

**ESTUDIO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA EMPRESA
PRESTADORA DE SERVICIO PUBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO DE LA CIUDAD DE TUNJA.**

**PRESENTADO POR:
ADRIANA CAROLINA MIRANDA PRIETO**

**UNIVERSIDAD SANTO TOMAS TUNJA
DIVISIÓN DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TUNJA
BOYACÁ
2017**

**ESTUDIO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA EMPRESA
PRESTADORA DE SERVICIO PUBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO DE LA CIUDAD DE TUNJA.**

**PRESENTADO POR:
ADRIANA CAROLINA MIRANDA PRIETO**

**MODALIDAD DE GRADO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**DIRECTOR
ANYINSAM DANIEL BARRERA MONTAÑEZ**

**UNIVERSIDAD SANTO TOMAS TUNJA
DIVISIÓN DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TUNJA
BOYACÁ
2017**

DEDICATORIA

A mi familia por darme la vida, amor, valores y educación, por siempre estar a mi lado apoyándome en mis decisiones y ayudándome a crecer como persona íntegra.

A mis amigos de la universidad, gracias a su amistad y compañerismo pude llegar a este punto de mi carrera.

Adriana Miranda Prieto

AGRADECIMIENTOS

A mi director de proyecto el doctor Daniel Barrera que me brindó la oportunidad de trabajar junto a él, gracias por darme su confianza y por su paciencia y el apoyo incondicional.

A la universidad santo tomas Tunja que admitió ser parte de ella, dándome la bienvenida a una etapa más de mi vida que me permitió crecer profesionalmente, a mis maestros que nunca desistieron al enseñarme, y depositaron su confianza en mí.

TABLA DE CONTENIDO

1. TITULO	1
2. INTRODUCCIÓN	2
3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	5
3.1 DEFINICIÓN DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN	5
3.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
3.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	7
4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.	8
a. OBJETIVO GENERAL	8
b. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	8
5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	9
6. MARCO DE REFERENCIA	12
a. TEÓRICO	12
b. CONCEPTUAL	16
7. HIPÓTESIS DE TRABAJO:	19
8. METODOLOGÍA	21
8.1 TIPO DE ESTUDIO	21
8.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	21
8.3 FUENTES Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	21
9. CONTENIDO DE LA INVESTIGACIÓN	23
Capítulo 1. LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO PROACTIVA AGUAS DE TUNJA S.A. E.S.P. ¿DEBE IMPLEMENTAR LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE MANERA OBLIGATORIA?	23
Capítulo 2. GRUPOS DE INTERES	25
Capítulo 3. IMPACTOS NEGATIVOS Y POSITIVOS GENERADOS POR EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETO SOCIAL DE LA EMPRESA.	28
Capítulo 4. PROTOCOLOS Y PROYECTOS IMPLEMENTADOS POR PARTE DE LA EMPRESA PROACTIVA AGUAS DE TUNJA S.A E.S.P.	35
10. BIBLIOGRAFÍA	43
11. ANEXOS	45

1. TITULO

**ESTUDIO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA EMPRESA
PRESTADORA DE SERVICIO PUBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO DE LA CIUDAD DE TUNJA.**

2. INTRODUCCIÓN

El ser humano siempre ha tenido necesidades que son indispensables e infinitas para la supervivencia del mismo, y dependiendo del lugar o el tiempo que se viva son diferentes¹, aunque algunas son las mismas para todos los individuos y se necesitan a diario y de manera constante, las más importantes y fundamentales son finitas y han sido indispensables en todos los tiempos históricos vividos, es así como surge de manera natural la forma de buscar soluciones a esas necesidades y poder satisfacerlas, podríamos hablar del trueque² como primer forma comercial que se generó con ánimo de satisfacer dichas necesidades que en tiempos pasado surgieron. Para lograr satisfacer estas necesidades se fueron requiriendo de tecnologías que le permitieran en un tiempo menor poder satisfacer sus deseos o necesidades y así gozar de una calidad de vida digna.

Es de esta manera y con el transcurrir de los años surge la obligación de crear, de forma organizada un modo de producir, intercambiar y recuperar los esfuerzos que se usaron. Y de manera empírica usando la técnica de ensayo y error, podríamos decir que el comercio y la economía fueron evolucionando hasta el punto de crear, de forma estratégica, empresas que sean sostenibles en el tiempo y que a su vez satisfagan las necesidades de los individuos que las requieren. Podemos señalar entonces que la empresa según Ivan Thompson, quien se soporta en conceptos de otros autores, afirma: *“la empresa es una entidad conformada básicamente por personas, aspiraciones, realizaciones, bienes materiales y capacidades técnicas y financieras; todo lo cual, le permite dedicarse a la producción y transformación de productos y/o la prestación de servicios para satisfacer necesidades y deseos existentes en la sociedad, con la finalidad de obtener una utilidad o beneficio”*. (Thompson, 2006).

¹MAX -NEEF, M., ELIZALDE, A. y HOPENHAYN, M., 1986. *Desarrollo a Escala Humana. Una opción para el futuro*. Cepaur, Fundación Dag Hammarskjöld, Santiago de Chile.

²Artículo de HEMISFERIO DERECHOS, febrero del 2014.

Dicho esto debemos tener en cuenta que hay necesidades que son de vital importancia para la sobrevivencia del humano, y que dichas necesidades solo se pueden satisfacer de una sola forma, con un solo elemento o servicio, y que no se puede compensar esta necesidad con la sustitución de ese componente, es por eso que se podría decir que existen diferentes tipos de necesidades para los individuos que podríamos clasificar en grupos de primera necesidad, segunda y hasta tercera necesidad, donde las de primera necesidad son aquellas que no se pueden sustituir por otros elementos, que solo existe un elemento para satisfacer dicha insuficiencia

De la misma manera podemos expresar que la empresa también vendría siendo parte de las necesidades que surgen de la sociedad, con el fin crear, producir o inventar elementos o maneras de suplir los deseos y anhelos de los individuos. Como es el caso de las empresas de servicio público domiciliario de agua y acueducto, quienes prestan un servicio importante en la comunidad, pues el agua es un elemento natural que debe ser explotado y administrado para que los consumidores, tengan el suministro del servicio en tiempo real y continuo. El servicio del agua es tan importante para el ser humano y su existencia, que se debe preservar como único elemento que puede satisfacer dicha necesidad.

Entonces, y teniendo en cuenta lo anterior, el agua es el componente principal del cuerpo que le permite el buen funcionamiento de todas las partes que lo constituyen, el consumo del agua es para el ser humano una necesidad básica y debe constituirse como un derecho fundamental, y se debe velar para que cada uno de los ciudadanos tengan el recurso hídrico de manera potable para el consumo, es allí donde surge la importancia y el reto de las empresas de servicio público domiciliario de agua y alcantarillado, por mantenerse en el tiempo, por eso estas adoptan implementar la Responsabilidad Social Empresarial con el fin de potencializar los impactos positivos y, mitigar los impactos negativos que se generan a la hora de cumplir con el objeto social de la empresa. De manera que sea sostenible en el tiempo, que cumpla con la actividad comercial de la empresa y satisfaga esta necesidad básica de los ciudadanos, en este caso, de la ciudad de Tunja.

La empresa de servicio público domiciliario de agua y acueducto. Proactiva aguas de Tunja E.S.P S.A tiene el desafío de proporcionarle a la ciudad de Tunja el recurso hídrico, que dicho servicio se siga prestando durante los próximos tiempos, y la ciudad no sufra cortes de agua en el futuro. Lo que la lleva a reforzar su responsabilidad social empresarial y desarrollarla de manera imperativa.

3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

3.1 DEFINICIÓN DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN

Con base en la observación de los comportamientos en algunos sectores de la ciudad, donde se ve la intervención de proactiva aguas de Tunja, y se refleja que los grupos de interés se ven afectados tanto social, económica y ambientalmente, se encontró interés en saber cuáles son sus planes de contingencia para potencializar impactos positivos y mitigar los impactos negativos que se ven en estos sectores.

3.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El comportamiento de la especie humana en relación al medio ambiente, ha venido teniendo cambios evidentes con el paso del tiempo, las necesidades³ que un individuo tiene continuamente, le exige una manera de solucionar y buscar estrategias que le permitan satisfacer estas carencias para tener una vida digna.

Es allí donde surgen empresas u organizaciones que buscan satisfacer las necesidades más importantes que se han generado en el entorno social, como es el caso de las empresas que brinda servicios de primera necesidad, las de servicios públicos domiciliarios, en especial la encargada de llevar el agua potable al domicilio de los ciudadanos, en este caso en la ciudad de Tunja.

El agua es una necesidad fundamental de vida⁴ que se debe satisfacer a diario y durante las 24 horas del día, y para que esto se lleve a cabo, la empresa encargada de brindar este servicio debe implementar protocolos que le permitan que este recurso

³ Art: Pablo Paz; "La Actual Relación Hombre-Medio Ambiente"; octubre 2008.

⁴-MAX -NEEF, M., ELIZALDE, A. y HOPENHAYN, M., 1986. *Desarrollo a Escala Humana. Una opción para el futuro*. Cepaur, Fundación DagHammaraskjold, Santiago de Chile.

natural llegue de manera adecuada y que sea para el consumo inmediato, sin embargo, no es ajeno al conocimiento de muchos, que la explotación de cualquier recurso natural⁵ puede tener efectos secundarios en el ecosistema del cual se sustrae, generando impactos negativos dentro del medio ambiente de la región.

Estos impactos se pueden manifestar en problemáticas, no solo ambientales, si no también económicas y sociales para la empresa o el consumidor, como se viene evidenciando en el cambio climático, incrementos en las facturas del servicio y los razonamientos de agua en algunos sectores, por eso existen organizaciones que buscan implementar técnicas, normas o tratados que mitiguen los impactos negativos que se generan a la hora de poner en práctica el objeto social de estas compañías.

La responsabilidad social empresarial implementada en estas empresas en algunas ocasiones no tiene el correcto manejo dentro de las mismas y los grupos de interés tanto internos como externos no están siendo utilizados de manera óptima, y se generan afectaciones a los sujetos involucrados en el ciclo de la prestación del servicio.

La Sostenibilidad de la empresa está estrechamente ligada a la responsabilidad social empresarial que esta tenga implementada en el manejo y desarrollo de su objeto social, pues ninguna empresa que no tenga un manejo óptimo de sus recursos, no se podrá ver visualizada en el futuro como empresa sostenible en el tiempo, y en el caso de proactiva aguas de Tunja, el manejo que se le dé al recurso natural que está siendo objeto de explotación para su comercialización, debe ser de mayor cuidado e importancia, ya que es un recurso que al ser utilizado pierde sus beneficios y componentes naturales y su re utilización requiere de un tratamiento especializado en aguas residuales, que aunque sea el más óptimo, no garantiza que el agua vuelva a tener su estado natural original, es por esto que el compromiso que debe adquirir una empresa debe ser obligatorio, teniendo en cuenta que no es un servicio que se crea con

⁵Enciclopedia Máster del Estudiante: Tomo 6 – Ética, Comportamiento social y Ecología; Thema Equipo Editorial, S.A.

materias primas adquiridas, si no de la explotación del medio ambiente donde se produce.

3.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Los actuales proyectos de responsabilidad social empresarial implementados en la empresa Proactiva Aguas de Tunja, son suficientes para mitigar los impactos negativos, potencializar los positivos y garantizar de esta manera el desarrollo sostenible de la organización?

4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

a. OBJETIVO GENERAL

Determinar el compromiso de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la empresa de acueducto y alcantarillado proactiva aguas de Tunja S.A E.S.P, a partir del estudio basado en los métodos utilizados para la mitigación de impactos negativos, la potencialización de impactos positivos y su relación con sus grupos de interés.

b. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar si en proactiva (empresa de servicios públicos domiciliarios) es obligatoria la implementación de responsabilidad social empresarial.
- Identificar los grupos de interés tanto externos como internos de la empresa. (**Stakeholder**)
- Determinar los impactos negativos y positivos generados en cumplimiento del objeto social de Proactiva Aguas de Tunja S.A. E.S.P dentro de la Responsabilidad Social que esta implementa.
- Identificar y analizar los protocolos y proyecto de Responsabilidad Social Empresarial que la empresa Proactiva Aguas de Tunja S.A E.S.P implementa en el ámbito económico, social y ambiental.

5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Un sistema capitalista implica la generación de diversos impactos que se deben atender y prever con la debida anticipación, ya que de no hacerlo se puede caer en la insostenibilidad y la escasez de recursos que como se sabe son fundamentales para el accionar de cualquier empresa, y para el desarrollo de las comunidades como se presenta el caso del servicio de agua en la ciudad de Tunja.

En vista de lo anterior, y teniendo en cuenta que, Colombia es un país que está en constante evolución en sus sistema económico, social y ambiental, por los cuales adopta mecanismos de modelos que le permitan ser competitivo en el mercado global, mas sin embargo, es un territorio inmerso en laglobalización mundial en el que se le da mayor importancia al capital como generador de riqueza y la asignación de los recursos por medio del mercado, pero los sistemas políticos y la misma sociedad han notado que se debe proteger los recursos naturales y humanos existentes en el país y más cuando estos suplen la necesidad del ser humano como derecho fundamental de vida. Es allí, donde juega un papel importante la responsabilidad social empresarial en las compañías y, más aún, en aquellas que brindan servicios que son indispensables para la supervivencia del ser humano, como son los servicios públicos domiciliarios, en especial la de acueducto y alcantarillado.

Siendo esta la empresa que más presente están en la vida económica de los tunjanos, y de la que se presume, es la que más importancia de responsabilidad social empresarial debe implementar para proteger este recurso natural y así brindarle a sus consumidores, al medio donde sustrae el recurso y la misma sociedad un equilibrio natural optimo y viable.

