnerables de la región.	una directriz que regule la contratación de personas pertenecientes a grupos étnicos vulnerables de la región.
	<i>8. Existe alguna política de respeto por información de carácter personal y confidencial, obtenidas por el área de Talento Humano de la empresa.</i>	La gerencia considera que se respeta la información de carácter personal y confidencial, pero no hay una política definida.	Gran parte de los encuestados no tiene conocimiento de una política de respeto por la información confidencial y personal obtenida por el área de recursos humanos.
	<i>9. Se Brindan charlas de orientación familiar y escuela para padres.</i>	La gerencia responde en el presente ítem que no se dictan charlas de orientación familiar ni escuela para padres.	La mayoría de los encuestados afirma no haber recibido charlas de orientación familiar.
<b>APOYO AL GRUPO FAMILIAR DEL EMPLEADO</b>	<i>10. Existe flexibilidad en los horarios laborales de los empleados, en caso de una eventualidad familiar.</i>	La gerencia se muestra flexible ante la posible eventualidad familiar y/o personal del empleado.	Casi la totalidad de los encuestados afirma haber contado con flexibilidad en sus horarios laborales, ante eventualidades familiares y personales.
	<i>11. Existe pleno conocimiento de la situación socioeconómica de los empleados.</i>	En el presente ítem la gerencia considera que existe pleno conocimiento de la situación socio-económica de los empleados.	La gran mayoría de los empleados encuestados afirma sentir que se desconoce su situación socio-económica al interior de la empresa.
<b>TRABAJO DIGNO</b>	<i>12. Considera que existe una asignación salarial justa</i>	La gerencia considera que existe una asignación salarial justa para cada	La mayoría de los encuestados afirma no estar de acuerdo con su asignación salarial.

	<i>para cada empleado.</i>	empleado.	
	<i>13. Considera que se asignan las labores de cada cargo en forma justa.</i>	La gerencia en el presente ítem considera que se asigna en forma justa la carga laboral a cada empleado.	Gran parte de los encuestados afirma no sentirse sobrecargado se labores, sin embargo existe cierto porcentaje que se siente sobrecargado de labores.
	<i>14. Existe una política de Asignación salarial.</i>	En el presente interrogante la gerencia afirma que existe una directriz de asignación salarial, pero no plenamente expresada por medio de una política.	Gran parte de los encuestados afirma no conocer una política de asignación salarial.
	<i>15. La empresa favorece al trabajador con incentivos por desarrollo profesional.</i>	Frente al presente ítem, la gerencia afirma incentivar al trabajador por crecimiento profesional.	Gran parte de los encuestados afirma no haber recibido incentivos por desarrollo profesional.
	<i>16. Existe una política de oportunidad de ascenso de acuerdo al crecimiento académico y profesional del trabajador.</i>	La gerencia afirma no contar con una política de oportunidad de ascenso.	Gran parte de los encuestados desconoce una directriz sobre oportunidades de ascenso de acuerdo al crecimiento académico y profesional.
	<i>17. Existe una directriz que tenga en cuenta la capacitación y mejoramiento de las habilidades laborales de los trabajadores.</i>	La gerencia afirma contar con una directriz de capacitación y mejoramiento de las habilidades laborales de los trabajadores.	La mayoría de los encuestados afirma no conocer una política y/o directriz que maneje capacitación y mejora de las habilidades laborales.
<b>SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL EN EL TRABAJO</b>	<i>18. Existe algún programa de disminución del estrés para los empleados.</i>	En el actual ítem la gerencia afirma contar con acciones encaminadas e disminuir el estrés en	Un porcentaje considerable de los empleados afirma conocer acciones encaminadas a la

	los empleados.	disminución del estrés laboral en tanto otro gran grupo de los mismos considera no tener conocimiento de dichas acciones.
<i>19. Existe algún programa de orientación alimentaria y de nutrición para los empleados.</i>	En el presente ítem la gerencia considera que se han emprendido acciones para incentivar la orientación alimentaria y la nutrición de los empleados.	Un gran porcentaje de los encuestados afirma no conocer un programa de orientación alimentaria y nutrición al interior de la empresa.
<i>20. Existe una política de salud y seguridad ocupacional al interior de la organización.</i>	La gerencia afirma que existe una política de seguridad y salud ocupacional en el trabajo.	Gran parte de los encuestados afirma conocer una política de Salud Ocupacional y Seguridad en el trabajo.
<i>21. Existe una política de pausas activas, por cada hora de trabajo al interior de la empresa.</i>	En el presente ítem la gerencia afirma que existe una política de pausas activas al interior de la empresa.	Gran parte de los encuestados afirma conocer una política de pausas activas al interior de la empresa, aunque un pequeño grupo de los encuestados afirma no conocer dicha política.
<i>22. Existe en la empresa un programa que le permita a los empleados hacer deportes y/o ejercitarse, para conservar una mejor salud física.</i>	La gerencia afirma que existen acciones concernientes a la práctica de deportes por parte de los empleados, para la conservación de una mejor salud física.	Un porcentaje considerable de los encuestados afirma no tener conocimiento de acciones concernientes a la práctica de deportes para la conservación de una mejor salud física.

Fuente de elaboración: propia

## **II CAPITULO**

### **1.2 DEFINICION DE LAS AREAS DE ACCION EN RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA LA AGENCIA DE ADUANAS GAMA S.A. NIVEL 1**

Para el presente momento de la investigación se ha tomado como base el diagnóstico inicial de cada área evaluada con base en las encuestas realizadas a una muestra representativa de 80 personas del equipo humano de AGENCIA DE ADUANAS GAMA S.A. NIVEL 1 y las practicas socialmente responsables que se han venido llevando a cabo, así como aquellas que no se han difundido o han evolucionado de forma paulatina en el quehacer diario de la empresa, para la conformación del programa de Responsabilidad Social Empresarial se hace sumamente necesario definir las áreas de acción sobre las cuales trabajará la organización con la colaboración activa de la Gerencia, de modo que se integren a todos los empleados dentro del mismo como parte fundamental del proceso de implementación del programa de RSE, dado que toda empresa tiene como base su talento humano y son los principales actores de cambio dentro de la misma.

Para ello definiremos las áreas de acción a partir de cada ítem evaluado, tomando estos como base porque justifican todo aquello que necesita ser mejorado e implementado para alcanzar las metas esperadas en el futuro programa de RSE, se encontró durante la aplicación del instrumento de evaluación que cada área definida dentro del mismo, necesita acciones concretas para lograr que se implementen correctamente las políticas de RSE, se redacten en un informe final ,se divulguen y se justifiquen dentro del programa de RSE, a continuación las áreas de acción:

#### **ESPACIOS DE DIALOGO Y PARTICIPACION**

En la presente área se busca determinar el nivel y estado de la comunicación entre los empleados de la AGENCIA DE ADUANAS GAMA S.A. NIVEL 1 y la Gerencia, de modo que se logre mayor sinergia y trabajo en equipo, a fin de que sean tenidas en

cuenta las propuestas de mejora para la empresa , para que todos los aportes integrados al futuro programa de RSE permitan conocer los intereses de los empleados y colaborar con el alcance de las metas organizacionales, dado que en la era del conocimiento, la comunicación es un pilar fundamental para el desarrollo de cualquier organización, así como para la producción de cambios sociales que redunden en beneficio de todos(as). (De Miguel Corrales, 2011, pág. 97) Para lo cual expondremos las acciones respectivas a continuación:

- El 64% de los empleados encuestados afirma contar con espacios de participación al interior de la empresa, sin embargo se hace necesario efectuar la correcta divulgación de los espacios de participación y aporte de nuevas ideas y propuestas de gestión empresarial.
- El 74% de los empleados encuestados está de acuerdo con el nivel de comunicación que existe entre las líneas de mando al interior de la organización, no obstante es importante resaltar que la empresa cuenta con un sistema llamado gestión GAMA, el cual debe ser utilizado por todos los miembros del equipo humano de la Agencia para lo cual es importante su difusión y uso, por tanto se tendrá en cuenta dentro de las acciones del futuro programa de RSE.
- El 71% del equipo humano encuestado de la Agencia de Aduanas Gama S.A. Nivel 1, siente que sus aportes e ideas son tomados en cuenta por la organización, pero se hace necesario que todo el equipo humano se sienta escuchado y de esta forma mejore la comunicación entre las líneas de mando, para lo cual es importante incentivar el uso de gestión GAMA, por medio de su correcta divulgación, con la colaboración del jefe de departamento y del responsable de área en el futuro programa de RSE.
- El 65% de los encuestados se siente participe de los logros organizacionales alcanzados, pero el 35% de los empleados todos tienen

conocimiento de las metas que se logran en el tiempo, por tanto se hace necesario que además del informe prescrito en una memoria de RSE, se divulgue la información a través de medios impresos y reuniones mensuales, las anteriores acciones serán tenidas en cuenta en el programa de RSE.

- El 83% del talento humano encuestado de Agencia de Aduanas GAMA S.A. Nivel 1, se siente comprometido con la empresa y motivado en medio de sus labores, pero es importante mantener dichos niveles de motivación y aumentar los resultados obtenidos dentro de la encuesta, como método a utilizar es importante demostrarle al equipo humano la importancia de su labor, dado que la eficiencia se logra con un equipo de trabajo motivado, y con muchas expectativas por ejecutar bien las labores que realiza dentro de sus funciones al unísono de las metas de la empresa.

