

**MODELO PARA DIAGNOSTICAR LA RESPONSABILIDAD SOCIAL
EMPRESARIAL EN LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS: ESTUDIO DE CASO SERVICIO DE GAS
NATURAL DOMICILIARIO, PEREIRA- COLOMBIA.**

**PARTICIPACIÓN EN EL:
SÉPTIMO ENCUENTRO DEPARTAMENTAL DE SEMILLEROS DE INVESTIGACIÓN
DE RISARALDA**



**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS.
CENTRO REGIONAL PEREIRA.**

**FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
SEMILLERO RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS.**

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS

Pereira, 2017

TABLA DE CONTENIDO

1. FORMATO DE PRESENTACIÓN DEL PÓSTER A LA CONVOCATORIA:	5
2. TITULO DEL PROYECTO.....	6
3. AUTORES.....	6
4. RESUMEN.....	6
5. PALABRAS CLAVE.....	7
6. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.	7
7. REFERENTE TEÓRICO.	7
8. RESULTADOS ESPERADOS.....	13
9. IMPACTOS.....	13
10. BIBLIOGRAFÍA.	15

LISTADO DE TABLAS

TABLA 1. CONTENIDO DEL PÓSTER (DOCUMENTO TENIDO EN CUENTA PARA LAS MEMORIAS)	5
TABLA 2. METODOLOGÍA PROPUESTA.	12

LISTADO DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1. DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.	8
ILUSTRACIÓN 2. SUSCRIPTORES RESIDENCIALES SERVICIO DE GAS NATURAL PEREIRA RISARALDA ENERO 2017.	14

1. FORMATO DE PRESENTACIÓN DEL PÓSTER A LA CONVOCATORIA:

Tabla 1. Contenido del póster (Documento tenido en cuenta para las memorias)

Universidad	Corporación universitaria Minuto de Dios
Programa Académico	Administración de Empresas
Nombre del Semillero	Responsabilidad Social Empresarial
Nombre del Grupo de Investigación (si aplica)	Grupo de Investigación en Ciencias Económicas y Administrativas- GICEA
Línea de Investigación (si aplica)	Innovaciones sociales y productivas
Nombre del Tutor del Semillero	Diego Alejandro García Ceballos.
Email Tutor	dgarciaceba@uniminuto.edu.co
Título del Proyecto	Modelo para diagnosticar la Responsabilidad Social Empresarial en las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios: Estudio de caso servicio de gas natural domiciliario, Pereira- Colombia.
Autores del Proyecto	Yeison Jairo Rincón Rendón- Estudiante Diego Alejandro García Ceballos Diego Fernando Serna Osorio. Jhouben Janyk Cuesta Ramírez Jorge Andrés Arroyave
Ponente (1)	Yeison Jairo Rincón Rendón
Documento de Identidad	1088018145
Email	yrinconrend@uniminuto.edu.co
Ponente (2)	No aplica
Documento de Identidad	No aplica
Email	No aplica
Teléfonos de Contacto	3137183013
Nivel de formación de los estudiantes ponentes (Semestre)	Décimo semestre
MODALIDAD	PÓSTER
Área de la investigación (seleccionar una- Marque con una x)	• Propuesta de Investigación (X)
	• Ciencias Naturales
	• Ingenierías y Tecnologías
	• Ciencias Médicas y de la Salud.
	• Ciencias Agrícolas
	• Ciencias Sociales
	• Humanidades
	• Artes, arquitectura y diseño

2. TITULO DEL PROYECTO

Modelo para diagnosticar la Responsabilidad Social Empresarial en las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios: Estudio de caso servicio de gas natural domiciliario, Pereira- Colombia.

3. AUTORES

Yeison Jairo Rincón Rendón- Estudiante.

Co autores

Diego Alejandro García Ceballos - Docente

Diego Fernando Serna Osorio- Líder semillero

Jhouben Janyk Cuesta Ramírez-Docente

Jorge Andrés Arroyave-Docente

4. RESUMEN.

El presente trabajo tiene como objetivo diseñar un modelo para diagnosticar la Responsabilidad Social Empresarial en las empresas prestadoras del servicio público domiciliarios. A través de un estudio de caso realizado en el servicio de gas natural domiciliario en la ciudad de Pereira. Con base en la revisión de los planes y prácticas en Responsabilidad Social Empresarial que han implementado las compañías objeto de estudio.