“Sin embargo, es posible observar que las empresas son organizaciones que actualmente no ofrecen estabilidad ni garantías. Por esto, lo que sí es posible afirmar, con plena certeza, es que el concepto de responsabilidad social, se ha convertido en una tendencia creciente, en una acción ligada a las estrategias de las empresas y por

qué no, se concibe también como una moda, y por eso muchas personas y organizaciones quieren hablar de ello; se quiere incursionar en esta corriente o moda, y en casos significativos no comprenden su fondo; por ende se sospecha que es allí donde se han comenzado a sembrar los frutos de las equivocaciones frente al ejercicio de la RSE.” (Vergara & Vicaría , 2009)

Pero si nos fijamos en el comportamiento del usuario del servicio público domiciliario del acueducto y alcantarillado, sus prioridades son que el servicio le llegue puntual y sin falta a su domicilio y que los costos de consumo no sobre pasen su presupuesto, más no dedican tiempo, para investigar, reclamar o hacer control sobre el manejo del recurso y los impactos negativos o positivos que genere el cumplimiento del objeto social de la empresa proactiva, la sentencia T-740/11 M.P. Proferida por la Corte Constitucional de Colombia, la cual me permito citar textualmente

“(…) DERECHO FUNDAMENTAL AL AGUA-Concepto y fundamento - El agua se considera como un derecho fundamental y, se define, de acuerdo con lo establecido por el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, como “el derecho de todos de disponer de agua suficiente, salubre, aceptable, accesible y asequible para el uso personal o doméstico”. El agua se erige como una necesidad básica, al ser un elemento indisoluble para la existencia del ser humano. El agua en el ordenamiento jurídico colombiano tiene una doble connotación pues se erige como un derecho fundamental y como un servicio público. En tal sentido, todas las personas deben poder acceder al servicio de acueducto en condiciones de cantidad y calidad suficiente y al Estado le corresponde organizar, dirigir, reglamentar y garantizar su prestación de conformidad con los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad (...)”(CORTE CONSTITUCIONAL, 2011)

Con dicha sentencia se ratifica que el agua como derecho fundamental de vida, debe gozar de protección como recurso natural, que al no tener el manejo adecuado se puede mal gastar, contaminar y afectar su ciclo natural, y su recuperación al estado natural no se podría lograr al cien por ciento de su valor mineral y natural; vulnerando así el derecho constitucional de no tener la cantidad suficiente que cada ser humano

debe consumir, la calidad óptima para el consumo de este valorado recurso y en el domicilio. Pues es de pleno conocimiento que el cuerpo humano está compuesto por un 70% de agua para el sano funcionamiento del mismo, se necesita que una persona por día consuma como mínimo 2.0 litros del líquido en su edad adulta; sin tener en cuenta que cada individuo también usa este recurso para preparar sus alimentos, la limpieza personal, aseo, etc.

Las empresas de servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado que prestan este servicio deben ser las más interesadas en que el recurso hídrico prevalezca en el tiempo, para que estas subsistan también cumpliendo con el objeto social por las que fueron creadas, no se puede dejar de lado el hecho que el recurso natral que está siendo explotado es el objeto máspreciado para el consumidor sino también para la empresa, pues de este depende su funcionamiento en el mercado, cumpliendo con las normas colombianas que protegen los derechos fundaménteles de sus nacionales como lo soporta, la sentencia T-740/11 M.P, proferida por la corte constitucional de Colombia.

6. MARCO DE REFERENCIA

Según los cambios que se han venido dando a través del tiempo en las actividades socio económicas de una empresa, “podemos afirmar sin ningún género de duda que se extiende rápidamente una forma de percibir la actividad empresarial fruto de las intensas trasformaciones que vienen experimentando las sociedades avanzadas como resultado del propio proceso de desarrollo económico y social. Los stakeholders del siglo XXI son más sofisticados y están mejor formados e informados que en la década de los 70 del pasado siglo, así en la actualidad parece imponerse en la gestión un enfoque más comprometido con el cuidado del impacto económico, social y medioambiental de las decisiones y actividades de la empresa” (GUIBERT UCÍN , 2009)

a. TEÓRICO

Con el propósito de poder desarrollar adecuadamente la investigación se hace necesario encontrar las diferentes bases teóricas del campo de la responsabilidad social empresarial de empresas que abordan el enfoque empresarial además de sus principios y teorías afines y similares que lo respaldan.

Responsabilidad Social Empresarial: durante las últimas décadas han surgido diferentes teorías que se rigen según el comportamiento de la empresa en el ámbito económico, social y medioambiental, estas han venido teniendo una evolución importante en la concepción de la empresa como medio económico y de la RSE, algunas le dan prevalencia y valor a la utilidad como decía (FRIEDMAN, 1970) *“La responsabilidad del ejecutivo es manejar los negocios de acuerdo a sus (de los accionistas) deseos, que generalmente es ganar tanto dinero como sea posible, cumpliendo con las reglas básicas de la sociedad, tanto las establecidas en las leyes como aquellas plasmadas en las costumbres éticas”*

“El negocio de los negocios es hacer negocios. No hacen falta disculpas” (1976 Milton Friedman)

Sin embargo algunos adeptos a la buena práctica de la responsabilidad social crearon formas y teorías que le permite al empresario una mejor visión de su compromiso económico, social y ambiental, al momento de cumplir con el objeto social de la empresa, (BOWEN, 1953) en su libro de Social Responsibilities of the Businessman, afirma que todas las acciones y decisiones tomadas dentro de las organizaciones tienen un impacto inmediato con la calidad y la personalidad del resto de la sociedad, en dicha toma de decisiones de un hombre de negocios, de forma individual, no establece relación entre sus deseos privados y los de la comunidad, tampoco se tienen en cuenta el impacto que tiene sus acciones en la totalidad de una economía, pues considera que no afecta en su totalidad a la población. Este tipo de decisiones afectan de forma significativa la moral de la fuerza laboral, las satisfacciones obtenidas en el trabajo, la seguridad personal, la tasa de utilización de los recursos naturales e incluso las relaciones internacionales (Duque Orozco, Cardona Acevedo, & Rendón Acevedo, 2013)

Para (BOWEN, 1953), la RSE “se refiere a las obligaciones de los empresarios para aplicar políticas, tomar decisiones o seguir las líneas de acción que son deseables en términos de los objetivos y valores de nuestra sociedad” lo que nos lleva a concluir que el empresario y las organizaciones deben ejercer el objeto social en pro de la sociedad en lugar de fijar como objetivo la maximización de los beneficios como único fin de la empresa.

Stakeholders o de Grupos de Interés:

La empresa es como un rompecabezas, que solo está completa si todas sus piezas encajan y tienen el funcionamiento óptimo, dichas piezas tienen una función específica que deben desempeñar, para que el objeto social de la empresa se engendre; es allí donde podemos ubicar la importancia de los Stakeholders, siendo estos, grupos e

individuos de interés con los que la compañía tiene una relación de dependencia recíproca.

La definición de stakeholders más usada, por académicos o investigadores de RSE, es la que está basada en la teoría según Ed Freeman de 1984, quien sostiene que los stakeholders son los grupos de individuos que son cruciales para la supervivencia de las organizaciones; además, establece a los actores que puedan afectar o ser afectados por el logro de los objetivos de la empresa, es decir cualquier persona o grupo de personas que pueda afectar el desempeño de la empresa o que sea afectado por el logro de los objetivos de la organización. (TOSCANO HERNANDEZ & VIRGUEZ PEDREROS, 2015)

De la misma forma y manteniendo la misma línea del pensamiento, Sison señala que esta teoría desarrollada por R. Edward Freeman, plantea un importante cambio en la gestión que deben realizar los gerentes de las empresas, debido a que: “rechaza la idea de que el único criterio en las decisiones de gestión debe ser su deber fiduciario hacia los accionistas [...] para maximizar el precio de la acción y la riqueza de los accionistas lo que debe ser moderado por una preocupación efectiva por el bienestar de los demás interesados”. (Gaete Quezada, 2012)

De esta manera, los stakeholders actúan cómo piezas vitales en el desarrollo del objeto social de una compañía, que tienen como principal reto mantenerse en el tiempo desarrollando la actividad comercial que la sostiene en el mercado que desarrolla. Mantener un equilibrio en el ciclo de los stakeholders permite a la organización tener a todos sus grupos de interés satisfechos e involucrados, como es el caso del servicio público domiciliario de agua y alcantarillado, en un buen manejo del recurso tanto en su explotación, consumo, prestación de servicio y administración de utilidades.

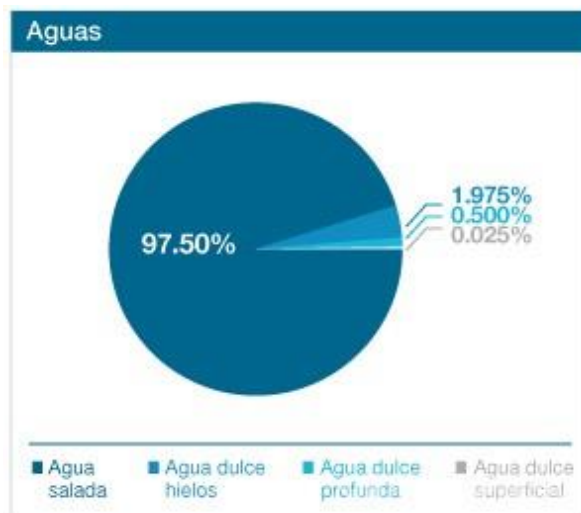
La teoría de los stakeholders opera en función de los sistemas de gestión organizacional, basados en la inclusión de todas las partes interesadas en el proceso decisorio, caracterizados por la atención de los intereses, expectativas y demandas, así como la ampliación de la base de legitimidad organizacional entre los stakeholders. (Falção Martins & Fontes Filho, 1999)

El agua:

El agua es un componente natural líquido que no tiene color ni olor y es insípida, es producido por la naturaleza de forma natural formando cuerpos hídricos como: arroyos, ríos, lagunas, mares, océanos etc. Este recurso hídrico natural finito y es un compuesto químico formado por dos moléculas de hidrógeno y una de oxígeno (H_2O), es indispensable para la supervivencia de todos los seres vivos, pues determina la continuidad de la vida del planeta tierra y sus ocupantes. Es por esto que su extinción está asociada a la también extinción de la vida humana.

El agua es la única sustancia que subsiste a temperaturas ordinarias y en los tres estados de la materia (líquido, sólido, gaseoso), es insustituible por sus características únicas, es el principal termorregulador del organismo, pues le permite al cuerpo conseguir un equilibrio de temperatura corporal. Es el componente más importante del cuerpo humano y su distribución en todos los órganos y tejidos compone un porcentaje del 60% de masa corporal.

El agua dulce por ser un elemento natural insustituible debe preservarse y mantener su longevidad, pues, no se puede producir de manera artesanal ni industrial, y el uso de este elemento lo contamina; a pesar de las tecnologías y los esfuerzos humanos realizados no se ha podido recuperar a su estado natural. El planeta tierra, conocido también como, “planeta azul” está compuesto por un 71% de agua y un 29% de



superficie de masa rocosa continental, sin embargo, el 97.5% del líquido existente en el planeta es salada y corresponde a los mares y océanos, mientras que el 2.5% restante es agua dulce que está representada en ríos, arroyos, lagunas y lagos.

Del porcentaje total de agua dulce casi el 79% se encuentra en forma de hielo permanente en los hielos polares y glaciares, por lo tanto no está disponible para su uso. Del agua dulce en estado líquido, el 20% se encuentra en acuíferos de difícil acceso por el nivel de profundidad en el que se hallan (algunos casos superan los 2.000 metros bajo el nivel del mar). Sólo el 1% restante es agua dulce superficial de fácil acceso. Esto representa el 0,025% del agua del planeta. (GREENPEACE, 2010)

“Si todo el agua del planeta se colocara en un balde, solo una pequeña cucharadita de té sería la cantidad de agua potable” (GREENPEACE, 2010)

b. CONCEPTUAL

En orden de poder desarrollar la investigación con una mayor profundidad, se hace necesario definir conceptos, temas y características acerca de la responsabilidad social empresarial y sus alcances dentro del ámbito de esta investigación que es lo que nos atañe, para esto se consultarán diferentes textos académicos, como diversos autores que permitirán conocer más acerca de dichos temas, esto se hará de una manera sencilla y parafraseando la misma teoría, para así asimilar con mayor facilidad los conceptos.

Responsabilidad Social: Como primer concepto tenemos el de responsabilidad social, cuya base son los fundamentos de la teoría ética, la cual antepone el respeto a la dignidad humana y a los valores del hombre, entonces partimos de la idea que la responsabilidad social es una obligación que adquirimos en el mismo momento en que hacemos parte de una sociedad, y por lo tanto es un tema que a nosotros como individuos lo debemos incorporar en nuestras vidas, siempre y cuando tengamos en

claro el valor de la vida humana y el hecho de que valorando esa vida hagamos cosas en beneficio de nuestras comunidades y de nuestro entorno.

Responsabilidad Social Empresarial: Ahora bien, teniendo en cuenta la anterior definición, la responsabilidad social empresarial o corporativa como la denominan muchos autores, no es más que el hecho de traspasar esa obligación que tenemos como individuos como parte de una sociedad, al ámbito empresarial, es decir la empresa es la que tiene el deber de respetar y dignificar la vida humana, y apoyar este pensamiento con la realización de acciones y actividades que beneficien a las comunidades y traigan consigo crecimiento a las mismas.

Desarrollo Sostenible: El desarrollo sostenible es un tema fundamental en todas las empresas ya que siempre se quiere generar más recursos, pero asegurando que subsistan para un futuro, y por lo tanto para esta investigación que tiene como base la responsabilidad social empresarial, se hace aún más necesario conocer.

Según el concepto brindado por la Asamblea Nacional de las Naciones Unidas *“el desarrollo sostenible se define como la satisfacción de las necesidades de la generación presente sin comprometer la satisfacción de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”* (Informe titulado «Nuestro futuro común» de 1987, Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo), por lo tanto una empresa debe tener en cuenta en primera medida desarrollarse sosteniblemente, para asegurar que se cumpla con su responsabilidad social empresarial, de ahí la importancia de enlazar la RSE con el tema del Desarrollo Sostenible.

