

**PROPUESTA DE OPERACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL  
EMPRESARIAL APLICADO A LA EMPRESA SEGURIDAD ATLAS LTDA.**

AUTORES

OLGA LUCIA MOTOA PONTÓN  
ANA MILENA GUEVARA ROSERO

UNIVERSIDAD DEL VALLE  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
PALMIRA  
2010

**PROPUESTA DE OPERACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL  
EMPRESARIAL APLICADO A LA EMPRESA SEGURIDAD ATLAS LTDA.**

**AUTORES**

**OLGA LUCIA MOTOA PONTÓN  
ANA MILENA GUEVARA ROSERO**

Trabajo de Grado para optar al título de  
Administrador de Empresas

Director

**JOSÉ DARÍO BUITRAGO**  
Administrador de Empresas

**UNIVERSIDAD DEL VALLE  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
PALMIRA  
2010**

## **NOTA DE ACEPTACIÓN**

---

**ROBIE NELSON DÍAZ**

**Director Universidad del Valle  
Sede Palmira**

---

**JOSÉ DARÍO BUITRAGO**

**Director de Trabajo de Grado**

---

**MARIA FERNANDA AYALA**

**Coordinadora  
Administración de Empresas**

---

**JURADO**

**Palmira, 06 de Enero de 2010**

## **AGRADECIMIENTOS**

Los autores de este trabajo de grado ofrecen sus agradecimientos a:

La Universidad del Valle, Directivos y profesores por brindarnos la educación y los conocimientos necesarios para llevar a cabo este proyecto., quienes nos enseñaron más que números y letras.

Al docente José Darío Buitrago, Director de nuestro trabajo de grado por la dedicación y apoyo en la realización del presente trabajo.

A los directivos, Guardas, Clientes y Proveedores de Seguridad Atlas Ltda., por su tiempo, colaboración y disposición.

## **DEDICATORIA**

A mi creador quien día a día hace posible que mis sueños se cumplan y quien me permite disfrutar y compartir mis logros con los seres que más amo.

A mí príncipe azul: Yency Lail, quien con sus pequeños y grandes detalles de amor me dio ánimo y apoyo incondicional para cerrar este capítulo de mi vida.

A mis Padres y a mis hermanos, que aún a través de la distancia su amor y ayuda siempre estuvieron cerca, jamás me dejaron sola.

A mi compañera Olga Lucia, quien con su comprensión, ideas y apoyo sacamos adelante este proyecto.

A todos aquellos que de una u otra manera me dieron ánimo y apoyo para salir adelante.

Ana Milena Guevara R.

## DEDICATORIA

*Durante estos años de lucha constante, de gratas vivencias, de momentos de éxitos y también de angustias y desesperanza para poder cumplir mis objetivos y así poder alcanzar uno de mis más grandes anhelos, culminar mi carrera, los deseos de superarme y de lograr mi meta, eran tan grandes que conseguí vencer todos los obstáculos y es por ello que debo dedicar este triunfo a quienes en todo momento me llenaron de amor y apoyo, y por sobre todo me brindaron su amistad:*

*A Dios Todopoderoso por iluminarme el camino a seguir y que siempre está conmigo en los buenos y sobre todo en los malos momentos.*

*Para mi hijo Manuel Alejandro, su nacimiento fue el mayor regalo que me dio la vida, él es lo mejor que me ha pasado, y ha venido a este mundo ha darme el último empujón para tomar grandes e importantes decisiones para nuestras vidas. Quien es sin duda mí referencia para el presente y para el futuro.*

*A mi madre, hermana y a mis sobrinas, por su comprensión y ayuda en momentos malos y menos malos. Me han enseñado a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi perseverancia y mi empeño, y todo ello con una gran dosis de amor.*

*A mi jefe y amigo John Jairo Vélez, pilar fundamental en mi vida, digno de ejemplo de trabajo y constancia, quien me ha brindado todo el apoyo necesario para alcanzar mis metas y sueños, ha estado allí cada día de mi vida, compartiendo los buenos y los malos ratos desde el día que lo conocí....Lo quiero mucho y gracias.*

*Para mi Amor Nicolás, a él le dedico esta Tesis. Por su paciencia, por su comprensión, por su empeño, por su fuerza, por su amor, por ser tal y como es... porque lo quiero. Es de las personas que más ha sufrido las consecuencias del trabajo realizado, realmente me llena por dentro para conseguir un equilibrio que me permita dar el máximo de mí, nunca le podré estar suficientemente agradecida.*

*A mis amigos y compañeros, que han sido más que una familia para mí, con los cuales he compartido tantas momentos, y sé que puedo contar con ellos al igual que ellos conmigo, siempre estarán en mi corazón y se, que sin su apoyo y compañía estos años no hubiesen sido lo mismo.*

*Olga Lucia Motoa P.*

## **RESUMEN**

En el siguiente trabajo se expone una propuesta de operación de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en Seguridad Atlas Ltda., el cual está fundamentado con un Balance Social ya existente en la empresa.

Esta propuesta permitirá consolidar y estandarizar todas las actividades aisladas de responsabilidad social que actualmente Seguridad Atlas realiza. Como también otorgar una ventaja competitiva y diferenciadora frente a los competidores afianzando a la organización en el mercado y ser reconocidos como una compañía que fomenta el desarrollo integral dentro de la organización y su entorno.

En esta monografía se describe la transición de la empresa desde sus inicios hasta la actualidad, haciendo énfasis en cada una de las acciones sociales en las que Seguridad Atlas interactúa con su entorno tanto interno como externo y sus resultados a lo largo del tiempo.



## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	15
1. GENERALIDADES .....	17
1.1 ANTECEDENTES .....	17
1.1.1. Tablero de Comando Planeación Estratégica (Balance Scorecard).....	20
1.2 EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	21
1.2.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	21
1.2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	23
1.2.3. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA .....	23
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	24
1.4 OBJETIVOS.....	25
1.4.1. OBJETIVO GENERAL.....	25
1.4.2. OBJETIVO ESPECÍFICOS.....	25
1.5 MARCO CONTEXTUAL.....	26
1.5.1 Historia de la Responsabilidad Social .....	26
1.5.2 Historia de Seguridad Atlas Ltda. en Colombia .....	27
1.5.3 MISIÓN .....	30
1.5.4 VISIÓN.....	30
1.5.5 PRINCIPIOS CORPORATIVOS .....	30
1.5.6 PORTAFOLIO DE SERVICIOS.....	31
1.6 MARCO TEÓRICO .....	32
1.7 MARCO CONCEPTUAL .....	38
1.8 ESTRATEGIA METODOLOGÍA .....	42
1.8.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	42
1.8.2 MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	42
1.8.3 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN .....	42
1.8.4 MUESTRA .....	43
2. DIAGNOSTICO DEL ESTADO ACTUAL DE LAS ACTIVIDADES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE SEGURIDAD ATLAS LTDA. CON SUS DEBILIDADES Y FORTALEZAS. ....	44
2.1 Ética Empresarial.....	46
2.1.1 La integridad.....	47
2.1.2 Pasión por el servicio.....	47
2.1.3 Innovación .....	47

2.1.4	Responsabilidad Social .....	48
2.1.5	Profesionalismo .....	48
2.2	Área Social .....	50
2.3	Área ambiental.....	56
2.4	Área Económico Financiero .....	57
2.5	Sesión de Grupo dirigido a los empleados de Seguridad Atlas.....	79
2.6	Sesión de Grupo dirigido a la Comunidad.....	81
3.	<b>DISEÑO Y PROPUESTA DE UN PLAN DE ACCIÓN A TRAVÉS DE PRACTICAS SOCIALES QUE LLEVEN A LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN SEGURIDAD ATLAS .....</b>	<b>84</b>
3.1	Reglamento para el desarrollo de Responsabilidad Social.....	84
3.2	Elección del Comité de Responsabilidad Social en Seguridad Atlas.....	87
3.3	Naturaleza de los aportes.....	87
3.3.1	Aportes económicos.....	88
3.4	Plan de acción de prácticas sociales.....	89
3.5	Compromisos Corporativos de Responsabilidad Social Empresarial 92	
4.	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>95</b>
4.1	CONCLUSIONES.....	95
4.2	RECOMENDACIONES .....	96
	<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>99</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS Y GRÁFICOS

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1:</b> Tablero de Comando Planeación Estratégica	19
<b>Figura 2.</b> Organigrama estructural de Seguridad Atlas	29
<b>Figura 3.</b> Portada Folleto Balance Social	49
<b>Figura 4.</b> Actividades del Balance Social	55
<b>Figura 5.</b> Capacitaciones al personal de seguridad física	56
<b>Grafico 1.</b> Bajo este concepto de RSE, ¿usted cree que Seguridad Atlas es socialmente responsable?	66
<b>Grafico 2.</b> ¿Usted considera que actualmente Seguridad Atlas desarrolla actividades de responsabilidad Social?	67
<b>Grafico 3.</b> ¿Cuál o cuáles han sido las actividades que usted más recuerda, donde Seguridad Atlas muestre su iniciativa de Responsabilidad Social?	69
<b>Grafica 3.1</b> Las actividades que recuerdan los Clientes	70
<b>Grafica 3.2</b> Las actividades que recuerdan los Empleados	71
<b>Gráfico 4.</b> En su opinión, ¿Usted considera que a través de un plan de Responsabilidad Social Seguridad Atlas obtendría beneficios?	72
<b>Gráfico 5.</b> Con relación al año pasado, considera que la imagen Corporativa de Seguridad Atlas: Mejoro, empeoró, Igual, NS (No sabe)	73
<b>Gráfico 6.</b> ¿Usted cree que las relaciones internas y externas de Seguridad Atlas se manejan con criterios éticos?	74
<b>Gráfico 7.</b> ¿Seguridad Atlas comunica al público, empleados, proveedores y clientes su desempeño social?	75

<b>Gráfico 8.</b> ¿Seguridad Atlas involucra a la comunidad para identificar sus problemas y su aporte en la solución?	77
<b>Cuadro 1.</b> Consolidado de inversiones/Bienestar social y formación Año 2007	58
<b>Cuadro 2.</b> Consolidado de inversiones/Bienestar social y formación Año	59
<b>Cuadro 3.</b> Matriz DOFA	60
<b>Cuadro 4.</b> Reglamento para el programa de Responsabilidad Social en Seguridad Atlas	86
<b>Cuadro 5.</b> Formato de descuento por nómina para el apoyo del programa de Responsabilidad Social de Seguridad Social	89
<b>Cuadro 6.</b> Plan de acción de Responsabilidad Social en Seguridad Atlas dirigido a Empleados	90
<b>Cuadro 7.</b> Plan de acción de Responsabilidad Social en Seguridad Atlas dirigido a Clientes	91
<b>Cuadro 8.</b> Plan de acción de Responsabilidad Social en Seguridad Atlas dirigido a Proveedores	91
<b>Cuadro 9.</b> Plan de acción de Responsabilidad Social en Seguridad Atlas dirigido a la protección del Medio Ambiente	91
<b>Cuadro 10.</b> Plan de acción de Responsabilidad Social en Seguridad Atlas dirigido a la Comunidad	92
<b>Cuadro 11.</b> Compromisos corporativos de RSE	94

## ÌNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
<b>Anexo 1:</b> Encuesta de diagnostico de RSE en Seguridad Atlas	101
<b>Anexo 2.</b> Tabla de resultados procesamiento de datos	102

## **TÍTULO**

**PROPUESTA DE OPERACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL  
EMPRESARIAL APLICADO A LA EMPRESA SEGURIDAD ATLAS LTDA.**

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo tiene como objetivo presentar una propuesta donde opere la Responsabilidad Social en Seguridad Atlas Ltda. a través de unas actividades determinadas que se vienen desarrollando dentro de un Balance Social, ya que la empresa aun no las ha consolidado como un modelo.

Esta propuesta de operación de Responsabilidad Social Empresarial, permitirá a la organización lograr un fortalecimiento en su imagen de manera positiva mejorando así la relación con sus clientes, colaboradores y en general con su entorno.

En este trabajo se expone una descripción de la organización en general, se identifican las fortalezas y debilidades en el tema de Responsabilidad Social, así como también se realiza un diagnóstico actual en las actividades sociales que ejecuta la organización a través de los diferentes grupos de interés que directa o indirectamente pueden afectar los resultados de la empresa.

De igual forma, a través de un instrumento de recolección de datos se logra identificar cual es la percepción y las expectativas que tienen los clientes, proveedores, empleados y su entorno con respecto a la Responsabilidad Social.

Posteriormente se presenta la propuesta de operación de la Responsabilidad Social, donde la organización es quien finalmente decide si se pone en marcha.



## **1. GENERALIDADES**

### **1.1 ANTECEDENTES**

Seguridad Atlas es una organización con presencia nacional y proyección Internacional. Desde su fundación el 10 de octubre de 1974, su razón de ser se ha basado en el desarrollo del ser humano, haciendo énfasis en la calidad y la tecnología de punta, para brindar tranquilidad y confianza a sus clientes, ha logrado posicionarse como una organización de clase mundial a través de un amplio portafolio de productos y servicios en seguridad integral.

La empresa está certificada en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad bajo las exigencias de la Norma ISO 9001 versión 2000, lo cual le ha permitido fortalecer su crecimiento y racionalizar el trabajo interno.

Tiene como expectativa ampliar la oferta de sus servicios al exterior, y por ello quiere fortalecer aún más su imagen intensificando prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, para tener reconocimiento regional, con lo cual logrará fortalecer su sostenibilidad a largo plazo.

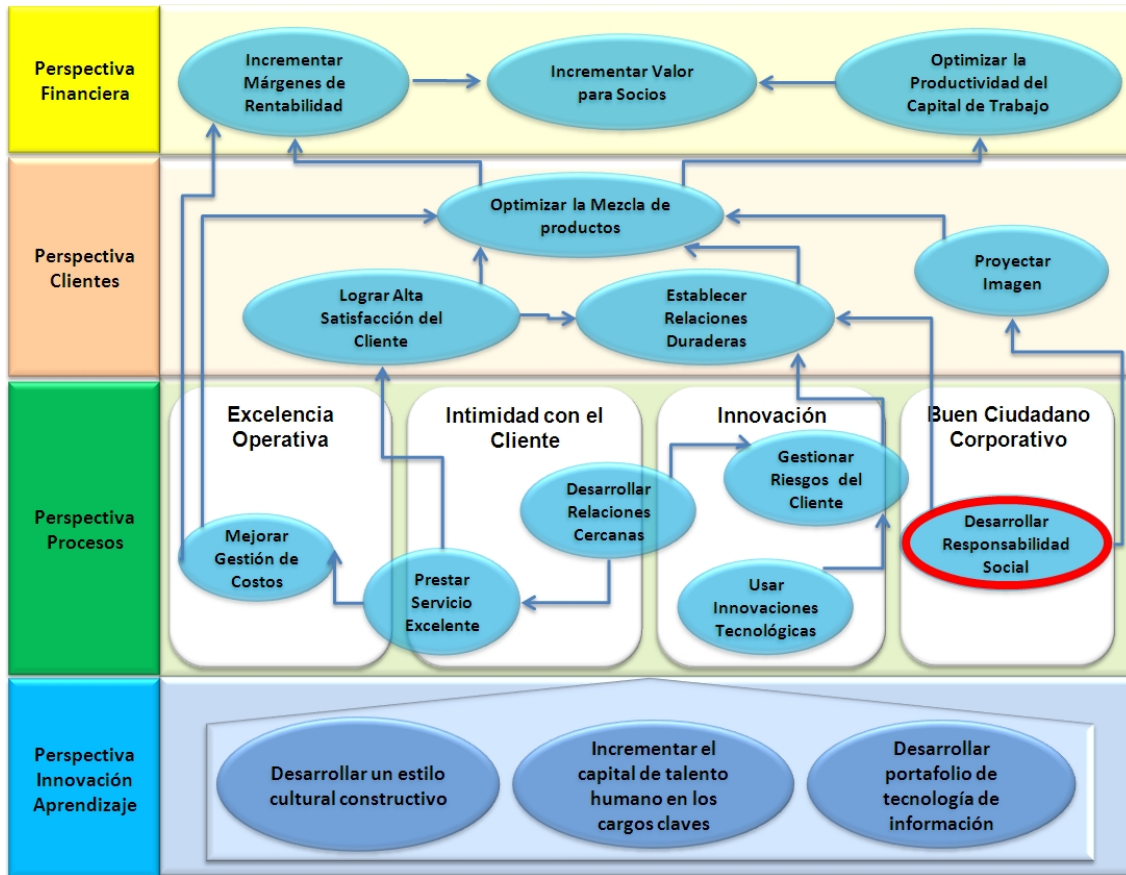
Actualmente Seguridad Atlas realiza actividades aisladas que aún no son capitalizadas ni hacen parte de un programa Estructurado de Responsabilidad Social; es por ello, que en conjunto con la Cámara de Comercio de Cali, se

realizó un diagnóstico el cual tuvo como objetivo crear un mapa de diagnóstico del estado de la Responsabilidad Social Empresarial de Seguridad Atlas.

De acuerdo al Informe presentado por la Cámara de Comercio de Cali, Seguridad Atlas determinó que Desarrollaría prácticas de Responsabilidad Social enfocado principalmente a los grupos de interés: Comunidad, Gobierno y Derechos Humanos y Organización Interna.

Dentro de la Planeación Estratégica del negocio se empezaron a adoptar algunos conceptos de responsabilidad Social, siendo éste unos de los objetivos estratégicos de la compañía y que son vitales para el buen desarrollo de la organización (Figura 1)

**Figura 1. Tablero de Comando Planeación Estratégica**



**Figura 1**

**Fuente: Tablero de Comando Seguridad Atlas Ltda.**

### **1.1.1. Tablero de Comando Planeación Estratégica (Balance Scorecard)**

Es una herramienta de la compañía que permite traducir la visión, la misión y la estrategia en indicadores cuantitativos para la ejecución de los objetivos estratégicos a mediano plazo.

En el año 1995 Seguridad Atlas inició su proceso de direccionamiento estratégico diseñando un modelo de planeación con la cual la estrategia tomaba su mayor importancia; luego en 1998 diseñó su mapa de competitividad; en el 2000 desarrolló el plan de Direccionamiento Estratégico.

En el 2004 la Compañía continuó con el proceso de Direccionamiento Estratégico trabajando específicamente en tres etapas:

- a- Diagnóstico y análisis estratégico.
- b- Direccionamiento de estrategias.
- c- Desdoblamiento de objetivos y medición.

Para el 2007 Seguridad Atlas diseñó el mapa corporativo, el cual se desarrolló bajo cuatro perspectivas: Financiera, Clientes, Procesos e innovación Aprendizaje.