Para el desarrollo de la investigación, se han planteado diferentes actividades a desarrollar para el logro del objetivo como lo son la determinación de las variables que permitan realizar la medición, la elaboración del instrumento de medición de las variables, la validación de las variables de medición y finalmente, la validación del instrumento de medición.

Para la realización de las actividades descritas, se plantea la aplicación de herramientas de recolección de información como las Entrevistas estructuradas, los paneles de expertos, las búsquedas bibliográficas entre otras. Esto implicará que en el proceso investigativo intervengan diferentes tipos de investigación como la Investigación básica pura fundamentada, la Exploratoria y la Descriptiva.

Los resultados evidencian el cumplimiento de cada una de las variables en cuanto a Responsabilidad Social se refiere, y servirá de insumo para establecer el estado de cumplimiento de los planes y practicas implementados por las organizaciones sujetas de estudio. Adicionalmente, facilitará la formación de los estudiantes investigadores, la ggeneración de propuestas de proyectos de grado, como insumo para la publicación de artículos en revistas indexadas, como soporte a investigaciones subsecuentes y al posicionamiento de la institución en la región

Yeison J. Rincón- Séptimo Semestre Administración de Empresas, Diego F. Serna, Diego A. García, Jorge A. Arroyave y Jhouben J. Cuesta. dsernaosori, yrinconrend, dgarciaceba, jarroyabega, jcuestarami>@uniminuto.edu.co

5. PALABRAS CLAVE.

Grupos de interés, Servicios públicos domiciliarios, responsabilidad social empresarial.

6. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.

El problema de investigación consiste en diseñar un modelo de diagnóstico de la Responsabilidad Social Empresarial en las empresas prestadoras del servicio público domiciliarios: Estudio de caso servicio de gas natural domiciliario, Pereira- Colombia.

Pregunta de investigación

¿Es posible diseñar un modelo para el diagnóstico de la responsabilidad social empresarial para las empresas prestadoras del servicio público de gas domiciliario en Pereira- Colombia?

7. REFERENTE TEÓRICO.

La Responsabilidad Social de las organizaciones es una vieja idea que ha retornado en las primeras líneas de la agenda gerencial en los tiempos recientes, y que ha ido cobrando cada vez mayor importancia. Esto conlleva a que las organizaciones no sólo se limiten a la defensa de los intereses de la empresa, dando cumplimiento al marco legal, sino que también deben tener en cuenta los impactos derivados de sus acciones y consecuencias en el entorno social y ambiental.

Es así, como las empresas socialmente responsables son las llamadas a apoyar de una manera distinta, la lucha por la promoción de un desarrollo global sostenible y equitativo, generando bienestar a la sociedad. En este contexto, la implementación de modelos ajustados a cada organización, más que una oportunidad de desarrollo, son una fuente sostenible de beneficios. Esto significa que adoptar y mantener un enfoque socialmente responsable tiene costos y hay que estar dispuestos a asumirlos.²

De acuerdo a lo anterior es conveniente en primera instancia establecer una definición de Responsabilidad Social Empresarial, como lo afirma **(RESTREPO GONZALEZ, RAMIRO. Responsabilidad Social nueva Teoría – Nuevas Prácticas. Bogotá: ICONTEC, 2009.)** Responsabilidad Social empresarial. "Una empresa es socialmente responsable, cuando en su proceso de toma de decisiones valora el impacto de sus acciones en las comunidades, en los trabajadores y en el medio ambiente e incorpora efectivamente sus intereses en sus procesos y resultados".¹ En el marco de la Responsabilidad Social, encontramos

²García Ceballos, Diego Alejandro, Trejos Muñoz, Adriana. (2012). "MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL, A PARTIR DEL CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL QUE TIENEN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS EN EL MUNICIPIO DE PEREIRA CASO: EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A.E.S.P." (Tesis de Tesis concluida MAESTRIA EN ADMINISTRACION DEL DESARROLLO HUMANO Y ORGANIZACIONAL). Universidad Tecnológica De Pereira - UTP, Pereira- Colombia. Recuperado de Biblioteca Jorge Roa Martínez- Universidad Tecnológica de Pereira.