Servicio: La definición de servicio dada por diferentes diccionarios académicos y enciclopédicos, coincide en su mayoría, según la RAE. *“Un Servicio es un conjunto de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien, algo o alguna causa. Los servicios son funciones ejercidas por las personas hacia otras personas con la finalidad de que estas cumplan con la satisfacción de recibirlos”*, para lo cual y en el marco de esta investigación referente al servicio que presta la empresa Proactiva S.A. es importante conocer que, si prestan un servicio y esto es un conjunto de acciones con la finalidad de satisfacer necesidades de las personas, es importante que todas esas acciones estén envueltas en el marco de un desarrollo sostenible y una responsabilidad

social, porque de lo contrario se está atentando contra el entorno de la comunidad y su ambiente, y por ende no se está sirviendo de la manera que la gente necesita.

Servicio Público: Teniendo en cuenta la definición de servicio, ahora se debe interiorizar de lo que es un servicio público, el cual se define como son el conjunto de actividades y prestaciones permitidas, reservadas o exigidas a las administraciones públicas por la legislación en cada Estado, en este caso Colombia la cual delega esa función a sus administraciones locales y que tienen como finalidad responder a diferentes imperativos del funcionamiento social, y, en última instancia, favorecer la realización efectiva de la igualdad y del bienestar social.

Servicio Público Domiciliario: Con base en la anterior definición sobre el objetivo de lo que es un servicio público, el servicio público domiciliario es entonces, aquel que reciben las personas en su domicilio o lugar de trabajo y sirven para satisfacer las necesidades básicas de bienestar y salubridad de la población, los cuales son y de conformidad con el artículo 1º. De la Ley 142 de 1994 los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, distribución de gas combustible, telefonía pública básica conmutada y la telefonía local móvil del sector rural, dicha ley reglamenta para el caso colombiano que el estado debe ser garante de la calidad de los servicios públicos y velar porque todos los ciudadanos del país lo posean.

Servicio de Acueducto y Alcantarillado: Este es uno de los más importantes de los denominados por la ley colombiana como servicios públicos domiciliarios, ya que el agua como elemento esencial de la vida, debe ser garantizado para todas las personas, sin importar su condición social, de ahí la importancia que presta la empresa Proactiva aguas de Tunja S.A E.S.P para la comunicada Tunjana. La cual según su objeto social se especializa en la gestión integral de agua y residuos.

7. HIPÓTESIS DE TRABAJO

Una empresa, independientemente del objetivo económico-social que desempeñe dentro de un mercado, siempre debe conservar un equilibrio en sus grupos de interés, no debe existir una discriminación de beneficios entre estos, y debe velar por que todos se encuentren satisfechos con la labores que desempeñan en pro del cumplimiento de la misión que la empresa desarrolla dentro de las actividades comerciales en que se mueve.

Podríamos establecer que la ética juega un papel importante dentro de la sociedad como norma que nos recuerda que debe existir un buen desempeño en el comportamiento humano en cualquier ámbito de la vida⁶, y esta se debe ver reflejada en cada uno de los ambientes en los que las personas incursionan, como vendría siendo el caso de la creación de organizaciones o empresas, pues esta cumplen con una función específica dentro del entorno de una sociedad y sus individuos; y deben poseer unos valores institucionales que le permitan mantener una armonía en su entorno, fortalecer el bien común, las buenas prácticas y la ética empresarial, como compromiso con todos los miembros involucrados en el cumplimiento del objeto social, es decir con lo que hoy conocemos como grupos de interés o stakeholders. (CASTRO HERRERA, 2013)

“La ética debe contribuir a afianzar la credibilidad y la confiabilidad de toda la sociedad en la empresa, logrando satisfacer los deseos y atendiendo los derechos de todas sus partes interesadas” (CASTRO HERRERA, 2013)

La responsabilidad social empresarial es la proyección de la ética en la conducta del hombre de negocios o de un empresario, pues este debe retribuirle al medio en que sustrae, adquiere o utiliza los recursos para la producción o comercialización de un

⁶Ética conjunto de normas morales que rigen la conducta de la persona en cualquier ámbito de la vida (ética profesional, laboral, cívica, deportiva, etc.) (Real Academia de la Lengua, 2014)

producto o servicio, puesto que, su interés no debe ser únicamente económico lucrativo, sino también filantrópico. En el caso de los individuos que buscan beneficiarse, monetariamente, prestando un servicio que es de primera necesidad y vital para los humanos y que está respaldado de la misma forma por la leyes o normas colombianas, no solo deben velar por que sus clientes tengan de manera oportuna el servicio, si no también deben garantizar que dicho servicio se preste a futuro y el recurso no se extinga. En el caso de proactiva aguas de Tunja S.A E.S.P tiene un reto importante en su vida productiva, a simple vista se puede vislumbrar que es una organización que presta un servicio adecuado y oportuno, que su recurso humano es óptimo, que sus prácticas son responsables, que tiene un reconocimiento bueno en su entorno social, sin embargo, también se pueden ver algunos inconformismos en la comunidad, en sus usuarios e individuos del entorno, etc. Son figuraciones de un vistazo general que se puede ver en el comportamiento que a simple vista notamos.

En convicción como usuaria y administradora de empresas, creo fehacientemente, que toda actividad humana tiene una responsabilidad obligatoria con quien la realiza y quienes se ven involucrados y afectados por dicha acción, que todo beneficio o déficit debe ser inversamente proporcional para ambas partes, y que la conservación de una buena relación económica, social y ambiental debe ser reciprocas entre las partes involucradas, en este caso de prestación de servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado que involucra un elemento de necesidad vital para la vida humana, no debe ser voluntario, si no obligatorio, pues considero que no se debe garantizar solamente que el recurso perdurara en el tiempo, sino también la empresa que hace posible que el servicio esté al alcance de las personas y pobladores de la ciudad de Tunja. Esta investigación nos arrojará algunas debilidades que se presentan en el funcionamiento y la responsabilidad de la empresa, y también nos permitirá conocer las fortalezas que la empresa tiene como grupo organizacional.

8. METODOLOGÍA

8.1 TIPO DE ESTUDIO

Para propósitos de la investigación el tipo de estudio a utilizar va a ser de tipo descriptivo, ya que para poder encontrar la relación existente entre los impactos negativos y los protocolos planteados y utilizados por Proactiva aguas de Tunja S.A E.S.P, se hace necesario observar minuciosamente de qué manera este fenómeno se está presentando e identificar las variables que pueden llevar a la solución de dicha problemática. (Exploratoria)

8.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El bosquejo de la investigación, tiene como base el método concluyente⁷, con un estudio descriptivo⁸, enmarcado en un diseño transversal simple por que la investigación va a recolectar información y datos en una sola etapa, y de esta manera se podrá indagar todo lo que se necesita acerca de responsabilidad social empresarial de la empresa proactiva aguas de Tunja.

8.3 FUENTES Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para la recolección de información en esta investigación, utilizaremos como herramientas la encuesta y la entrevista, teniendo en cuenta que se debe indagar a cada uno de los individuos participantes en el ciclo de la prestación del servicio público domiciliario de agua y alcantarillado de Tunja, con el fin de poder obtener una

⁷El método concluyente consiste en caracterizar un hecho fenómeno o grupos de sujetos con el fin de establecer su estructura o comportamiento.

⁸ Un estudio descriptivo selecciona una serie de cuestiones y mide o recolecta información sobre cada una de estas, para así (valga la redundancia) describir lo que se investiga (HERNANDEZ SAMPIERI, 2003)

información más clara y precisa, que se pueda analizar teniendo en cuenta el punto de vista de cada uno de los individuos implicados.

La Entrevista

La entrevista es un acto de interacción personal, espontáneo o inducido, libre o forzado, entre dos personas (entrevistador y entrevistado) entre las cuales se efectúa un intercambio de comunicación cruzada a través de la cual el entrevistador transmite interés, motivación y confianza; el entrevistado devuelve a cambio información personal en forma de descripción, interpretación o evaluación. (GALLARDO DE PARADA & MORENO GARZÓN, 1999)

Esta técnica se usara con los individuos que hacen parte de la empresa y que tienen el conocimiento o información de la implementación de proyectos, políticas y programas de RSE en la empresa de proactiva aguas de Tunja S.A. E.S.P

La encuesta:

Por otra parte, la encuesta nos permite indagar a cada uno de los individuos partícipes del ciclo de la prestación de servicio público domiciliario de agua y alcantarillado, usando las mismas incógnitas y recibir así, una respuesta clara que nos permita dar conclusiones y soluciones a los problemas que se evidencien.

Es una técnica destinada a obtener información primaria, a partir de un número representativo de individuos de una población, para proyectar sus resultados sobre la población total. (GALLARDO DE PARADA & MORENO GARZÓN, 1999)

Esta técnica se usara para adquirir la información por parte del recurso humano de la empresa proactiva aguas de Tunja S.A E.S.P y los usuarios del servicio en la ciudad.

9. CONTENIDO DE LA INVESTIGACIÓN

Basándome en la información recolectada en el transcurso de la investigación y los métodos de recolección de información que se usaron, a continuación mostrare de manera detallada cual fue la impresión y los resultados que logre obtener y visualizar.

Capítulo 1. LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO PROACTIVA AGUAS DE TUNJA S.A. E.S.P. ¿DEBE IMPLEMENTAR LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE MANERA OBLIGATORIA?

Apoyándonos en las entrevistas realizadas a dos funcionarios de la empresa que tienen conocimiento directo de los aspectos positivos y negativos que se presentan en la empresa a la hora de cumplir con el objeto social; y las encuestas realizadas tanto a empleados y usuarios de la empresa proactiva aguas de Tunja S.A. E.S.P, pudimos ver que la empresa de servicio público domiciliario de Tunja, según la información que nos suministró la coordinadora de gestión integral, la ingeniera Sonia Patricia López, *“manifiesta que la empresa no tiene un documento como tal sobre la implementación de responsabilidad social empresarial, en pocas palabras que no se tiene implementada, pero que si se realizan diversos proyectos y protocolos que se han usado para mitigar impactos negativos y potencializar los positivos en los campos económico, social y ambiental”, fortaleciendo así sus relación con los stakeholders y todos los individuos involucrados en el cumplimiento del objeto social.*

Por otro lado también se pudo identificar la importancia que la comunidad y los usuarios están adquiriendo ante los efectos negativos que se pueden generar si no se le da un cuidado óptimo al recurso hídrico, generando impactos negativos tanto en lo económico, social y ambiental. Ahora podemos evidenciar que existen sin números de grupos ambientalistas que están en constantes estudios para informar de los diferentes impactos negativos que se generan en el planeta y que pueden llevar a crisis económicas, sociales y ambientales que pueden desatar la misma extinción de la raza

humana y los seres vivos existentes; estas entidades como Green Peace, están informando por diferentes medios de comunicación a las comunidades de la importancia de los cuidados de los recursos naturales entre los cuales encontramos el recurso natural del agua, que como lo comento en el marco teórico, el agua es un recurso que al ser usado y explotado se contamina y lograr que se pueda recuperar su estado natural primario aun no es posible, que no se puede fabricar y que es de vital importancia para la vida humana y la preservación de la misma.

Con la información que las encuestas y las entrevistas arrojaron, podemos notar que tanto los usuarios y la comunidad de la empresa tienen el conocimiento de campañas que la empresa ha realizado con el fin de concientizar a la sociedad tunjana de la importancia del cuidado de recurso hídrico con el fin de mitigar impactos negativos en sus grupos de interés y que la empresa prestadora del servicio se sostenga en el tiempo prestando el buen servicio y que en el futuro sea tan bueno como ahora o mejor y sea sostenible en el tiempo.

(BOWEN, 1953) en su libro de Social Responsibilities of the Businessman, afirma que todas las acciones y decisiones tomadas dentro de las organizaciones tienen un impacto inmediato con la calidad y la personalidad del resto de la sociedad, en dicha toma de decisiones de un hombre de negocios, de forma individual, no establece relación entre sus deseos privados y los de la comunidad, tampoco se tienen en cuenta el impacto que tiene sus acciones en la totalidad de una economía, pues cosiera que no afecta en su totalidad a la población. Este tipo de decisiones afectan de forma significativa la moral de la fuerza laboral, las satisfacciones obtenidas en el trabajo, la seguridad personal, la tasa de utilización de los recursos naturales e incluso las relaciones internacionales (Duque Orozco, Cardona Acevedo, & Rendón Acevedo, 2013)

No hay que olvidar que la norma internacional ISO 26000, que corresponde a responsabilidad social empresarial, puede ser implementada en cualquier empresa tanto privada como pública, en cualquier país sin importar su estado de desarrollo, pero no es obligatoria, las empresas no están obligadas por normas constitucionales a implementarlas.

Teniendo en cuenta los aspectos mencionados anteriormente y las declaraciones de la ingeniera Sonia Patricia López, coordinadora de gestión integral, con respecto a si la R.S.E debe ser obligatoria manifiesta: *“Como todo si existiera la norma la tengo que cumplir, quizás muchas empresas no manejan esa parte de responsabilidad por eso mismo, porque no es obligatoria, porque no es una norma y sencillamente es algo voluntario, quizás y desafortunadamente sí; si fuese algo de forma obligatoria seguramente se evidenciarían más acciones en las empresas, pero como no es de esa manera, yo simplemente hago lo que tengo hacer por cumplir y no más”*. De acuerdo a las anteriores declaraciones estoy de acuerdo en que la responsabilidad social empresarial debería ser obligatoria y monitoreada para las empresas que prestan el servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado, debido a que el agua es un recurso que no se puede sustituir, no se puede fabricar y no es finito y es indispensable para la subsistencia de la raza humana y todos los seres vivos.

Las empresas que hacen uso y explotación de este recurso vital deben ser conscientes de la importancia del cuidado del mismo, el estado debe ejercer políticas y normas de control más eficientes que no permitan que las empresas generen impactos negativos y/o que tengan planes de contingencia para la mitigación de estos, pues se debe preservar el derecho fundamental del agua, como es en el caso de las empresas de servicio público domiciliario de agua y alcantarillado.