La perspectiva de innovación y aprendizaje le permite alcanzar otras perspectivas fundamentadas en el desarrollo de un estilo cultural constructivo, en el incremento del capital del talento humano de los cargos claves (Ej.: Guardas de seguridad, supervisores, jefes operativos, etc.) y en el desarrollo del portafolio de tecnología de información.

Con respecto a lo anterior, actualmente la compañía en la perspectiva de procesos tiene como objetivo desarrollar Responsabilidad Social con el fin de proyectar imagen en su entorno que genere tranquilidad y confianza a sus colaboradores y clientes, que garanticen la entrega de un producto y /o servicios con calidad.

## **1.2 EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Actualmente Seguridad Atlas realiza actividades encaminadas al desarrollo de las buenas prácticas de Responsabilidad Social Empresarial las cuales van dirigidas a su entorno empresarial tanto interno como externo. Su compromiso social se ve reflejado en la gestión de su balance social, a través del cual busca ofrecer satisfactoriamente un servicio que cumpla y satisfaga las necesidades y expectativas de su entorno, en especial de sus clientes. Dentro del direccionamiento estratégico de la compañía existe un tablero de comando donde se evidencia una imposición de los directivos que propone desarrollar Responsabilidad Social Empresarial en el marco del buen gobierno Corporativo. Sin embargo Seguridad Atlas no tiene establecido un modelo de RSE, pues realiza solo actividades sociales aisladas con mayor énfasis en el sector interno, específicamente en la organización interna, ya que para la empresa sus empleados son la razón de ser de la organización. Además, Seguridad Atlas no posee un informe de sostenibilidad que permita comunicar los logros obtenidos en función de los diferentes grupos de interés y pueda verse retribuida generando mayor compromiso con el entorno ambiental, económico y social. A pesar de todo el desarrollo de las actividades sociales ejecutadas por la empresa, los diferentes grupos de interés (organización interna, gobierno

corporativo, clientes, proveedores, comunidad, y medio ambiente) no logran visualizar este desarrollo, pues no existen indicadores claros que permitan medir la gestión, seguimiento y comunicación del comportamiento de la empresa en este tema.

El programa del balance social no se encuentra estructurado por lo que es normal que los grupos de interés no asocien las diversas actividades con el programa de RSE. Así mismo, como es un tema nuevo dentro de los procesos de la empresa, en la actualidad los dirigentes de la organización no visualizan el retorno de la inversión por concepto de estas actividades; esto se logró evidenciar en la empresa durante la visita y la entrevista realizada a la persona encargada del Balance Social, quien también constantemente a través de estas actividades busca la concientización y organización del programa de Balance Social especialmente buscando mejorar cada día la calidad de vida de los empleados.

En el caso de que Seguridad Atlas permanezca en estas condiciones podría llegar a una tendencia decreciente con respecto a su imagen corporativa; puede ser juzgada por los usuarios como una empresa no socialmente responsable; dejaría de captar inversionistas externos; desaparece su valor agregado de prácticas sociales el cual está incluido entre su planeación estratégica y al perder este valor agregado pierde competitividad, clientes, innovación, credibilidad, confianza lo cual llevaría a la empresa a afectar gravemente su gestión operacional.

Sería importante que la empresa sea sensible y asequible ante la implementación de esta propuesta de operación para que todas las actividades sociales que se desarrollan dentro y fuera de la empresa se consoliden dentro del marco de la Responsabilidad Social Empresarial que permita un reconocimiento, identidad y genere valor agregado a su servicio logrando así

de manera positiva fortalecer y mejorar su imagen corporativa ante su entorno, buscando siempre en todas sus prácticas un desarrollo social sostenible.

### **1.2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo estructurar las actividades de Responsabilidad Social Empresarial que realiza Seguridad Atlas a través de la propuesta de operación de un modelo que va dirigido a sus grupos de interés?

### **1.2.3. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuál es la percepción de su entorno con respecto al estado actual de la Responsabilidad Social Empresarial en Seguridad Atlas Ltda.?

¿Cuáles son las fortalezas y debilidades de Seguridad Atlas Ltda. en el tema de responsabilidad Social empresarial?

¿Cómo determinar y definir un plan de prácticas sociales que permitan a Seguridad Atlas disponer de un modelo de RSE?

### **1.3 JUSTIFICACIÓN**

Para poder entender el proceso de RSE aplicado en Seguridad Atlas se presenta la información necesaria para comprender lo que es RSE y como puede ser llevada ésta a las bases estratégicas de la empresa.

La sociedad actual requiere compañías que reconozcan que las operaciones de todos los días impacten los entornos humanos y ambientales en las que actúan, y que es en la gestión de esos impactos donde recae su responsabilidad social.

La operación de responsabilidad social empresarial le otorga a Seguridad Atlas Ltda. una ventaja competitiva y diferenciadora frente a sus competidores, logrando así el fortalecimiento de una imagen positiva que permita mejorar la relación con sus clientes, colaboradores, proveedores y en general con su entorno, así también le permitirá a Seguridad Atlas revisar y medir su compromiso con el entorno en términos socialmente responsables.

En el caso específico, Seguridad Atlas es una empresa que se ha caracterizado por su interés en el avance y ejecución de programas que permitan el desarrollo integral especialmente de su talento humano, siendo este su razón de ser, es por ello que la operación de la RSE generaría entre sus colaboradores una identidad, lealtad y compromiso hacia la empresa donde laboran.

La presente investigación dará a conocer la importancia de la implementación de un modelo de operación de Responsabilidad Social Empresarial en Seguridad Atlas, ya que además de hacer de ella una empresa más competitiva gracias al valor agregado, también le permite incursionar en el mercado global y mundial de la Responsabilidad Social, a pesar de que éste fenómeno sea relativamente nuevo en las empresas colombianas.



Es importante tener presente que este concepto de RSE vincula el quehacer de la empresa con el contexto social en el que actúa, permitiéndole así contribuir a la calidad de vida y el bienestar social de la sociedad en general.

## **1.4 OBJETIVOS**

### **1.4.1. OBJETIVO GENERAL**

Presentar una propuesta de operación de Responsabilidad Social Empresarial aplicado a la empresa Seguridad Atlas Ltda. que permita afianzar a la organización en el mercado y ser reconocidos como una compañía que fomenta el desarrollo integral dentro de la organización y su entorno.

### **1.4.2. OBJETIVO ESPECÍFICOS**

- a. Diagnosticar el estado actual de las actividades de Responsabilidad Social de Seguridad Atlas Ltda a través de un check list que permita identificar las debilidades y fortalezas.
- b. Diseñar y proponer el plan de acción con una serie de actividades sociales que lleve a la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial en Seguridad Atlas Ltda.

## **1.5 MARCO CONTEXTUAL**

### **1.5.1 Historia de la Responsabilidad Social**

Todo inicia bajo un concepto de Balance Social que se remonta hacia 1965 en Estados Unidos, por la necesidad de demostrar las actividades ejecutadas por las empresas dentro del campo social. En el país de Francia es donde el Balance Social tiene mayor acogida por parte del Gobierno, Sindicatos y empresarios.

Hacia la década de los 70's se sancionan las primeras leyes sobre presentación de un balance social, En Alemania e Inglaterra empezaron a trabajar con el balance social desde 1973. Actualmente en Inglaterra existe la fundación para la responsabilidad empresarial, encargada de la investigación conceptual del tema.

En Colombia hacia los años 1977 la empresa Fabricato fue la primera empresa en iniciar su proyecto de balance Social.

A pesar del auge que se le daba a este tema, en sus inicios no tuvo mucha acogida entre sus empresarios, ya que existía un solo modelo de balance social propuesto por la ANDI aplicado exclusivamente para cierto grupo de organizaciones, lo cual se hacía muy estricto su desarrollo dentro del campo empresarial.

Las organizaciones colombianas han tenido una larga historia de acciones sociales en beneficio de los trabajadores y las comunidades menos favorecidas, como son la creación del sistema de subsidio familiar. Desde hace cerca de 50

años, estas iniciativas culminaron con la creación de diversas fundaciones con claras funciones sociales y ambientales.

En la década de los 80 a nivel de América Latina se fomentó la constitución de centros de promoción de la Responsabilidad Social con recursos nacionales y aportes de cooperación internacional tales como el Instituto Ethos, Acción Empresarial, el Instituto Argentino de Responsabilidad Social, el Centro Colombiano de Responsabilidad social Empresarial, entre otros.

Así también en Colombia entre la década de los 80 e inicios de la década de los 90, nacieron múltiples iniciativas académicas y sociales sobre la Responsabilidad Social empresarial, que llevaron a la creación de la Red Iberoamericana de Ética de las empresas y las organizaciones y hace poco a la participación activa en la iniciativa de la Red Interamericana de Responsabilidad Social Empresarial.

Todo este avance en el concepto de responsabilidad social le ha permitido a la sociedad y en especial a las organizaciones pasar de un ámbito filantrópico (acción bondadosa en beneficio del prójimo) a una cultura donde las prácticas sociales se convierten en un valor agregado que genera competitividad y que al final forman parte de su planeación estratégica.

### **1.5.2 Historia de Seguridad Atlas Ltda. en Colombia**

A finales de 1974, un grupo de oficiales de las fuerzas armadas de Colombia en uso de buen retiro, en compañía de algunos empresarios del Valle del Cauca fundan la empresa de seguridad “VIGILANCIA ATLAS DE SOCIEDAD LTDA”. Teniendo en cuenta el alto grado de desarrollo financiero, industrial y comercial de la región, además de la gran demanda de seguridad y protección por parte

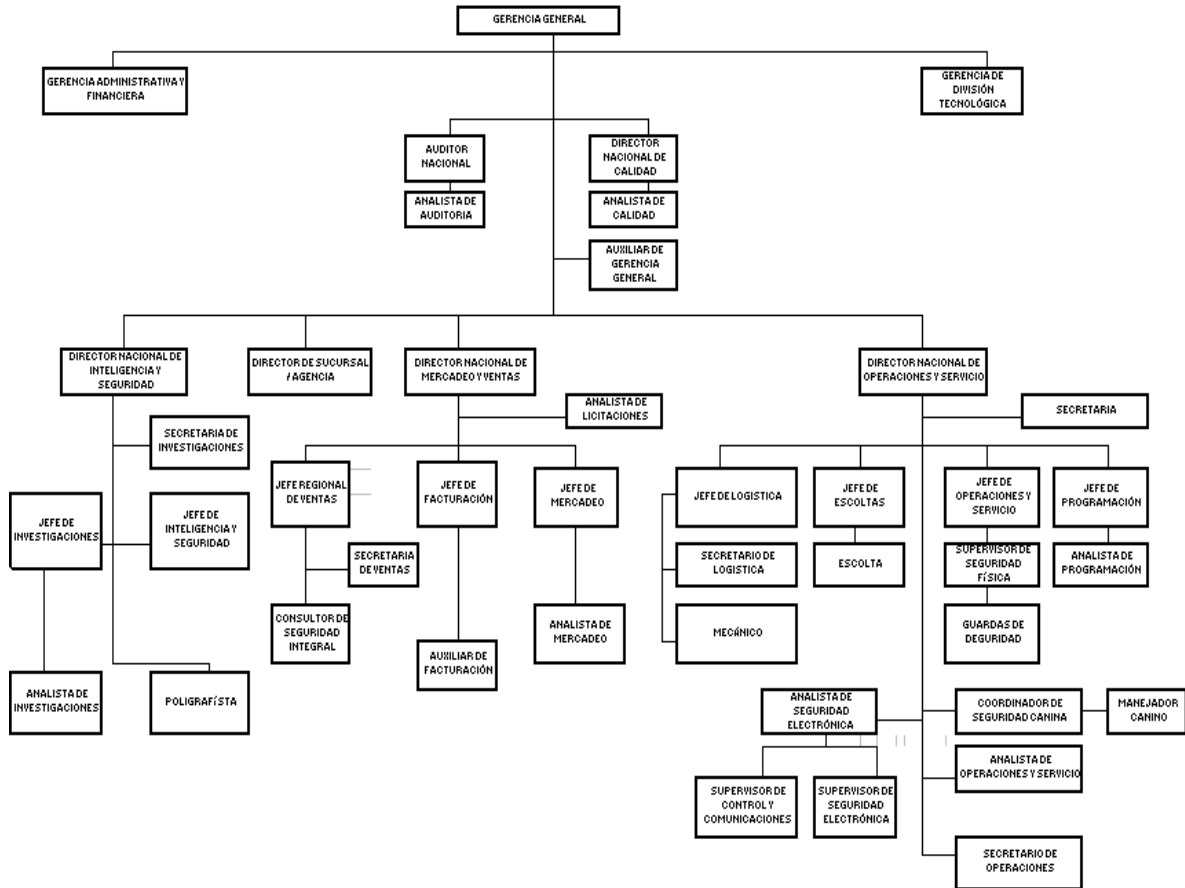
de estos sectores, se logra cristalizar la idea de iniciar una empresa que brinden satisfacción a los clientes en el campo de la seguridad.

La empresa basó sus inicios en el apoyo del Gobierno Nacional y su Ministerio de Defensa para la creación de empresas de Vigilancia Privada como entidades de apoyo a la Policía Nacional, prestación de servicios de protección y seguridad como organismos de prevención, así como el inicio de un programa de readaptación laboral para aquellos militares que se retiraban y decidían iniciar empresa o participar en ella.

Asimismo, inició operaciones inmediatamente, dedicándose en un principio en forma casi exclusiva a la vigilancia privada, tomando como mercado objetivo las entidades bancarias, financieras e Industriales de Cali y Yumbo en su zona Industrial.

Actualmente Seguridad Atlas Ltda. tiene domicilio principal en la Ciudad de Santiago de Cali, ubicada en la Carrera 2 No. 31-41, está compuesta por más de 7.000 empleados entre personal operativo y administrativo, los cuales se encuentran distribuidos en 22 sucursales del territorio nacional con sede Principal en Cali.

Figura 2. Organigrama estructural de Seguridad Atlas



Fuente: Seguridad Atlas Ltda.

Los pilares de la organización se fundamentan en su misión, visión y principios corporativos, los cuales son interiorizados por toda la organización interna.

### 1.5.3 **MISIÓN**

Ser una Organización de Seguridad Privada con credibilidad en la gestión Integral de Riesgos; ofrecemos soluciones innovadoras, actuamos con responsabilidad social y generamos valor para nuestros clientes y socios.

### 1.5.4 **VISIÓN**

Consolidarnos en América Latina como una organización de seguridad privada de clase mundial en la gestión integral de riesgos.

### 1.5.5 **PRINCIPIOS CORPORATIVOS**

- Integridad
- Profesionalismo
- Innovación
- Responsabilidad Social
- Pasión por el servicio

### 1.5.6 PORTAFOLIO DE SERVICIOS

El portafolio de servicios de seguridad Atlas fundamenta su éxito en el excelente desempeño de su talento humano, cuenta con varias unidades de negocio que permite de manera integral ofrecer una variedad de soluciones inteligentes en seguridad:

#### División de Protección y seguridad

- Seguridad física
- Seguridad Canina
- Escolta a personas y a carga crítica

#### División Tecnológica

- Ingeniería de proyectos de seguridad
- Monitoreo de alarmas
- Circuito cerrado de televisión, control de acceso y detección de incendios.

#### División de Inteligencia y Seguridad

- Investigaciones
- Pruebas técnicas, evaluación Psicofisiológica con polígrafo.
- Documentología y servicios de laboratorio.

Hoy por hoy, Seguridad Atlas desarrolla el balance social con su talento humano a través de programas de incentivos (Cuadro de honor, bonificación fin de año, Auxilios educativos), Beneficios de Fonatlas (fondo de empleados Atlas)

## 1.6 MARCO TEÓRICO

El fin de una empresa desde un sentido ético sería hacer el bien y potenciar el desarrollo de las personas y en su defecto de la sociedad pues las organizaciones son por y para las personas, pero también es preciso saber que la RSE está inmersa en un sistema no solo social sino económico por lo que es necesario que ciertos organismos enmarquen y constituyan un camino a seguir. Actualmente existen redes de entidades tanto nacionales como internacionales que promueven las prácticas sociales para que las empresas alcancen una gestión integral adoptando los aspectos económicos, sociales y medioambientales, algunas entidades son: la ONU (Organización de Naciones Unidas), BID (Banco Interamericano de desarrollo), entre otras entidades a nivel nacional como la Cámara de Comercio de Cali con su programa ComprometeRSE, el cual fue consultado por Seguridad Atlas para la elaboración del mapa de diagnóstico de RSE.

Existe también la metodología Global Reporting Initiative (GRI) que es un referente internacional y un informe de sostenibilidad; esta metodología brinda los elementos necesarios para informar adecuadamente a los diferentes grupos de interés incorporando principios de cobertura y calidad que garantizan el entendimiento, uso y comparación de la información.<sup>1</sup>

No existe una definición exacta de Responsabilidad Social Empresarial, es por ello por lo que desde diferentes instancias, como la Dirección General para la Empresa, o el propio Gobierno se están llevando iniciativas para que todos los agentes económicos y sociales, implicados directamente o indirectamente en la gestión de la empresa consensuen una definición.

---

<sup>1</sup> Almacenes Éxito S.A, Desarrollo sostenible, memoria 2008



Veremos algunas de las definiciones que se han dado hasta el momento:

- El término "responsabilidad empresarial" significa garantizar el éxito de una empresa integrando consideraciones sociales y medioambientales en las actividades de la empresa. En otras palabras, satisfacer la demanda de los clientes y gestionar, al mismo tiempo, las expectativas de otras partes interesadas: Los trabajadores, proveedores y la comunidad de su entorno.

Contribuir de forma positiva a la sociedad gestionando el impacto medioambiental de la empresa. La RSE (Responsabilidad Social Empresarial) puede aportar beneficios directos y garantizar la competitividad a largo plazo de la empresa.

- “La RSE es la búsqueda de una relación armoniosa y conciliada con todos sus grupos de interés. Una relación honrada y transparente con accionistas, trabajadores, proveedores, clientes, comunidad y entorno ecológico.” (Jáuregui Atondo, 2005).

- La responsabilidad social de las empresas es, esencialmente, un concepto con arreglo al cual las empresas deciden voluntariamente contribuir al logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio. En un momento en el que la Unión Europea intenta determinar sus valores comunes adoptando una Carta de los Derechos Fundamentales, un número creciente de empresas europeas reconoce cada vez más claramente su responsabilidad social y la considera parte de su identidad. Esta responsabilidad se expresa frente a los trabajadores y, en general, frente a todos los interlocutores de la empresa, que pueden a su vez influir en su éxito<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> (Libro Verde COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS).

Algunos autores señalan el origen del movimiento por la Responsabilidad Social Empresarial en la década de los treinta con las teorías:

De las relaciones humanas, fundamentada en los argumentos de Abraham Maslow, la cual se establece en la pirámide de la jerarquía de las necesidades humanas y que confirman que una vez el ser humano satisface sus necesidades básicas, éste busca y desarrolla necesidades y deseos más elevados.