## **RESPECTO POR EL INDIVIDUO Y POLITICAS DE NO DISCRIMINACION**

La presente área tiene como fin determinar las acciones necesarias para implementar las futuras políticas de RSE, encaminadas a difundir las actividades que ha llevado a cabo la empresa en la búsqueda de respeto por el individuo y la no discriminación, a fin de que se logre dignificar a la persona, en el equipo humano de Agencia de Aduanas GAMA S.A. Nivel 1, haciendo cumplir lo declarado en los principios definidos por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas descrito así: *Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente ; y*

*Principio 2: Las empresas deben asegurarse de que no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.*<sup>1</sup> Por lo tanto se detallan las siguientes acciones a continuación:

- El 55% de los empleados encuestados dice no tener conocimiento de una política sobre la equidad de género al interior de la empresa, lo que muestra notablemente que es necesario generar una política que institucionalice las actividades que hasta ahora se han realizado en pro del respeto por el ser humano y su dignidad, en este caso por la dignidad de la mujer, dada la creciente estadística de maltrato hacia la misma, cuya prueba de estos hechos se muestra en la presa escrita y hablada, sería muy benéfico para el talento humano de Agencia de Aduanas GAMA S.A. Nivel 1, lograr colaborar con la disminución de dichas cifras a través de acciones concretas.
- El 56% de los empleados encuestados dice no tener conocimiento de una política de no discriminación por diversidad de creencias religiosas, gracias a lo prescrito en la carta magna y en el código sustantivo del trabajo, existe en nuestro país la libertad de culto, por tanto la divulgación y correcta difusión de las actividades que ha realizado la empresa con respecto a este ítem, sería institucional a través de una política plenamente definida al interior del programa de RSE.
- El 73% de los encuestados dice no tener conocimiento de una política de no discriminación por la diversidad racial y cultural dentro de la empresa, este ítem es de suma importancia sobre todo en un país como el nuestro

---

<sup>1</sup> *Respetar y apoyar los derechos humanos sigue siendo una de las áreas más difíciles de la sostenibilidad corporativa. Esto se debe, en parte, a que los derechos humanos han sido tradicionalmente la preocupación de los Estados, y los instrumentos internacionales de derechos humanos están dirigidas a ellos. Sin embargo, en el período previo y posterior a la aprobación de los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos del Consejo de Derechos Humanos en 2011, más empresas se están dando cuenta de su necesidad legal, moral y / o comercial para hacer frente a las cuestiones de derechos humanos dentro de sus propias actividades y sus relaciones de negocios. (United Nations Global Compact, 2014)*

con diversidad racial, donde se presentó el proceso de mestizaje y dio origen a muchas razas y donde en el pasado se vivieron muchos procesos de esclavitud; Es importante que la empresa difunda sus actividades en pro de la no discriminación por diversidad racial a través de una política previamente definida en el futuro programa de RSE.

- El 86% de los empleados encuestados dicen no tener conocimiento de alguna directriz que regule la contratación de personas pertenecientes a grupos étnicos vulnerables de la región, este ítem es de suma importancia, dado que los procesos históricos vividos en el pasado en el país y en la región han generado ciertos patrones socio-culturales que han obligado a los dirigentes a continuar luchando por disminuir dicha problemática a través de los distintos planes de desarrollo, a nivel empresarial es importante que Agencia de Aduanas Gama S.A. nivel 1 informe correctamente a su equipo humano de las actividades referentes a la contratación de personas pertenecientes a las minorías étnicas, por medio de una política definida al respecto, logrando definir con acciones previamente establecidas la diversidad cultural.
- El 84% de los encuestados dice no tener conocimiento de una política de respeto por información de carácter personal y confidencial, obtenidas por el área de Talento Humano de la empresa, es decir, se difunde en forma poco constante las modificaciones y mejoras del código de ética en vigencia, por tanto se redactara una política con las respectivas acciones para mejorar el nivel de acercamiento del equipo humano se Agencias Gama S.A. nivel 1 a las actividades que lleva a cabo la empresa con respecto a las normas de ética internas de la misma.

## APOYO AL GRUPO FAMILIAR DEL EMPLEADO

El presente ítem goza de suma importancia dado que la familia viene a ser la sociedad en miniatura, como se afirma en el Compendio de la Doctrina Social de la Iglesia 213

<sup>2</sup> *La familia, comunidad natural en donde se experimenta la sociabilidad humana, contribuye en modo único e insustituible al bien de la sociedad, por tanto es fundamental que la empresa conozca la situación del grupo familiar de cada empleado, como medio de mayor acercamiento al equipo humano de la empresa y sus principales necesidades, en pro de generar desarrollo desde adentro de la organización hacia afuera, teniendo en cuenta la importancia de la dimensión interna de la RSE. Lo anterior se justifica en que “la empresa es una organización de humanos y, en consecuencia, debe ser una organización humana: Toda organización humana debe trabajar para humanizar a más la humanidad. “Cuando el hombre –afirma- Su Santidad Juan Pablo II– es considerado más como un productor o un consumidor de bienes que como sujeto que produce y consume para vivir, se termina por alienarlo y oprimirlo”.* (Guedez, 2010)

A continuación se describen las acciones congruentes a la presente área de acción:

- El 84% de los empleados encuestados dicen que no se les brinda charlas de orientación familiar y escuela para padres, en caso de que en su grupo familiar se presenten problemas de convivencia; por lo cual sería apropiado efectuar una charla mensual o bimestral dentro de los espacios de la empresa para que los empleados sientan un apoyo o interés hacia su grupo familiar, por medio de acciones previamente definidas en el programa de RSE.
- Casi el 92% de los empleados encuestados coinciden en que se les da flexibilidad en los horarios laborales, en caso de una eventualidad familiar; sin embargo vale recordar que es bueno tener en cuenta las inconformidades y opiniones de los empleados, por lo cual se tendrán en

---

<sup>2</sup> *Compendio de la doctrina social de la Iglesia, elaborado, según el encargo recibido del Santo Padre Juan Pablo II, para exponer de manera sintética, pero exhaustiva, la enseñanza social de la Iglesia.* (LA CURIA ROMANA, 2014)

cuenta las actividades respectivas para aporte previo en el programa de RSE.

- El 69% de los encuestados no creen que en la empresa conozcan la situación socioeconómica de su grupo familiar, por ello se harán las recomendaciones respectivas en el programa de RSE a través de acciones tales como sondeos o encuestas personales que permitan al empleado expresar sinceramente como es su situación y cuáles son sus principales preocupaciones, tanto para el personal que ya hace parte de la empresa así como el que ingresa.

## **TRABAJO DIGNO**

La presente área de acción busca institucionalizar la dignidad de la que goza todo empleado en el trabajo, a través de la prescripción de una política previamente definida al interior del programa de RSE, que regule dicho aspecto, en procura de generar mejores condiciones laborales y sociales para los empleados de Agencia de Aduanas GAMA S.A. Nivel 1 como el recurso de mayor importancia en toda organización, al interior de esta área, se recogen aspectos integrantes de todo trabajo digno, a saber una asignación salarial justa y jornadas de trabajo acordes con lo estipulado por la ley, carga laboral adecuada , reconocimiento por desarrollo académico y profesional así como capacitación y desarrollo.

- El 80% de los empleados encuestados no se sienten satisfechos con respecto a su nivel de asignación salarial, por lo tanto será necesario generar una política que prescriba la asignación salarial al interior de Agencia de Aduanas GAMA S.A Nivel 1, a través de su puesta en práctica y su divulgación, a fin de permitir al empleado conocer dicho aspecto esencial e integrante en cuanto a su papel al interior de la organización y la remuneración recibida por la consecución del mismo.

- Un 66% de los empleados encuestados afirma no sentirse sobrecargados de labores, aun así hallamos un 34% que si se siente sobre cargado de labores, será de vital importancia disponer una política que regule el nivel de carga laboral para cada empleado a fin de permanecer en la búsqueda constante de condiciones justas de trabajo para los empleados, de esta manera se logra mayor eficiencia y eficacia en la actividad de la organización y una notable mejoría en la productividad.
- Un 69% de los empleados indican no tener conocimiento de la política de asignación salarial que maneja la empresa, por tanto se generara una política para el presente ítem y se llevara a cabo su divulgación con el apoyo del jefe de departamento y del responsable de área en el futuro programa de RSE.
- El 79% de los trabajadores encuestados dice que la empresa no favorece al trabajador con incentivos por desarrollo profesional, por lo cual sería importante para la empresa conocer nivel académico tienen sus empleados para así determinar la calidad de sus trabajadores y generar apoyo para que el empleado crezca profesionalmente y se vea reflejado en su cargo dentro de la empresa, además sería muy benéfico que los empleados con más experiencia se convirtieran en guías de los empleados nuevos a fin de que exista sinergia entre los mismos y se compartan saberes, habilidades y dinámicas de trabajo.
- El 56% de los empleados afirman no saber de la existencia de una política de oportunidad de ascenso de acuerdo al crecimiento académico y profesional del trabajador, por lo tanto sería apropiado elaborar una política con respecto a poder obtener un ascenso dentro de los cargos de la empresa teniendo en cuenta el desarrollo académico y profesional del empleado.

- El 48% de los empleados encuestados afirman conocer una directriz que tenga en cuenta la capacitación y mejoramiento de las habilidades laborales de los trabajadores, no obstante en la presente pregunta más el 53% de los empleados dicen no conocerla, tal que debe haber una correcta divulgación, con la colaboración del jefe de departamento y del responsable de área en el futuro programa de RSE.

## **SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL EN EL TRABAJO**

El presente área analizada es de vital importancia al interior de toda organización, dado que busca proteger la salud y seguridad de los empleados, como el recurso primordial de toda organización, porque son las personas las que generan cambios y son ellas las protagonistas de la sociedad, por tanto se analiza el presente aspecto a continuación con el fin de identificar los aspectos que requiere la empresa en relación con los intereses del equipo humano de Agencia de Aduanas GAMA S.A. Nivel 1.

- El 53% de los empleados encuestados afirma que conocen acerca de un programa de prevención y combate al estrés para los empleados, aun así un 43% de los encuestados también expresa no conocerlo, por lo cual debe haber una correcta divulgación, con la colaboración del jefe de departamento y del responsable de área en el futuro programa de RSE.
- Un 75% de los empleados encuestados no tienen conocimiento de un programa de orientación alimentaria y de nutrición, por lo cual debe haber una correcta divulgación, con la colaboración del jefe de departamento y del responsable de área en el futuro programa de RSE.
- El 85% de los empleados afirman que se le brindan los implementos necesarios para su bienestar dentro de la empresa, sin embargo es necesario llevar un control continuo para evitar la carencia de dichos implementos, de modo que se mantengan los presentes niveles de

gestión en bienestar y salud en el trabajo de los empleados de Agencia de Aduanas GAMA S.A. Nivel 1, para lo cual se generaran las respectivas recomendaciones al interior del programa de RSE.