Yeison J. Rincónn Diego F. Serna, Diego A. García, Jorge A. Arroyave y Jhouben J. Cuesta. dsernaosori, yrinconrend, dgarciaceba, jarroyabega, jcuestarami>@uniminuto.edu.co

cuatro dimensiones, las cuales se describen a continuación: **Dimensión Social:** En esta dimensión se agrupan los aspectos referentes a las retribuciones que las organizaciones realizan en diferentes formas al capital humano que la integran como lo son sus trabajadores a nivel interno, los inversionistas, proveedores y contratistas, quienes hacen posible que el proyecto de empresa y sus negocios sean altamente progresivos. Para el cumplimiento de los aspectos integrados a esta dimensión se debe dar cumplimiento a los valores y a códigos de conducta. Facilitando la construcción de una cultura organizacional basada en el respeto a los derechos laborales de los colaboradores de la organización.

Dimensión Económica: las organizaciones empresariales se crearon con la finalidad de proporcionar unos bienes y servicios que satisfagan las necesidades de los consumidores a cambio de un precio justo, por lo que su naturaleza económica es evidente y el objetivo de maximizar el beneficio derivado de su actividad el primero en ser reconocido. **Dimensión Ambiental:** Una empresa que es socialmente responsable debe estar en condiciones de identificar los impactos ambientales de su actividad de tal forma que minimice los impactos negativos y maximice los positivos. La realización de su trabajo y ejecución de los proyectos debe considerar el uso de los recursos naturales y por ende el impacto ambiental que se genera por la actividad realizada ya sea por su producto, proceso u servicio. **Dimensión Institucional:** corresponde a la inserción social de las organizaciones como actores de un entramado institucional alrededor del cual se teje la gobernabilidad, la concertación social, la construcción de política pública; aborda las organizaciones en su capacidad de construir tejido social.

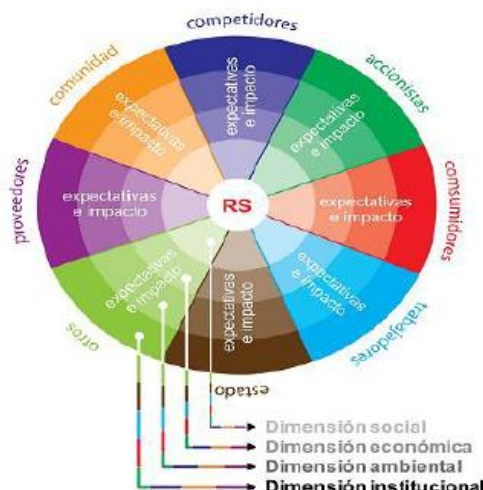


Ilustración 1. Dimensiones de la responsabilidad social.

Componentes claves de un enfoque socialmente responsable. A continuación se relacionan los siete (7) componentes de un enfoque socialmente responsable, definidos por el autor como esquema alternativo a la propuesta de la ISO 26000.

Los Stakeholders o Partes Interesadas: hace referencia a las personas u organizaciones que interactúan con la organización, creando perspectivas e intereses y la forma como se debe administrar de tal forma que los riesgos se minimicen, y se trabaje en cumplimiento de los objetivos.

Las Dimensiones de la Gestión: son las llamadas organizaciones bajo la cual se teje la gobernabilidad y se fortalece el sistema social a través de la construcción de una política pública.

Los Principios Éticos: “El respeto, la transparencia, la legalidad, la dignidad de la persona humana, el bien común y la sostenibilidad”.

Los Proyectos o iniciativas de Responsabilidad Social: Para llevar a cabo proyectos o iniciativas de Responsabilidad Social, estos deben estar inmersos en los presupuestos y en la planeación estratégica y operacional de la organización.