Capítulo 2. GRUPOS DE INTERES

Se pudo identificar los grupos de interés mediante la información que nos entregaron por medio de las entrevistas, los dos profesionales de la empresa entrevistados, donde nos manifiestan como manejan los grupos de interés internos y externos, donde proveedores no es tomado como un grupo de interés externo, sino como uno interno. La coordinadora del sistema de gestión integral también nos manifiesta que *“Las relaciones más complejas son las que se mantienen con los usuarios, sobre todo con aquellos en donde se registra alguna suspensión en el servicio. El objetivo, en la medida de nuestras posibilidades, es tratar de darles información y trato prioritario para resolver sus inquietudes, quejas y reclamos”*

GRUPOS DE INTERES DE PROACTIVA AGUAS DE TUNJA S.A E.S.P						
STAKEHOLDERS	ECONÓMICO		SOCIAL		AMBIENTAL	
	POSITIVO	NEGATIVO	POSITIVO	NEGATIVO	POSITIVO	NEGATIVO
INTERNOS						
ACCIONISTAS	1. Información oportuna y en tiempo real para la toma de decisiones en inversiones y proyectos. 2. Participación continúa y estrecha directamente con los involucrados para el cumplimiento del objeto social. 3. Rentabilidad económica para los accionistas por las actividades económicas por de la empresa.	4. Dependencia de la casa matriz para la toma de decisiones e implementación de proyectos.	5. La empresa fomenta espacios de recreación y esparcimiento con las familias de estos.	6. Los accionistas no tienen contacto directo con las comunidades.	7. Adquieren conocimientos por medio de capacitaciones y proyectos que la empresa implementa para la mitigación de impactos negativos en el cumplimiento del objeto social.	8. Ellos se hacen partícipes del acompañamiento directo con las instituciones educativas en la implementación de proyectos medio ambientales.
TRABAJADORES	1. Apoyo de recursos económicos para la educación superior. 2. La oportunidad de hacer carrera dentro de la empresa por medio de ascensos dentro de la misma empresa.	3. En algunas áreas se presenta la indisposición de los empleados por los reclamos que les hacen los usuarios de forma no apropiada.	4. la empresa fomenta espacios recreativos para que compartan con sus familias y compañeros. 5. Sus familias son partícipes en el cumplimiento de campañas de cuidado de los recursos creadas por la empresa.	6. En el caso de los operarios de redes de acueducto y alcantarillados son presionados por la comunidad cuando están ejerciendo su labor en las calles de Tunja.	7. Capacitaciones continuas para el manejo de impactos negativos ambientales. 8. reconocimientos y certificación en manejo de impactos ambientales.	9. Manipulación de elementos tóxicos a la hora de realizar actividades correspondientes a su labor dentro de la empresa.
PROVEEDORES	10. Reconocimiento por parte de la empresa como un grupo de interés interno. 11. Adquisición constante de los insumos.	12. Proveedores con contrato a largo plazo, lo cual genera menor oportunidad de contratos por licitación.	13. Vinculación a los proveedores a las campañas de concientización realizadas por parte de la empresa.	14. No tienen el reconocimiento, como grupo de interés de la empresa proactiva, por parte de la comunidad.	15. Adquieren conocimiento conjunto con la empresa, sobre la implementación y desechos de las materias primas ya usadas y desgastadas.	16. desconozco el impacto negativo que se genera el este stakeholders.
EXTERNOS						
CLIENTES	18. Pueden adquirir beneficios por el buen uso de sus recursos.	30. Una gran parte no tiene conocimiento de los accesos a la	32. Servicio apto para el consumo en tiempo real.	35. No toda la población puede disfrutar de los	34. Productos de calidad que cumplen con una cadena	36. Escasa comunicación de canales alternativos de

	19. Pueden hacerse participes de capacitaciones para el buen uso del recurso hídrico.	información para el buen uso del recurso hídrico, por falta de comunicación de la empresa. 31. Solamente son beneficiarios de los embellecimientos de locaciones sociales los clientes que están cerca de las plantas y edificaciones de proactiva.	33. Servicio continuo 24/7 le permite al usuario no gastar más dinero en productos suplementarios. 34. Puede hacer uso de los espacios social recreativos que la empresa ha donado para la ciudad.	proyectos de capacitación ambiental realizados en las instituciones educativas.	productiva responsable con la sociedad y el medio ambiente. 35. Programa de reforestación.	difusión para el conocimiento de campañas realizadas por la empresa para atender problemas de desperdicio del agua y la contaminación de la misma.
COMUNIDAD	37. Inversión en redes de acueducto y alcantarillado. 38. Opción de pago de la factura después de dos meses de haber consumido el servicio.	39. No tener la información adecuada de identificación de fugas de agua incrementa el pago en la factura.	41. Estudios anticipados por si la planta de teatinos no tiene la misma capacidad de generar el líquido, para dar solución pronta. 42. capacitaciones del cuidado del agua en instituciones educativas de la ciudad.	43. Falta de comunicación en el momento de intervenir alguna obra y los cortes de agua. 55. La población indirecta no recibe beneficios.	56. Reuniones y charlas impartidas a la comunidad sobre sostenibilidad de la empresa si se tiene un buen uso del recurso hídrico. 56. Certificaciones en sistema de gestión de calidad con base de la norma NTC 9.001 versión 2015.	60. Gasto excesivo de agua cuando no se puede ascender a la información oportuna de la ruptura de una tubería.

Capítulo 3. IMPACTOS NEGATIVOS Y POSITIVOS GENERADOS POR EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETO SOCIAL DE LA EMPRESA.

En el cumplimiento del objeto social de la empresa proactiva aguas de Tunja S.A. E.S.P pudimos evidenciar desde la investigación realizada que en todos los grupos de interés se generan impactos negativos al igual que impactos positivos, los que varía sus comportamientos según el grupo de interés.

Impactos Negativos

La información recolectada con las encuestas realizadas a empleados de la empresa proactiva aguas de Tunja S.A. E.S.P nos arroja que los impactos negativos tiene mayor relevancia dependiendo del área de trabajo que se ejerza, por eso podemos evidenciar en la ilustración 1, que la diferencia porcentual, entre si se genera o no los impacto negativos, es mínima entre los resultados porcentuales de 0,012%, donde el porcentaje mayor de 50,6% hace referencia que si se generan impactos negativos a la hora de realizar algunas actividades dentro de la empresa y el 49,4% pertenece a esa labores que no generan impactos negativos considerables para la empresa o que se le pueden dar una solución inmediata, generalmente este efecto se puede presentar en las actividades administrativas de archivo, atención al cliente, etc.

GENERACIÓN DE IMPACTOS NEGATIVOS

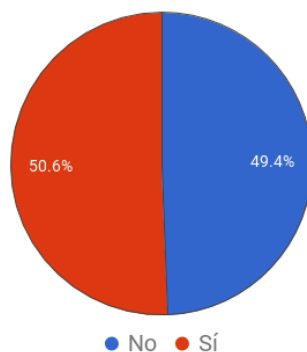


Ilustración 1

Mientras que los impactos negativos más considerables se presentan en actividades operacionales que realizan los diferentes operarios, como son: operadores de redes de alcantarillado, inspectores de acueducto, analistas de facturación, operadores de planta totalizadora, etc. Debido a que estos impactos si pueden afectar directamente a la prestación del servicio y al usuario que lo recibe y los tiempos de solución del problema son más extensos. Sin embargo la importancia que le presta la empresa a estos efectos negativos generados en el cumplimiento de su objeto social son de vital importancia ya que generan espacios donde se pueden analizar y dar soluciones a los mismos, como lo soporta los resultados de la encuesta y se puede ver en las siguientes gráficas.

ESPACIOS DE SOCIALIZACIÓN PARA MITIGAR IMPACTOS NEGATIVOS

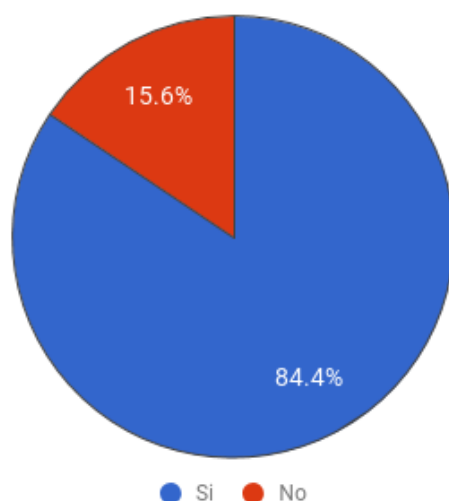


Ilustración 2

La ilustración 2 nos permite visualizar que el 84.4% de los encuestados manifiesta que si se generan espacios que permiten la socialización y búsqueda de soluciones a los impactos negativos que se generan, convirtiendo esta práctica como un impacto positivo generado por el mismo recurso humano para el cumplimiento de las labores que la empresa ejerce. En la ilustración 3 podemos concebir que se generan diferentes periodos de tiempo de reuniones de socialización que varían entre la actividad de las diferentes áreas que maneja la empresa.



Ilustración 3

En uno de los interrogantes de la encuesta donde podemos evidenciar que el recurso humano con el que cuenta la empresa es el grupo de interés más comprometido a la hora de generar impactos positivos dentro del cumplimiento del objeto social de la empresa, ya que estos generan soluciones inmediatas si el diagnóstico del problema lo permite.



Ilustración 4

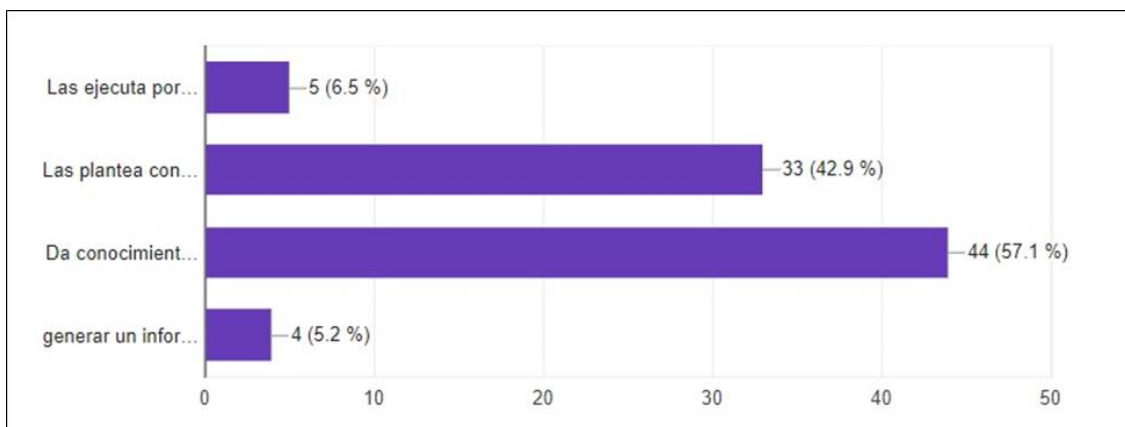


Ilustración 5

Sin embargo en la ilustración 4, notamos que con un porcentaje de 92,1% los empleados si generan posibles soluciones cuando se tiene convencimiento del problema, pero en la ilustración 5, podemos evidenciar que la empresa ejerce un control a la hora del manejo que se le da a las posibles soluciones, dado que cuando se genera un impacto negativo, según la información que arroja la gráfica con el 57.1%, quien lo identifique así tenga el discernimiento para solucionarlo, tiene que dar conocimiento a su jefe inmediato, generando que la solución tarde un poco más de tiempo, solo el 6,5% pueden ejecutar por su propia cuenta para dar solución.

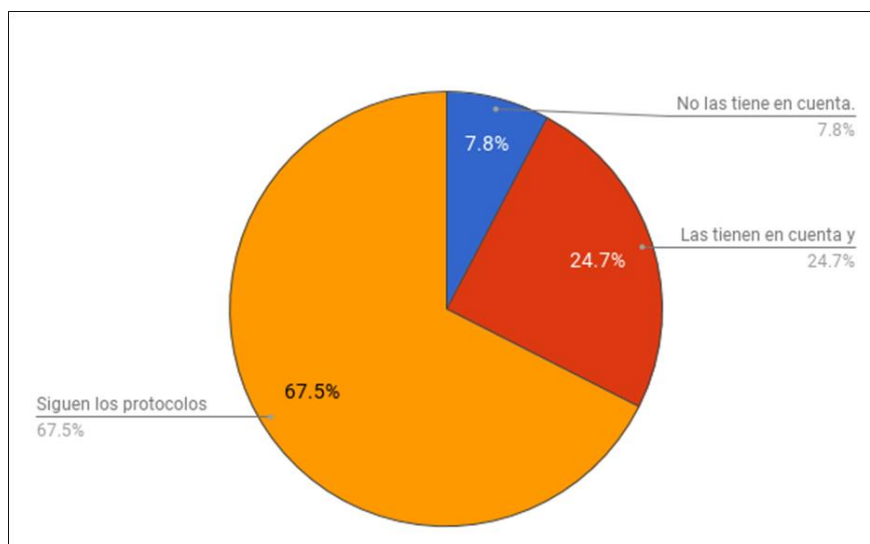


Ilustración 6

Teniendo en cuenta la información que nos da la ilustración 6, el empleado así tenga la solución en sus manos para realizarla inmediatamente, con el 67,5% debe seguir los protocolos implementados con la empresa, y solo 24,7% se tienen en cuenta estas soluciones planteadas.

IMPACTOS POSITIVOS

Los impactos positivos que la empresa está realizando tanto con su recurso humano como con el resto de grupos de interés son de vital importancia para el funcionamiento de la compañía y la sostenibilidad de esta en el tiempo. La empresa les permite a sus empleados hacer una carrera dentro de la empresa y les da la oportunidad de crecer profesionalmente dentro de ella, valora los conocimientos adquiridos durante el desempeño de las labores que estos realizan y las utiliza de manera que beneficie el cumplimiento del objeto social de la empresa. Como podríamos ver en la siguiente gráfica.