La motivación del ser humano es según Frederick Herzberg "*el enfoque de motivación*" que establece que la relación que un individuo tiene con su trabajo es básica y que su actitud hacia el mismo puede determinar su éxito o fracaso.

A inicios de los años 60` Edward Freeman hace un gran aporte con su teoría de Grupo de interés, la cual consiste en reforzar lo práctico con lo teórico de la ética empresarial y proyectarlo a las empresas con el concepto de Responsabilidad Social Empresarial. Los grupos de interés son aquellas personas o grupos que intervienen en la gestión de una empresa, y que directamente pueden beneficiarse o perjudicarse de acuerdo a las decisiones que la empresa tome en su momento.

Posteriormente en los años setenta, Milton Friedman (1970) afirma que "*El verdadero deber social de la empresa es obtener las máximas utilidades (obviamente en un mercado abierto, correcto y competitivo) produciendo riqueza y trabajo para todos de la manera más eficiente posible*".<sup>3</sup>

Desde los años noventa este concepto ha ido cobrando fuerza y evolucionado constantemente, tras el advenimiento de la globalización, el aceleramiento de la

---

<sup>3</sup> Base de datos EBSCO

actividad económica, la conciencia ecológica y el desarrollo de nuevas tecnologías.

De esta manera, si una empresa se orienta a la maximización de los beneficios económicos podrá crear bienestar social a su entorno en general.

Las organizaciones son centros económicos, productores de bienes y servicios, además son agentes socializadores, aportando a la sociedad la cual es mas consciente de este deber y una sociedad que requiere de la inversión socio - económica de las organizaciones para satisfacer necesidades que surgen en el día a día.

A través de estas teorías los autores, han tratado de profundizar y estudiar el comportamiento del individuo y nos dan información de cómo el individuo se comporta dentro de una organización cuando se siente motivado.

Si bien Seguridad Atlas trabaja en el día a día en busca de actividades que motiven a sus colaboradores permitiendo así la satisfacción de trabajar en esta empresa, aún es preciso desarrollar un modelo de responsabilidad social de manejo interno que involucre el bienestar general de cada individuo, a través de estas actividades y programas de motivación e incentivos que permitan satisfacer las necesidades de todos los colaboradores de Seguridad Atlas y que generen compromiso hacia la empresa.

En el estudio en mención se hará uso de la teoría del Dr. Manuel Bestraten en su teoría de responsabilidad social plantea lo siguiente:

Es obvio que al decir voluntariamente, estamos hablando de criterios añadidos a los que legalmente se exigen, es decir diríamos que cuando una empresa es socialmente responsable un requisito indispensable es que vaya por delante de

las propias leyes, incluso de las sociedades donde pueden tener impacto alguna de sus actividades, como decíamos tanto las propias realizadas directamente como las que se deriven de la misma.

De acuerdo a esto y simplificando, podríamos formar la siguiente ecuación:

$$RSE = \frac{[NL(1)+CE(2)] \times GI(3)}{GLOBALIDAD(4)} =$$

(1) NL: Normas objetivas, legales

(2) CE: Criterios Éticos, medio ambientales, de equidad, justicia, etc.

(3) GI: Todos los Grupos de Interés

(4) Todos los países donde tiene relación de producción y distribución, etc.

Añadiremos que si bien la responsabilidad social corresponde en primer lugar a las empresas, se extiende por un lado a todas las organizaciones que aportan valor a la sociedad, sean públicas y privadas, con ánimo o sin ánimo de lucro y por otro lado, a las entidades y asociaciones que representan a los diversos agentes de la sociedad civil: los trabajadores, consumidores y grupos ciudadanos de interés, entidades financieras que comienzan a discriminar a las empresas en función de su comportamiento y por su puesto a las organizaciones no gubernamentales.

En todo este tema hay una palabra que no se incluye en ninguna definición y que es una de las claves de este fenómeno que es la globalización, es decir hasta ahora la forma de hacer empresa estaba ligada a un espacio físico un país una región, espacios homogéneos, grupos de interés homogéneos, legislaciones homogéneas, sin embargo estamos viviendo una transformación en la forma de hacer empresa, en la que los distintos factores, grupos de interés

incluso departamentos pueden proceder o estar orientados en espacios físicos y culturales completamente distintos, incluso diametralmente diferentes, por lo tanto se hace necesaria una completa renovación de la teoría empresarial a nivel macro y a nivel micro, porque la práctica, ya lo está haciendo.

Las empresas en su función de administradoras y rentabilizadoras de recursos, se han ido situando allá donde la obtención de estos recursos les han sido más favorables, lo que no siempre ha redundado en la correspondiente bajada de precios para los consumidores o mejora de condiciones sociales, laborales, etc., y lo que es peor en muchas ocasiones, aprovechando legislaciones lasas o inexistentes en materia de derechos laborales y medio ambientales, todo esto lamentablemente ha tenido muy poca repercusión en nuestras sociedades hasta que no han sido sacudidas por el fenómeno de la desubicación, es decir hasta que no hemos visto desaparecer nuestro propio tejido industrial a favor de otros intereses, con el consecuente empobrecimiento de nuestro propio mercado y por lo tanto los posibles desequilibrios que esto puede causar.

Por lo tanto, lo que en un principio eran oportunidades para las empresas, se pueden convertir en el fracaso de nuestro modelo, las reglas están cambiando en todos los grupos de interés, por ejemplo los consumidores, han madurado ya no son meros “depredadores” de productos, lejos de ello son ciudadanos socialmente responsables que cada vez más, conocen su poder y son capaces de discriminar empresas, no solo por el precio, sino por razones sociales cada vez más complejas.

Esta será la teoría aplicable para el proyecto de investigación dado que en el se consideran todas las variable que interactúan en el modelo de responsabilidad

social empresarial y hacen énfasis en lo referente a la comunicación entre la organización y los diferentes grupos de interés.<sup>4</sup>

## 1.7 MARCO CONCEPTUAL

Para entender el concepto de Responsabilidad Social Empresarial en una organización privada de Seguridad Integral, como lo es Seguridad Atlas, se registraran las definiciones más importantes con la que se trabajará el presente proyecto.

- **Responsabilidad Social:** hace referencia al Compromiso voluntario y explícito que las organizaciones asumen frente a las expectativas y acciones concertadas que se generan con las partes interesadas, en materia de desarrollo humano e integral.<sup>5</sup>
- **Los Grupos de Interés** (stakeholders) son considerados como aquellos grupos de actores que afectan o son afectados por la actividad de la organización, los cuales son: Dirección y Gobierno Corporativo, organización Interna, Usuarios y Clientes, Proveedores y Contratistas, Medio Ambiente, y la Comunidad.<sup>6</sup>
- **Gobierno Corporativo:** Es el sistema de normas, prácticas y procedimientos por el cual se regulan las relaciones que se producen al interior de una empresa. En particular sobre la distribución de derechos y obligaciones de sus diferentes participantes, las reglas por las que se rige la toma de decisiones, y la manera en que estas son operadas y controladas. A

---

<sup>4</sup> CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, nº 53, noviembre 2005, pp. 65-77

<sup>5</sup> (Guía técnica colombiana Icontec, 2008)

<sup>6</sup> (Informe Cámara de Comercio de Cali)

través de él se establecen las reglas de juego sobre cómo se dirigen las sociedades.

- Dentro de este ámbito la palabra **modelo** se refiere a la representación esquemática que sirve para organizar y comunicar de forma clara los elementos que la involucran un todo en el tema de responsabilidad social.

- **El concepto de ética y responsabilidad social** está muy estrechamente relacionados entre si, ya que la ética es el saber que nos orienta a una conducta reflexiva y cuyo objetivo es la toma de decisiones justas y prudentes.

- **La Planeación Estratégica** es una herramienta que las organizaciones adoptan para prepararse y afrontar las situaciones del futuro, y que a su vez le permite tomar decisiones dentro de la organización.

- **Desarrollo sostenible:** Es aquél que sobre la base de un crecimiento económico continuado, contribuye al desarrollo social y al uso adecuado del entorno natural, posibilitando el incremento del valor de las compañías para todas las partes interesadas.

- La ventaja que una empresa tiene con respecto a otras empresas se denomina **ventaja competitiva**.

- El indicador que permite evaluar a la organización en términos socialmente responsable, y medir su compromiso con su entorno se llama **Balance Social**.

- **Filantropía:** Es un concepto utilizado de manera positiva para hacer referencia a la ayuda que se ofrece al prójimo sin requerir o esperar una respuesta o algo a cambio.
- **Política Anti-Soborno:** Es el desarrollo de una cultura interna basada en el cumplimiento de los valores corporativos, en la mutua confianza entre sus miembros y en las interacciones con sus grupos de interés. Se resalta la no práctica de actividades tales como aceptación de regalos y de todo tipo de soborno cualquiera que sea su forma. También prohíbe que el empleado arregle o acepte sobornos o comisiones clandestinas de clientes, representantes, contratistas, y proveedores que vayan para el beneficio del empleado o de sus familiares, amigos o asociados.

“No pidas en privado nada que no puedas pedir en público”<sup>7</sup>

***Paúl Bromberg***

- **Código de Ética:** Es una herramienta que facilita el accionar en todos y cada uno de los procesos de la Compañía, garantizando la transparencia y rectitud en todos los comportamientos. Es comprender que la responsabilidad en el manejo y uso adecuado de la información, así como la utilización, destino y cuidado de la información que se recibe recae sobre la Compañía.
- **Código de buen gobierno corporativo:** Es una herramienta que garantiza la sostenibilidad y competitividad de las empresas colombianas en el marco de una economía globalizada.  
El código de Buen Gobierno corporativo ofrece una guía para que el sector empresarial de manera autónoma, gradual y particular adopte mejores prácticas corporativas, tanto en su actividad económica como en las fuentes de financiación.

---

<sup>7</sup> Manual de Ética y Política No Soborno, Seguridad Atlas, 2009.



- **Competitividad:** Capacidad de una organización de cualquier tipo para desarrollar y mantener sistemáticamente unas ventajas innovadoras y diferenciadoras que le permiten disfrutar y sostener en el tiempo una posición destacada en el entorno socio-económico en el que actúa.
  
- **Desarrollo económico:** Proceso por medio del cual se alivia la pobreza de una comunidad, mejorando la calidad de vida en áreas principales como salud, educación, empleo, vivienda y seguridad personal.
  - **Indicador:** Medida sustitutiva de información que permite calificar un concepto abstracto. Se mide en porcentajes, tasas y razones para permitir comparaciones.
  
- **Sesión de grupo:** consiste en la reunión de un grupo de personas, entre 6 y 12, con un moderador encargado de hacer preguntas y dirigir la discusión.<sup>8</sup>
  
- **Tablero de comando:** Balanced Scorecard Tablero de comando es una herramienta que sirve para implementar la mejor estrategia organizacional.

---

<sup>8</sup> <http://es.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Portada>

## **1.8 ESTRATEGIA METODOLOGÍA**

### **1.8.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Para la realización de la investigación se describieron las características que identifican los diferentes elementos, componentes y su interrelación entre la responsabilidad social de la compañía y los grupos de interés a estudiar, así se identificaron las características propias de los grupos, señalando las formas de conducta, actitudes y comportamientos de los diferentes entes que participan en el estudio.

### **1.8.2 MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN**

Específicamente para la recolección de información se hizo uso de métodos cuantitativos, en el cual se presentan informes numéricos demostrativos donde se muestra la tendencia y los porcentajes de aplicabilidad, igualmente se hizo uso de la recopilación de información cualitativa para tomar las apreciaciones de los participantes del proyecto de investigación.

### **1.8.3 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

Para la recopilación de la información numérica se hizo uso de la encuesta; para la información cualitativa se realizó entrevista y a través de grupos

pequeños de personas se realizó sesiones de grupos donde se obtuvo muy buena información en los grupos de interés: Comunidad y empleados. En este último grupo se reforzó también con las encuestas.

Así también se toma como fuente primaria los estudios de Responsabilidad social realizado por la cámara de comercio de Cali, y los estudios realizados por el área de recursos humanos de la empresa Atlas Ltda. dirigida a los clientes y proveedores.

#### 1.8.4 **MUESTRA**

Para la recolección de información se hizo un muestreo, a partir de la base datos de empleados, clientes y proveedores, esta información será luego sometida a un proceso de codificación, tabulación y análisis, que determinaran una parametrización de los grupos estudiados.

Esta caracterización es integral dado que planteará la interrelación de todos los grupos que interactúan con el proceso de Responsabilidad Social Empresarial en Seguridad Atlas.

## 2. DIAGNOSTICO DEL ESTADO ACTUAL DE LAS ACTIVIDADES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE SEGURIDAD ATLAS LTDA. CON SUS DEBILIDADES Y FORTALEZAS.

Antes de emprender cualquier tipo de actuación, se considera pertinente tener presente el siguiente diagnóstico donde se identifican los puntos fuertes y débiles de la empresa en relación con la Responsabilidad Social Empresarial, con el fin de eliminar, o en su caso minimizar, las amenazas y potenciar las oportunidades, así como de las acciones de mejora a emprender.

La metodología para cumplir este diagnóstico se fundamenta en la realización de un check list el cual fue diseñado con la información suministrada por la dirección de formación y desarrollo de Seguridad Atlas, y que comprende una guía de preguntas denominadas en este cuadro como impacto que van dirigidas a sus grupos de interés, las cuales permitieron conocer el nivel de aplicación y el cumplimiento legal de la empresa y su avance en las prácticas de RSE a través del tiempo. De igual manera se presenta la matriz DOFA Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas.

### a. Herramienta: Check List

GRUPOS DE INTERÈS	IMPACTO	MEDICION (SI/NO)
<b>Dirección y Gobierno Corporativo</b>	Mejora la reputación	SI
	Se crean códigos de mejores conductas	SI
	Mejora la relaciones con inversionista ya acceso a capital	SI
<b>Medio Ambiente</b>	Reduce los niveles de contaminación de la organización	SI
	Mejora el entorno donde opera	NO

<b>Bienes y Servicio (Clientes)</b>	Genera lealtad y fidelidad de los usuarios	SI
	Educa a los usuarios	NO
	Competitividad y posicionamiento en el mercado.	SI
<b>Proveedores</b>	Genera una cultura de RSE en la sociedad.	NO
	Exige practicas de RSE a sus proveedores	NO
	Cumplimiento en los pagos	SI
<b>Comunidad</b>	Mejora la imagen de la organización	SI
	Establece sistemas de red para resolver asuntos sociales	NO
<b>Derechos Humanos y Organización Interna</b>	Eleva la calidad de vida de los trabajadores y sus familias	SI
	Disminuye la rotación del personal	SI
	Reduce el estrés	NO
	Fortalece la cultura y el clima laboral	SI
	Reclutamiento de empleados	SI
	Motivación	SI
	Retención y atracción de talentos	NO

Fuente: Consultoría ComprometeRSE. Autoras

b. Check list: Marco Regulatorio en Seguridad Atlas.

<b>MARCO REGULATORIO</b>	<b>IMPACTO</b>	<b>MEDICION (SI/NO)</b>
<b>Cumplimiento Normativo y Tributario</b>	La empresa se ha caracterizado por el estricto cumplimiento de la normatividad vigente en lo tributario.	SI
	Ha sido objeto de sanción por parte de la Dirección de Impuestos Nacionales.	NO
<b>Cumplimiento de la legislación laboral.</b>	La Organización respeta la norma y el cumplimiento de la función social, el bienestar y la organización social de sus trabajadores.	SI
	Protege la libertad de asociación y el derecho de negociación colectiva.	NO

<b>Cumplimiento de la legislación ambiental</b>	Cumple con las obligaciones contempladas en la norma ambiental (licencias, permisos, concesiones, Resoluciones y autorizaciones establecidas.	SI
	El buen manejo de los recursos renovables y no renovables.	SI
<b>Leyes y tratados internacionales aplicables.</b>	Respeto los tratados internacionales relativos a los derechos humanos.	SI
	Permite discriminación de cualquier tipo.	NO
	Permite el trabajo forzoso, obligatorio e infantil.	NO
<b>Compromisos suscritos por la empresa.</b>	Tiene contemplado la inscripción a la ONU en el pacto mundial.	SI

Fuente: Consultoría ComprometeRSE. Autoras

En este diagnóstico también abarca la gestión económica, ambiental y social que ha realizado la compañía y su convergencia con las expectativas de sus grupos de interés (Empleados, Clientes, Proveedores, Comunidad, Medio ambiente, Gobierno corporativo).

El diagnóstico se estructura en torno a cuatro grandes áreas: Ética empresarial, Área Social, Área Ambiental y Área Económica-Financiera<sup>9</sup>.

## 2.1 Ética Empresarial

Seguridad Atlas es considerada “Responsable” ya que su actividad es desarrollada en un marco de valores éticos que se traduce en hechos visibles

<sup>9</sup> Guía para la Implementación de la RSE en la PYME, Club de excelencia en sostenibilidad, Pág.20

trascendiendo el ámbito socioeconómico en el que se desenvuelve. Algunos principios y valores desarrollados son:

### 2.1.1 **La integridad**

En la rectitud de todas las conductas, el talento humano que cuenta la compañía son personas en quienes se puede confiar, cumplen los deberes como trabajadores, miembros de familia y buenos ciudadanos. Rechaza toda forma de corrupción, actúa con honestidad, lealtad y con respeto a las leyes.

### 2.1.2 **Pasión por el servicio.**

Seguridad Atlas vive y siente el valor de servir al otro. Los clientes son su razón de ser, los escucha y comprende, quiere ser sus socios comerciales preferidos, crecer con ellos y mantenerlos en un grado de satisfacción que permita desarrollar una relación de largo plazo y mutuo beneficio.

### 2.1.3 **Innovación**

En Seguridad Atlas desarrolla nuevos productos y servicios y mejora los actuales, como fuente principal de su ventaja competitiva. Cultiva la capacidad de visualizar una oportunidad antes que los demás y el coraje de plasmarla en un producto o servicio real, tangible y deseable por nuestros clientes

#### 2.1.4 **Responsabilidad Social**

Seguridad Atlas genera valor económico y social para sus socios, colaboradores, clientes, proveedores y para las comunidades en donde opera, preservando el planeta para futuras generaciones, contribuyendo al desarrollo económico y al fomento del bienestar.

#### 2.1.5 **Profesionalismo**

Seguridad Atlas es una organización que preserva su solidez y credibilidad, se mantiene como una empresa digna de toda la confianza. Crean y legitiman este principio con todos sus actos.