La Métrica: con el fin de revisar y conocer el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas a partir de la planeación, se deben elaborar indicadores de resultado y de gestión, los cuales deben tener una frecuencia para ser medidos y poder verificar el cumplimiento de metas y objetivos.

La Memoria de sostenibilidad: es necesario que a los Stakeholders se les dé un informe de rendición de cuentas; Información debe estar disponible a través de todo el proceso; con el fin de generar transparencia en la programación y ejecución de los procesos.

La Verificación independiente: es la que se realiza para generar mayor confianza a las partes interesadas a través de la transparencia. Así mismo, permite una retroalimentación en la organización para que ella tome los correctivos necesarios a que hubiere lugar y se puedan establecer mejoras en la toma de decisiones.”

Así mismo, encontramos como la Responsabilidad Social se ha contemplado a partir de la Responsabilidad Social Interna y la Externa:

Responsabilidad Social Interna: hace referencia a las actividades realizadas por la organización con el fin de mejorar las acciones que vayan en contra del capital humano de la organización.

Responsabilidad Social Externa: “Son aquellas dimensiones que afectan la casa matriz, sus filiales y socios comerciales fundamentalmente en aquellas actividades caracterizadas por la descentralización y deslocalización productiva”. Involucra las relaciones y el desarrollo de actividades con los grupos de interés externo, dada la correlación que tiene con ellos porque que sin lugar a dudas juegan un papel importante para la empresa.

Adicionalmente, Como lo afirma la **norma ISO 26000 Responsabilidad social empresarial 2009, Principios de la Guía ISO 26000**. “La guía establece principios que la organización debe tener en cuenta para contribuir al desarrollo sostenible como son:

Rendición de Cuentas: “las empresas son responsables de sus impactos en la sociedad y el ambiente, por lo que tienen la responsabilidad de responder al escrutinio de sus grupos de interés. Es por ello que la empresa debe asumir las responsabilidades y responder por sus errores cuando ocurriesen y dictar medidas que tiendan no sólo a corregir sino también a prevenir.

Transparencia: “Dar a conocer a los diferentes grupos de interés el impacto real de las políticas y sistemas de gestión previamente formalizados. Se trata de revelar el resultado de los compromisos asumidos y de las políticas establecidas a través de los grupos de interés.

Comportamiento ético: “implica el desarrollo de una estructura organizativa que ayude a promover una conducta ética dentro de las empresas,

Respeto a los Intereses de las Partes Interesadas: “las organizaciones deben tener en cuenta las demandas de sus grupos de interés durante el proceso de toma de decisiones, no limitándose a los intereses de sus dueños, miembros o constituyentes”.

Respeto a la Ley: “este principio lleva implícito la supremacía de la ley ante cualquier comportamiento de un individuo u organización.

Respeto de la Normativa Internacional de Comportamiento: “en el caso de que una empresa opere en un país donde la ley no garantice las salvaguardas sociales o ambientales mínimas, deberá poner su máximo empeño en respetar las normas internacionales aplicables.

Respeto a los Derechos Humanos: “implica respetar y promover los derechos establecidos en la Carta Universal de los Derechos Humanos, aplicables de forma indivisible en todos los países, culturas y situaciones”. ”.

Adicionalmente, afirma la **norma ISO 26000 Responsabilidad social empresarial 2009, Principios de la Guía ISO 26000. Materias fundamentales.** La Guía ISO 26000, reconoce siete materias fundamentales establecidas y que son de obligatorio cumplimiento.

“Gobernanza de la Organización: Es la base fundamental de la organización dentro de la planeación estratégica y el proceso de toma de decisiones, basados en la estructura y procesos y en los controles internos dentro de la organización”.

“Derechos Humanos: Basada fundamentalmente en la resolución de conflictos, derechos civiles y políticos, económicos, sociales y culturales, derechos fundamentales en el trabajo, y la discriminación.”

“Prácticas Laborales: comprende todas las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo que se realiza dentro, por o en nombre de la organización, incluido el trabajo subcontratado. Incluye, reclutamiento y promoción de trabajadores, procedimientos disciplinarios, transferencia y traslado de trabajadores, finalización de la relación de trabajo, formación y desarrollo de habilidades, salud, seguridad e higiene industrial y cualquier política y práctica que afecte las condiciones de trabajo.”