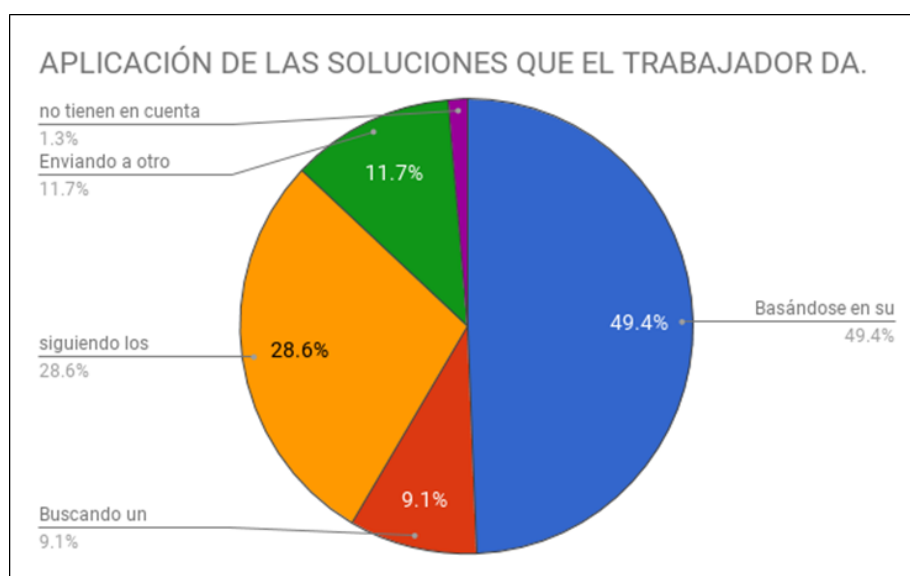


Ilustración 7

En la ilustración 7 podemos ver con un valor porcentual de 49,4% que la empresa exalta la preparación intelectual que tienen sus empleados y las posibles soluciones las

realiza en su mayoría basándose en el conocimiento y la visión que estos tienen en el impacto negativo generado, para después seguir los protocolos que se tiene implementados.

Otros los impactos positivos que se presenta dentro de la compañía son los espacios que esta les genera para compartir con sus compañeros y familias, manteniendo de esta manera la unidad familiar y laboral de sus empleados, en la ilustración 8 podemos notar que con el 40,3% la empresa hace el esfuerzo de que sus empleados tengan un contacto con sus familias y las incluyen en espacios donde se pueden compartir con sus familiares, seguida de un valor porcentual del 29,9% donde el recurso humano puede interactuar en espacios ajenos a los laborales con sus pares, fortaleciendo de esta manera los lazos laborales y compañerismos.

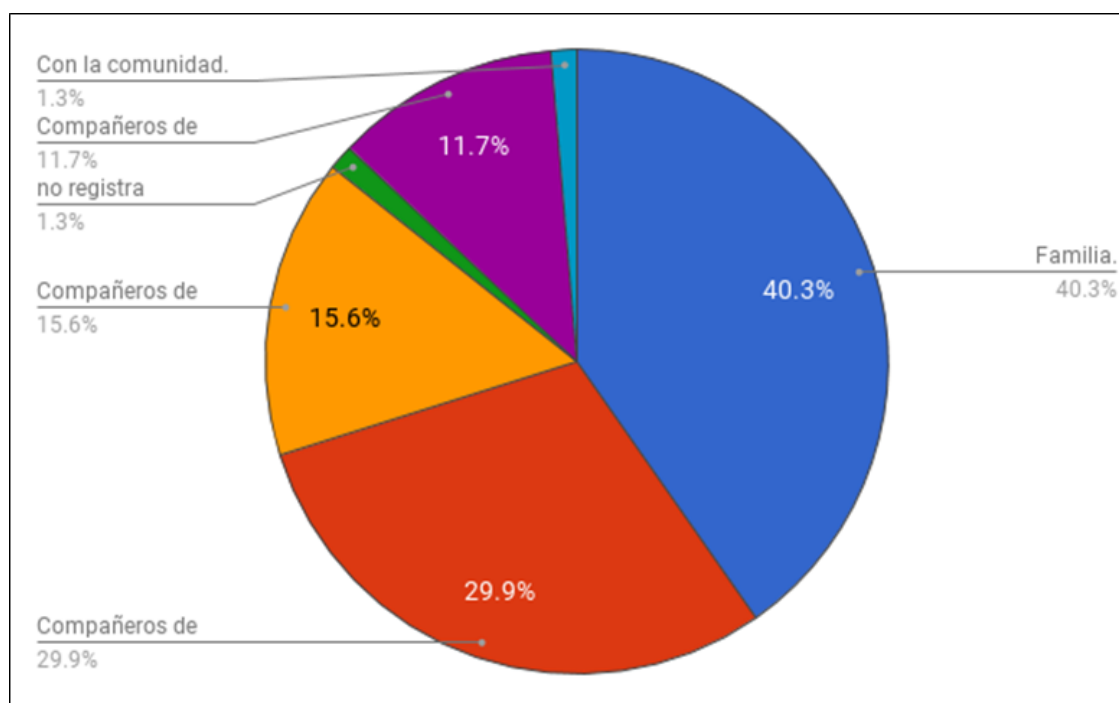


Ilustración 8

En la siguiente gráfica, que corresponde a la ilustración 9, podemos analizar que la empresa genera apoyos a sus empleados permitiéndoles continuar con su preparación intelectual y profesional y así, garantizar el compromiso de su recursos humanos con la

compañía y aprovechar estos conocimientos y talentos para el cumplimiento del objeto social de la empresa y el mejoramiento de su actividad comercial, por medio de capacitaciones que como lo muestra la imagen en valor porcentual es del 84,4%, seguida de los apoyos económicos para la educación superior, lo que nos permite concluir que la empresa por medio de sus recursos permite la especialización de su trabajadores para generar una mejor actividad comercial.

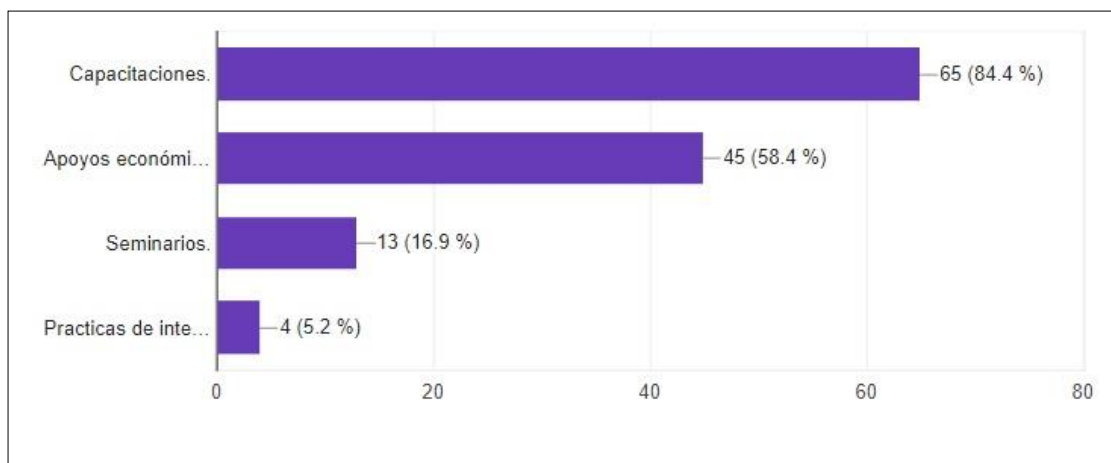


Ilustración 9

Capítulo 4. PROTOCOLOS Y PROYECTOS IMPLEMENTADOS POR PARTE DE LA EMPRESA PROACTIVA AGUAS DE TUNJA S.A E.S.P.

La empresa proactivas aguas de Tunja tiene unos protocolos y proyectos que implementa, para el buen funcionamiento de la misma y la motivación a sus colaboradores y que le permite monitorear cuales son los aspectos que pueden estar fallando y dar solución, como lo manifiesta la doctora Andrea Rico en la entrevista que se le realizo nos manifiesta que: Proactiva Tunja – Veolia por directrices de su casa matriz tiene implementado un completo programa de responsabilidad social enfocado a:

El desarrollo sostenible de nuestro planeta es una necesidad. El desarrollo sostenible de las áreas en que operamos es nuestro objetivo. El bienestar de nuestros colaboradores es determinante en nuestro buen funcionamiento.

Por todos estos motivos, hemos decidido elaborar y presentar nuestros compromisos en tres secciones:

Para dotar de recursos al planeta

- 1 – Gestionar sosteniblemente los recursos naturales mediante el fomento de la economía circular
- 2 – Contribuir en la lucha contra el cambio climático
- 3 – Preservar y restaurar la biodiversidad

Para dotar de recursos a las regiones

- 4 – Crear nuevos modelos de relación y de creación de valor con nuestros grupos de interés
- 5 – Contribuir al desarrollo local
- 6 – Proveer y mantener los servicios esenciales para la salud y el desarrollo de las personas

Para las mujeres y hombres de nuestra empresa

7 – Garantizar un entorno laboral seguro y saludable

8 – Fomentar el desarrollo profesional y el compromiso de cada colaborador

9 – Garantizar el respeto por la diversidad y los derechos humanos y sociales fundamentales

El desarrollo de nuestros nueve compromisos se lleva a cabo bajo una dirección específica en el marco de nuestros sistemas de gestión y técnicas de mejora.

Encaminamos nuestras acciones y cuantificamos nuestros resultados mediante indicadores de rendimiento y objetivos.

Y como manifesté en el capítulo 1 a pesar que la empresa no cuenta con la implementación de responsabilidad social empresarial, ISO 26000, como lo manifestó la ingeniera Sonia Patricia López *“en este momento nosotros no tenemos un documento denominado como tal “responsabilidad social empresarial”, pero tenemos muchas acciones que nos llevan a la responsabilidad social”* si implementa técnicas y proyectos que le permitan cumplir con los sistemas implementados como es el caso de los sistemas de gestión y técnicas de mejora. La ingeniera Sonia Patricia López Coordinadora del sistema de gestión integral, nos cuenta también que *“Todas las políticas que nosotros tenemos, ya seas que nazcan de proactiva aguas de Tunja o que vengan del corporativo las adoptamos realmente de manera muy fácil, no podemos ser reacios a las políticas que tiene nuestra casa matriz y nosotros vamos complementando nuestra responsabilidad, tanto la parte social y económica como la parte ambiental.* Esta declaraciones ratifica de alguna manera que proactiva aguas de Tunja S.A E.S.P, tiene que cumplir con los protocolos estipulados por la casa matriz y que las que nazcan dentro en la en proactivas aguas de Tunja S.A E.S.P deben tener un aval y esto genera un tiempo más prolongado para la solución de impactos negativos que se estén generando y afectando el cumplimiento del servicio de agua potable, acueducto y alcantarillado en la ciudad de Tunja.

La empresa también implementa algunos proyectos ambientales educativos, si bien son importantes para la empresa, no tiene un valor relevante dentro del cumplimiento

del objeto social empresarial que la empresa desempeña, como lo manifestaba la Coordinadora del sistema de gestión integral, cuando dice que *“tenemos actividades para este año para la siembra de huertas, tenemos unas torres ecológicas también, para llevar a los colegios para que se propague material para el mismo consumo, donde sobre todo, son para preparar alimentos, en esas torres tenemos todo lo relacionado con las hortalizas, que son las mismas aromáticas, también propagamos tomate cherry, acelgas, rábanos etc. Esa parte la tenemos desde el eje ambiental”* puesto que estas acciones que se están realizando, a pesar que dan una cara más amable de la empresa y su compromiso con la comunidad, no garantiza que el recurso hídrico se proteja y no se le esté dando un uso inapropiado o no se pueda garantizar la subsistencia de este, lo que nos lleva a pensar que en algunas ocasiones las empresa pueden implementar proyectos asociados al eje ambiental, dando así una concepción errónea del compromiso medio ambiental que la empresa debe ejercer y cumplir por la actividades realizadas para el cumplimiento de la actividad económica que esta tiene.

Proyectos Y Protocolos Que Se Pueden Implementar Para Fortalecer Los Existentes.

Según la información recolectada hay acciones que la empresa ha realizado con el fin de mitigar impacto positivos e impactos negativos, que aún están en vigencia y que son buenos elementos que si se les da el desarrollo apropiado pueden generar impactos positivos, apoyo de la comunidad, y protección a los recursos económicos de la empresa, como es el caso de los esfuerzos que hace la empresa para educar a la comunidad por medio de los más pequeños, realizando actividades escolares de información y capacitación para el cuidado del agua y su buen uso. A pesar que la comunidad reconoce que la empresa si tienea algunas campañas de concientización y protección del agua, la comunidad desconoce el contenido y la información de dichas

campañas. Lo que me lleva a concluir que la empresa debe crear proyectos y protocolos para la difusión de estas campañas y el acercamiento a la comunidad, para de esta manera involucrarla en el desarrollo de la responsabilidad social empresarial, que también vendría siendo responsabilidad del usuario y la comunidad, en cuanto al concepto ambiental, para que la empresa pueda preservar el recurso hídrico y su continuidad como empresa prestadora de servicio debe tener el apoyo continuo de la comunidad.

Según la encuesta realizada a los usuarios ellos manifiestan que la empresa debe hacer más difusión de las campañas para que ellos puedan capacitarse en las buenas prácticas del manejo del recurso natural y las buenas prácticas con los implementos que la empresa ha dotado a la ciudad para su embellecimiento (espacios públicos).

En resultados porcentuales los usuarios consideran que la difusión de estas campañas generarían mayores resultados positivos si se hicieran por medio de la factura con un porcentaje de 54,8%; seguido de, por medio de las jutas de acción comunal con un 37% y también por medio radial con un 35,6%, lo que nos permite afirmar que la empresa tiene las actividades ya estipuladas en el papel pero no las ha puesto en práctica de manera óptima para que genere los resultados esperados. Ver ilustración 11.