- El 98% de los empleados encuestados coinciden en que existe una política para disminuir los riesgos y peligros al interior de la organización, lo cual es un aspecto positivo ya que se está llevando un buen manejo de los medios publicitarios que permitan al empleados conocer los riesgos existentes y prevenir cualquier eventualidad, por lo tanto al interior del programa de RSE, se generaran las acciones pertinentes para la difusión y evaluación de este aspecto.
- El 81% de los empleados encuestados alegan que si existe una política adecuada de pausas activas en la jornada de trabajo, sería sensato continuar con el sistema que se lleva para realizar las pausas activas dentro de la empresa y que el encargado de Sistemas de gestión pueda hacer seguimiento para que se efectúen eficazmente, para lo cual se hará anotación de las acciones respectivas para mantenimiento de los resultados alcanzados en dicho aspecto.
- El 71% de los empleados encuestados dicen no tener conocimiento de algún programa en el que puedan hacer deportes y/o ejercitarse para conservar una mejor salud física, por lo tanto se generara una política para el presente aspecto, con el fin de permitirle a los empleados la conservación de una salud física y mental optima a través de programas de apoyo previstos en recreación y deportes, que incentiven una cultura de vida saludable, que integre a los empleados y a su grupo familiar.

## CAPITULO III

### 1.3 DISEÑO DEL PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DIRIGIDO AL PÚBLICO INTERNO DE AGENCIA DE ADUANAS GAMA S.A. NIVEL 1

#### LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA DIMENSIÓN INTERNA DE LA MEDIANA EMPRESA

La empresa mediana es definida en la Ley 590 de 2000 de la siguiente forma:

*Artículo 2º. **Definiciones.** Para todos los efectos, se entiende por micro incluidas las Famiempresas pequeña y mediana empresa, toda unidad de explotación económica, realizada por persona natural o jurídica, en actividades empresariales, agropecuarias, industriales, comerciales o de servicios, rural o urbana, que responda a dos (2) de los siguientes parámetros:*

*1. Mediana empresa:*

*a) Planta de personal entre cincuenta y uno (51) y doscientos (200) trabajadores, o*

*b) Activos totales por valor entre cinco mil uno (5.001) a treinta mil (30.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes. (MNISTERIO DE INDUSTRIA Y COMERCIO)*

Se hace apelación a la anterior definición en procura de diferenciar y comprender las características fundamentales de la mediana empresa de acuerdo con el marco normativo de Colombia, dado que es importante identificar el tamaño del equipo humano en toda organización, así como sus recursos cuando se intenta implementar RSE, en procura de alcanzar mejoría en todos los aspectos de vital relevancia en la empresa.

La responsabilidad social empresarial es hoy por hoy una de las áreas más importantes en toda organización, pues permite construir sobre bases sólidas el futuro de una empresa que busca ser sostenible y sustentable en el tiempo, dadas las múltiples crisis que se viven en nuestra sociedad actual.

Por ello toda organización independientemente de su tamaño debería aplicar esta nueva forma de administración y de dirección organizacional, más que eso se puede convertir en una filosofía de vida, dado que hace consciente y participe a la empresa de los beneficios que recibe de la sociedad y le permite identificar las necesidades que

genera su actividad, y la forma como puede contribuir al desarrollo de la comunidad sobre la cual constituye su principal actividad productiva.

Pese a lo anterior aún existen muchas empresas que no aplican RSE, Las principales razones por las cuales no se realizan prácticas de responsabilidad social en las PyMES son: en Europa por falta de tiempo, en América Latina por falta de recursos y por falta de conocimiento de los beneficios que la responsabilidad puede traer. (Jauregui, y otros, 2008) Por lo cual es importante llevar a cabo acciones de divulgación de los múltiples beneficios que puede traer la responsabilidad social empresarial, teniendo en cuenta las dimensiones de esta, cuyo inicio debe darse desde la parte interna de toda organización, dado que es allí donde está su mayor riqueza.

Las empresas no pueden ser socialmente responsables si su accionar no se refleja en primera instancia con sus empleados y familias, proporcionando las mejores condiciones de trabajo y una efectiva relación gana- gana. (Jaramillo Naranjo, 2011), es por ello que cuando una empresa aspira a ser socialmente responsable integrando todos los sistemas con los cuales sobrevive es importante fortalecer su dimensión interna en responsabilidad social empresarial.

### **Aspectos a mejorar**

Si bien sabemos en la actualidad surgió la necesidad de dar nuevos enfoques hacia el trato del personal de la empresa (recurso humano), ya que con el pasar de años se vio como la productividad y desarrollo de la empresa tiene relación con el compromiso, preparación y desempeño de sus empleados.

La empresa es un grupo de personas que con habilidades y responsabilidades diferenciadas, emprenden una acción en conjunto para llegar a la misma meta. Pero que sucede si no se tiene un seguimiento o no se institucionalizan las prácticas que midan la situación de la empresa con respecto a Responsabilidad Social Empresarial.

En la Agencia de Aduanas Gama Nivel 1 si bien se llevan a cabo acciones de responsabilidad social empresarial, mas sin embargo no están institucionalizadas y por lo tanto es más difícil medir su progreso en materia de responsabilidad social. Mediante el estudio realizado pudimos encontrar varios aspectos a mejorar, así:

<b>ESPACIOS DE DIALOGO Y PARTICIPACIÓN</b>
Mejorar los espacios de participación del empleado para que sus sugerencias sean tenidas en cuenta.
Designar un encargado o un comité para que las líneas de comunicación sean

recibidas y analizadas por alguien con conocimientos en RSE.
Dar el valor adecuado a la opinión del empleado mostrando respeto y aceptación.
Mostrar como el aporte del grupo de trabajo llevo al logro de una meta.
Animar al empleado para que siga motivado y comprometido.

<b>RESPECTO POR EL INDIVIDUO Y POLÍTICAS DE NO DISCRIMINACIÓN</b>
Con una política de equidad de género ya establecida, debe ser promovida e invitar fuertemente a que dentro de la empresa haya equidad de género.
Elaborar una política de no discriminación por diversidad religiosa y por diversidad racial y cultural para ser promovida e invitar fuertemente a que dentro de la empresa haya discriminación.
Establecer una directriz que regule la contratación de personas pertenecientes a grupos étnicos vulnerables de la región, luego darla a conocer a todo el personal.
Tener una política de privacidad de la información y dejar claro en el proceso de contratación e inducción la importancia de esta.

<b>APOYO AL GRUPO FAMILIAR DEL EMPLEADO</b>
Mostrar más interés por la situación personal y familiar del empleado, esto implica su familia, hijos, situación económica y salud mental y física, sería recomendable a través de un psicólogo en la empresa.
Brindar ayudas a los hijos de los empleados por ejemplo kit escolares o en alimentación.

<b>TRABAJO DIGNO</b>
Conocer las aspiraciones salariales de los empleados.
Dar reconocimiento al desarrollo profesional del empleado según su desempeño laboral.
Dar oportunidades de capacitación a más empleados con bajos recursos o menos crecimiento profesional.

<b>SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL EN EL TRABAJO</b>
Dar más charlas sobre el cuidado físico y emocional personal.
Promover más días deportivos o de salud física.

Fuente de elaboración: propia

### **Metas a alcanzar**

Las metas y objetivos de una empresa están estrechamente relacionados con la misión y visión empresarial. Si bien se conocen la misión y visión de Agencia de Aduanas Gama Nivel 1, busca la satisfacción de sus clientes identificando las necesidades y satisfaciéndolas, esta es la visión a alcanzar con respecto al personal dentro de la empresa; se agrega además que siempre esta direccionado hacia el mejoramiento

continuo, lo cual abre posibilidades a evolución y adecuación de la empresa dentro del mercado, es por ello que se propone como metas:

#### Espacios de Dialogo y Participación

- Lograr escuchar la voz del personal de la empresa teniendo en cuenta las líneas de mando e involucrando al responsable en RSE
- Mejorará el uso de Gestión Gama e mostrar los beneficios de su uso.

#### Respeto por el Individuo y Políticas de no Discriminación

- Establecer las políticas necesarias a favor de la no discriminación y promover valores en contra de cualquier discriminación.

#### Apoyo al grupo familiar del empleado

- Conocer más la situación de los empleados para saber en qué apoyarlo y cómo hacerlo, de tal manera que se sienta cómodo trabajando en la empresa.

#### Trabajo digno

- Evaluar la preparación profesional de los empleados para poder determinar de manera correcta cual sería la remuneración por sus labores.
- Comprometerse con el mejoramiento de la calidad profesional de los empleados ofreciéndoles oportunidades de desarrollo.

#### Salud y Seguridad Ocupacional en el trabajo

- Proponer nuevas maneras de cuidado personal tanto físico como mental.
- Mantener el sistema de seguridad ocupacional.

#### **Objetivo general del programa de RSE dirigido al público interno de agencia de aduanas gama s.a. nivel 1**

- Promover una gestión socialmente responsable integrada a los sistemas presentes en la Agencia de Aduanas GAMA S.A Nivel 1 que influya positivamente su público interno.

## **Objetivos específicos del programa de RSE dirigido al público interno de la agencia de aduanas gama s.a. nivel 1**

- Generar mayor obligación por parte de la gerencia en las políticas, actividades y acciones relacionadas con RSE, hacia el público interno de la Agencia de Aduanas GAMA S.A. Nivel 1.
- Construir estrategias que permitan el cumplimiento de las metas propuestas al interior del programa de RSE, dirigido al público interno de la Agencia de Aduanas GAMA S.A. Nivel 1.
- Precisar políticas al interior del programa de RSE, que permitan direccionar las acciones socialmente responsables dirigidas público interno de la Agencia de Aduanas GAMA S.A. Nivel 1.