“Medio Ambiente: teniendo en cuenta que las actividades y las decisiones de las organizaciones generan un impacto en el medio ambiente, las organizaciones deberían adoptar un enfoque integrado que considere las implicaciones directas e indirectas de carácter económico, social y ambiental; las organizaciones deben reducir y eliminar los volúmenes y patrones insostenibles de producción y de consumo, dado que el agotamiento de los recursos naturales, la contaminación y el cambio climático, degradan la seguridad y el bienestar de la sociedad”.

“Prácticas de Operación Justas: las prácticas de operación justas, representan la conducta ética de una organización en sus negocios, con otras organizaciones, entre organizaciones y sus aliados, proveedores, contratistas, clientes y competidores.”

“Asuntos de los Consumidores: corresponde a los aspectos clave de la calidad de los productos y servicios; aspectos de salud y seguridad relacionados con los productos y servicios, tales como el uso potencialmente peligroso, materiales y productos químicos peligrosos contenidos en los productos o liberados por ellos durante su ciclo de vida; dar a conocer abiertamente los precios e impuestos totales; realizar contratos que proporcionen información clara y suficiente acerca de los precios, característica, términos, condiciones y costos, la duración del contrato y los periodos de cancelación.”

“Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad: basada en la participación activa de la comunidad para contribuir a su desarrollo. Se debe reconocer los derechos de los miembros de la comunidad a tomar decisiones con relación a su comunidad y así perseguir la forma de maximizar sus recursos y oportunidades. Reconocer y dar la debida consideración a las características, culturas, religiones, tradiciones de la comunidad mientras interactúa con ella.”

Lo expresado en el presente Marco Teórico facilita el diseño de las variables y los aspectos generales para el diseño de los instrumentos de medición a implementar.

1. OBJETIVOS.

Objetivo General

Diseñar un modelo para el diagnóstico de la responsabilidad social empresarial en las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios.

Objetivo específicos

- Determinar las variables que permitan realizar la medición de la responsabilidad social empresarial en las empresas de servicios públicos domiciliarios.
- Elaborar el instrumento de medición de las variables de responsabilidad social empresarial en las empresas servicios públicos domiciliarios.
- Validar las variables de medición de la responsabilidad social empresarial en el servicio de gas natural domiciliario en la ciudad de Pereira.
- Validar el instrumento de medición de la responsabilidad social empresarial en el servicio de gas natural domiciliario en la ciudad de Pereira.

2. METODOLOGÍA.

En la Tabla 1 se describe de forma detallada la metodología a utilizar en el proyecto.

Tabla 2. Metodología propuesta.

Objetivos	Método	Tipo de Información	Herramienta Recolección de Información	Tipo de Investigación
Determinar las variables que permitan realizar la medición de la responsabilidad social empresarial en las empresas de servicios públicos domiciliarios.	Identificación y descripción de las variables para la medición de la responsabilidad social empresarial conforme a la información disponible en libros artículos, empresarial entre otras	Cualitativa	Entrevistas estructuradas, paneles de expertos (2), búsquedas bibliográficas.	Investigación básica pura fundamentada
Elaborar el instrumento de medición de las variables de responsabilidad social empresarial en las empresas servicios públicos domiciliarios.	Elaboración del instrumento de recolección de información estructurado con técnicas de medición y escalamiento para ser aplicado en las empresas de servicios públicos domiciliarios.	No aplica	No aplica	Investigación básica pura fundamentada
Validar las variables de medición de la responsabilidad social empresarial en el servicio de gas natural domiciliario en la ciudad de Pereira.	Realización de validación a través de juicio de expertos con experiencia en responsabilidad social empresarial y/o en servicios públicos domiciliarios	Cualitativa	Paneles de expertos (2), búsquedas, entrevistas estructuradas.	Exploratoria
Validar el instrumento de medición de la responsabilidad social empresarial en el servicio	Se realiza a través de la aplicación del instrumento en las empresas de servicios públicos	Cuantitativa	Aplicación del instrumento basado en el Modelo establecido	Descriptiva

Objetivos	Método	Tipo de Información	Herramienta Recolección de Información	Tipo de Investigación
de gas natural domiciliario en la ciudad de Pereira.	domiciliarios definidas para el estudio de caso.			