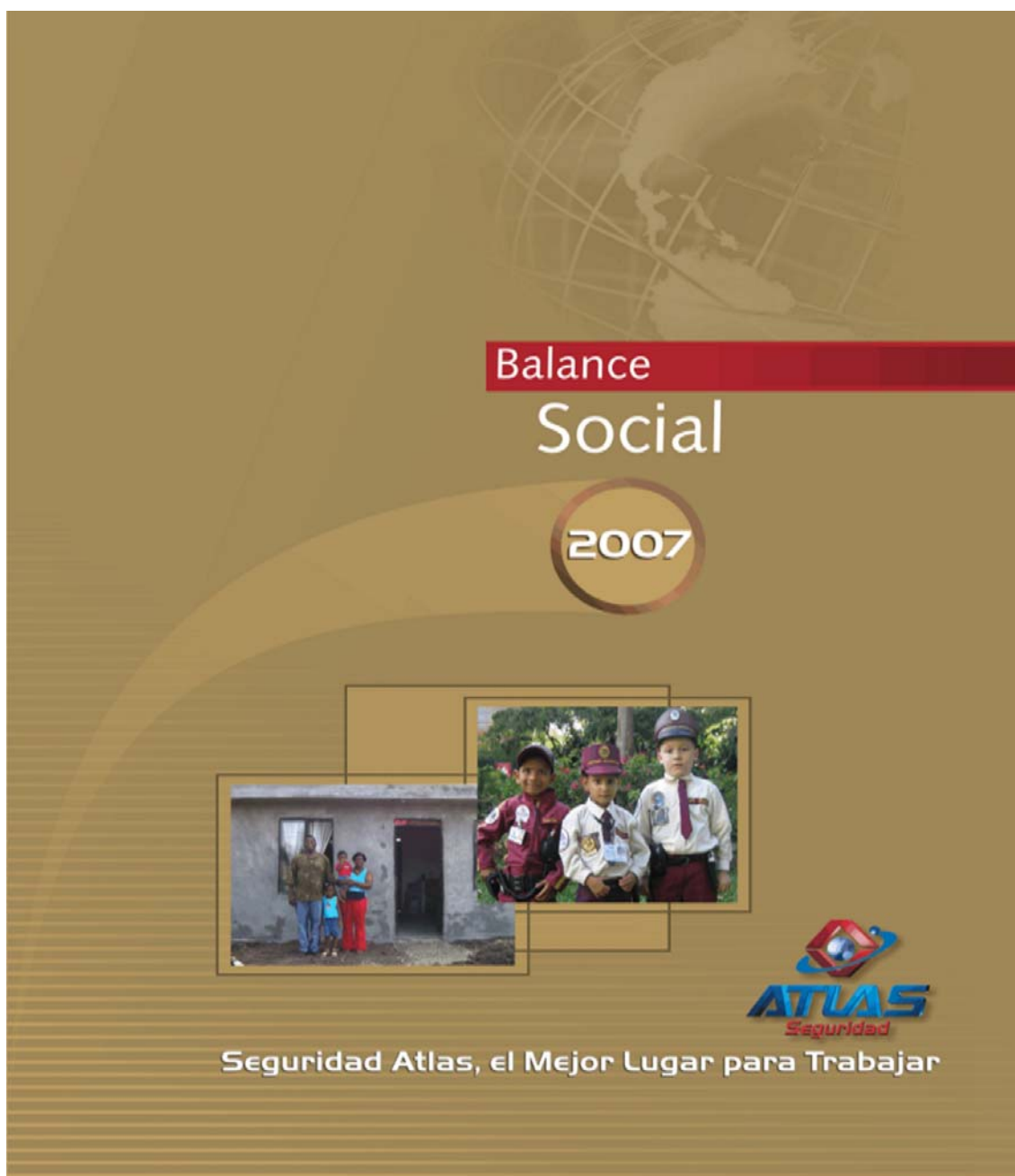
En aras de cristalizar el concepto de Responsabilidad Social, el 18 de abril de 2008 Seguridad Atlas Ltda. Firmó contrato RSE-CALI-004 con la Cámara de Comercio de Cali, cuyo objetivo era realizar un trabajo de consultaría en Responsabilidad Social Empresarial, conforme al método establecido en el programa Comprometerse.<sup>10</sup> Así también en el mismo año dio a conocer su primer Balance Social (2007)

---

<sup>10</sup> Folio de archivo Dpto. de Bienestar y Desarrollo



**Figura 3. Portada Folleto Balance Social**



Fuente: Seguridad Atlas

Dentro del alcance que tiene la mencionada consultaría se buscó integrar los principios de la responsabilidad Social dentro de la gestión de la organización,

tomando como base el Sistema Integrado de Gestión existente (ICONTEC, BASC, OHSSAS).

La consultaría se enfocó en levantar la información de los diferentes grupos de interés, a la fecha se tiene construido la Política Anti-soborno, el código de ética y el código de buen gobierno corporativo.

Para Seguridad Atlas los principios del código de Buen Gobierno Corporativo son la transparencia, la rendición de cuentas, el trato equitativo de los asociados y la responsabilidad de la empresa frente a sus grupos de interés.

## **2.2 Área Social**

Este punto está relacionado con el apoyo directo o indirecto que apunta al bienestar y progreso social del entorno interno y externo donde la empresa se ubica y efectúa sus negocios.

A lo largo del 2007 Seguridad Atlas desarrolló varias actividades dentro de las cuales se destacan la participación masiva de empleados, cuyo objetivo era el de propiciar espacios para la recreación, el esparcimiento, la integración y también el desarrollo personal.

Así también, durante este tiempo la empresa empezó a acoger conceptos de responsabilidad social, tal es el caso de los objetivos estratégicos en donde uno de sus indicadores y principio corporativo es el Desarrollo de un programa de Responsabilidad social.

El año 2008, sin duda, ha sido un año de oportunidades en la implementación de programas de Responsabilidad Social Empresarial hacia otros sectores o

grupos de interés que son impactados por las actividades de la empresa como lo es el medio ambiente y la comunidad, donde poco se tuvo en cuenta en la inversión del balance social del 2007.

De acuerdo a la visita realizada a la empresa, el Sr. John Jairo Vélez el director Nacional de Dirección y Desarrollo manifiesta *“La preocupación constante por el bienestar de nuestro personal ha permitido el desarrollo de programas encaminados a mejorar las condiciones sociales y culturales del personal ATLAS. Dentro de los beneficios ofrecidos a nuestro personal, el área de Talento Humano aporta diversos elementos motivacionales que generan un mayor compromiso y nivel de pertenecía hacia la empresa”*

Algunos de los beneficios que la organización ofrece a su personal son y que se encuentran contemplados en el balance social son:

a. Celebraciones Especiales:

- Día de la Secretaria
- Día de la Madre
- Día del Padre
- Semana de la Salud
- Aniversario de la Compañía
- Día de los niños
- Día del Guarda
- Celebración de Navidad y Fiesta de Fin de Año

b. Auxilio Escolar por la Empresa:

Anualmente es entregado un auxilio educativo a todo el personal que tiene hijos y que actualmente adelantan estudios en primaria o bachillerato. Dicho auxilio consiste en un bono en efectivo, el cual es entregado en temporada de matriculas

c. Actividades Deportivas y de Recreación:

Durante los campeonatos realizados en el transcurso del año, la compañía apoya la participación de los equipos de fútbol, atletismo, ciclismo y voleibol. Dicho patrocinio consiste en: Dotación de uniformes, Pago de inscripciones, Hidratación, Viáticos, etc.

d. Fondo de Empleados:

Actualmente FONATLAS cuenta con una vinculación de 3.600 socios a nivel nacional, los cuales se benefician de los préstamos y los privilegios de la cultura del ahorro.

e. Plan de Incentivos:

Trimestralmente a nivel nacional se establece un CUADRO DE HONOR en donde se ubican los guardas que se han destacado por su buena labor, compromiso o alguna actividad en el desarrollo de su trabajo. Por dicho reconocimiento, cada persona que es escogida para ingresar al cuadro de honor obtiene un reconocimiento económico. De igual manera se premia al mejor guarda para que reciba una estadía de (3) días y (2) noches en una sede recreativa de la caja de compensación, con su familia con todos los gastos pagos.

f. Reconocimiento por Antigüedad:

Anualmente y a nivel nacional la empresa entrega un reconocimiento económico y un botón distintivo a los empleados que cumplen 5, 10, 15, 20, 25 y 30 años de labor en la compañía. Dicha entrega se hace en una gran ceremonia en donde asisten los homenajeados y se cuenta con la presencia de los empleados, Gerentes y Junta Directiva.

g. Aguinaldo Navideño:

Cada diciembre en la época de navidad la compañía hace entrega de una anqueta a cada empleado a nivel nacional, con la idea de compartir y reconocer de alguna manera el esfuerzo y el compromiso durante todo el año.

h. Servicio Médico:

La compañía cuenta en sus instalaciones con un servicio médico permanente (médico, enfermera) atención con el cual se busca brindar atención primaria al personal administrativo y operativo.

i. Asesoría Psicológica al guarda y a la familia:

Este espacio está orientado a todo trabajador y su familia, buscando en un contexto no terapéutico, apoyar y orientar el manejo de problemas laborales o familiares, contribuyendo a la salud mental y al bienestar social de los trabajadores.

j. Escuela para padres

Este programa tiene como objetivo el abordaje de las problemáticas externas de orden familiar de los guardas, contribuyendo a la salud mental y familiar, que posibilita el adecuado desempeño de su labor dentro de la organización. Este proyecto aborda problemáticas como: Relación de pareja, relaciones familiares, Rol de padres, Manejo de autoridad y disciplina, Resolución de conflictos, Comunicación y afecto, reforzando los valores y las relaciones familiares y sociales orientadas al bienestar de sus colaboradores y su familia.

k. Auxilio Académico:

La compañía entrega al personal administrativo un auxilio del 20% para estudios superiores y un 50% si los estudios tienen directa relación con el tema de Seguridad Integral. De igual manera para el caso de maestrías se reconoce hasta \$5.000.000 En el caso del personal operativo, la compañía financia los estudios y los descuentos por nomina sin intereses, otorga permisos remunerados y en algunos casos modifica la programación de turnos para la continuidad de sus estudios.

l. Contratación a Personal Discapacitado:

La compañía cuenta con personal discapacitado laborando con algunos clientes en centrales de monitoreo, parqueaderos y espacios donde se facilita su labor.

m. Promociones Internas del Personal:

La empresa tiene como política interna de promoción a nuevos cargos, siempre hacer concursos en los cuales participan las personas que están al interior de la compañía, incentivando el desarrollo profesional del personal; hasta el momento se ha promocionado personal operativo de guardas a ocupar cargos como: Secretarios, Analistas de Operaciones, técnicos, Supervisores, entre otros.

**Figura 4. Actividades del Balance Social**

## G. Día del Guarda

En el mes de Noviembre homenajeamos a nuestros guardas llevando a cabo distintas actividades a nivel nacional. En la ciudad de Cali, Bogotá y Pereira se llevó a cabo esta celebración liderada por Andevip y empresas del gremio. En determinados restaurantes con música, rifas, regalos y orquesta, en la cual acuden aquellos guardas que han sido merecedores de reconocimiento en el cuadro de Honor.

En la ciudad de Medellín y Barranquilla Celebraron su día enviando tarjeta de felicitaciones a todos sus guardas.

- Total de participantes 350
- Total Inversión a nivel nacional \$4.220.000
- 80% financiado por la compañía
- 20% financiado por otros Patrocinadores



Sede Nacional-Cali, Día del Guarda



Fuente: Folleto Balance Social

**Figura 5. Capacitaciones al personal de seguridad física**



Fuente: Los autores

### **2.3 Área ambiental**

Durante el 2008 se inició con la implementación del programa de gestión ambiental para la clasificación de residuos peligrosos y no peligrosos a través de actividades tales como: Concurso del área de mejor comportamiento reciclaje, Lanzamiento del programa RECONCILIARTE, La contratación y negociación con proveedores para el manejo de residuos peligrosos y no peligrosos, negociación a nivel nacional con el proveedor para manejo de pilas recargables y no recargables.

Así mismo, conscientes del impacto que hoy en día generan las empresas en su entorno, Seguridad Atlas realizó aportes a diferentes instituciones sin ánimo de



lucro y se destacó en el apoyo a varias actividades sociales dentro de las cuales se destacan: Museo de Arte Moderno La Tertulia, aporte a la fundación parque tecnológico del Software, Unidad de acción Vallecaucana, entre otros aportes dadas a otras ciudades del país.

## **2.4 Área Económico Financiero**

El área económico-financiera está relacionada con las inversiones y gastos que se realizan en el negocio y en el ámbito de responsabilidad social empresarial.

A continuación un consolidado de inversiones en el 2007 para el cumplimiento de acciones de bienestar tanto a nivel nacional como local, se enfocó básicamente al empleado para elevar su compromiso y lealtad para con la empresa.

**Cuadro 1. Consolidado de inversiones/Bienestar social y formación Año 2007.**

ACTIVIDAD	TOTAL INVERSIÓN 207	VALOR	
<b>Capacitación y Entrenamiento</b>	Capacitación de personal	\$ 36.000.000,00	
	Auxilios educativos	\$ 51.137.595,00	
	Auxilios escolares	\$ 8.280.000,00	
<b>Bienestar Social</b>	Día de la secretaria	\$ 3.270.000,00	
	Aniversario seguridad atlas	\$ 64.643.080,00	
	Día de los niños	\$ 8.812.650,00	
	Concurso tarjeta navideña	\$ 910.000,00	
	Día de la familia atlas	\$ 3.500.000,00	
	Día del guarda	\$ 4.220.000,00	
	Ancheta y cena navideña	\$ 92.510.000,00	
	Fiesta de fin de año	\$ 21.726.428,00	
	Torneo de microfútbol y otros	\$ 6.111.100,00	100% Patrocinio
	Torneo de bolos	\$ 1.500.000,00	
	Caminata ecológica	\$ 1.400.000,00	
	Carrera ciclística	\$ 300.000,00	
Son de atlas	\$ 15.000.000,00		
<b>Publicaciones y Manuales</b>	Manual de inducción	\$ 3.800.000,00	100% Patrocinio
	Noti Atlas	\$ 11.760.000,00	

**Total \$ 334.880.853,00**

Fuente: Folleto Balance Social 2007

De acuerdo al resultado del balance social 2008, recientemente publicado, indica que la Compañía, con relación al año 2007, tuvo un crecimiento favorable en su inversión de prácticas sociales, así lo muestra el siguiente cuadro donde su inversión fue de \$ 966.210.499.

**Cuadro 2. Consolidado de inversiones/Bienestar social y formación Año 2008**

PROGRAMAS	ACTIVIDADES	VALOR
Capacitación y Entrenamiento	Capacitación del Personal	\$ 59,588,619
	Auxilios Educativos	\$ 30,658,074
Bienestar Social	Actividades de Bienestar	\$ 282,625,706
Publicaciones, Manuales y Comunicaciones	Cartilla Direccionamiento Estratégico, NotiAtlas, Video y Manual de Inducción	\$ 28,447,100
Programa de Incentivos	Reconocimiento e Incentivos	\$ 280,091,000
Salud Ocupacional	Actividades de Salud Ocupacional	\$ 284,800,000
	Inversión en Medio Ambiente	\$ 15,000,000
	Aportes Brindados a la Comunidad	\$ 78,448,507
	<b>TOTAL</b>	<b>\$996,210,499</b>

Fuente: Balance Social 2008.

Este crecimiento en su inversión de actividades y programas de responsabilidad social indica que la compañía tiene un gran compromiso y conciencia del papel que juega en esta sociedad, que no solo puede ser un captador de beneficios económicos sino que a través de su razón social puede generar beneficios a su entorno interno y externo.

Para desarrollar el resultado del diagnóstico se tomó como herramienta la descripción de la matriz DOFA, enfocándonos en las debilidades y fortalezas que la empresa tiene en este momento para el tema de RSE. La base de la información fue tomada dentro de un marco regulatorio y legal y de la percepción propia de los grupos de interés.

**Cuadro 3. Matriz DOFA**

GRUPOS DE INTERES	DEBILIDADES	FORTALEZAS
<b>Dirección y Gobierno Corporativo</b>	No cuentan con espacios o mecanismos para que los empleados dialoguen sobre cuestiones de RSE.	Tiene establecido políticas claras basadas en sus valores o principios que rigen las relaciones internas y externas de la empresa.
	Es necesario reforzar las actividades de sensibilización, capacitación o apropiación de documentos de principios éticos.	Existe convicción e interés en el desarrollo del programa de Responsabilidad Social en los altos mandos de la organización.
		Los directivos obran de acuerdo a los criterios éticos establecidos y que rigen el comportamiento de la empresa.
		Están prohibidas expresamente las prácticas corruptas para la obtención de ventajas comerciales.

<b>Medio Ambiente</b>	Hace falta un poco mas de manejo de disposiciones de los residuos y control en la utilización de los servicios públicos.	Se controla parcialmente la contaminación causada por equipos, maquinaria y vehículos propios o de terceros.
	Entrega pocas capacitaciones al personal sobre el medio ambiente.	
	No hay comités especiales para la ejecución de acciones ambientales	
	La empresa usualmente no participa en comités o concejos locales para discutir el aspecto ambiental.	
	No desarrollan campañas de educación ambiental para la comunidad.	
<b>Bienes y Servicio (Clientes)</b>	Se requiere mayor divulgación de sus prácticas sociales.	El precio ofrecido a los clientes se ha considerado justo y ceñido a las exigencias de la competencia.
		La empresa esta certificada en la Norma ISO 9001:2000
		En el sector es reconocida por su buena imagen ética.
		Antes de prestar el servicio se establecen con claridad las condiciones para evitar confusiones posteriormente.
		Los contratos realizados, por tratarse de un servicio especializado cubren las necesidades de la comunidad.
		Tiene una política establecida para atender las quejas y reclamos de los clientes.
<b>Proveedores</b>	Existe poco fortalecimiento de prácticas de RSE con los proveedores por cuanto es un tema nuevo.	Las políticas establecidas para negociar con los proveedores son justas y equitativas.
	No se ha fijado claramente pautas de RSE para los proveedores.	Los compromisos contractuales con los proveedores se cumplen a cabalidad.