## **PLANTEAMIENTO ESTRATEGICO DEL PROGRAMA DE RSE DIRIGIDO AL PUBLICO INTERNO DE LA AGENCIA DE ADUANAS GAMA S.A. NIVEL 1**

El punto de partida para las Pymes adopten decisiones y acciones socialmente responsables, pasa por acercar el concepto y significado de la RSE a la realidad de este tipo de empresas. A menudo solo se relaciona el concepto de RSE con el cuidado al medio ambiente, la filantropía e incluso como un ejercicio de marketing interesado. (De Miguel Corrales, 2011), por tanto es necesario integrar la estrategia de la acción socialmente responsable con los sistemas que funcionan al interior de la empresa, así como con su filosofía organizacional.

La estrategia primordial del programa de Responsabilidad Social Empresarial dirigido al público interno de la Agencia de Aduanas GAMA S.A. Nivel 1, estará basado en la Dirección por valores, dado que esta <sup>3</sup>es *cultura, es generar un conocimiento nuevo que nos ayude a ser competitivos en el largo plazo a través de simplificar, comprometer y orientar.*

---

<sup>3</sup> Extraído de la Responsabilidad Social empresarial en la pequeña y la mediana empresa: Guía de Buenas prácticas 2011, entrevista realizada al Doctor José Hernández Duñabeitia, Director Gerente de ASLE (Agrupación de Sociedad Laborales de Euskadi), y miembro del consejo Estatal de RSE en España.

*Por otro lado la Dvp implica, a todas las personas en la definición de la estrategia, Rompe con el modelo empresarial clásico de que una persona o grupo de personas dirige mientras que el resto meramente ejecuta.*

## **SITUACION DE PARTIDA**

En el presente aspecto del programa de Responsabilidad Social Empresarial se analiza los fundamentos básicos que la empresa maneja en RSE y se identifica la situación real de la misma, con base en los resultados arrojados por el instrumento de evaluación utilizado.

### **Planteamientos sobre RSE hallados al interior de la empresa**

En la actualidad la empresa no cuenta con políticas de RSE, y su público interno no tiene conocimiento de un programa de dicha temática que promueva la gestión socialmente responsable.

### **Resultados de la Evaluación de diagnóstico realizada sobre las practicas socialmente responsables dirigidas al público interno de la Agencia de Aduanas GAMA S.A. Nivel 1**

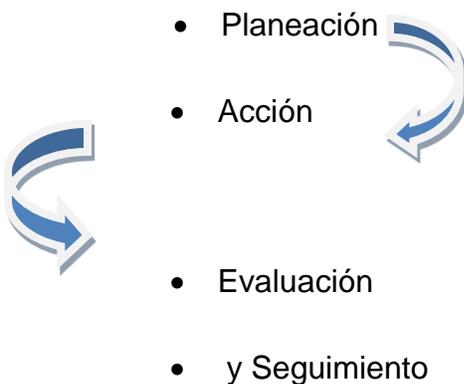
En el presente estudio se encontraron los siguientes hallazgos: no existe políticas de RSE dirigidas al público interno de la empresa que permitan la promoción y mejora de las condiciones del mismo, así como ninguna actividad que promueva la RSE interna en la Agencia de Aduanas GAMA S.A Nivel 1.

## PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DIRIGIDO AL PUBLICO INTERNO DE AGENCIA DE ADUANAS GAMA S.A. NIVEL 1

Para el presente programa la Gerencia se compromete a liderar por medio de la Dirección por Valores a fin de mejorar la forma de administración e incluir a todo el equipo humano de la Agencia de Aduanas en el proceso, para que todos formen parte activa del programa de RSE.

El cual está constituido de la siguiente manera:

- Consta de las políticas, con sus respectivas acciones de mejora así como su respectivo responsable y los costos de aplicación de dicha política.
- Un instrumento de evaluación del programa a fin de hacer continuo seguimiento del mismo.
- Se integra el programa de RSE a la política de calidad a través del siguiente ciclo que consta de dos etapas, en procura del mejoramiento continuo:



## DIVULGACIÓN Y CAPACITACIÓN EN INFORMACION CORPORATIVA

La Agencia de aduanas Gama nivel 1 se compromete a promover un programa de divulgación y capacitación trimestral de la información corporativa, impulsando el uso del sistema diseñado dentro de la empresa para la participación del empleado, a saber Gestión Gama; además difundir la información a través de medios impresos y reuniones mensuales, con el propósito de que los empleados tengan mayor conocimiento de las Políticas, Reglamentos, Normas, Procesos, Estructura y Procedimientos, de manera que todo el personal tenga plenamente identificado cuál es su rol dentro de la organización, su relación con todas las áreas, y como ejecutar sus funciones de acuerdo a los procesos y procedimientos en vigencia.

El programa de divulgación se maneja bajo los lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial y dirigido por el área de RRHH.

	POLITICAS	ACCIONES	RESPONSABLE	COSTO
<b>DIALOGO Y PARTICIPACION</b>	Se promueve los espacios de gestión y participación del equipo humano de Agencia de Aduanas GAMA S.A. Nivel 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promover el uso del sistema Gestión Gama.</li> <li>Elaborar un manual de bienvenida con la información más relevante de la empresa como servicios, organigrama, procedimientos, instalaciones, funciones y responsabilidades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Johanna Hernández, Directora de Sistema de Gestión</li> <li>Ibeth Amaris, Directora de Talento Humano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sin costo</li> <li>Sin Costo</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enviar comunicados que permitan al empleado sentir que su labor contribuyo al éxito de la empresa.</li> <li>• Encuestas anuales de satisfacción de empleado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ibeth Amaris, Directora de Talento Humano.</li> <li>• Ibeth Amaris, Directora de Talento Humano.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sin costo</li> <li>• Sin costo</li> </ul>
--	--	--	--	--

Fuente de elaboración: propia  
\*El costo es un valor aproximado.

## IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

La Agencia de aduanas Gama nivel 1 busca con su política la igualdad de oportunidades de empleo brindar posibilidades a los individuos que estén calificados para desempeñar un determinado trabajo dentro de la empresa, sin tener en cuenta su origen racial o su inclinación religiosa. Teniendo en cuenta todos y cada uno de los ámbitos en que se desarrolla la actividad de esta empresa se administran sus políticas, programas y prácticas de personal de una manera no discriminatoria en todos los aspectos de la relación laboral, incluyendo reclutamiento, contratación, asignación de trabajo, promociones, transferencias, terminaciones, manejo de salarios y selección para entrenamiento.

Los Gerentes y el área de RRHH son responsables de la implementación y administración de esta política, también de identificar y resolver prontamente cualquier problema relacionado con la igualdad de oportunidades para empleo.

	<b>POLITICAS</b>	<b>ACCIONES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>COSTO</b>
<b>RESPECTO POR EL INDIVIDUO Y POLÍTICAS DE NO DISCRIMINACIÓN</b>	Agencia de aduanas Gama nivel 1 presenta una política de igualdad de oportunidades para abrir las posibilidades de empleo a según las necesidades de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de acogida, integración y desarrollo de jóvenes becados de fundaciones universitarias.</li> <li>• Adoptar medidas de inserción de personas discapacitadas o menos favorecidas.</li> <li>• Inserción laboral de personas con talento y capacitadas sin distinción de género.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ibeth Amaris, Directora de Talento Humano</li> </ul>	Sin costo

Fuente de elaboración: propia

## **DERECHOS HUMANOS**

En Agencia de aduanas Gama nivel 1 nos comprometemos a proteger, respetar y remediar los Derechos Humanos acatando lo consagrado en su Carta Universal, incluido el Derecho Internacional Humanitario.

Es consciente de la obligación del Estado de respetar, garantizar y proteger los derechos humanos de todos los colombianos; de respetarlos y promoverlos. Tenemos la convicción de que la vigencia plena de los derechos humanos y la democracia son el mejor entorno para desarrollar nuestra operación, y de que nuestro compromiso con los derechos humanos deriva de nuestros fundamentos éticos más que de nuestra obligación legal; comprendemos que aplicar estos principios agrega valor y competitividad a la empresa.

Nos comprometemos a:

- Respetar y acatar las leyes colombianas.
- Evitar prácticas discriminatorias o que afecten la dignidad de las personas.
- Proporcionar un entorno laboral digno, seguro y saludable.
- Respetar los usos, costumbres y cultura de las comunidades indígenas y afrodescendientes propender por un adecuado relacionamiento con ellas.

	<b>POLITICAS</b>	<b>ACCIONES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>COSTO</b>
<b>RESPECTO POR EL INDIVIDUO Y POLÍTICAS DE NO DISCRIMINACIÓN</b>	En Agencia de aduanas Gama nivel 1 nos comprometemos a proteger, respetar y remediar los Derechos Humanos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar la comunicación entre el personal en reuniones periódicas, protocolo de resolución de conflictos, encuestas de satisfacción y clima laboral.</li> <li>• Realizar un auto diagnóstico en materia de discriminación, difundir los resultados, y elaborar un plan acciones de mejora.</li> <li>• Promover mensajes que sensibilicen al personal a no tolerar ningún tipo de discriminación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ibeth Amaris, Directora de Talento Humano</li> </ul>	Sin costo

Fuente de elaboración: propia

## POLÍTICA DE PRIVACIDAD DE LA INFORMACION

Para la Agencia de aduanas Gama nivel 1 es de vital importancia dar el mejor servicio posible a sus clientes y proteger la privacidad de los datos e información que proporcionan los clientes en la relación comercial y mercantil.

Garantizamos tomar todas las medidas necesarias para asegurar que dicha información se utilice solo con el propósito de proporcionar un servicio superior a sus clientes por medio de un mejor conocimiento de los intereses y las necesidades de los clientes. Por ello nuestros empleados están comprometidos a salvaguardar la integridad, confidencialidad y disponibilidad, de datos personales, e información de la empresa y sus asociados.