8. RESULTADOS ESPERADOS.

Formación de los estudiantes en investigación.

- Posicionamiento de la institución.
- Practicas en investigación del proyecto.
- Trabajo de grado de grado de un estudiante del programa de Administración.
- Diseño de propuestas de investigación para convocatorias internas y externas.

Apropiación social del conocimiento.

- Ponencia en evento nacional o internacional.
- Generación de nuevo conocimiento.
- Artículo en revista indexada nacional o internacional.

9. IMPACTOS.

En la última década a nivel mundial, se ha generado un gran interés por las compañías por desarrollar estrategias de mejoramiento de su gestión con un enfoque de responsabilidad social centrada en sus grupos de interés pertinentes. Dicha situación ha permeado la gestión de las organizaciones empresariales en la ciudad de Pereira. Las cuales han iniciado procesos de gestión socialmente responsables, bajo metodologías internacionales con los lineamientos de la norma ISO 26000, los principios del Pacto Global y el Global Reporting Initiative –GRI en concordancia con sus lineamientos corporativos y las mejores práctica que se desarrollan en el sector respetivo.

Del cumulo de organizaciones que en el cumplimiento de su objeto social impactan directa o indirectamente los usuarios residenciales, se encuentran las empresas de servicios públicos domiciliarios y como caso partículas, las dedicadas al suministro de gas natural domiciliario que para el caso de la ciudad de Pereira, conforme a las estadísticas del total de suscriptores por municipio publicada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de la plataforma denominada Sistema único de Información-SUI para el mes de enero de 2017. Se cuentan con 116.739 usuarios residenciales en los diferentes estratos socioeconómicos distribuidos conforme muestra la Ilustración 2.

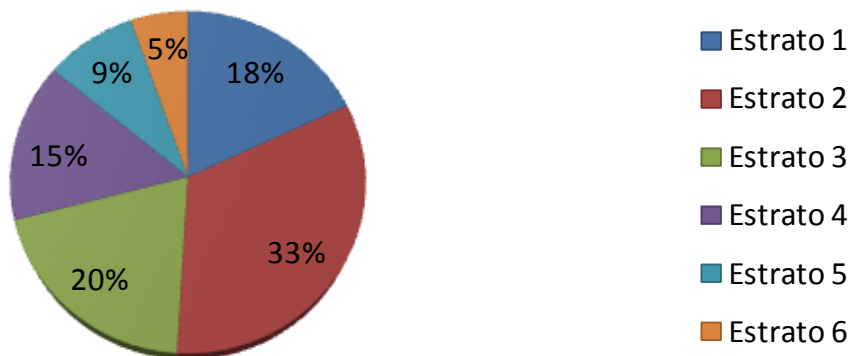


Ilustración 2. Suscriptores residenciales servicio de gas natural Pereira Risaralda enero 2017.

Fuente: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=gas_com_003 recuperado 27 de marzo de 2017.

Siendo la concentración de participación más alta los usuarios de estrato 2 con 38.381 seguidos por los ubicados en el estrato 1 con 21.083. Esto implica que la aplicación o no de prácticas basadas en Responsabilidad Social Empresarial, potencialmente, tendría un gran impacto en el mejoramiento de sus condiciones socioeconómicas de la ciudad.

Por lo tanto, la realización de un Modelo para diagnosticar la Responsabilidad Social Empresarial en las empresas prestadoras del servicio público domiciliarios: Estudio de caso servicio de gas natural domiciliario, Pereira- Colombia.. Se convierte en una fuente de insumos para el establecimiento de directrices de desarrollo de ciudad, apalancadas en los resultados de la investigación.

10.BIBLIOGRAFÍA.