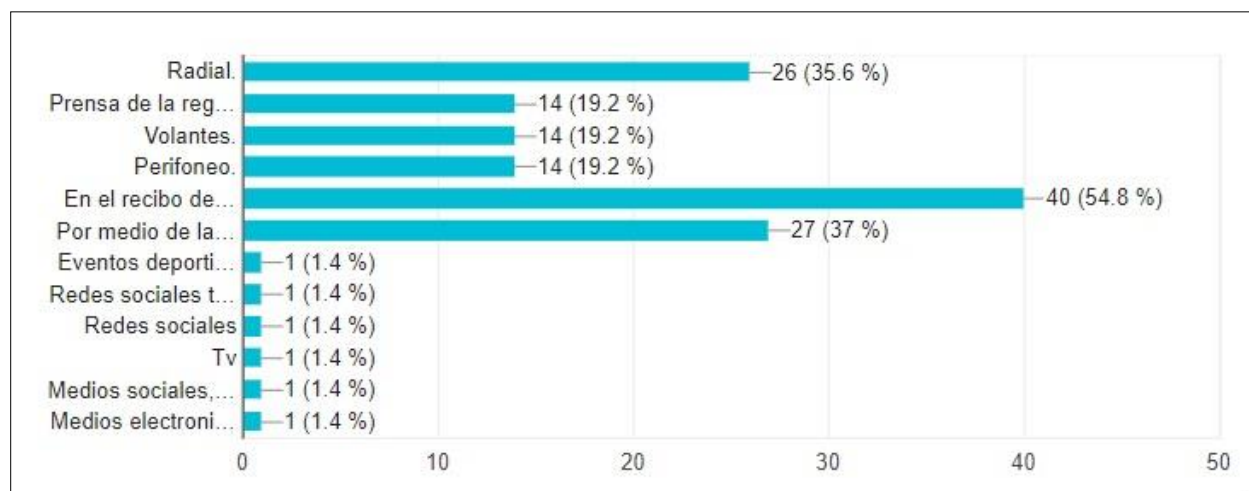


Ilustración 10

Otro proyecto que se pueden realizar es la inclusión de los estudiantes de los grados superiores de las diferentes instituciones educativas de la ciudad, para su cumplimiento de alfabetización o trabajos social, estos podrían ser enfocados en la implementación de turismo y cuidado de los parques que doto la empresa junto con la gobernación, para el embellecimiento de la ciudad y que llevan el sello de la empresa y no están siendo aprovechados al máximo por la comunidad y tampoco están protegidos por la comunidad. También se podrían enfocar este proyecto a la visita de locales comerciales, en los que el uso de aceites y sus desechos pueden perjudicar las redes de alcantarillado, para que tengan capacitaciones sobre cómo se debe hacer usos de estos elementos y la manera adecuada de cómo se deben desechar sin que generen impactos negativos en el ambiente. Otra forma de materializar este proyecto con los el recurso humano de los estudiantes es que realicen ferias del cuidado del agua en sus colegios donde los padres puedan hacer presencia y así pueden ser instruidos para el buen uso del recurso hídrico y el buen uso de la red de alcantarillados (la manera en que se deben desechar los residuos generados en casa y que o lleguen al alcantarillado, generando traumatismos e inundaciones en las épocas de lluvias).

Como lo manifiesta la profesional Andrea Rico *“en el tema de acueducto no tendríamos problema, pero en el tema de alcantarillado sí, si nosotros somos conscientes que depositar basuras en los pozos, en las alcantarillas, instalar sistemas de captación de*

agua residual en las alcantarillas como lo hemos encontrado para riego de pastos, los desechos inmobiliarios de hogar, etc. Que son perjudiciales para el alcantarillado, sobretodo en épocas de lluvia” teniendo en cuenta estas declaraciones podríamos implementar a cabalidad el proyecto que anteriormente sugiero, con el fin de erradicar esa malas prácticas en la comunidad.

CONCLUSIONES

- Basándonos en la información recolectada tanto con los usuarios y una parte del recurso humano de la empresa, podemos concluir que proactiva aguas de Tunja S.A E.S.P como prestadora del servicio de acueducto y alcantarillado de la ciudad de Tunja, al realizar la extracción del recurso hídrico de su habitat natural genera una serie de impactos negativos, que aun que tengan proyectos y protocolos implementados para que el impacto ambiental sea menos dañino a los ecosistemas, comunidades que afecta y teniendo en cuenta que el agua es considerada constitucionalmente como derecho fundamental de los ciudadanos, la empresa junto con la comunidad y la administración gubernamental de la ciudad deben tomar medidas de responsabilidad social empresarial obligatoria con el fin de preservar el recurso y la empresa perdure en el tiempo mejorando las falencias que al día de hoy tiene y especializándose y manteniendo los aspectos positivos que posee.

Es importante resaltar que así como la empresa debe adquirir y mejorar las buenas prácticas para cuidar del recurso que sustrae de la naturaleza, la comunidad tunjana debe hacerse parte de la R.S.E y adoptar buenas prácticas de uso y manejo del recurso hídrico apoyado directamente por la compañía prestadora del servicio por medio de sus campañas y proyectos de educación y concientización.

- Al igual que los usuarios todos los grupos de interés deben estar involucrados en la implementación y cumplimiento de la responsabilidad social empresarial y no solamente tomar el servicio público domiciliario para benéficos personales sino, también hacerse éticamente responsable de las consecuencias de las malas prácticas que cualquiera de los grupos de interés pueda realizar.
- Se deben reforzar los proyectos vigentes que la empresa proactiva aguas de Tunja S.A E.S.P ha venido desarrollando con las instituciones educativas y

ampliarlas de manera que la comunidad en general pueda poner en práctica para generar una maximización de los impactos positivos y que no se generen impactos negativos que con buenas practicas ciudadanas se puede extinguir.

- Se deben generar proyectos que maximicen los impactos positivos que tienen la empresa y al igual crear proyectos que vinculen a los estudiantes de los últimos años de bachillerato y universitarios, para que hagan trabajo social dirigido a la comunidad y monitoreado por la empresa y sus profesionales especializados, con el ánimo de hacer no solo de la prestación del servicio una actividad más amigable con los grupos de interés y o stakeholders, sino también para que nuestros futuros profesionales en campos profesionales ligados con dicha actividad, brinde mayores beneficios a la comunidad y a la ciudad de Tunja.
- Los protocolos existentes deben ser monitoreados con el fin de analizar si tienen una evolución satisfactoria, si se están aprovechando al máximo y si generan los resultados esperados con el fin saber si vale la pena seguir implementándolos o se deben crear nuevos protocolos que generen un mayor impacto positivo tanto en la empresa y sus prácticas como en la comunidad y los usuarios.

10.BIBLIOGRAFÍA

- ACTIVO LEGAL. (11 de JUNIO de 2013). *SEGURIDAD JURIDICA PARA SU EMPRESA* . Obtenido de <http://www.activolegal.com/web/index.php/noticias/actualidad/504-responsabilidad-social-empresarial-rse-colombia-fundamentos-legales>
- ARGANDOÑA, A. (ENERO de 1998). Obtenido de <http://www.iese.edu/research/pdfs/DI-0355.pdf>
- BOWEN, P. G. (1953). *Social responsibilities of the businessman*. Iowa City: University of Iowa Press.
- CARLOS ALBERTO AMADO, J. C. (2009). *propuesta para la implementacion del proyecto de responsabilidad*. BOGOTÁ . Obtenido de <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/4051/T11.09%20A12r.pdf?sequence=1>
- CASTRO HERRERA, R. D. (Abril de 2013). INDAGACIÓN SOBRE EL ORIGEN DEL CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. Santiago de Cali , Colombia : ICESI . Obtenido de https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/76413/1/indagacion_responsabilidad_social.pdf
- CORTE CONSTITUCIONAL. (03 de OCTUBRE de 2011). Obtenido de <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2011/T-740-11.htm>
- Duque Orozco, Y., Cardona Acevedo, M., & Rendón Acevedo, J. (2013). *Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y*. UNIVERSIDAD DEL VALLE.
- Falção Martins, H., & Fontes Filho, J. R. (15 de Octubre de 1999). ¿En quién se pone el foco? Identificando "stakeholders" para la formulación de la misión organizacional. *CLAD Reforma y Democracia*, 18.
- FRIEDMAN, M. (1970). The Social Responsibility of Business is to Increase its Profits.
- Gaete Quezada, R. (2012). Obtenido de <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/923>
- GALLARDO DE PARADA, Y., & MORENO GARZÓN, A. (1999). *APRENDER A INVESTIGAR*. Bogotá : ARFO EDITORES LTDA.
- GEOFFREY, B. P. (2013). *Social responsibilities of the businessman*. . Iowa city : University of Iowa Press.
- GREENPEACE. (2010). *GREENPEACE COLOMBIA*. Obtenido de <http://www.greenpeace.org/colombia/es/campanas/contaminacion/agua/>

- GUIBERT UCÍN , J. M. (2009). RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. En *COMPETITIVIDAD Y CASOS DE BUENAS PRACTICAS Y PYMES* (pág. 22). SAN SEBASTIAN: DEUSTO PUBLICACIONES.
- HERNANDEZ SAMPIERI, F. C. (2003). *METODOLOGIAS DE LA INVESTIGACIÓN* . MEXICO: MCGRAW-HILL.
- ISAZA, A. D. (2014). *ESTUDIO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL*. BOGOTA .
- Real Academia de la Lengua. (Octubre de 2014). Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=H3y8Ijj|H3yay0R>
- RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL . (209). En J. M. UCIN, *COMPETITIVIDAD Y CASOS DE BUENAS PRACTICAS EN PYMES* (pág. 22). SAN SEBASTIAN: DEUSTO PUBLICACIONES .
- Thompson, I. (Enero de 2006). *Promonegocios.net*. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/empresa-definicion-concepto.html>
- TOSCANO HERNANDEZ, A. E., & VIRGUEZ PEDREROS, C. (2015). Obtenido de <http://biblioteca.unitecnologica.edu.co/notas/tesis/0068836.pdf>

11.ANEXOS

Entrevista # 1.

ENTREVISTAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA EMPRESA PROACTIVA AGUAS DE TUNJA S.A E.S.P

Entrevistado: María Andrea Rico Mendoza

- 1. ¿Qué cargo tiene usted dentro de la empresa? y ¿hace cuánto tiempo está en este cargo?**

R/ Jefe de gestión social y de comunicaciones hace un año y medio

- 2. ¿Qué funciones tiene que cumplir en el desarrollo de su cargo?**

R/ Relaciones públicas, comunicación interna, comunicación externa, responsabilidad social corporativa, manejo de redes sociales y de la imagen de la empresa.

- 3. Desde el cargo que usted maneja ¿es participe directo o indirecto en proyectos que la empresa ha implementado o este implementando para mitigar impactos negativos generados en cumplimiento de su objeto social?**

R/ Mi cargo está directamente involucrado con el manejo de la imagen corporativa de la empresa y con las estrategias que se deben implementar para mitigar cualquier impacto negativo que se genere contra la compañía.

- 4. La responsabilidad social empresarial es un compromiso voluntario que adquieren las empresas, con ánimo de mitigar impactos negativos o potencializar los impactos positivos que se generan en materia económica, social y ambiental en cumplimiento de su objeto social.**

Teniendo en cuenta lo anterior, la empresa Proactiva Aguas de Tunja S.A E.S.P ¿Cuenta actualmente con políticas y proyectos en materia de responsabilidad social empresarial? ¿Podría señalar algunas de ellas?

R/ Proactiva Tunja – Veolia por directrices de su casa matriz tiene implementado un completo programa de responsabilidad social enfocado a:

El desarrollo sostenible de nuestro planeta es una necesidad. El desarrollo sostenible de las áreas en que operamos es nuestro objetivo. El bienestar de nuestros colaboradores es determinante en nuestro buen funcionamiento.

Por todos estos motivos, hemos decidido elaborar y presentar nuestros compromisos en tres secciones:

Para dotar de recursos al planeta

- 1 – Gestionar sosteniblemente los recursos naturales mediante el fomento de la economía circular
- 2 – Contribuir en la lucha contra el cambio climático
- 3 – Preservar y restaurar la biodiversidad

Para dotar de recursos a las regiones

- 4 – Crear nuevos modelos de relación y de creación de valor con nuestros grupos de interés
- 5 – Contribuir al desarrollo local
- 6 – Proveer y mantener los servicios esenciales para la salud y el desarrollo de las personas

Para las mujeres y hombres de nuestra empresa

- 7 – Garantizar un entorno laboral seguro y saludable
- 8 – Fomentar el desarrollo profesional y el compromiso de cada colaborador
- 9 – Garantizar el respeto por la diversidad y los derechos humanos y sociales fundamentales

El desarrollo de nuestros nueve compromisos se lleva a cabo bajo una dirección específica en el marco de nuestros sistemas de gestión y técnicas de mejora. Encaminamos nuestras acciones y cuantificamos nuestros resultados mediante indicadores de rendimiento y objetivos.

5. ¿Cómo funciona en Proactiva aguas de Tunja S.A E.S.P el proceso de implementación de políticas o proyectos de Responsabilidad Social Empresarial?

R/ Se encuentra en la respuesta anterior.

6. ¿La empresa está pensando en implementar nuevos proyectos de Responsabilidad Social Empresarial? ¿Cuáles?

R/ Por supuesto, constantemente nos encontramos en la búsqueda de ampliar nuestro espectro de responsabilidad social corporativa bajo los lineamientos expuestos en la respuesta a la pregunta No. 4. Se podría mencionar una campaña de voluntariado corporativo orientada a mejorar las condiciones físicas de las escuelas Mata negra y Peña de águila, localizadas en inmediaciones de la represa Teatinos, de donde Proactiva capta el 80 por ciento del agua que entrega a sus casi 53.000 usuarios en la capital boyacense.

7. ¿Puede usted comentarnos cuales son los impactos negativos más comunes que se presentan o hayan presentado en desarrollo del objeto social de la empresa proactiva aguas de Tunja S.A E.S.P?

R/ La falta de agua cuando se presentan graves daños en la línea principal que conduce el agua de Teatinos a Tunja y las demoras en la restitución de asfaltos luego de adelantar nuestras obras.

8. ¿Cómo maximizan o refuerzan ustedes los impactos positivos que tiene la empresa en cumplimiento de su objeto social?

R/ Proactiva cuenta con un robusto plan de comunicaciones externas en medios de comunicación tradicional y digital, en redes sociales que coadyuva a la hora de potencializar los impactos positivos de nuestro quehacer. Adicionalmente, nuestros trabajadores se encuentran comprometidos con la compañía y ellos son un voz a voz importante a la hora de resaltar los impactos positivos de nuestra empresa.

9. ¿Existen políticas o proyectos para el manejo de relaciones entre la administración de Proactiva Aguas de Tunja S.A E.S.P y sus Stakeholders internos (Ej: Accionistas, colaboradores, etc)?