		Los proveedores y contratistas reciben información completa sobre los requerimientos exigidos por la empresa.
<b>Comunidad</b>	No suele convocar a la comunidad para identificar sus problemas ni su aporte a la solución.	La empresa asume responsabilidad por daños o impactos negativos ocasionados en la comunidad por la actividad que realiza.
	No se ofrece apoyo técnico a las instituciones públicas para mejorar su gestión.	La empresa es estricta en el cumplimiento de las obligaciones fiscales y legales
	Existe poca relación con la comunidad.	En los contratos con entidades públicas se ejecuta idónea y oportunamente el objeto contratado.
<b>Derechos Humanos y Organización Interna</b>	En caso de despido no justificado no se ofrecen servicios de apoyo, recolocación para los empleados despedido.	Facilita los procesos de capacitación y crecimiento dentro de la organización.
		Se aplican criterios de imparcialidad y de equidad para los procesos laborales.
		Facilita los procesos de capacitación y crecimiento dentro de la organización.
		Otorga a sus colaboradores beneficios adicionales a los ya exigidos por la ley.
		La empresa aplica normas que evitan cualquier discriminación en el momento de contratación y durante el desarrollo del trabajo.
		Se promueven prácticas de ahorro programado para vivienda y educación.
		Promueve el equilibrio entre la vida laboral y la vida familiar.

De acuerdo al cuadro anterior la empresa deberá priorizar la importancia que tiene cada uno de los seis ámbitos de la responsabilidad social empresarial frente al desarrollo futuro de la empresa.

En el grupo de interés de clientes y proveedores se puede evidenciar algunas prácticas de RSE. En los aspectos de Dirección y Gobierno Corporativo, y en a Organización interna son buenas.

Las oportunidades de mejora están particularmente en aplicar buenas prácticas para preservar el medio ambiente y en fortalecer las relaciones con la comunidad.

Una vez realizado el diagnostico y su respectivo resultado, para el logro de este objetivo nos remitimos a obtener información cuantitativa a través de encuesta e información cualitativa a través sesiones de grupo.

Los datos obtenidos de la encuesta como información primaria fueron realizados a los grupos de interés; Empleados, Clientes y Proveedores, los cuales nos permitieron conocer y cuantificar la percepción del entorno tanto interno como externo hacia el tema de Responsabilidad Social de Seguridad Atlas.

La población de esta investigación fue: 49 proveedores, 320 clientes y 2100 empleados, para un total de 2469 personas como población.

El total de la muestra fue de 92 encuestas realizadas de la siguiente manera: 15 encuestas a proveedores, 30 encuestas a Clientes y 47 encuestas a empleados.

A pesar de que los grupos de interés tienen expectativas y necesidades diferentes, la estructura de la encuesta fue diseñada para todos los grupos de interés por que el objetivo no es soportar el modelo sino conocer directamente la percepción que tienen estos grupos frente a las actividades y practicas sociales que realiza la empresa de acuerdo al diagnostico realizado; así mismo

con el fin de tener una visión mas amplia de realizó dos sesiones de grupo dirigidas a la comunidad y a los empleados que son la mayoría.

El número de encuestas realizadas no se hizo proporcional al total de la muestra porque sería concluyente para los empleados, ya que son 2100 empleados y no daría mucha información de los clientes y proveedores.

$$N = \frac{PQ}{\left( \frac{D}{Z} \right) \frac{2 + PQ}{N}}$$

Los resultados de la investigación de Satisfacción del servicio realizada por Seguridad Atlas a Clientes y Proveedores también se tomaron como fuente de información primaria.

El porcentaje de participación en la encuesta (100%) de los grupos de interés: Proveedores, Clientes y Empleados fue el 16%, 33%, 51% respectivamente.

Dados los anteriores porcentajes, los siguientes datos fueron los resultados de la encuesta con su respectiva apreciación.

Con el fin de dar claridad al concepto de Responsabilidad Social Empresarial, dentro del encabezado dimos una definición que a nuestra opinión es la que más se ajusta al tema:

*“RSE (Responsabilidad Social Empresarial) es cuando las actividades que realiza una empresa se orientan a la satisfacción de las necesidades y*

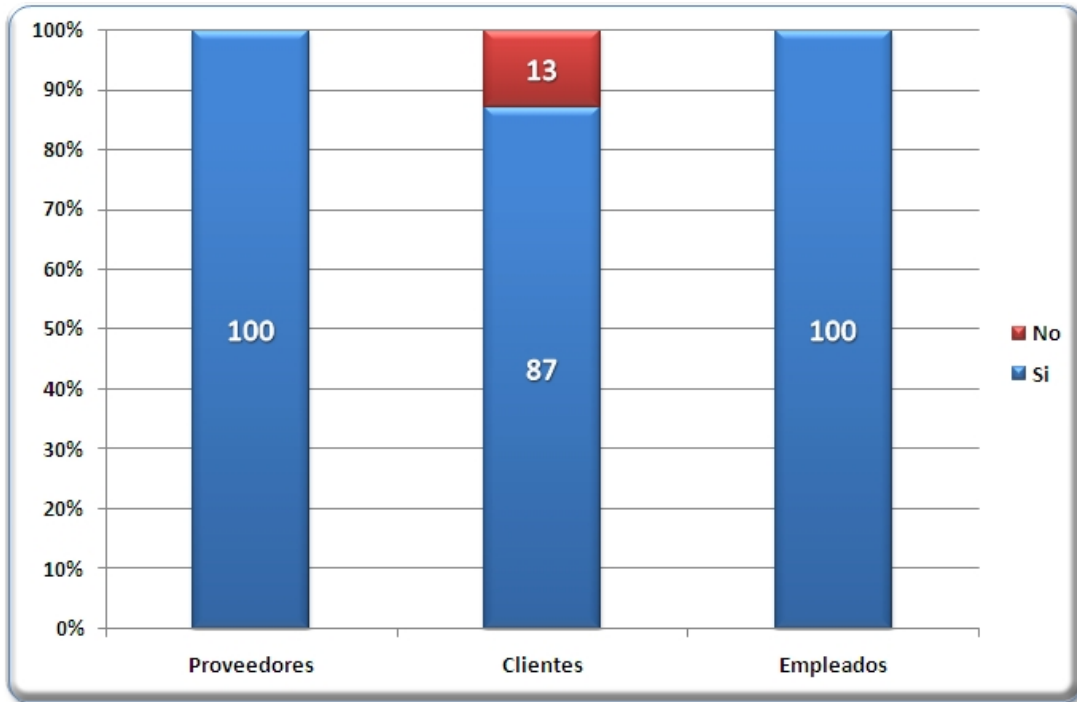


*expectativas de sus miembros, de la sociedad u de quienes se benefician de su actividad comercial, así como también, al cuidado y preservación del entorno<sup>11</sup>.”*

---

<sup>11</sup> Artículo CCRE, Construyendo Confianza , 2006, [www.ccre.org.co](http://www.ccre.org.co)

**Grafico 1. Bajo este concepto de RSE, ¿usted cree que Seguridad Atlas es socialmente responsable?**



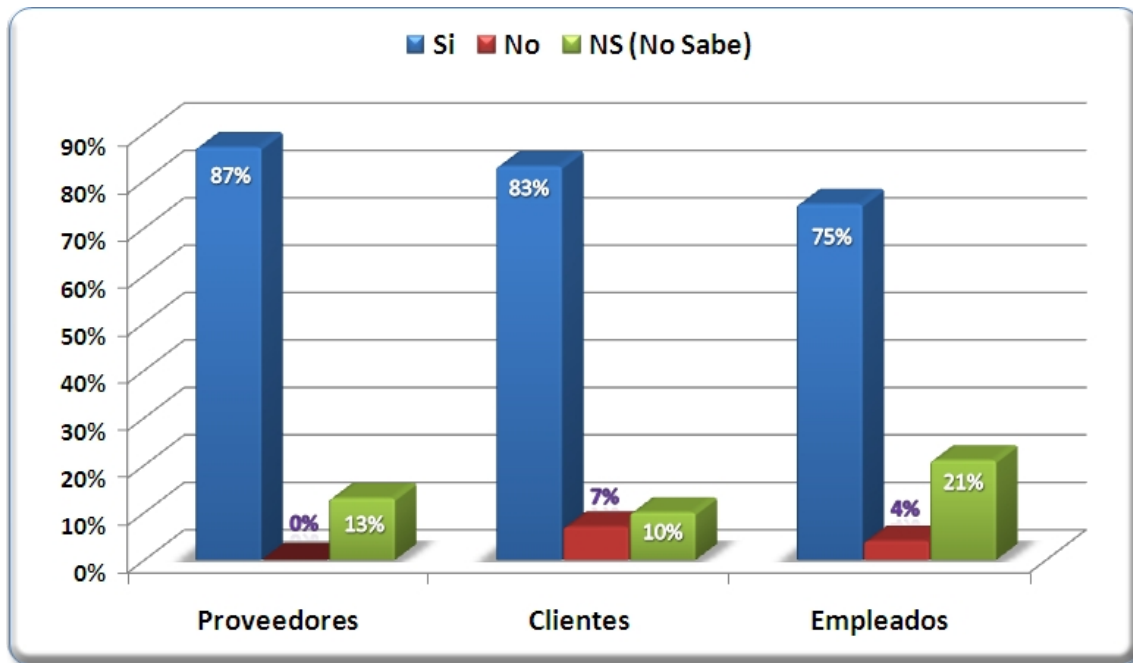
Fuente: Los autores

En la gráfica 1 Bajo el concepto dado inicialmente, el 100% de los proveedores perciben que Seguridad Atlas es socialmente responsable.

En el grupo de los clientes el 87% reconocen la Responsabilidad Social de la empresa pero el 13% consideran a Seguridad Atlas como una empresa socialmente no responsable; es importante buscar las razones por las cuales este porcentaje de los clientes consideran que no lo es y lograr que modifiquen su posición.

Los empleados de Seguridad Atlas creen que su empresa es altamente responsable eso lo demuestra la respuesta de las personas que contestaron positivamente.

**Grafico 2. ¿Usted considera que actualmente Seguridad Atlas desarrolla actividades de responsabilidad Social?**



Fuente: Los autores

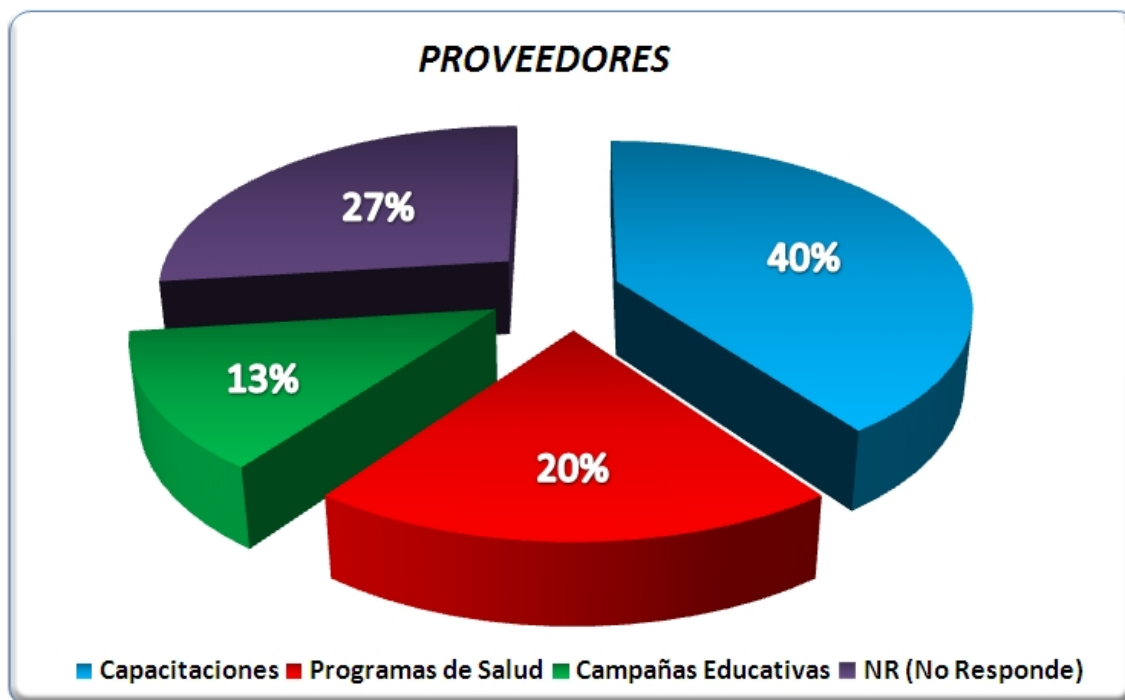
A pesar de que en la anterior pregunta los grupos de interés tienen una alta conciencia de que Seguridad Atlas es socialmente responsable. En el gráfico 2, se observa que existen personas dentro de esos grupos que desconocen las actividades desarrolladas por la empresa; es el caso de los proveedores donde el 13% consideran que Seguridad Atlas no realiza prácticas sociales; en cambio el 87% si consideran las actividades desarrolladas como actividades de Responsabilidad Social.

En el caso de los clientes también existe un 10% de los encuestados que no tienen presente las actividades de RSE, el 83% consideran positivamente las prácticas sociales, pero un 7% afirman que definitivamente Seguridad Atlas no realiza actividades enfocadas a la responsabilidad social.

En los empleados se observa que el 75% de los encuestados consideran que su empresa si realiza prácticas sociales, el 4% no lo consideran, y el 21% de los empleados no saben si la empresa realiza prácticas de Responsabilidad Social.

Realizando un análisis más a fondo de esta pregunta tenemos lo siguiente: Si una persona (Cliente o Empleado) responde categóricamente NO, tenemos dos situaciones: O definitivamente equivale a un NS/NR por cuanto de antemano sabemos que SI desarrolla actividades de RSE. En este caso las consideraciones serían entre el SI y el NO SABE (Las respuesta de NO se les sumarían al NS/NR). O por el contrario los que responden categóricamente NO es porque lo que hace Seguridad Atlas en este sentido, a los ojos de estos encuestados, estas actividades NO constituyen RSE, lo cual sería preocupante y un caso de análisis para solucionar.

**Grafico 3. ¿Cuál o cuáles han sido las actividades que usted mas recuerda, donde Seguridad Atlas muestre su iniciativa de Responsabilidad Social?**

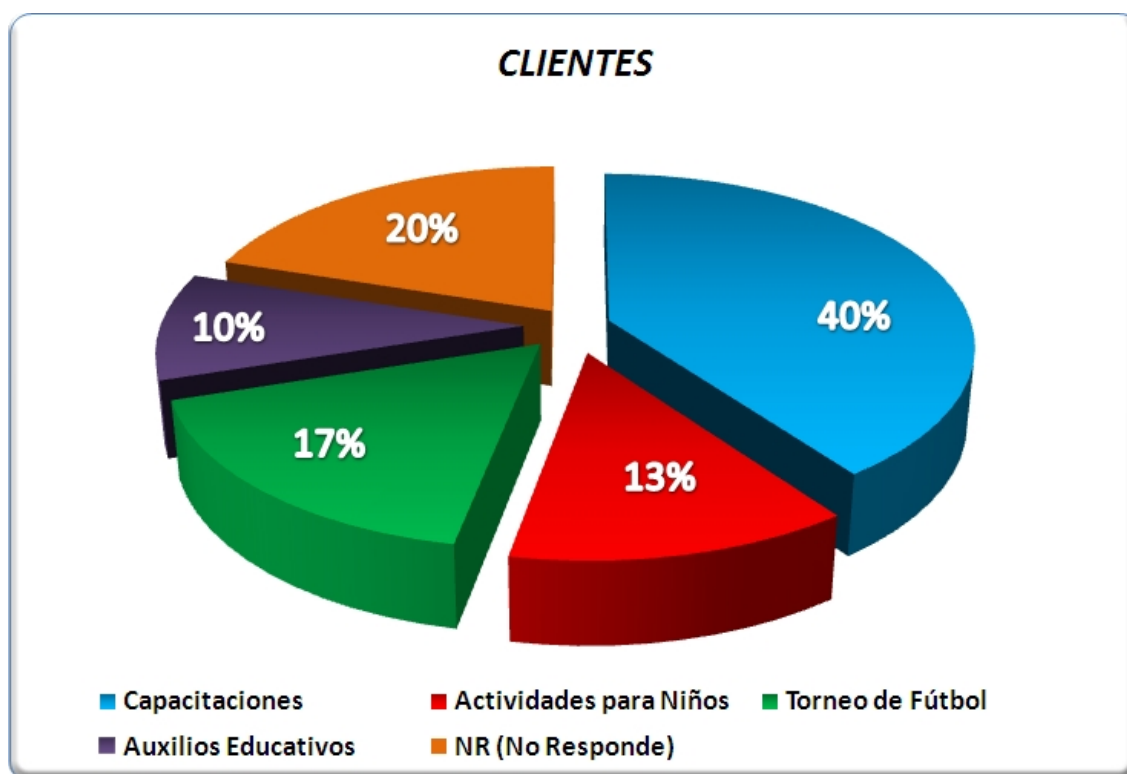


Fuente: Los autores

De acuerdo al gráfico 3, el 40% de los proveedores recuerdan como muestra de la iniciativa de RSE las capacitaciones recibidas, el 13% de los encuestados consideran a las campañas educativas como prácticas sociales, así también el 20% de los proveedores opinan que los programas de salud son también parte de la responsabilidad Social que realiza la Compañía.

Del 100% de los proveedores no obtuvimos información el 27% ya que no respondieron a esta pregunta.

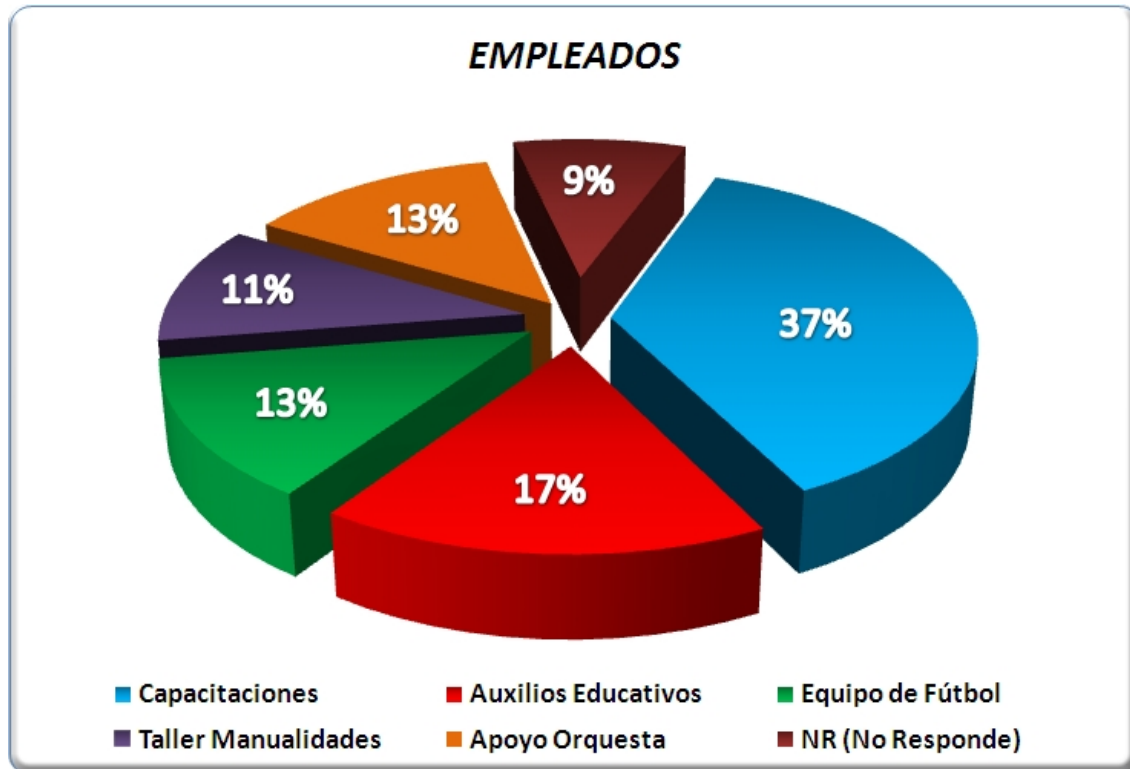
**Grafica 3.1 ¿Cuál o cuáles han sido las actividades que usted mas recuerda, donde Seguridad Atlas muestre su iniciativa de Responsabilidad Social?**



Fuente: Los autores

Teniendo en cuenta el gráfico 3.1, se observa que el 40% del 100% de los encuestados en el grupo de los clientes consideran como una iniciativa de RSE de Seguridad Atlas las capacitaciones; el 10% opinan que son los auxilios educativos, el 13% corresponde a los torneos de fútbol que organizan y apoya la Compañía; el 17% recuerdan las actividades que se realizan para los niños. El 20% de este grupo no atendió a esta pregunta por lo que no obtuvimos información de ellos.