García Ceballos, Diego Alejandro, Trejos Muñoz, Adriana. (2012). “MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL, A PARTIR DEL CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL QUE TIENEN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS EN EL MUNICIPIO DE PEREIRA CASO: EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A.E.S.P.” (Tesis de Tesis concluida MAESTRIA EN ADMINISTRACION DEL DESARROLLO HUMANO Y ORGANIZACIONAL). Universidad Tecnológica De Pereira - UTP, Pereira- Colombia. Recuperado de Biblioteca Jorge Roa Martínez- Universidad Tecnológica de Pereira.

Restrepo Gonzáles, Ramiro. (2009). Responsabilidad Social Nueva Teoría, Nuevas Prácticas. Bogotá D.C: ICONTEC.: 2009 ISBN: 978-958-9383-94-0.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION. Norma ISO 26000: Responsabilidad Social Empresarial. Bogotá D.C: ICONTEC, 2009.



Modelo para diagnosticar la Responsabilidad Social Empresarial en las empresas prestadoras del servicio público domiciliario: Estudio de caso servicio de gas natural domiciliario, Pereira - Colombia.

Diego F. Serna, Yeison J. Rincón, Diego A. García, Jorge A. Arroyave y Jhouben J. Cuesta.
Semillero en Responsabilidad Social y Empresarial
Grupo de Investigación en Ciencias Económicas y Administrativas GICEA
Corporación Universitaria Minuto de Dios



Problema de Investigación

¿Es posible diseñar un modelo para el diagnóstico de la responsabilidad social empresarial para las empresas prestadoras del servicio público de gas domiciliario en Pereira - Colombia?

Objetivo General

Diseñar un modelo para el diagnóstico de la responsabilidad social empresarial en las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios.

Objetivos Específicos

- ▶ Determinar las variables que permitan realizar la medición de la responsabilidad social empresarial en las empresas de servicios públicos domiciliarios.
- ▶ Elaborar el instrumento de medición de las variables de responsabilidad social empresarial en las empresas servicios públicos domiciliarios.
- ▶ Validar las variables de medición de la responsabilidad social empresarial en el servicio de gas natural domiciliario en la ciudad de Pereira.
- ▶ Validar el instrumento de medición de la responsabilidad social empresarial en el servicio de gas natural domiciliario en la ciudad de Pereira.

Metodología

- ▶ Se identificarán y describirán, por medio de entrevistas estructuradas, páneles de expertos y búsqueda bibliográfica; las variables para la medición de la responsabilidad social empresarial.
- ▶ Se elaborará un instrumento de recolección de información estructurado con técnicas de medición y escalamiento para ser aplicado en las empresas de servicios públicos domiciliarios.
- ▶ Se validarán las variables de medición de la responsabilidad social empresarial a través de juicio de expertos en responsabilidad social empresarial y/o en servicios públicos domiciliarios.
- ▶ Aplicación del instrumento en las empresas prestadoras del servicio de gas natural domiciliario en la ciudad de Pereira.

Resultados Esperados

Formación en investigación:

- ▶ Posicionamiento de la institución.
- ▶ Prácticas en investigación del proyecto.
- ▶ Trabajo de grado estudiante de Administración.
- ▶ Diseño de propuestas de investigación.

Apropiación social del conocimiento:

- ▶ Ponencia en evento nacional o internacional.

Generación de nuevo conocimiento:

- ▶ Artículo en revista indexada nacional o internacional

Referencias

- [1] Restrepo Gonzáles, Ramiro. (2009). Responsabilidad Social Nueva Teoría, Nuevas Prácticas. Bogotá D.C.: ICONTEC.: 2009 ISBN: 978-958-9383-94-0.
- [2] Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (2009). Norma ISO 26000: Responsabilidad Social Empresarial. Bogotá D.C.
- [3] García C., Diego A., Trejos M., Adriana. (2012). "Modelo De Responsabilidad Social, A Partir Del Concepto De Responsabilidad Social Que Tienen Las Empresas De Servicios Públicos En El Municipio de Pereira. Caso: Empresa De Energía De Pereira S.A.E.S.P." Tesis de maestría. Maestría del Desarrollo Humano y Organizacional, Universidad Tecnológica De Pereira - UTP, Pereira- Colombia. Recuperado de Biblioteca Jorge Roa Martínez - UTP.