R/ Por supuesto. Uno de nuestros principales objetivos es estrechar cada día más las relaciones con accionistas, proveedores, contratistas y trabajadores.

10. ¿Existen políticas o proyectos para el manejo de relaciones entre la administración de Proactiva Aguas de Tunja S.A E.S.P y sus Stakeholders externos vinculados (Ej: Usuarios, proveedores etc)?

R/ Claro que sí. Tenemos estrategias de comunicación enfocadas a mantener estrechas las relaciones con nuestros grupos de interés (juntas de acción comunal, trabajadores, Alcaldía de Tunja, medios de comunicación). El objetivo es escuchar sus inquietudes y en el menor tiempo posible brindarles soluciones.

11. ¿Existen políticas o proyectos para el manejo de relaciones entre la administración de Proactiva Aguas de Tunja S.A E.S.P y sus Stakeholders externos no Vinculados (Ej: Comunidades vulnerables, etc)?

R/ Esta pregunta se relaciona con la respuesta anterior

12.¿Cómo se encuentran las relaciones entre la administración de Proactiva Aguas de Tunja S.A E.S.P y sus Stakeholders Internos (Ej: Accionistas, colaboradores)?

R/ Son buenas las relaciones, pues a cada uno de nuestros stakeholders internos y externos se les brinda un trato cordial, objetivo y especial, en la medida en que se sientan parte de la familia Proactiva Tunja.

13.Entre “Stakeholders” internos y externos ¿Con cuales se tienen relaciones más complejas de manejar a la hora de cumplir con el objeto social?

R/ Las relaciones más complejas son las que se mantienen con los usuarios, sobre todo con aquellos en donde se registra alguna suspensión en el servicio. El objetivo, en la medida de nuestras posibilidades, es tratar de darles información y trato prioritario para resolver sus inquietudes, quejas y reclamos.

14.¿A cuál “Stakeholder” considera usted se generan mayores impactos negativos en cumplimiento del objeto social de la empresa? ¿Por qué?

R/ La respuesta está en la pregunta anterior.

15.¿A cuál “Stakeholder” considera usted se generan mayores impactos positivos en cumplimiento del objeto social de la empresa? ¿Por qué?

R/ Con nuestros trabajadores, proveedores y contratistas, pues prima para nosotros el buen trato, la objetividad en las relaciones y el trato cordial.

16.Teniendo en cuenta que el agua es escasa, que no se puede aumentar su abastecimiento, que no tiene ningún sustituto, y que el uso de la misma contamina su fórmula y no se puede recuperar a su estado original, ¿qué

protocolos tiene la empresa para buscar la sostenibilidad, a la hora de cuidar y proteger el recurso hídrico?

R/ Hay dos aspectos que resaltar: 1. Proactiva Tunja ya cuenta con un plan de fuente alterna de abastecimiento de agua potable para la ciudad, como alternativa a la represa de Teatinos.

2. El agua, en cierta medida sí puede volver a su estado original, y para ello estamos trabajando en la descontaminación de las aguas residuales domiciliarias que llegan a la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales, en donde gracias a la estructura física y el trabajo de nuestros ingenieros y operarios, esas aguas negras se logran descontaminar, en este momento, en hasta un 80 por ciento. Con la entrada en funcionamiento de un tercer módulo entregaremos aguas 100 por ciento descontaminadas al río Chicamocha, segunda fuente hídrica más contaminada del país, luego del río Bogotá.

17.¿Tiene la empresa protocolos, programas o actividades que concienticen al usuario de la importancia del recurso y los cuidados que se deben tener a la hora de su uso? ¿Podría señalarnos algunos?

R/ Los tunjanos se caracterizan a nivel Colombia por hacer uso eficiente del agua potable, aun así, desarrollamos programas educativos ambientales enfocados a los estudiantes de los colegios; a los usuarios vía factura, redes sociales, cuñas, spots televisivos con lo que se busca generar conciencia sobre la importancia del recurso hídrico.

18.Las inversiones que la empresa ha realizado en cuanto a infraestructura para la prestación del servicio, ¿usted cree que ha sido suficiente y está siendo bien aprovechada para mitigar impactos negativos?

R/ Proactiva no escatima esfuerzos en obras y proyectos para mejorar sus servicios para la ciudadanía tunjana. Es así que cada año destina una suma cercana a los tres mil millones de pesos para obras de renovación y ampliación

de las redes de acueducto y alcantarillado, para mejorar sus sedes y demás proyectos como la construcción de pozos y otras estructuras que apoyen el buen funcionamiento de las redes.

Adicional a ello, nos esforzamos cada año por buscar e implementar tecnología de punta para llevar a feliz término todos estos proyectos.

19. Tunja en el pasado sufrió por cortes y racionamientos de agua porque su abastecimiento no era suficiente para que el flujo del servicio fuera continuo en el domicilio de los tunjanos. ¿Usted cree que los protocolos que se tienen implementados son suficientes para que la ciudad no vuelva a sufrir una crisis tan crítica como la de los 90's?

R/ Claro que sí. Estamos tan seguros de ello, que, según nuestros estudios, podría dejar de llover por espacio de nueve meses y la ciudad no sufriría ningún tipo de racionamiento de agua. Esto se debe a la estructura de acueducto con que cuenta la empresa, al buen uso que los ciudadanos le dan al recurso hídrico y los cuidados y estudios que se tienen de las fuentes de sustracción del recurso, como en la laguna de teatinos.

20. Si en Tunja la comunidad tuviese un cambio, más consiente, en el manejo del agua y el cuidado de los alcantarillados ¿los aspectos negativos que ustedes identifican en los usuarios, se podrían manejar de una mejor manera y si mitigarían estos impactos negativos?

R/ en el tema de acueducto no tendríamos problema, pero en el tema de alcantarillado si, si nosotros somos conscientes que depositar basuras en los pozos, en las alcantarillas, instalar sistemas de captación de agua residual en las alcantarillas como lo hemos encontrado para riego de pastos, como lo hemos encontrado, para darle de beber a los emolientes, es algo muy negativo porque esas aguas residuales que salen de nuestras viviendas, que consumen estas reces o estos porcinos, si somos conscientes que en determinados sectores el sacrificio de animales y la disposición de los restos de estos en las redes de alcantarillados no se debe hacer, o sea si somos conscientes que estos aceites

que se arrojan desde talleres, restaurantes, etc. No se tendrían estos problemas; pero yo insisto el tema del alcantarillado y teniendo en cuenta que contamos con unas muy buenas redes, tuberías y estructuras de alcantarillado a lo largo y ancho de la ciudad, que son kilómetros de redes, también es cierto las alcantarillas son una red transportadora de alcantarillado que no puede soportar todo, entonces en épocas de lluvias cuando nosotros no contamos en muchas zonas con un sistema de alcantarillado que separa las aguas lluvias, la aguas fluviales de las aguas residuales si no que se combinan, en estas épocas lluviosas cuando está transportando tanta agua y se encuentra con elementos que se han desechado como una sala, maderas, etc. Pues es un tema de conciencia ciudadana y de cada uno de los habitantes de Tunja.

21. Tú me comentabas, que ustedes tienen esos protocolos o proyectos de incentivar a los más pequeños para que lleven la información a sus casa he incentiven a sus padres ¿ustedes tienen algún tipo de actividad o proyecto a futuro de trabajar con los pequeños empresarios de talleres, restaurantes o aquello que vierten tantos residuos nocivos para el sistema de alcantarillado?

R/ si se ha venido trabajando con la corporación autónoma de Boyacá, CORPO Boyacá, haciendo visitas a este tipo de usuarios que generan este tipo de impactos, por ejemplo en el tema de los aceites, sin embargo nuestro objetivo es acueducto y alcantarillado residencial. Pero bien es cierto que ese es nuestro que hacer, si hemos dado algunas puntadas, sean hecho algunas visitas, nos hemos asesorado todo el tiempo de CORPO Boyacá, porque es que el mal uso de los servicios públicos en la entrada de operatividad del nuevo código de policía genera unas sanciones y unas multas para quien ocasione un mal uso de los servicios públicos, pues eso nos atañe directamente a nosotros, entonces con policía medioambiental hemos hecho visitas e inspecciones, igual que con la corporación, pero proyectos como tal no tenemos implementados aun, y a futuro no los tenemos visualizados.

Entrevista #2

ENTREVISTAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA EMPRESA PROACTIVA AGUAS DE TUNJA S.A E.S.P

Entrevistado: Sonia Patricia López

1. **¿Qué cargo tiene usted dentro de la empresa? y ¿hace cuánto tiempo está en este cargo?**

R/ Coordinadora del sistema de gestión integral y en este cargo llevo aproximadamente 3 años.

2. **¿Qué funciones tiene que cumplir en el desarrollo de su cargo?**

R/ Entre las funciones que tenemos a cargo, porque somos dos los coordinadores de este departamento, esta todo lo relacionado con el sistema de gestión ambiental nosotros manejamos todo lo que tiene que ver con los residuos, todo lo que tiene que ver con las buenas prácticas en obra, nosotros realizamos todas las obras de acueducto y alcantarillado tanto de ampliación como de renovación a través de unos contratistas, nosotros les damos las charlas a los contratistas y a su personal, para que las cosas se hagan de acuerdo a las directrices, normas y políticas establecidas por la organización.

Nosotros tenemos a cargo también nuestro sistema de gestión de calidad con base de la norma NTC 9.001 versión 2015 y para el sistema de gestión ambiental la 14.001, también versión 2015, este año en el mes de julio recibimos la vista de recertificación en esas normas; adicionalmente nosotros nos certificamos a mediados del mes de septiembre en el sistema de gestión de la energía con la norma NTC ISO 50.001, tenemos acreditados los laboratorios de aguas y medidores, y tenemos otra norma certificada de una EFR familia

España, que es EFR (empresa familiarmente responsable) también contamos con un sello de equidad e igualdad de género “EQUIPARES”, entonces, básicamente entre las funciones que contemos es mantener, mantener todos los sistemas, no es solamente que vienen y te entregan un diploma, no, lo más importante es mantenernos a través del tiempo, entonces siempre tenemos calidad, ambiental, seguridad y equidad en el trabajo, EPR EQUIPARES, ahorita la 50.0001 eficiencia energética y los laboratorios de aguas y medidores.

3. Desde el cargo que usted maneja ¿es participe directo o indirecto en proyectos que la empresa ha implementado o este implementando para mitigar impactos negativos generados en cumplimiento de su objeto social?

R/ Si yo soy la encargada de toda la parte ambiental de la organización nosotros llevamos a cabo proyectos de mitigación, gestión y compensación, todos los proyectos de mitigación que se derivan de las actividades que todos los colaboradores realizamos y también las labores que se realizan para, y en nombre de la organización, nosotros por ejemplo, dentro de las estrategias de mitigación tenemos todo lo que tiene que ver charla, apoyos de buenas prácticas tanto dentro como fuera de la organización, apoyamos también a universidades con charlas, apoyamos a los colegios hacemos actividades con los niños, dentro de medidas de compensación para mitigar todos aquellos impactos que generamos y compensar esa parte de esas emisiones, tenemos todo lo que tiene que ver con la huella del carbón, contamos con un vivero en una de las sedes de la organización, nosotros trasplantamos plantas y sembramos en los puntos zonas verdes de las instalaciones; eso es dentro de medidas de compensación. De la misma manera cuando nos solicitan apoyo, en colegios sobre todo también trabajamos con los niños y adolescentes en la siembra de árboles, que es lo que realmente más captura el dióxido de carbono.

- 4. ¿Cómo funciona en proactiva aguas de Tunja S.A E.S.P el proceso de implementación de o proyectos de responsabilidad social empresarial? Desde el área que usted maneja.**

R/ Todas las políticas que nosotros tenemos, ya seas que nazcan de proactiva aguas de Tunja o que vengan del corporativo las adoptamos realmente de manera muy fácil, no podemos ser reacios a las políticas que tiene nuestra casa matriz y nosotros vamos complementando nuestra responsabilidad, tanto la parte social y económica como la parte ambiental.

- 5. ¿La empresa está pensando en implementar nuevos proyectos de Responsabilidad Social Empresarial? ¿Cuáles?**

R/ En este momento nosotros no tenemos en este momento documento como denominado como tal “responsabilidad social empresarial”, pero tenemos muchas acciones que nos llevan a la responsabilidad social, tenemos en este momento varios temas relacionados, como te comente anteriormente con colegios, ahorita tenemos actividades para este año para la siembra de huertas, tenemos unas torres ecológicas también, para llevar a los colegios para que se propague material para el mismo consumo, donde sobre todo, son para preparar alimentos, en esas torres tenemos todo lo relacionado con las hortalizas, que son las mismas aromáticas, también propagamos tomate cherry, acelgas, rábanos etc. Esa parte la tenemos desde el eje ambiental; en la parte social nosotros trabajamos fuerte mente con la comunidad cuando se va hacer inicio a las obras y en su finalización también, eso en cuanto a la parte social. Eso es lo que tenemos dentro de las acciones y que las llevamos a responsabilidad social.

- 6. ¿Cómo maximizan o refuerzan ustedes los impactos positivos que se generan el cumplimiento del objeto social?**

R/ Nosotros tenemos un programa que se llama programa VIVIR, es un programa donde nosotros fortalecemos todas esas buenas prácticas que llevamos acá, que es Visitar, Involucrar, Valorar, Intercambiar, Reaccionar (V.I.V.I.R); entonces por medio de esta metodología nosotros hacemos las valoraciones cuando realizamos visitas esporádicas, y en esas visitas esporádicas nosotros realizamos una valoración por medio de un H.O.T, un H.O.T es en la parte Humana, Organizacional y Técnica y de esa manera nosotros fortalecemos como todos estos valores y buenas prácticas que se están llevando a cabo ¿cómo? Resaltando y dando a conocer al resto del personal que las cosas se están haciendo como deben ser.