**Grafica 3.2 ¿Cuál o cuáles han sido las actividades que usted mas recuerda, donde Seguridad Atlas muestre su iniciativa de Responsabilidad Social?**

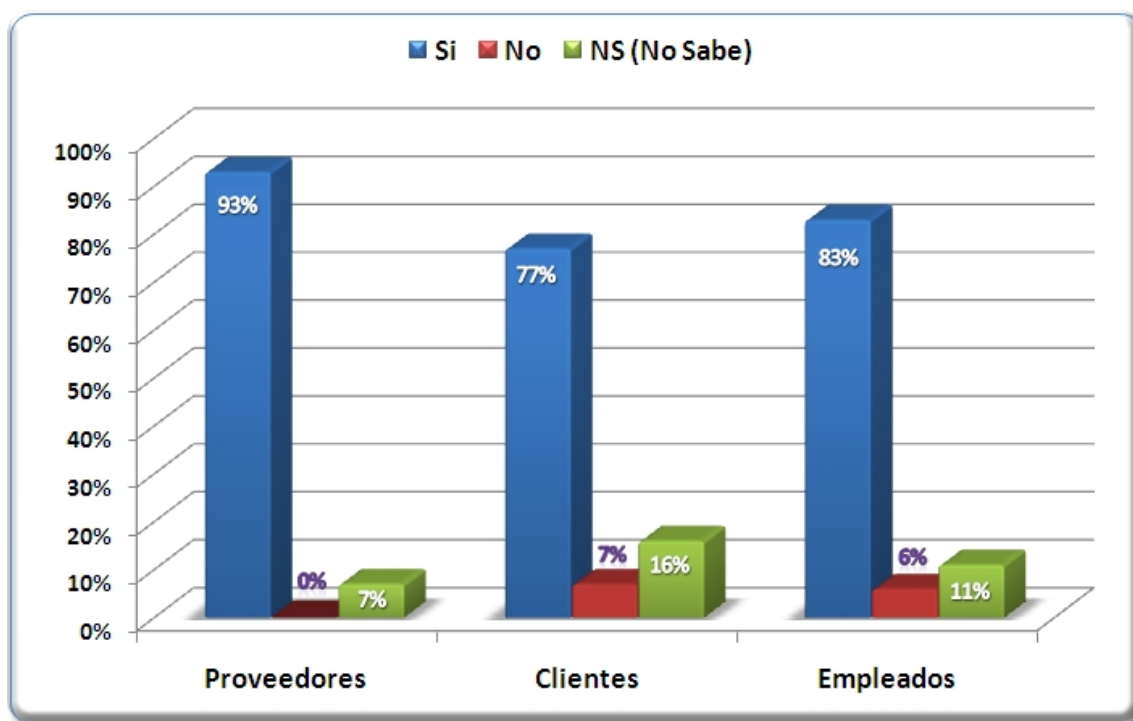


Fuente: Los autores

Continuando en el análisis de la misma pregunta, pero en este caso dirigida a los empleados, las consideraciones de acuerdo al gráfico 3.2 fueron: El 37% de los empleados recuerdan como practica social las capacitaciones dictadas, el 17% los auxilios educativos, el 13% el apoyo y organización en los torneos de fútbol, el 11% de los empleados consideran a los talleres de manualidades como iniciativa de responsabilidad social; el apoyo que le ha suministrado la compañía a la orquesta Son de Atlas se refleja como una practica social eso lo considera el 13 % de los empleados. El 9% de los encuestados se abstuvieron de contestar esta.

De acuerdo a esta pregunta notamos que los proveedores, clientes y empleados tienen un común denominador en la respuesta de que actividad recuerdan como iniciativa de Responsabilidad Social y contestan que son las capacitaciones, auxilios y campañas educativas; esto demuestra que Seguridad se preocupa en la formación integral y apoyo económico.

**Gráfico 4. En su opinión, ¿Usted considera que a través de un plan de Responsabilidad Social Seguridad Atlas obtendría beneficios?**



Fuente: Los autores

El gráfico 5 nos indica que el 93% de los proveedores consideran que Seguridad Atlas SI obtendría beneficios a través de un plan de Responsabilidad Social pero un 7% no lo consideran; en el caso de los Clientes existe un 77% que SI, el 7% contestaron que NO y el 16% de este grupo no saben si la empresa obtendría beneficios.

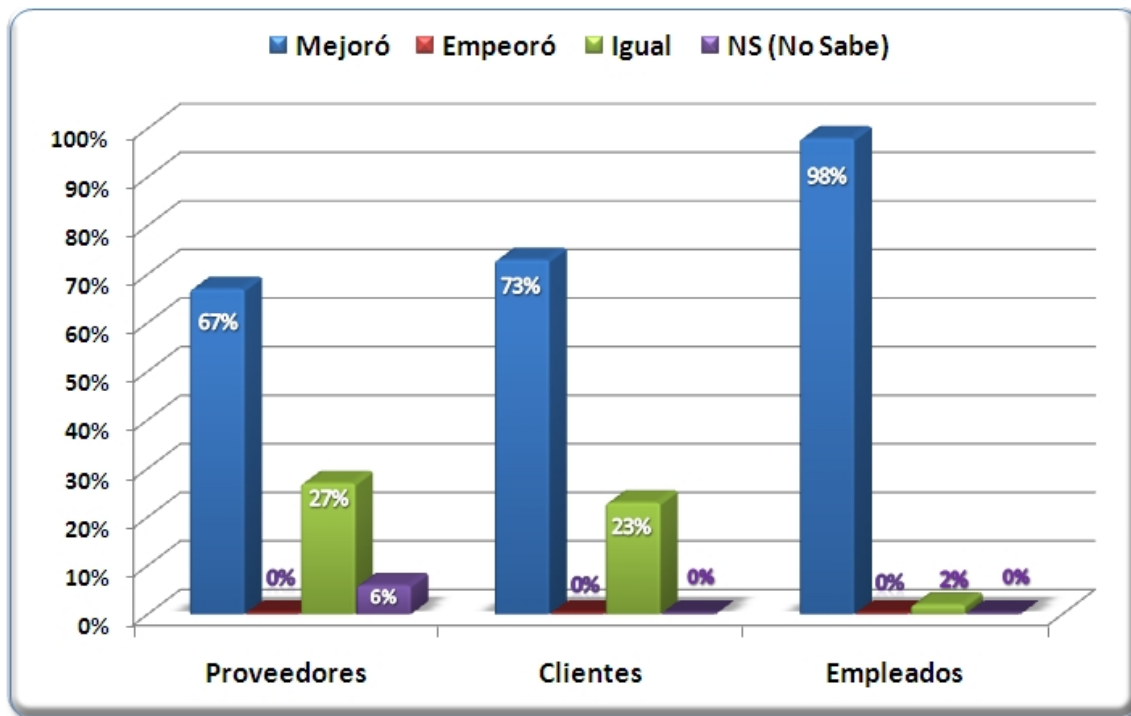


El 83% de los empleados afirman que su empresa SI obtendría beneficios con la implementación de este programa en RSE, en cambio el 6 % opinan que no se obtendría beneficios y el 11% no lo saben.

Dentro de las respuestas que confirmaron que Seguridad Atlas si obtendría beneficios; los empleados, clientes y proveedores afirman que serían los siguientes:

- Reducción de impuestos.
- Proyección de una muy buena imagen corporativa.
- Fidelización de sus colaboradores, clientes y proveedores.
- Relaciones duraderas con sus grupos de interés

**Gráfico 5. Con relación al año pasado, considera que la imagen Corporativa de Seguridad Atlas: Mejoro, empeoró, Igual, NS (No sabe)**



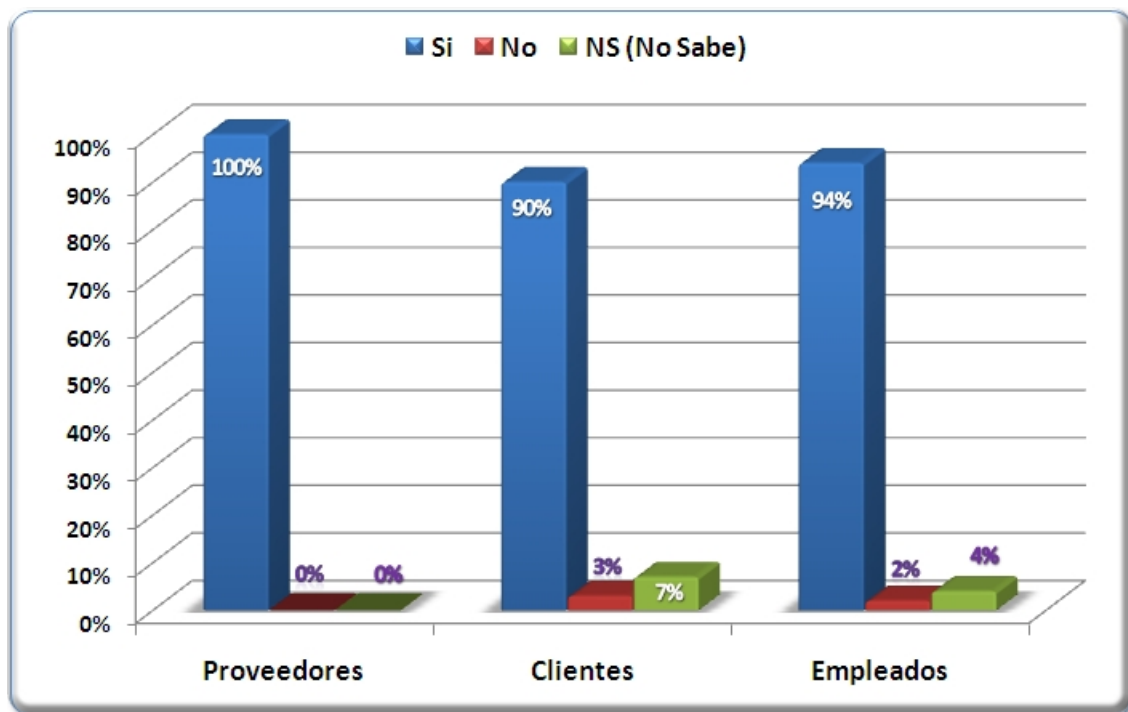
Fuente: Los autores

De acuerdo al gráfico 6; el 67% de los proveedores consideran que mejoró la imagen corporativa de la Compañía, el 27% creen que sigue igual y el 6% lo desconocen. En el caso de los Clientes existe un 73% que afirman que si mejoró, el 27% piensa que no hay cambios, es decir que para los clientes la imagen corporativa de la empresa no tuvo ningún cambio.

Los empleados tienen una alta expectativa y consideración del 98% donde afirman que su empresa mejoró notablemente su imagen corporativa y solo un 2% consideran que es igual al año pasado.

De acuerdo a estos resultados los grupos de interés consideran que Seguridad Atlas en este año mejoró su imagen corporativa con relación al año 2008.

**Gráfico 6. ¿Usted cree que las relaciones internas y externas de Seguridad Atlas se manejan con criterios éticos?**

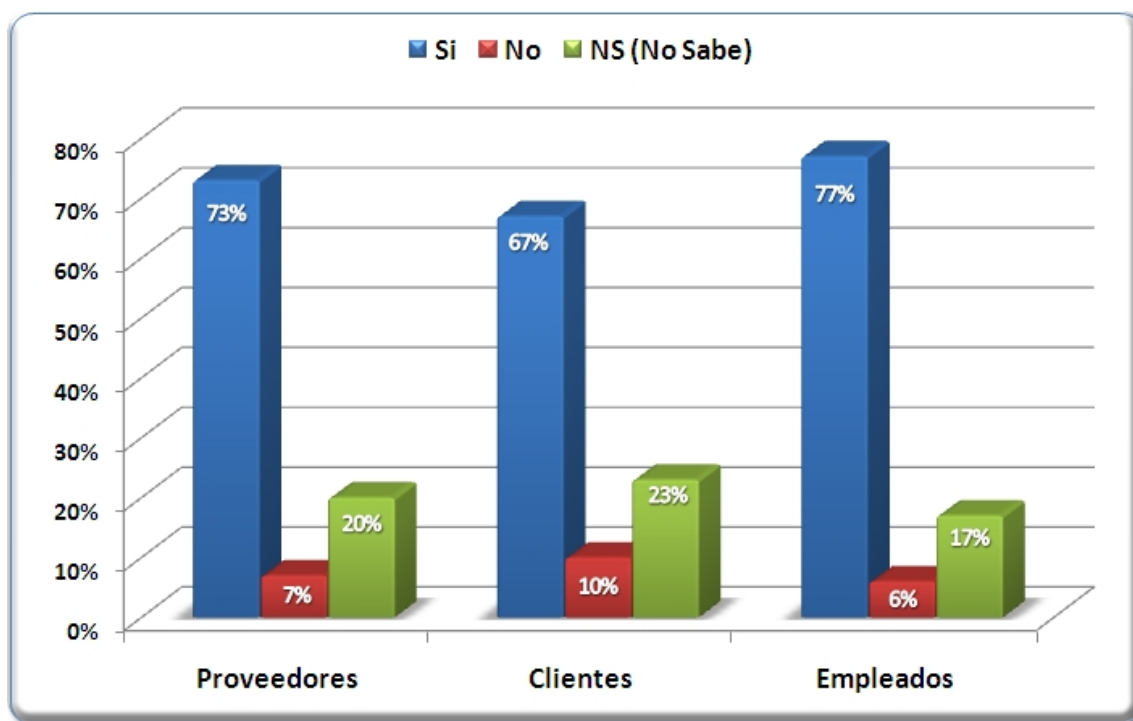


Fuente: Los autores

El gráfico 7 nos indica que de los tres grupos de interés encuestados el que más cree que las relaciones internas y externas en Seguridad Atlas se manejan con criterios éticos son los proveedores con una participación del 100%; de los clientes el 90% consideran que la empresa SI maneja con criterios éticos las relaciones internas y externas, sin embargo existe un porcentaje relativamente bajo del 3% que consideran que la empresa no lo hace éticamente y el 7% de este grupo no saben.

En el grupo de los empleados existe un 94% que creen la Compañía SI realiza manejos éticos la compañía, un 2% no lo creen, y el 4% no saben sobre los manejos éticos de la compañía.

**Gráfico 7. ¿Seguridad Atlas comunica al público, empleados, proveedores y clientes su desempeño social?**



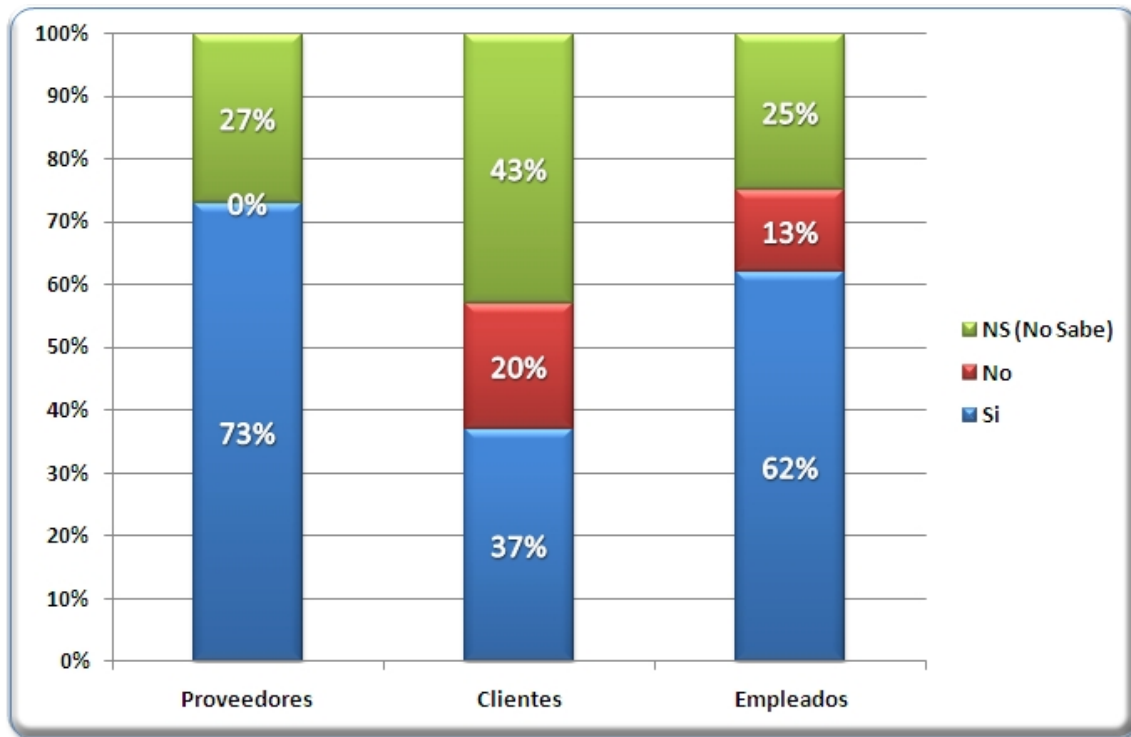
Fuente: Los autores

De acuerdo al gráfico 8 en el tema de la comunicación de prácticas sociales hacia sus grupos de interés; al 73% de los proveedores si se les comunica estas actividades, el 7% consideran que no se les comunica, entre tanto el 20% de este grupo no saben si se comunica estas prácticas sociales. Con respecto a los clientes el 67% manifiesta que SI hay una comunicación de su desempeño social, 10% no lo consideran y el 23% no lo saben, cabe resaltar que en el grupo de cliente hay que realizar un plan de acción donde la comunicación sea más segura.