	<b>POLITICAS</b>	<b>ACCIONES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>COSTO</b>
<b>RESPECTO POR EL INDIVIDUO Y POLÍTICAS DE NO DISCRIMINACIÓN</b>	Agencia de aduanas Gama nivel 1 trabaja para dar el mejor servicio posible a sus clientes y proteger la privacidad de los datos e información.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mantener un acceso restringido y solo proporcionar la información que sea autorizada por el jefe encargado.</li><li>• Establecer normas y sanciones, para manejar la protección de información dentro de la empresa.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Samuel Mouthon Molina, Director de Tecnología de información</li></ul>	Sin costo

Fuente de elaboración: propia

## APOYO AL GRUPO FAMILIAR DEL EMPLEADO

Para Agencia de Aduanas GAMA S.A Nivel 1 es de suma importancia el desarrollo integral de su equipo humano, por tanto se hará partícipe de las actividades que permitan el crecimiento del grupo familiar del empleado a través de actividades incluyentes y que incentiven dicha iniciativa, por tanto formara parte activa en cada proceso que se lleve a cabo, integrándose dicha política al programa de RSE Interna.

	<b>POLITICAS</b>	<b>ACCIONES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>COSTO</b>
<b>APOYO AL GRUPO FAMILIAR DEL EMPLEADO</b>	Agencia de Aduanas GAMA, contribuirá con el desarrollo del grupo familiar del empleado, realizando actividades incluyentes donde participen los familiares del empleado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de la situación socio-económica del grupo familiar del empleado por medio de encuestas.</li> <li>• Concursos para hijos de los empleados con entregas de becas escolares o kits escolares, incentivando el desarrollo académico del grupo familiar del empleado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ibeth Amaris, Directora de Talento Humano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kits escolares para aproximadamente 30 niños \$ 800.000</li> <li>• Becas escolares \$ 1.000.000 un niño</li> </ul>

Fuente de elaboración: propia

## ASIGNACIÓN SALARIAL JUSTA Y EQUITATIVA

La política de asignación salarial al interior la Agencia de aduanas Gama nivel 1 se basa en los principios de equidad interna y transparencia, de acuerdo con la preparación en el área del postulado para desarrollar las funciones y responsabilidades a asignar.

Por lo cual según la estructura de cargos donde se agrupan los diversos roles de dirección y subdivisiones existentes en la Empresa.

Para la delimitación de rangos salariales se tendrá en cuenta la preparación académica y experiencia en el área, y así desarrollar una estructura salarial que permita realizar la asignación salarial del postulado.

	POLITICAS	ACCIONES	RESPONSABLE	COSTO
<b>TRABAJO DIGNO</b>	Agencia de aduanas Gama nivel 1 se basa en la equidad y transparencia para asignar un salario digno al empleado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar el desempeño del empleado durante el año y analizar si amerita más inversión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ibeth Amaris, Directora de Talento Humano junto con jefes inmediatos de cada área</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sin costo</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer un balance entre el costo de vida de los empleados y la capacidad económica de la empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ibeth Amaris, Directora de Talento Humano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sin costo</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear incentivos sencillos pero justos, basados en patrones aprobados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gabriel Galvis Franco, Gerente junto con Ibeth Amaris, Directora de Talento Humano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Según determine la gerencia</li> </ul>

Fuente de elaboración: propia

## OPORTUNIDAD DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO

La Agencia de aduanas Gama nivel 1 brinda a sus empleados la posibilidad de crecimiento dentro de la empresa según el desarrollo académico y profesional del mismo. Para ello tiene en cuenta el organigrama dentro de la empresa y la probabilidad existente para el progreso del empleado dentro de la empresa. En Aduanas Gama el desempeño individual está orientado a maximizar el aporte de cada uno de los trabajadores en función de una meta.

	POLITICAS	ACCIONES	RESPONSABLE	COSTO
<b>TRABAJO DIGNO</b>	Se ofrece la posibilidad de crecimiento académico y profesional en la Agencia de aduanas Gama nivel 1.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tener concursos que permitan el desarrollo profesional como capacitaciones.</li> <li>Crear comités de evaluación de desempeño, con el fin de clasificar al trabajador en nivel alto, satisfactorio o bajo.</li> <li>Mejorar la empleabilidad de los empleados, mediante la formación profesional continua, la rotación entre puestos, su participación en el diseño de planes.</li> <li>Capacitar a los empleados por medio del mentoring es decir, que los empleados más antiguos apadrinen a los más jóvenes, de modo que existan un proceso de retroalimentación de las competencias laborales y de mejor cualificación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ibeth Amaris, Directora de Talento Humano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitaciones \$ 150.000 en un cargo específico por empleado</li> <li>Capacitaciones para un área \$ 300.000 (implica varios empleados)</li> </ul>

Fuente de elaboración: propia

## BIENESTAR Y ECUANIMIDAD

En conocimiento que todo ser humano tiene derecho al disfrute del más alto nivel posible de salud y bienestar que le permita vivir dignamente, la Agencia de aduanas Gama nivel 1 reconocemos la importancia de promover y garantizar la salud, el bienestar y la seguridad de los trabajadores, con el propósito de dar una mejor calidad de vida.

Sabemos que es nuestro deber dentro de la sociedad dar un aporte significativo que permita desarrollar un ambiente de crecimiento y que mejor forma que a través de nuestros empleados y sus familias.

		<b>POLITICAS</b>	<b>ACCIONES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>COSTO</b>
<b>SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL EN EL TRABAJO</b>		Agencia de aduanas Gama nivel 1 reconocemos la importancia de promover y garantizar la salud, el bienestar y la seguridad de los trabajadores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar charlas de nutrición y mejora del estado físico.</li> <li>• Realizar pruebas fisiológicas tales como el colesterol y exámenes de presión arterial, y el manejo del estrés en forma periódica.</li> <li>• Establecer un día alusivo al bienestar físico y mental.</li> <li>• Crear un comité encargado de promover actividades lúdicas y deportivas, en aras de la búsqueda de un mejor estado físico y emocional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ibeth Amaris, Directora de Talento Humano y Johanna Hernández, Directora de Sistema de Gestión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Charlas de mejora del estado físico \$ 300.000</li> <li>• Pruebas fisiológicas \$ 1.000.000</li> <li>• Las jornadas de salud las proporciona la EPS dependiendo del aporte por afiliados</li> </ul>

Fuente de elaboración: propia

## INSTRUMENTO DE EVALUACION DE LA RSE INTERNA

El siguiente instrumento se utilizara con el fin de evaluar los niveles de gestión en Responsabilidad Social Empresarial interna, en la Agencia de Aduanas GAMA S.A. Nivel 1, como parte el proceso de seguimiento y evaluación a continuación:

Se utilizará la siguiente escala a saber:

- 1- Se desconocen los conceptos básicos de la RSE interna.....25%
- 2- Se aplican en forma moderada las prácticas de RSE interna.....50%
- 3- Se aplican en forma plena y se realiza evaluación constante sobre el sistema de RSE, pero no se llevan a cabo acciones de mejoramiento.....65%
- 4- Se aplican eficientemente los conceptos de RSE interna, y se ponen en práctica acciones de mejoramiento.....95%
- 5- Se aplican eficientemente los conceptos de RSE interna, y se ponen en práctica acciones de mejoramiento de acuerdo a procesos de seguimiento.....100%

### GOBERNANZA ORGANIZACIONAL

Aspectos a evaluar	Si	No	ESPACIO PARA CALIFICACION DE AREA				
			1	2	3	4	5
1. La gerencia presenta informes de gestión socialmente responsable en forma constante.							
2. La gerencia propone acciones de mejoramiento a la dirección por valores,							
3. Se permite que los empleados sean parte activa en las actividades organizacionales.							
4. La gerencia incentiva en forma no económica el desempeño de los equipos de trabajo organizados al interior del programa de RSE.							

Fuente de elaboración: propia

## DIVULGACION Y COMUNICACIÓN

Aspectos a evaluar	Si	No	ESPACIO PARA CALIFICACION DE AREA				
			1	2	3	4	5
1. El programa de RSE contempla la divulgación de la gestión socialmente responsable por medio de informes periódicos.							
2. Se realiza la socialización de los informes en gestión socialmente responsable con los equipos de apoyo.							
3. se divulgan las acciones de mejoramiento continuo de la RSE interna.							

Fuente de elaboración: propia

## DERECHOS HUMANOS Y BUENAS PRÁCTICAS LABORALES

Aspectos a evaluar	Si	No	ESPACIO PARA CALIFICACION DE AREA				
			1	2	3	4	5
1. El programa de RSE, hace observancia de la declaración universal derechos humanos fundamentales.							
2. se llevan a cabo acciones encaminadas a la protección de la diversidad racial, cultural y religiosa							
3. El programa de RSE hace observancia del código sustantivo del trabajo, así como prohibición de todas las formas de trabajo forzoso.							

Fuente de elaboración: propia

## CONTRATACION Y CAPACITACION

Aspectos a evaluar	Si	No	ESPACIO PARA CALIFICACION DE AREA				
			1	2	3	4	5
1. Se realiza la correcta difusión de la información relacionada con capacitación inicial para el empleado recién contratado.							
2. Se actualizan los planes de capacitación de acuerdo con la normatividad legal vigente al interior de la empresa.							
3. Se lleva a cabo la contratación transparente sin discriminación racial, religiosa y/o Cultural.							

Fuente de elaboración: propia

## SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Aspectos a evaluar	Si	No	ESPACIO PARA CALIFICACION DE AREA				
			1	2	3	4	5
1. Se realiza la correcta difusión de la información relacionada con jornadas anti estrés y charlas para el cuidado de la salud.							
2. Se actualizan la información relacionada con los niveles de salud del equipo humano de Agencia de Aduanas GAMA S.A. Nivel 1							
3. Se llevan a cabo jornadas de salud acorde con la política de Salud y Seguridad Ocupacional del programa de RSE interna.							