En el grupo de empleados existe un 77% que consideran que su empresa les comunica las prácticas sociales, el 6% no recibe comunicaciones y un 17% no saben. En este grupo se hace necesario que la empresa divulgue más sus actividades de RSE, ya que aun existen empleados que no les llegan estos comunicados.

Es inquietante y debe ser preocupante para la Dirección la respuesta tanto por los que responden NO como los que responden NS/NR ya que la empresa debe asegurar que la respuesta sea un rotundo SI.

**Gráfico 8. ¿Seguridad Atlas involucra a la comunidad para identificar sus problemas y su aporte en la solución?**



Fuente: Los autores

En el Gráfico 9 podemos observar la opinión que tienen los proveedores, clientes y empleados en cuanto al involucramiento de la comunidad para la identificación de los problemas y su aporte a la solución; vemos como los proveedores en 73% manifiestan que la empresa SI involucra a la comunidad y solo el 23% no lo sabe. Estos porcentajes demuestran que la empresa tiene muy en cuenta la participación de los proveedores en las diferentes actividades sociales que realiza, tal es el caso de la fiesta de los niños donde se les participa.

El 37% de los Clientes consideran que SI se involucra a la Comunidad, mientras que el 20% considera que NO y el 43% manifiestan no saberlo, estos porcentajes deben causar una preocupación a los directivos de la organización pues los clientes perciben que la comunidad no está siendo involucrada en los temas de Responsabilidad Social.

Es de mayor relevancia los resultados arrojados por los empleados pues solo el 62% de ellos creen que la comunidad SI es involucrada, mientras que el 13% considera que NO, y el 25% no lo sabe. Si tomamos como referencia que los empleados hacen parte de la comunidad podríamos decir que la empresa debería revisar que planes de acción podría implementar para que haya mayor involucramiento.

Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta realizada a los proveedores, clientes y empleados anteriormente analizada, se observa lo siguiente:

- En la mayoría de las preguntas de la encuesta existe un alto porcentaje en las respuestas de NS/NR en Clientes, Proveedores y preocupantemente en Empleados ya que esto indica una debilidad de la Dirección en cuanto a la permeabilidad de las decisiones e información hacia la base.
- Existe en todos los grupos claramente un desconocimiento de las actividades que la empresa adelanta y se aprecia que la mayoría están ligados a asuntos laborales, tales como aquellos beneficios laborales que no necesariamente significan RSE.

## **2.5 Sesión de Grupo dirigido a los empleados de Seguridad Atlas**

**Número de personas que participaron en la Sección de Grupo:** 10

**Edad:** Años en promedio entre los 25 y 40 años

**Sexo:** 9 Hombre y 1 Mujer

**Cargo:** Guarda de seguridad

El objetivo de la sesión fue conocer y evaluar la percepción que tienen los empleados con respecto al programa de Responsabilidad Social Empresarial o Balance Social de Seguridad Atlas, desde una perspectiva como empleado.

Una vez obtenida la información cuantitativa de este grupo de interés que son los empleados, se decidió realizar esta sesión de grupo con el fin de tener mayor información y acercamiento a ellos y así la información sea más real y confiable.

El mecanismo utilizado en esta actividad fue citar a los empleados en la sala de juntas de la Compañía e iniciamos la sesión de grupo; esta información fue recopilada a través de una grabación en caset con previo permiso de los empleados, se empezó con una presentación formal y con una información básica del tema a tratar, el cual se realizó con base a la encuesta que se presento a los proveedores, clientes y empleados.

Las conclusiones y afirmaciones dadas a continuación fueron el resultado de un dialogo ameno realizado con los empleados:

- El 100% de los asistentes coinciden en que Seguridad Atlas es socialmente Responsable, esto de acuerdo al concepto de RSE que se leyó al iniciar la conversación.

- La mayoría de los empleados aseguran que la compañía si desarrolla actividades de responsabilidad social y que también los hace con criterios éticos, pero que aun hace falta prácticas sociales tales como programas que fomente el compromiso con la comunidad y el medio ambiente, un ejemplo seria la realización de campañas como adoptar un árbol, arreglar mas el entorno de la empresa y con más razón si ésta se encuentre en una zona comercial, que dentro de la zonas verdes Seguridad Atlas cuide un espacio. Algunas actividades que recuerdan como iniciativa de RSE de la empresa son los auxilios educativos, la integración de la familia a través de los partidos de fútbol, el apoyo a la orquesta Son de Atlas en los eventos donde se presenta, los talleres de manualidades dirigidos a empleados y su familia.
- Actualmente los empleados consideran que son muy buenos las prácticas sociales que realiza la empresa y que efectivamente en este año 2009 la compañía mejoro notablemente su imagen corporativa a través de estas actividades que de hecho se han incrementado en la frecuencia, pero manifiestan que esta importante información, debido a la poca presencia de ellos en la compañía se dan cuenta muy tarde de la programación o actividades donde ellos podrían participar, y consideran que las comunicaciones se podría adjuntar a los volantes de pago, que en poco tiempo llegan a sus puestos de trabajos, ellos comprenden que por la cantidad de empleados sería difícil la divulgación de las practicas sociales pero sería interesante realizar el ejercicio, así mismo les gustaría que a través de este ejercicio también se les haga llegar una tarjeta de cumpleaños de cada guarda.
- A los empleados, les interesaría que en las instalaciones de la empresa haya una cartelera donde muestren las actividades del programa de



RSE, ya que ellos en pocas ocasiones se acercan a la empresa, debido al cargo que cumplen dentro de la organización.

- Todos los asistentes coinciden que el aumento de capacitaciones al personal de guardas permiten desarrollar personas con más capacidades y conocimientos que ayudaran a mejorar sus funciones en el aspecto laboral.

## **2.6 Sesión de Grupo dirigido a la Comunidad**

**Número de personas que participaron en la Sesión de Grupo: 7**

**Edad:** Años en promedio entre los 30 y 45

**Sexo:** 4 Hombre y 3 Mujeres

**Rol:** Vecinos de la empresa

El objetivo de la sesión fue conocer cuál es el concepto que tiene la Comunidad, con respecto a las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial de Seguridad Atlas Ltda., desde una perspectiva externa, siendo ellos uno de los grupos e interés de la compañía.

Para obtener la información de la comunidad se realizó primeramente un dialogo personalizado, las cuáles son vecinos de la empresa y están ubicados a sus alrededores, se les explicó cuál era el objetivo de la sesión de grupo, las generalidades del tema de Responsabilidad social, para realizar este dialogo se tomo como referencia la encuesta diseñada para los otros grupos de interés, tomando nota de cada una de las observaciones realizadas por el grupo.

Algunas deducciones que se obtuvieron con el dialogo a la comunidad fueron:

- Del 100% de los asistentes, el 90% consideran que Seguridad Atlas realiza practicas de responsabilidad social, donde ellos como comunidad se han visto beneficiados, tal es caso de los eventos deportivos que se realizan donde la empresa patrocina con uniformes, hidratación y premiación a los participantes. De igual manera que la época decembrina Seguridad Atlas aporta a la parroquia obsequios para que sean entregados a los niños de la comunidad.
- Todos los asistentes a la sesión coincidieron en que la presencia de Seguridad Atlas en el sector ha dado un mayor grado de seguridad, pues manifestaron que anteriormente la zona era insegura.
- El 20% de los participantes estaban al tanto del patrocinio que la empresa hace a la comunidad desde hace 7 años en cuanto al apoyo económico para el mantenimiento mensual del parque Santander. Aunque manifestaron inconformidad por la negativa de la empresa a la petición realizada por la junta de acción comunal en cuanto a la presencia de un Guarda de Seguridad en el Parque.
- Así también dentro de este dialogo surgieron algunos aspectos negativos (oportunidades) donde seguridad Atlas podría mejorar su imagen corporativa; tal es el caso de las constantes fallas en las alarmas, las cuales ocasionan demasiado ruido, actualmente hay una reclamación formal por parte de una empresa vecina
- Otro aspecto importante a tener en cuenta según los participantes es la falta de orientación a la comunidad en cuanto al tema de seguridad, pues declaran que sienten temor por la presencia de los carros blindados, el personal que conforma el anillo de seguridad, los cuales portan arma; manifiestan además que no sabrían que hacer en caso de un robo a las

instalaciones; sugieren que la empresa haga charlas educativas a la comunidad.

- El 100% de los participantes consideraron que Seguridad Atlas obtendría beneficios a través de un Plan de Responsabilidad Social, manifestaron que habría mayor compromiso de sus empleados, tendrían clientes satisfechos y un mayor respaldo y reconocimiento de la comunidad.
- De igual manera coincidieron en manifestar que a Seguridad Atlas le falta difundir y/o comunicar al público su desempeño social, pues las personas desconocen la intervención de seguridad Atlas en la comunidad.

### **3. DISEÑO Y PROPUESTA DE UN PLAN DE ACCIÓN A TRAVÉS DE PRACTICAS SOCIALES QUE LLEVEN A LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN SEGURIDAD ATLAS**

De acuerdo a los aspectos de Responsabilidad social que se analizaron anteriormente tales como los antecedentes, la situación actual y las debilidades y fortalezas en tema de responsabilidad social en Seguridad Atlas, permitieron que en el presente este capítulo se proponga una modelo de operación de la Responsabilidad Social Empresarial, el cual permitirá consolidar todas las actividades del balance Social que se realizan actualmente y tener a disposición algunas oportunidades de mejora que se lograron visualizar dentro de la interacción con grupos de interés.

Para iniciar esta propuesta es necesario tener presente algunas reglas de juego o también llamado Reglamento el cual condicione el alcance de los responsables del modelo de RSE y de sus participantes.

#### **3.1 Reglamento para el desarrollo de Responsabilidad Social**

Este documento deberá ser la razón de ser del programa de RSE, es decir que aquellas personas que quieran ser parte de estas prácticas sociales deben tener como conocimiento mínimo este reglamento y así puedan medir el alcance de sus acciones con base a unos artículos básicos de ejecución.

Dentro de sus elementos importantes es que contemple un objetivo claro del programa; se debe seleccionar un comité de RSE interdisciplinario de toda la Compañía, así también es necesario conocer la naturaleza, el origen y la dirección de los recursos obtenidos de tal manera que sea transparente su proceso, el cual será una de las principales responsabilidades del comité de Responsabilidad Social Empresarial.

A continuación se contempla un modelo de reglamento, el cual se coloca a disposición de la organización para su ejecución:

## Cuadro 4. Reglamento para el programa de Responsabilidad Social en Seguridad Atlas.

<b>REGLAMENTO</b> <b>PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DIRIGIDO A LA COMUNIDAD CON EL APOYO DE SEGURIDAD ATLAS LTDA.</b>	
<b>Artículo 1. OBJETIVO</b>	Beneficiar de manera directa a personas más necesitadas de la comunidad en áreas tales como: salud, educación, protección a la familia, atención de catástrofes naturales, vestido, alimentación, recreación y cultura. Entiéndase como Comunidad a todos los grupos de interés de la empresa.
<b>Artículo 2. COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>	El manejo de los recursos estará a cargo del Comité de Responsabilidad Social, que es nombrado por Seguridad Atlas Ltda. liderado por la Dirección Nacional de Formación y Desarrollo.
<b>Artículo 3. RECURSOS</b>	<p>Los recursos para atender este programa serán aportados por los empleados de la Compañía y serán de dos clases: aporte económico voluntario y aporte de bienes tales como: ropa, textos escolares, medicina, entre otros. El Fondo abrirá una cuenta bancaria para el manejo de estos dineros. La cuenta asumirá los gastos que genere este servicio como el 4 x mil y se incrementará con los rendimientos que genere la misma.</p> <p><u>Aporte económico voluntario:</u> Este aporte será mediante descuento de nómina, para lo cual el empleado autorizará por escrito a Seguridad Atlas para que descuenta de su salario mensual y en forma permanente, el valor definido por el empleado. El descuento se realizará hasta el momento que el empleado solicite por escrito la suspensión.</p> <p><u>Recolección de Bienes. Organización de actividades:</u> Las actividades de recolección de bienes de ayuda a la comunidad serán organizadas por el Comité de Responsabilidad Social.</p>
<b>Artículo 4. CONTROLES DE GESTION</b>	<p>Toda actividad o transacción de ayuda a la comunidad será estudiada por el Comité de Responsabilidad Social y dejará constancia de la evaluación de los diferentes proyectos, para lo cual levantará un acta donde se determine como mínimo lo siguiente:</p> <p><b>Para los aportes de tipo económico:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Entidad sin ánimo de lucro o personas que recibirán la ayuda</li> <li>Justificación documentada de las necesidades a cubrir</li> <li>Soportes de los pagos que se realicen</li> </ol> <p>Cuando se trate de <b>actividades o bienes de ayuda</b>, se definirá la causa específica en cada caso y se dejará constancia de la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Fecha de la actividad</li> <li>Tipo de actividad: Salud, higiene, ropa, educación, víveres, entre otras.</li> <li>Lugar en el que se llevará a cabo la actividad: escuela, barrio, entre otros.</li> <li>Cantidad de Asociados que participarán</li> <li>Cuantificación de las contribuciones: volúmenes, toneladas, valores, entre otros.</li> </ol> <p>Para determinar la institución o persona a quien se le dará la ayuda, el comité de Responsabilidad Social evaluará y tomará la decisión.</p>

Fuente: Empresa y autoras

Para que este reglamento cumpla con su objetivo deberá ser divulgado entre todos los colaboradores y expuesto en un lugar visible de la compañía de tal modo que los clientes, proveedores u otra persona ajena a la empresa pueda visualizar estos estatutos para la realización de prácticas sociales

### **3.2 Elección del Comité de Responsabilidad Social en Seguridad Atlas**

Este comité de Responsabilidad deberá ser conformado por líderes de las diferentes áreas para dar un mismo enfoque a la gestión social de la Compañía.

Se cree conveniente que el comité este conformado por guardas de seguridad, supervisores, jefe de operación, Directores de los departamentos de: Calidad, Auditoria, Mercadeo, Finanzas y Bienestar y desarrollo. Se recomienda que no sean más de 15 personas.

El principal rol de este comité, será liderar programas y actividades en el campo de la gestión social con énfasis en Salud, Protección de la familia, medio ambiente, cultura y recreación a nivel local y nacional.

### **3.3 Naturaleza de los aportes**

Puede existir tres formas de:

- a. Se podrá efectuar un aporte económico voluntario mensual durante un año. Estos dineros serán destinados al apoyo de campañas puntuales. Se efectuará descuento por nómina a partir de la fecha determinada por el comité de Responsabilidad Social Empresarial.
- b. Aporte en bienes
  - Libros, ropa, juguetes, medicamentos, alimentos, entre otros, los cuales usted podrá donar en las diferentes campañas que se realicen en el año.

c. Aporte en tiempo y conocimiento

- La empresa podrá dar un día laboral que se denominaría “Día del compromiso Social”, para que los empleados lo dediquen a trabajar con la comunidad en la actividad programada para ese día.

### 3.3.1 Aportes económicos

Los aportes económicos voluntarios se pueden efectuar mensuales durante un año. Estos dineros serán destinados al apoyo de campañas puntuales que organicen el comité de RSE de Seguridad Atlas.

Para legalizar este descuento, se deberá diligenciar el formato de autorización de descuento. Aplica para TODOS.

- Si el empleado tiene contrato Directo y es asociado del Fondo de Empleados lo podrá hacer a través del Fonatlas.
- En caso de tener contrato directo con la Compañía y no pertenecer a Fonatlas, puede autorizar el descuento a través del área de Bienestar social.
- Para las personas que trabajan como Outsourcing, o proveedores, clientes o también comunidad que tienen relación indirecta podrán dirigirse al comité de Responsabilidad Social o a Bienestar para realizar sus aportes.



**Cuadro 5. Formato de descuento por nómina para el apoyo del programa de Responsabilidad Social de Seguridad Social.**

<b>FORMATO DE DESCUENTO</b> <b>PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL</b> <b>DIRIGIDO A LA COMUNIDAD CON EL APOYO DE SEGURIDAD ATLAS LTDA</b>		
Ciudad		LOGO DEL PROGRAMA DE RSE.
Fecha		
Señores		
<b>Departamento de Nómina</b>		
Santiago de Cali		
<b>REF:</b>	<i>Autorización para descuentos por nómina</i>	
Autorizo a ustedes para que a partir de la nómina de _____ me sea descontado <b>mensualmente</b> (marque con X) el valor de		
	a. \$5.000 _____	e. \$30.000 _____
	b. \$10.000 _____	f. \$50.000 _____
	c. \$15.000 _____	g. \$100.000 _____
	d. \$20.000 _____	h. Otro \$ _____
Por concepto del Programa de Responsabilidad Social y trasladarlo a Fonatlas. ** Para modificar o suspender el descuento se informará oportunamente y por escrito		
Atentamente,		
Nombre		Firma _____
Cédula		

**3.4 Plan de acción de prácticas sociales**

Una de las estrategias en las que Seguridad puede consolidar todas las actividades de Responsabilidad Social, es la ejecución de un plan de acción donde se contemple las diferentes actividades que se realizan actualmente y las que se propone en el presente capítulo, estas actividades o planes de acción permitirán la formación integral de todos los grupos de interés de la Compañía.