Fuente de elaboración: propia

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La responsabilidad social empresarial es uno de los ámbitos más importantes en la actualidad en toda organización, dada la creciente necesidad de cerrar las múltiples brechas de desarrollo que coexisten, apoyando la protección de los derechos humanos fundamentales de todo ser humano e incentivando el desarrollo sostenible, en aras de lograr un mejor uso de los recursos y alcanzar una mejor distinción entre recursos y talentos como es el caso del equipo humano de toda organización, porque son la parte más importante de todo ente y porque es el principal motor de cambio del mismo, el aporte que realice toda empresa a la sociedad como una forma de reconocer la responsabilidad que ha adquirido al obtener utilidades propias de la explotación y el usufructo de recursos, no solo se reduce a la búsqueda de una buena imagen corporativa, sino que va más allá del cumplimiento de la normatividad y de lo legal, por lo cual es fundamental reconocer y entender los conceptos básicos de la RSE interna, para su correcta aplicación, divulgación, análisis y evaluación, es un proceso que en el largo plazo busca la sostenibilidad y sustentabilidad, y contribuye con el trabajo de organismos internacionales, como el pacto global logrando así, el cumplimiento de los objetivos del milenio, de este modo la empresa logra aportar desarrollo en su zona directa de influencia, una vez ha trabajado en su parte más importante, su responsabilidad social interna, todo proceso en un sistema debe ir de adentro hacia afuera, dado que esto se verá reflejado en la sociedad, mejorando notablemente los indicadores de gestión y productividad, más aún cuando toda empresa debe trabajar bajo un sistema integrado de calidad.

Por lo cual no solo se invita a poner en práctica actividades y acciones responsables, también se debe integrar todo cuanto se haga a un sistema, plan o programa de RSE, que permita generar informes de una gestión transparente.

Para que se lleve a cabo una correcta aplicación de RSE interna, hace falta fundamentar y sensibilizar a una sociedad con crecientes factores que limitan y reducen su desarrollo.

## 0.9 REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- ADEC, A. d. (2009). *Guía de Implementación de RSE para PyMES*. Asunción, Paraguay: PROYECTARSE. Gabinete de Responsabilidad.
- *Asociacion Nacional de Empresarios de Colombia*. (s.f.). Recuperado el 01 de Agosto de 2014, de [http://www.andi.com.co/cajadeherramientasrse/dequesetrata.aspx?mnu\\_id=39](http://www.andi.com.co/cajadeherramientasrse/dequesetrata.aspx?mnu_id=39)
- Cajiga, J. (2004). EL CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.
- COMPROMISO RSE CUSTOM MEDIA. (09 de 09 de 2011). *COMPROMISO RSE CUSTOM MEDIA*. Recuperado el 14 de 06 de 2014, de <http://www.compromisorse.com>
- Crespo, F. R. (2010). ENTRE EL CONCEPTO Y LA PRACTICA :RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. *ESTUDIOS GERENCIAL VOLUME 26 N° 117* , 119-130.
- De Miguel Corrales, M. L. (2011). *La Responsabilidad Social Empresarial en la Pequeña y Mediana empresa: Guia de buenas practicas*. Aviles: A contraviento C.B.
- Grande, I., & Abascal, E. (2005). *Analisis de Encuestas*. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Guedez, V. (2010). *Nuevas Responsabilidades Sociales Empresariales*. Redunirse.
- Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidade Social. (2006). *Conceptos Basicos e indicadores de Responsabilidad Social Empresarial*. Santa Cruz de la Sierra.

- Jaramillo Naranjo, O. L. (2011). La dimensión interna de la responsabilidad social en las micro, pequeñas y medianas empresas. *Pensamiento y Gestión* .
- Jauregui, R., Conde, R., George, K., Cepeda, F., Valdes, F., Beato, P., y otros. (2008). *AMÉRICA LATINA, ESPAÑA Y LA RSE Contexto, perspectivas y propuestas*. España: Fundación Carolina - CeALCI.
- LA CURIA ROMANA. (4 de Enero de 2014). Obtenido de [http://www.vatican.va/roman\\_curia/index\\_sp.htm](http://www.vatican.va/roman_curia/index_sp.htm)
- MINISTERIO DE INDUSTRIA Y COMERCIO. (s.f.). Ley 590 de 2000. Diario Oficial 45628 de agosto 2 de 2004.
- Reyno, M. (2006). RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE) COMO VENTAJA COMPETITIVA.
- Ruiz, R. (2006). HISTORIA Y EVOLUCION DEL PENSAMIENTO CIENTIFICO. En R. Ruiz. Mexico.
- Server, R. I., & Villalonga, I. G. (Noviembre de 2005). LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (RSC) Y SU GESTION INTEGRADA. *CIRIEC-España, Revista de Economía pública, social y Cooperativa, N° 53* , 137-161.
- Tamayo y Tamayo, M. (2007). El Proceso de la Investigación Científica: Incluye Evaluación y Administración de Proyectos de Investigación. En M. Tamayo y Tamayo, *El Proceso de la Investigación Científica*. Mexico: LIMUSA.
- United Nations Global Compact. (4 de Enero de 2014). *United Nations Global Compact*. Obtenido de <https://www.unglobalcompact.org/>
- UNIVERSIDAD DE ANAHUAC MEXICO NORTE. (06 de 06 de 2014). *RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SUSTENTABILIDAD*. Recuperado el 14 de 06 de 2014, de <http://www.responsabilidadesocial.mx/>
- Vergara, M. P., & Vicaria, L. (2009). “SER O APARENTAR LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Análisis organizacional basado en los lineamientos de la. Bogota.

- XUNTA DE GALICIA conselleria e traballo e benestar. (31 de Julio de 2014). *xunta de galicia*. Recuperado el 31 de Julio de 2014, de [http://rse.xunta.es/index.php?option=com\\_content&view=article&id=15&Itemid=3&lang=es](http://rse.xunta.es/index.php?option=com_content&view=article&id=15&Itemid=3&lang=es)

# ANEXOS

## ENCUESTA DIRIGIDA AL TALENTO HUMANO DE ADUANAS GAMA S.A. NIVEL 1



UNIVERSIDAD DE CARTAGENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA  
ENCUESTA PARA EL DESARROLLO DE UN TRABAJO DE GRADO

El siguiente instrumento está diseñado con el fin de medir y evaluar las prácticas socialmente responsables sobre el área de talento humano de la Agencia de Aduanas GAMA S.A. nivel 1.

Área donde se desempeña: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

### ESPACIOS DE DIALOGO Y PARTICIPACION

Preguntas	SI	NO
1. Ofrece la empresa espacios para la participación y aporte de nuevas ideas a la gestión empresarial.		
2. Está de acuerdo con el nivel de comunicación entre las líneas de mando al interior de la organización.		
3. Sus aportes, sugerencias y reclamos son tenidos en cuenta dentro de la organización.		
4. La empresa lo hace partícipe de los logros organizacionales alcanzados.		
5. Se siente motivado y comprometido con su labor dentro de la empresa.		

### RESPECTO POR EL INDIVIDUO Y POLITICAS DE NO DISCRIMINACIÓN

Preguntas	SI	NO
6. Tiene conocimiento de una política sobre la equidad de género al interior de la empresa.		
7. Dentro de los valores organizacionales se encuentra expresada una política de no		

discriminación por diversidad de creencias religiosas.		
8. Tiene conocimiento de una política de no discriminación por la diversidad racial y cultural dentro de la empresa.		
9. Tiene conocimiento de alguna directriz que regule la contratación de personas pertenecientes a grupos étnicos vulnerables de la región.		
10. Tiene conocimiento de una política de respeto por información de carácter personal y confidencial, obtenidas por el área de Talento Humano de la empresa.		

#### **APOYO AL GRUPO FAMILIAR DEL EMPLEADO**

<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
11. Brinda charlas de orientación familiar y escuela para padres, en caso de que en su grupo familiar se presenten problemas de convivencia.		
12. Existe flexibilidad en los horarios laborales, en caso de una eventualidad familiar.		
13. Cree usted que en la empresa conocen la situación socioeconómica de su grupo familiar.		

#### **TRABAJO DIGNO**

<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
14. Se siente satisfecho con respecto a su nivel de asignación salarial.		
15. Se siente sobrecargado de labores.		
16. Tiene conocimiento de la política de asignación salarial que maneja la empresa.		
17. La empresa favorece al trabajador con		

incentivos por desarrollo profesional.		
18. Existe una política de oportunidad de ascenso de acuerdo al crecimiento académico y profesional del trabajador.		
19. Existe una directriz que tenga en cuenta la capacitación y mejoramiento de las habilidades laborales de los trabajadores.		

### **SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL EN EL TRABAJO**

<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
20. Conoce usted algún programa de prevención y combate al estrés para los empleados.		
21. Tiene conocimiento de un programa de orientación alimentaria y de nutrición.		
22. Se le brindan los implementos necesarios para su bienestar dentro de la empresa.		
23. Existe una política para disminuir los riesgos y peligros al interior de la organización.		
24. Existe una política adecuada de pausas activas en la jornada de trabajo.		
25. Tiene conocimiento de algún programa en el que usted pueda hacer deportes y/o ejercitarse para conservar una mejor salud física.		

## FORMATO DE EVALUACION DIRIGIDO A LA GERENCIA DE ADUANAS GAMA S.A. NIVEL 1



UNIVERSIDAD DE CARTAGENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA  
FORMATO DE EVALUACION DE LAS PRÁCTICAS SOCIALMENTE RESPONSABLES PARA EL  
DESARROLLO DE UN TRABAJO DE GRADO

El siguiente instrumento está diseñado con el fin de medir y evaluar las prácticas socialmente responsables sobre el área de talento humano de la Agencia de Aduanas GAMA S.A. nivel 1.

### ESPACIOS DE DIALOGO Y PARTICIPACION

Preguntas	SI	NO
1. Ofrece la empresa espacios para la participación y aporte de nuevas ideas a la gestión empresarial.		
2. Está de acuerdo con el nivel de comunicación entre las líneas de mando al interior de la organización.		
3. Se permite que los empleados sean partícipes de los logros alcanzados dentro de la organización.		
4. Generan actividades de motivación hacia los empleados dentro de la empresa.		

### RESPECTO POR EL INDIVIDUO Y POLITICAS DE NO DISCRIMINACIÓN

Preguntas	SI	NO
5. Existe una política sobre la equidad de género al interior de la empresa.		
6. Dentro de los valores organizacionales se encuentra expresada una política de no discriminación por diversidad de creencias religiosas.		
7. Existe una política de no discriminación por la		

diversidad racial y cultural dentro de la empresa.		
8. Existe alguna directriz que regule la contratación de personas pertenecientes a grupos étnicos vulnerables de la región.		
9. Existe alguna política de respeto por información de carácter personal y confidencial, obtenidas por el área de Talento Humano de la empresa.		

#### **APOYO AL GRUPO FAMILIAR DEL EMPLEADO**

<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
10. Se Brindan charlas de orientación familiar y escuela para padres.		
11. Existe flexibilidad en los horarios laborales de los empleados, en caso de una eventualidad familiar.		
12. Existe pleno conocimiento de la situación socioeconómica de los empleados.		
13. Existe una directriz que tenga en cuenta la capacitación y mejoramiento de las habilidades laborales de los trabajadores.		

#### **TRABAJO DIGNO**

<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
14. Existe una política de Asignación salarial.		
15. Considera que se asignan las labores de cada cargo en forma justa.		
16. Considera que existe una asignación salarial justa para cada empleado.		
17. La empresa favorece al trabajador con incentivos por desarrollo profesional.		
18. Existe una política de oportunidad de ascenso de acuerdo al crecimiento académico y		

profesional del trabajador.		
19. Existe una directriz que tenga en cuenta la capacitación y mejoramiento de las habilidades laborales de los trabajadores.		

### **SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL EN EL TRABAJO**

<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
20. Existe algún programa de disminución del estrés para los empleados.		
21. Existe algún programa de orientación alimentaria y de nutrición para los empleados.		
22. Existe una política de salud y seguridad ocupacional al interior de la organización.		
23. Existe una política de pausas activas, por cada hora de trabajo al interior de la empresa.		
24. Existe en la empresa un programa que le permita a los empleados hacer deportes y/o ejercitarse, para conservar una mejor salud física.		

## RESULTADOS DE LA TABULACION DE LAS ENCUESTAS

Fila: Preguntas de la encuesta

Columna: Total de la respuesta de los empleados

Preg.	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10	
RTA	SI	NO																		
N°	51	29	59	21	57	23	52	28	66	14	36	44	35	45	22	58	11	69	13	67



11		12		13		14		15		16		17		18		19		20	
SI	NO																		
13	67	74	6	25	55	16	64	27	53	25	55	17	63	35	45	38	42	46	34



21		22		23		24		25	
SI	NO								
20	60	68	12	78	2	65	15	23	57

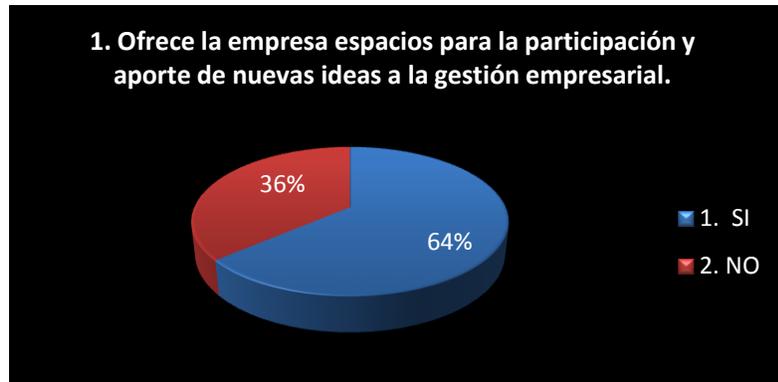


## ANALISIS GRAFICO

### ENCUESTA PARA EL DESARROLLO DE UN TRABAJO DE GRADO DISEÑADO CON EL FIN DE MEDIR Y EVALUAR LAS PRÁCTICAS SOCIALMENTE RESPONSABLES SOBRE EL ÁREA DE TALENTO HUMANO DE LA AGENCIA DE ADUANAS GAMA S.A. NIVEL 1.

**1. Ofrece la empresa espacios para la participación y aporte de nuevas ideas a la gestión empresarial.**

	Porcentaje %	Datos
1. SI	64	51
2. NO	36	29
	<b>100</b>	<b>80</b>



**2. Está de acuerdo con el nivel de comunicación entre las líneas de mando al interior de la organización.**

	Porcentaje %	Datos
1. SI	74	59
2. NO	26	21
	<b>100</b>	<b>80</b>



**3. Sus aportes, sugerencias y reclamos son tenidos en cuenta dentro de la organización.**

	Porcentaje %	Datos
1. SI	71	57
2. NO	29	23
	<b>100</b>	<b>80</b>



**4. La empresa lo hace partícipe de los logros organizacionales alcanzados.**

	Porcentaje %	Datos
1. SI	65	52
2. NO	35	28
	<b>100</b>	<b>80</b>



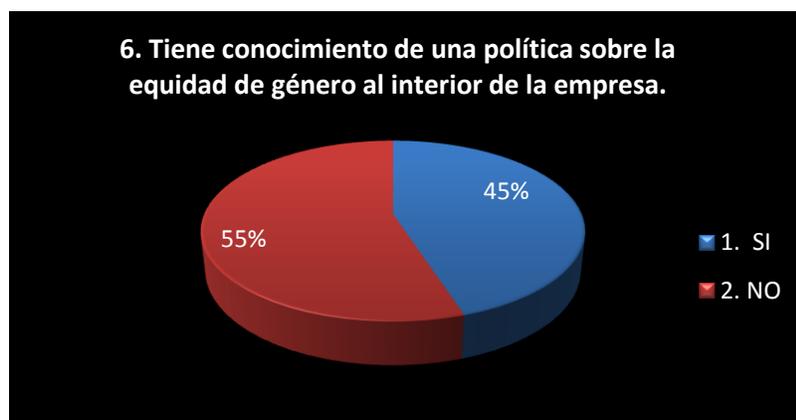
**5. Se siente motivado y comprometido con su labor dentro de la empresa.**

	Porcentaje %	Datos
1. SI	82	66
2. NO	18	14
	<b>100</b>	<b>80</b>



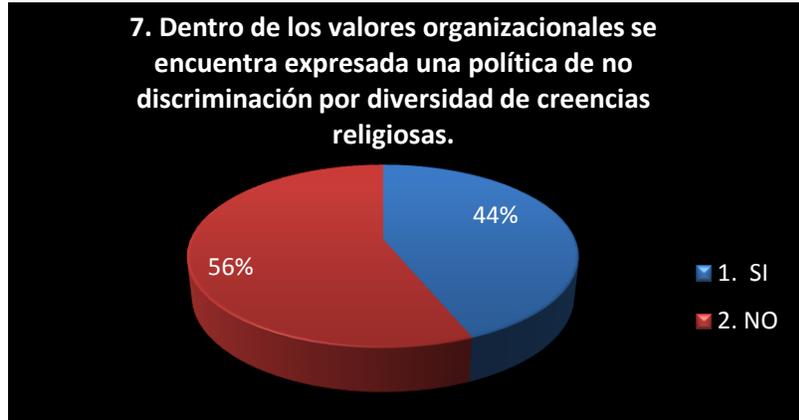
**6. Tiene conocimiento de una política sobre la equidad de género al interior de la empresa.**

	Porcentaje %	Datos
1. SI	45	36
2. NO	55	44
	<b>100</b>	<b>80</b>



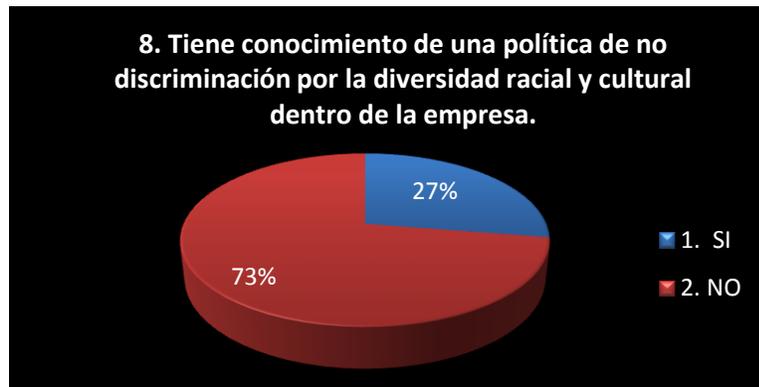
**7. Dentro de los valores organizacionales se encuentra expresada una política de no discriminación por diversidad de creencias religiosas.**

	Porcentaje %	Datos
1. SI	44	35
2. NO	56	45
	<b>100</b>	<b>80</b>



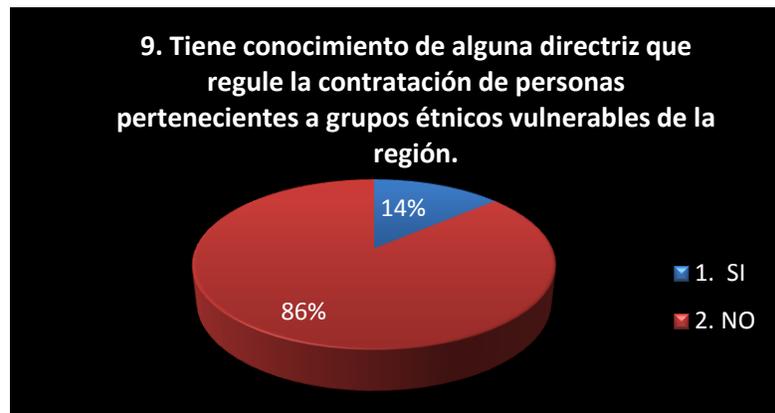
**8. Tiene conocimiento de una política de no discriminación por la diversidad racial y cultural dentro de la empresa.**

	Porcentaje %	Datos
1. SI	27	22
2. NO	73	58
	<b>100</b>	<b>80</b>



**9. Tiene conocimiento de alguna directriz que regule la contratación de personas pertenecientes a grupos étnicos vulnerables de la región.**

	Porcentaje %	Datos
1. SI	14	11
2. NO	86	69
	<b>100</b>	<b>80</b>



**10. Tiene conocimiento de una política de respeto por información de carácter personal y confidencial, obtenidas por el área de Talento Humano de la empresa.**