**Cuadro 6. Plan de Acción de Responsabilidad Social en Seguridad Atlas dirigido a Empleados**

<b>EMPLEADOS</b>		
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>FECHA EJECUCIÓN</b>
<b>CULTURA ORGANIZACIONAL</b>	Desarrollo de un Estilo cultural	Desarrollar un estilo cultural en Seguridad Atlas Ltda. que responda con efectividad a las necesidades del cliente interno y externo, a los cambios del mercado encaminado a garantizar un crecimiento sostenible y rentable a mediano y largo plazo.
	Encuestas de Retiro	Diagnosticar e identificar las causas de los motivos de retiro y los costos que generan a la compañía, para la generación de planes de acción a nivel operativo.
	Encuestas de Satisfacción cliente Interno	Determinar la calidad del servicio con el cliente interno, de forma que los resultados permitan establecer planes de acción que impacten en la mejora del nivel de satisfacción y compromiso del personal con su labor.
<b>ACTIVIDADES DE BIENESTAR</b>	Día de la Secretaria	Generar espacios de integración y bienestar que incentiven el nivel de satisfacción y compromiso del personal con su labor.
	Día de la Madre	
	Día del Padre	
	Día del Compromiso Social	
	Torneo de Bolos	
	Vacaciones Recreativas	
	Torneo de Fútbol	
	Celebración Aniversario Atlas	
	Fiesta Niños	
	Día del Guarda	
	Cena y Ancheta Navideña	
Fiesta Fin de Año		
<b>SALUD OCUPACIONAL</b>	Escuela para Padres	Generar espacios de prevención y promoción de la salud mental y física en pro del bienestar de los trabajadores.
	Semana de la Salud / Atención médica y Psicológica	
<b>FORMACIÓN Y DESARROLLO</b>	Plan Anual de Formación Operativo	Contribuir al logro de los objetivos empresariales, en armonía con el desarrollo y crecimiento individual de sus colaboradores, a través de programas de entrenamiento, capacitación y formación.
	Auxilios Educativos (Personal Administrativo)	Brindar un apoyo económico al personal operativo para el pago de la matrícula del colegio en la temporada escolar.
	Auxilio Escolar (Personal Operativo)	
<b>CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR</b>	Subsidio Familiar	Brindar programas y Servicios que generen mayores beneficios a los trabajadores.
	Subsidio de Vivienda	
	Auxilios Escolares	
	Becas Culturales y Artísticas	
<b>FONDO DE EMPLEADOS</b>	Promoción del ahorro: Voluntario, programado, Vacacional, Navideño, CDAT	Brindar soluciones oportunas y eficientes que satisfagan las necesidades y expectativas de los asociados, que permitan mejorar su calidad de vida y de su grupo familiar, enmarcados dentro de los principios y la práctica de la economía solidaria.
	Líneas de Crédito: Rotatorio, Calamidad Domestica, Libre Inversión, Especiales, Servicios, Temporada	

Fuente: Balance Social / Autores

**Cuadro 7. Plan de Acción de Responsabilidad Social en Seguridad Atlas dirigido a Clientes**

<b>CLIENTES</b>			
ACTIVIDAD		OBJETIVO	FECHA EJECUCIÓN
RELACIONES DE LARGO PLAZO	Encuesta de Satisfacción de Cliente Externo	Determinar la calidad del servicio con el cliente externo, de forma que se pueda construir relaciones de largo plazo.	
	Sistema Integrado de Respuesta y Atención al Cliente SIRA	Establecer y garantizar la calidad del servicio a los clientes, a través de un sistema de atención oportuna e inmediata a clientes.	

Fuente: Balance Social / Autores

**Cuadro 8. Plan de Acción de Responsabilidad Social en Seguridad Atlas dirigido a Proveedores.**

<b>PROVEEDORES</b>			
ACTIVIDAD		OBJETIVO	FECHA EJECUCIÓN
METAS Y ACTIVIDADES INMEDIATAS	Calificación de Proveedores	Determinar y garantizar el grado de Calidad, Garantía, Atención y Asesoría de los proveedores.	
	Termino de pago a proveedores	Garantizar a todos los proveedores el cumplimiento en sus pagos en los tiempos establecidos.	
	Política de Proveedores	Verificar que los proveedores den cumplimiento a las normas establecidas	

Fuente: Balance Social / Autores

**Cuadro 9. Plan de Acción de Responsabilidad Social en Seguridad Atlas dirigido a la protección del Medio Ambiente.**

<b>MEDIO AMBIENTE</b>			
ACTIVIDAD		OBJETIVO	FECHA EJECUCIÓN
PROGRAMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL	Lanzamiento de programas	Implementar las actividades de Gestión ambiental dando cumplimiento a la normatividad, creando un medio ambiente más sano.	
	Concursos ambientales		
	Campañas con el personal		

Fuente: Balance Social / Autores

**Cuadro 10. Plan de Acción de Responsabilidad Social en Seguridad Atlas dirigido a la Comunidad.**

COMUNIDAD			
ACTIVIDAD		OBJETIVO	FECHA EJECUCIÓN
APOYO A INSTITUCIONES Y COMUNIDADES	Donaciones	Generar impacto en el entorno, fortaleciendo la imagen de la compañía	
	Sensibilización en el tema de Seguridad		
	Apoyos a actividades deportivas		

Fuente: Balance Social / Autores

### 3.5 Compromisos Corporativos de Responsabilidad Social Empresarial

"Lo que no se mide, no se conoce, no se controla y nunca se podrá mejorar"<sup>12</sup>.

Dado las responsabilidades que tiene Seguridad Atlas para con sus grupos de interés es importante tener presente que la empresa se debe enfocar no solamente en realizar actividades sino también medir sus resultados.

Para ello se propone la implementación de un indicador que permita medir los compromisos corporativos adquiridos con cada grupo de interés, teniendo en cuenta que este indicador es la medida cuantitativa y cualitativa que permite visualizar los cambios en el tiempo y cuyo objetivo es determinar que tan bien está funcionando un sistema, en este caso el programa de RSE.

Este indicador se convierte en uno de los elementos de referenciación tanto interno como externo.

<sup>12</sup> Ricardo Hirata

A continuación se presenta la propuesta de los indicadores podría implementar para medir el impacto de las actividades de RSE en los grupos de interés, en otras palabras su compromiso corporativo. Ver Cuadro 10.

Con el fin de obtener una sostenibilidad social y un mejoramiento continuo en los años venideros, se recomienda a Seguridad Atlas adoptar y trabajar bajo la metodología del Global Reporting Initiative (GRI) en los seis grupos de interés que interactúan en la empresa.

**Cuadro 11. COMPROMISOS CORPORATIVOS DE RSE**

GRUPO DE INTERÉS	COMPROMISO CORPORATIVO	OBJETIVO	ESTRATEGIA	INDICADOR SEG. ALTAS	REAL	META
CLIENTES	Mejorar los procesos para hacer más efectiva la prestación de los servicios	Mejorar permanentemente la eficacia en la atención y servicio a los Clientes	Medición de Satisfacción cliente Externo	% Satisfacción cliente Externo	% EJECUTADO	% PLANEADO
				SIRA: Sistema integral de respuesta y atención al cliente (Programa ya existente)		
GOBIERNO CORPORATIVO	Aplicar un orden ético y legal que garantice la administración transparente para lograr sostenibilidad en el tiempo	Continuar con el Código de Gobierno Corporativo (Ya existente)	Buscar un modelo que se ajuste a la implementación del Programa de RSE	Verificar y comprobar que lo establecido se cumpla a través de auditorías semestrales		
PROVEEDORES	Definir las especificaciones y condiciones comerciales de los suministros y servicios solicitados	Establecer criterios de en materia de RSE, al momento de seleccionar proveedores y evaluar su gestión.	Comprometer a los proveedores y contratistas a fortalecer las relaciones de mutuo beneficio mediante la buena fé, equidad y responsabilidad social	% de Calificación de proveedores.		
				% de eficiencia en el cumplimiento del Pago a Proveedores.		
DERECHOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN INTERNA	Generar empleo en la región sin practicar ninguna discriminación de tipo social, político o religioso	Mantener la estabilidad laboral de los colaboradores	Brindar capacitación y entrenamiento de acuerdo a las funciones que estén desempeñando	Índice de Capacitación y Entrenamiento de personal: % Cumplimiento Ejecutado / Planeado		
		Brindar un ambiente de trabajo favorable a los colaboradores para el desarrollo de las actividades	Motivación del personal por parte de los líderes de proceso y de la gerencia (incentivos, actividades de integración, reconocimientos)	Medición Satisfacción Cliente Interno		
			Mejorar las condiciones de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional de los colaboradores	Tasa de ausentismo/frecuencia / Severidad/incapacidad		
MEDIO AMBIENTE	Prevenir y minimizar el impacto ambiental generado por la operación de la Compañía.	Disponer de la mejor manera los residuos resultantes de la operación y racionalizar el consumo de agua y energía	Clasificación de las basuras en reciclable y no reciclable Capacitación, sensibilización y aprovechamiento de los recursos que tiene la compañía.	Disminución en la generación de residuos		
ACCIONISTAS	Garantizar la permanencia de la empresa en el tiempo	Incrementar la participación en el mercado	Fortalecer la imagen corporativa a través de las prácticas de RSE	% de incremento en Ingresos		
			Actualizarse en nuevas tecnologías para la operación del recaudo			
			Participación en las licitaciones			
		Incrementar la rentabilidad	Racionalizar los costos	% de Margen de Rentabilidad : * - % de incremento de utilidades (neta) *-Margen neto de ventas		
COMUNIDAD	Favorecer el desarrollo local a través de unas relaciones adecuadas constructivas con la comunidad	Mejorar las condiciones de Seguridad del área local.	* Mantenimiento Mensual del Parque del Barrio.	Valor invertido en el año en el mantenimiento del Parque		
			* Charlas a la comunidad sobre protección y seguridad.			
			* Apoyo económico a través de actividades dirigidas a la comunidad			

Fuente: Los Autores e información Seguridad Atlas

## 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1 CONCLUSIONES

- Son muchas las necesidades de Colombia, las cuales merecen de toda la solidaridad, como ciudadanos y miembros de una Compañía como Seguridad Atlas y esto la empresa lo ha reflejado muy bien a través de las diferentes prácticas sociales actualmente realiza. A través del diagnóstico dentro de sus debilidades y fortalezas se puede evidenciar que aunque la empresa no tiene estructurado sus prácticas sociales dentro un modelo de RSE, posee la capacidad y la intención de continuar aportando beneficios para su entorno y finalmente pueda ser parte activa en la construcción de un mejor país.
- Se comprendió el significado de lo que es Responsabilidad Social Empresarial, el impacto que tiene en la sociedad, los actores que la componen y los beneficios que obtiene una organización que implementa un programa de este tipo.
- Se logró identificar que al comprometer los grupos de interés en el desarrollo del programa de Responsabilidad social, los resultados se dan con mayor facilidad pues asumen con mayor conciencia sus responsabilidades, lo que garantiza la sostenibilidad en el mediano y largo plazo.
- Al conocer la percepción que tiene cada uno de los integrantes de los grupos de interés, permitió realizar una radiografía global del entorno, logrando identificarse las fortalezas y debilidades de la compañía con respecto al tema de Responsabilidad Social Empresarial, esto nos facilitó entender el tipo de

relación que maneja la empresa con sus Clientes, Proveedores, comunidad medio ambiente y Empleados; así como el concepto y expectativas que tienen de la empresa los actores de dichos grupos.

- Con la información suministrada por la Organización y por los grupos de Interés se logra presentar una propuesta de operación de la Responsabilidad Social Empresarial, el cual está orientado a la mejora continua de los procesos y de las actividades que aisladamente realiza la empresa, involucrando a muchos más miembros de la organización en el tema y mejorando también los canales de comunicación de tal forma que las actividades, programas y beneficios logren llegar a todo los niveles de la organización. De acuerdo a esto es importante tener presente que cada plan de acción de RSE en los grupos de interés se constituye en una estrategia de ventaja competitiva.

#### **4.2 RECOMENDACIONES**

- Adoptar la metodología de Global Reporting Initiative – GRI como referente internacional, el cual es una herramienta útil para impulsar la gestión sostenible en el modelo de Responsabilidad Social Empresarial bajo la interacción de sus grupos de interés.
- Se recomienda contemplar la realización de estrategias comunicativas más efectivas como por ejemplo ejecutar una campaña agresiva de divulgación de las actividades de Responsabilidad Social Empresarial para todo el personal, el cual se puede realizar a través de boletines en el volante de pago, esto porque el mayor número de empleados que son los guarda de seguridad se encuentran físicamente distantes de la compañía en puestos de empresas clientes.



- En cuanto a los proveedores se sugiere que una compañía como Seguridad Atlas debe presionar para que sus proveedores también sean Socialmente Responsables y que den muestra de ello. Esto se lograría mediante el favorecimiento de las compras en caso de tener un programa RSE o una certificación. Con esta medida también la Compañía se aseguraría para que los proveedores reconozcan que Seguridad Atlas es Socialmente Responsable.
- Se recomienda a la compañía asegurarse de la difusión del código de buen gobierno y de una adecuada capacitación en el mismo a los colaboradores internos y a sus grupos de interés, de tal modo que se pueda monitorear y hacer seguimiento al desarrollo y cumplimiento de las políticas.
- Se sugiere la adopción de los indicadores de los compromisos corporativos que permitan sintetizar y observar su proceso de RSE a través del tiempo permitiendo así un mayor control en sus actividades.
- A través de las visitas que Seguridad Atlas realiza durante el año a sus clientes se recomienda implementar la entrega de un breve informe de las prácticas sociales que la empresa adelanta, con el fin de que conozcan como Seguridad Atlas se involucra en el tema de Responsabilidad Social Empresarial.
- Reservar un espacio físico en las instalaciones de la empresa de tal manera que se pueda ubicar una cartelera que contenga toda la información de las actividades realizadas y proyectadas en determinado periodo.
- Recomendamos se cree un comité de Responsabilidad Social, el cual podría estar conformado por un grupo interdisciplinario que permita la participación de los empleados a todo nivel.

- Realizar reuniones periódicas con el comité para que cada miembro pueda llevar las inquietudes de su departamento o área las cuales puedan ser tenidas en cuenta a la hora de planear y ejecutar una actividad social.
- Se sugiere que se diseñe un logo que le de identidad visual, el cual transmita el compromiso y sensibilidad social que tiene la empresa.
- Recomendamos comunicar activamente las actividades de Responsabilidad Social a los Clientes, Proveedores y a la comunidad en general a fin de involucrarlos y buscar su compromiso con esta causa.
- Recomendamos que cuando se realice alguna actividad de Responsabilidad Social se dirijan a comunidades de escasos recursos donde sean apoyados con los aportes bien sea económicos o de bienes los cuales serán reunidos con anterioridad en la compañía y de esta manera puedan reflejar su compromiso social ante su entorno.
- Recomendamos la implementación del programa propuesto en el presente proyecto.

## BIBLIOGRAFÍA

- Guía técnica colombiana, Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), Edición 2008.
- Guía para la implementación de Responsabilidad Social Empresarial, Endesa Colombia.
- SINGER, Peter. 1991. Ética práctica. Editorial Ariel.
- **Ceballos Sierra**, Ana Isabel CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, nº 53, noviembre 2005, pp. 65-77.
- **INFORME**, Indicadores de la Responsabilidad social. Cámara de Comercio de la ciudad de Santiago de Cali. No.18 Junio 2008.
- SENGE, Peter. 1993. La quinta disciplina. Editorial Ganica.
- Administración, Sexta Edición, Pearson Educación, Capítulo 4, James A.F Stoner, R. Edward Freeman, Daniel R. Gilbert.
- DRUCKER, Peter. 1978. El empresario de la nueva era. Editorial Continental.

- Méndez Alvarez, Carlos E. Metodología. Guía para elaborar diseños de investigación en Ciencias Económicas, Contables y Administrativas. Mc Graw-Hill. Bogotá. 1988.
- Méndez, Carlos. Metodología de la Investigación. McGraw-Hill, Bogotá, 1995.
- Ander, Egg. Métodos y Técnicas de Investigación social. Como organizar el trabajo de investigación. Editorial LUMEN SRL.2000
- Almacenes Éxito S.A, Desarrollo Sostenible, Memoria 2008.
- Base de datos EBSCO.
- [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co)
- [www.ccre.org.co](http://www.ccre.org.co) CENTRO COLOMBIANO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.
- [www.gobiernocorporativo.com.co](http://www.gobiernocorporativo.com.co)
- Cartilla Balance Social Seguridad Atlas. 2007.

## ENCUESTA DE DIAGNOSTICO DE RSE EN SEGURIDAD ATLAS

Con el fin de obtener la información necesaria para diagnosticar en seguridad Atlas el estado actual en el tema de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), se diseñó la siguiente encuesta.  
Agradecemos su opinión, lo cual es muy importante para el presente estudio.

RSE es cuando las actividades que realiza una empresa se orientan a la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus miembros, de la sociedad u de quienes se benefician de su actividad comercial, así como también, al cuidado y preservación del entorno.

1. Bajo este concepto, usted cree que Seguridad Atlas es socialmente responsable?  
SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_
  
2. De los siguientes roles, cual es su relación con Seguridad Atlas:  
a. Proveedor \_\_\_\_ b. Cliente \_\_\_\_ c. Comunidad \_\_\_\_ d. Empleado \_\_\_\_
  
3. Usted considera que actualmente Seguridad Atlas desarrolla actividades de responsabilidad Social?  
SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_ NS(No sabe) \_\_\_\_
  
4. Cual o cuales han sido las actividades que usted mas recuerda, donde Seguridad Atlas muestre su iniciativa de Responsabilidad Social?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
  
5. En su opinión, ¿Usted considera que a través de un plan de Responsabilidad Social Seguridad Atlas obtendría beneficios?  
SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_ NS(No sabe) \_\_\_\_  
  
Si su respuesta es SI , por favor menciones algunos:  
\_\_\_\_\_
  
6. Con relación al año pasado, considera que la imagen corporativa de Seguridad Atlas:  
a. \_\_\_\_ Mejoró  
b. \_\_\_\_ Empeoró  
c. \_\_\_\_ Igual  
d. \_\_\_\_ NS (No sabe)
  
7. ¿Usted cree que las relaciones internas y externas de Seguridad Atlas se manejan con criterios éticos?  
SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_ NS(No sabe) \_\_\_\_
  
8. ¿Seguridad Atlas comunica al público, empleados, proveedores y clientes su desempeño social?  
SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_ NS(No sabe) \_\_\_\_
  
9. ¿Seguridad Atlas involucra a la comunidad para identificar sus problemas y su aporte en la solución?  
SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_ NS(No sabe) \_\_\_\_

**TABLA DE RESULTADOS  
PROCESAMIENTO DE DATOS**

<b>EMPLEADOS</b>									
# PREGUNTA	1	2	3	4	5	6	7	8	9
SI	47	47	35	PREGUNTA ABIERTA	39		43	36	29
NO			2		8		2	3	6
NO SABE			10				2	8	12
NO APLICA									
MEJORO						46			
EMPEORO									
IGUAL							1		

<b>CLIENTES</b>									
# PREGUNTA	1	2	3	4	5	6	7	8	9
SI	26	30	24	PREGUNTA ABIERTA	22		27	20	11
NO	4		2		3		2	3	6
NO SABE			4		5		1	7	13
NO APLICA									
MEJORO						22			
EMPEORO									
IGUAL							8		

<b>PROVEEDORES</b>									
# PREGUNTA	1	2	3	4	5	6	7	8	9
SI	15	15	9	PREGUNTA ABIERTA	14		15	11	11
NO					0			1	
NO SABE			6		1	1		3	4
NO APLICA									
MEJORO						10			
EMPEORO									
IGUAL							4		

Anexo No. 2 Tabla de resultados procesamiento de datos.