		Porcentaje	
		%	Datos
1.	SI	16	13
2.	NO	84	67
		<b>100</b>	<b>80</b>



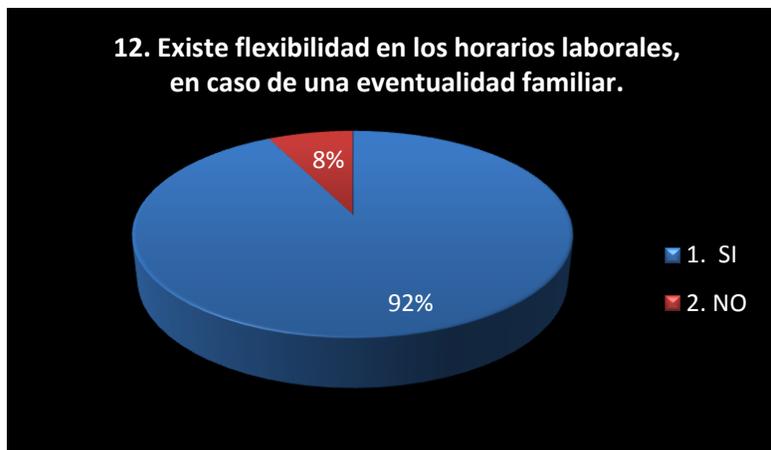
**11. Brinda charlas de orientación familiar y escuela para padres, en caso de que en su grupo familiar se presenten problemas de convivencia.**

		Porcentaje	
		%	Datos
1.	SI	16	13
2.	NO	84	67
		<b>100</b>	<b>80</b>



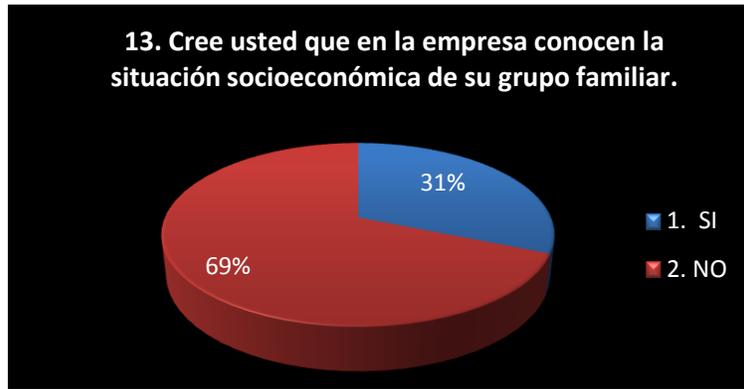
**12. Existe flexibilidad en los horarios laborales, en caso de una eventualidad familiar.**

		Porcentaje	
		%	Datos
1.	SI	92	74
2.	NO	8	6
		<b>100</b>	<b>80</b>



**13. Cree usted que en la empresa conocen la situación socioeconómica de su grupo familiar.**

		Porcentaje	
		%	Datos
1.	SI	31	25
2.	NO	69	55
		<b>100</b>	<b>80</b>



**14. Se siente satisfecho con respecto a su nivel de asignación salarial.**

		Porcentaje	
		%	Datos
1.	SI	20	16
2.	NO	80	64
		<b>100</b>	<b>80</b>



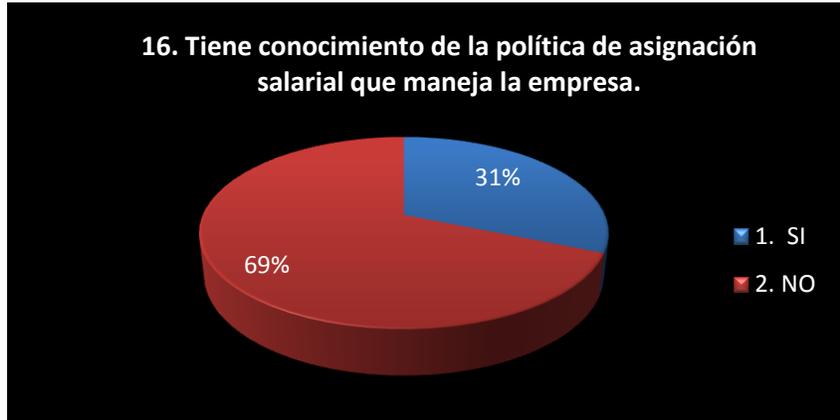
**15. Se siente sobrecargado de labores.**

		Porcentaje	
		%	Datos
1.	SI	34	27
2.	NO	66	53
		<b>100</b>	<b>80</b>



**16. Tiene conocimiento de la política de asignación salarial que maneja la empresa.**

Porcentaje		
	%	Datos
1. SI	31	25
2. NO	69	55
	<b>100</b>	<b>80</b>



**17. La empresa favorece al trabajador con incentivos por desarrollo profesional.**

Porcentaje		
	%	Datos
1. SI	21	17
2. NO	79	63
	<b>100</b>	<b>80</b>



**18. Existe una política de oportunidad de ascenso de acuerdo al crecimiento académico y profesional del trabajador.**

	Porcentaje %		Datos
1. SI	44		35
2. NO	56		45
	<b>100</b>		<b>80</b>



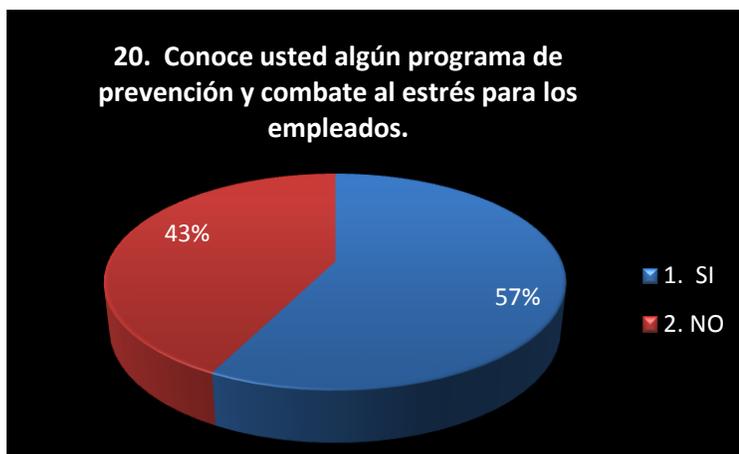
**19. Existe una directriz que tenga en cuenta la capacitación y mejoramiento de las habilidades Laborales de los trabajadores.**

		Porcentaje %	Datos
1.	SI	48	38
2.	NO	53	42
		<b>100</b>	<b>80</b>



**20. Conoce usted algún programa de prevención y combate al estrés para los empleados.**

		Porcentaje %	Datos
1.	SI	57	46
2.	NO	43	34
		<b>100</b>	<b>80</b>



**21. Tiene conocimiento de un programa de orientación alimentaria y de nutrición.**

		Porcentaje %	Datos
1.	SI	25	20
2.	NO	75	60
		<b>100</b>	<b>80</b>



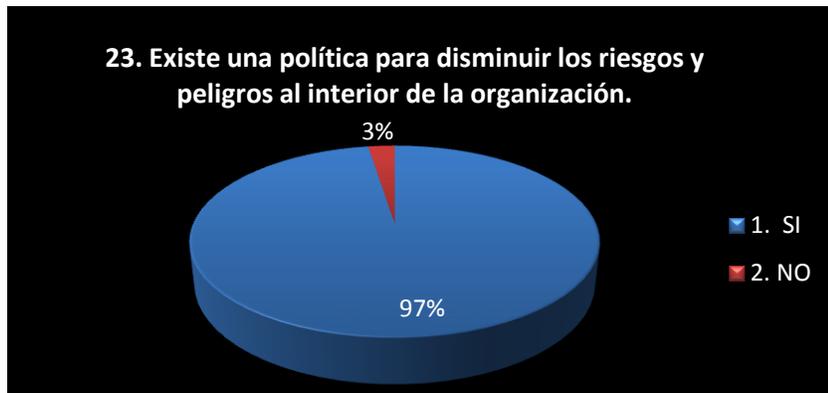
**22. Se le brindan los implementos necesarios para su bienestar dentro de la empresa.**

Porcentaje		
	%	Datos
1. SI	85	68
2. NO	15	12
	<b>100</b>	<b>80</b>



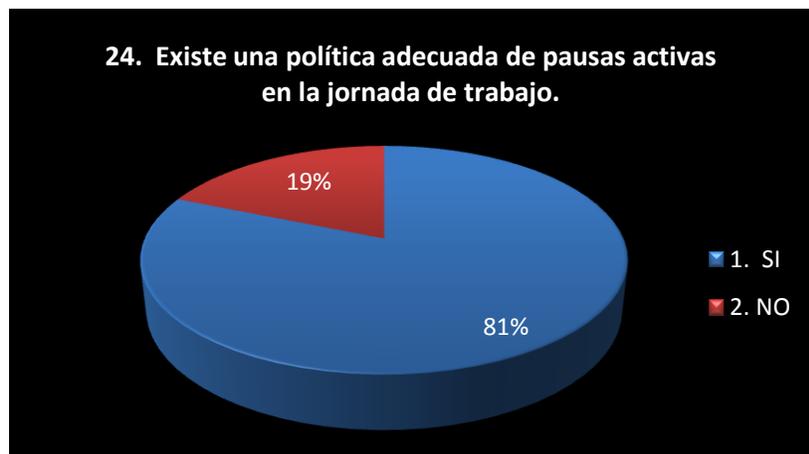
**23. Existe una política para disminuir los riesgos y peligros al interior de la organización.**

Porcentaje		
	%	Datos
1. SI	97	78
2. NO	3	2
	<b>100</b>	<b>80</b>



**24. Existe una política adecuada de pausas activas en la jornada de trabajo.**

Porcentaje %		
	%	Datos
1. SI	81	65
2. NO	19	15
	<b>100</b>	<b>80</b>



**25. Tiene conocimiento de algún programa en el que usted pueda hacer deportes y/o ejercitarse para conservar una mejor salud física.**

	Porcentaje %	Datos
1. SI	29	23
2. NO	71	57
	<b>100</b>	<b>80</b>