- 7. Teniendo en cuenta que la responsabilidad social no es obligatoria, es voluntaria, ¿usted creería que en el caso de las empresas que explotan recursos naturales, y más esos recursos que son vitales para la subsistencia del ser humano, deban asumir la RSE como obligatoria?**

R/ Como todo si existiera la norma la tengo que cumplir, quizás muchas empresas no manejan esa parte de responsabilidad por eso mismo, porque no es obligatoria, porque no es una norma y sencillamente es algo voluntario, quizás y desafortunadamente si, si fuese algo de forma obligatoria seguramente se evidenciarían más acciones en las empresas, pero como no es de esa manera, yo simplemente hago lo que tengo que hacer por cumplir y no más.

- 8. Proactiva dono unos recursos para arreglar el parque Santander o parque de las aguas, en la parte de atrás de plaza real, este en su inauguración y sus inicios reflejaba a la empresa proactiva por el agua, ¿porque se ve ahora tan abandonado?**

R/ fue un apoyo que nosotros brindamos con la alcaldía, pero desafortunadamente como la delincuencia lo ha ido deteriorando y se ha tratado de intervenir varias veces pero no ha sido posible mantenerlo, no hay ayuda de la comunidad, de pronto de las personas que están cerca al sector pero la delincuencia por lo general está en la noche, entonces todo en la noche lo

dañan; y se ha tratado de recuperar pero no es fácil, no ha sido posible. Nosotros lo intervenimos por una solicitud de la alcaldía.

- 9. Usted cree que si de pronto, hubiese ahí un cambio en la actitud de la cultura ciudadana, los esfuerzos que ha hace proactiva en cuanto a esos recurso que dona para el embellecimiento de la ciudad ¿esos recursos o se perderían?**

R/ Si claro se mantendría, realmente creemos que no es la comunidad del sector tal vez no, ahí llegan personas de d muchos lugares, y concientizar a personas que ni idea quienes serán no es fácil, y eso pasa aquí y en muchos lugares.

- 10.¿Ustedes tiene algún tipo de programa con los estudiantes de grados decimo y once que son los que generalmente hacen como trabajo de alfabetización o trabajo social?**

R/ No este año no, si lo hemos tenido pero ha sido con la parte ambiental con la siembra de árboles y digamos la recuperación de las zonas verdes de las instituciones, pero años atrás, se tiene pensado retomar, quizás el otro año.

- 11.En los 90's hubo una crisis, de falta del recuro hídrico en los domicilios de los tunjanos, ¿usted cree que todos los protocolos y proyectos que proactiva aguas de Tunja S.A E.S.P está implementando en cuanto al área ambiental son suficientes para que en un futuro no se vuelva a sufrir una crisis como la de los 90's?**

R/ Pues nosotros tenemos la fuente superficial que es la empresa teatinos y allí captamos 3000 litros por segundo, por concesión 280 adicionalmente cuando tenemos alguna falla en nuestra línea de aducción, que en la línea de la tubería que nos trae el agua de teatinos a la planta potabilizadora, si por algún motivo

ocurre algo una falla etcétera, porque no ha ocurrido, operamos los pozos profundos, entonces se avisa que se presentó determinada falla y no habrá servicio, pero Tunja no ha estado por más de un día, por diferentes sectores no ha estado más de un día sin agua, porque, porque tenemos los otros dos pozos profundos que operan y que son nuestra fuente subterránea y de ahí extraemos agua también. En este momento también está en estudio otra fuente alterna de abastecimiento y se están haciendo varios estudio y planos, para poder tener otra fuente superficial, pero pues, que vuelva a ocurrir mientras nosotros estemos (proactiva) no va a pasar.

12. De pronto en los stakeholders que manejan encanto al área ambiental ¿Cuál cree usted que es el que más impactos negativos genera?

R/ Pues impactos negativos directamente que nos pueda ocasionar un daño en el recurso como tal no lo tenemos en este momento, quizás si es importante trabajar con la comunidad, el crear conciencia, porque muchos en Tunja desperdician el agua, porque realmente no saben y no valoran lo que cuesta potabilizarla para que yo pueda consumirla y que sea apta para el consumo humano, eso sería lo único y lo fuerte, porque de otras partes interesadas no tenemos otro impacto que nos esté generando, no.

13. De lo stakeholders que se manejan en el área ambiental ¿cuál es el que genera más impactos positivos?

R/ Yo considero que nosotros mismos como recurso humano de la empresa, y el municipio por que nos viabiliza los recursos y por contrato de concesión tenemos unas metas contractuales para llevar a cabo muchas obras de inversión, muchas obras en cuanto a acueducto y alcantarillado y en cuanto a ampliación y renovación. Y manteniendo el sistema en cobertura cien por ciento para los dos sistemas, realmente estamos generando un impacto positivo para la sociedad.

ENCUESTAS APLICADAS

ENCUESTA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA EMPRESA PROACTIVA AGUAS DE TUNJA.

La responsabilidad social empresarial es un compromiso voluntario que adquieren las empresas, con ánimo de mitigar impactos negativos o potencializar los impactos positivos que se generan en el cumplimiento de su objeto social.

Género: F ☐ M ☒ Edad: 21 años

Cargo que desempeña en la empresa: operador de Redes

1. ¿Cuál es el nombre corporativo de la empresa de agua y alcantarillado de Tunja y para la cual usted trabaja? Proactiva Tunja - Neolia
2. ¿Cuál es el objeto social que desempeña la empresa para la cual usted trabaja? Distribución de Agua Potable mantenimiento Redes de Alcantarillado y Alcantarillado
3. ¿Hace cuánto labora usted en la empresa proactiva aguas de Tunja?
 - a. Menos de un año.
 - b. De un año a dos años.
 - c. De tres a cinco años.
 - ☒ d. Más de 5 años.
4. Desde su ingreso a esta empresa ¿usted ha permanecido en el mismo cargo?
SI ☒ NO ☐
5. ¿Qué otros cargos has tenido dentro de la empresa? _____
6. En el área, en el que desempeña su cargo ¿se generan impactos negativos, en el desarrollo del objeto social de la empresa? SI ☐ NO ☒
¿Cuales? _____
7. ¿Realizan juntas o reuniones dentro del grupo de trabajo o área que les permita identificar o dar solución a dichos impactos? SI ☒ NO ☐

En caso de que sea positiva su respuesta, por favor responda la siguiente pregunta.

8. ¿Con que periodos de tiempos realizan estas reuniones o juntas?
 - a. Terminando la jornada del día.
 - b. Una vez a la semana.
 - c. Cada 15 días.
 - ☒ d. Una vez al mes.
 - e. Otra _____
9. ¿Usted como empleado genera posible soluciones que permitan mitigar los impactos negativos que se generen en el área de trabajo a la que usted pertenece?
SI ☒ NO ☐
10. Que manejo le da usted a las posibles soluciones:
 - a. Las ejecuta por su propia cuenta.
 - b. Las plantea con sus compañeros de trabajo.
 - ☒ c. Da conocimiento a su jefe inmediato.
 - d. Genera un informe con la posible solución.
11. Cuando usted como empleado plantea posibles soluciones o ideas a la empresa para mitigar posibles impactos negativos, la empresa:
 - a. Las tiene en cuenta y da aplicación inmediata.
 - ☒ b. Sigue los protocolos teóricos existentes.
 - c. No las tiene en cuenta.

12. Cuando la empresa tiene en cuenta sus observaciones, empieza a ejecutar soluciones:

- a. Basándose en su experiencia y su visión sobre el impacto negativo.
- b. Enviando a otro profesional u operador de la empresa a que realice la actividad.
- c. Buscando un profesional externo y experto en el área a que dé solución.
- ☒ d. Siguiendo los protocolos implementados sin tener en cuenta lo que usted sugirió.
- e. Otro _____

13. Usted considera que los esfuerzos económicos que realiza la empresa para minimizar impactos negativos y potencializar los positivos:

- a. Son aprovechados al máximo.
- ☒ b. Son insuficientes para realizar la actividad económica.
- c. Son suficientes, pero se malgastan en actividades innecesarias.

14. Según los protocolos implementados en área en la que usted trabaja, son efectivos en:

- | | | | | |
|-----------------------|------------------------------------|---|---------------------------------------|-------------------------------|
| a. Tiempo: | Excelente ☐ | Bueno ☒ | Insuficiente ☐ | Malo ☐ |
| b. Reacción Oportuna: | Excelente ☐ | Bueno ☒ | Insuficiente ☐ | Malo ☐ |
| c. Insumos: | Excelente ☐ | Bueno ☒ | Insuficiente ☐ | Malo ☐ |

15. La empresa proactiva aguas de Tunja, genera espacios que le permitan compartir con:

- a. Compañeros de trabajo.
- b. Familia.
- c. Con la comunidad.
- d. Otros _____

16. La empresa proactiva aguas de Tunja genera espacios educativos que refuercen sus conocimientos como lo son:

- ☒ a. Capacitaciones.
- ☒ b. Apoyos económicos para educación superior.
- c. Seminarios.
- d. Prácticas de intercambio con otras empresas. (empresas nacionales e internacionales de servicio público domiciliario, agua)

ENCUESTA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA EMPRESA PROACTIVA

La responsabilidad social empresarial es un compromiso voluntario que adquieren las empresas, con ánimo de mitigar impactos negativos o potencializar los impactos positivos que se generan en el cumplimiento de su objeto social.

Género: F ☐ M ☒

Edad: años

Ubicación donde habita el encuestado (barrio): PATATE

Tipo de usuario que es:

- ☒ a. Casa.
- b. Fabrica.
- c. Restaurante.
- d. Tienda o supermercado.
- e. Otro .

1. ¿Hace cuánto habita o tiene presencia en este domicilio?

- a. Menos de un año.
- b. De uno a dos años.
- c. De dos a 4 años.
- ☒ d. De 5 o más tiempo.

2. De 1 a 5 califique usted el servicio de la empresa aguas de Tunja en este sector, según el tiempo que lleva usted aquí, teniendo en cuenta que:

1 es malo ☐ 2 Regular ☐ 3 Bueno ☐ 4 Sobresaliente ☒ 5 Excelente ☐

3. Según la respuesta anterior, comente cuales son los aspectos negativos que exalta de la presencia de la empresa aguas de Tunja en el sector.

EN ALGUNOS CASOS EN EL MANEJO Y EN
MANEJO EL MANEJO

4. Según la respuesta anterior, comente cuales son los aspectos positivos que exalta de la presencia de la empresa aguas de Tunja en el sector.

QUE SIGA TENIENDO EL SERVICIO Y EL AGUA
SE DE BUENA CALIDAD

5. De los servicios públicos domiciliarios, cual es el que usted considera de mayor importancia que una persona necesita para la supervivencia del mismo.

- a. Gas.
- b. Electricidad.
- ☒ c. Agua.
- d. Otro .

6. Según la respuesta anterior, diga ¿porque eligió esa opción?

QUE EL LO MAS UTIL Y EN LA VIDA DE TODO
CON VIDA

7. ¿Cuáles son los aspectos negativos del servicio, que presta proactiva, usted considera de mayor importancia y que le generan mayor grado de inconformismo?

- ☒ a. Facturas con costos altos.
- ☒ b. Alcantarillado en mal estado. (desperdicio agua)
- c. Aspecto físico desagradable.
- d. Malos olores de alcantarillas.
- e. Humedad por fisuras de alcantarillas.
- ☒ f. Dificil tránsito y movilidad por obras en curso.
- g. Racionamiento de agua.
- ☒ h. Cortes del servicio del agua.
- i. Afectaciones a la infraestructura en general.
- ☒ j. Afectación en infraestructura vial.
- k. Inundaciones por falta de mantenimiento en el acueducto.
- l. Las quejas realizadas no son tomadas en cuenta y no tiene solución pronta.
- m. Otros: _____

8. ¿Cuáles son los aspectos positivos que usted considera de mayor importancia, que son resaltables a la hora que presta el servicio la empresa proactiva aguas de Tunja?

- a. Costos acordes al consumo del servicio.
- b. Alcantarillados en excelente estado.
- c. Aspectos físicos en buen estado.
- d. Son organizados a la hora de realizar obras.
- ☒ e. Pocos cortes del servicio en el sector.
- f. No hay afectación en la estructura vial.
- ☒ g. El servicio es continuo y óptimo.
- h. La presencia de la empresa en el sector es constante.
- i. Las quejas realizadas son recibidas y dan pronta solución.
- j. Otros: _____

9. ¿Conoce usted inversión realizada por la empresa aguas de Tunja, que beneficie a la comunidad en este sector? SI ☐ NO ☒

¿Cuál? _____

10. ¿los bienes de uso público (Ej: Alcantarillado) dispuestos a la comunidad, por la empresa Proactiva, están en funcionamiento y prestan un excelente servicio?

SI ☒ NO ☐

En caso de indicar la opción NO, proceda a responder la siguiente pregunta:

11. ¿Qué aspectos negativos considera usted genera el mal estado o indebido funcionamiento de los bienes de uso público?

- a. Los implementos con los que fueron equipados no están en funcionamiento.
- b. Están descuidados, no hay presencia de la empresa en cuanto a su funcionamiento.
- c. Por parte de la empresa no hay mantenimiento.
- d. No hay campañas de cuidados con la comunidad.
- e. El uso que se les da no es el correspondiente a su función.
- f. Otros: _____

12. Cuando la empresa tiene en cuenta sus observaciones, empieza a ejecutar soluciones:

- a. Basándose en su experiencia y su visión sobre el impacto negativo.
- b. Enviando a otro profesional u operador de la empresa a que realice la actividad.
- c. Buscando un profesional externo y experto en el área a que dé solución.
- ☒ d. Siguiendo los protocolos implementados sin tener en cuenta lo que usted sugirió.
- e. Otro _____

13. Usted considera que los esfuerzos económicos que realiza la empresa para minimizar impactos negativos y potencializar los positivos:

- a. Son aprovechados al máximo.
- ☒ b. Son insuficientes para realizar la actividad económica.
- c. Son suficientes, pero se malgastan en actividades innecesarias.

14. Según los protocolos implementados en área en la que usted trabaja, son efectivos en:

- | | | | | |
|-----------------------|------------------------------------|---|---------------------------------------|-------------------------------|
| a. Tiempo: | Excelente ☐ | Bueno ☒ | Insuficiente ☐ | Malo ☐ |
| b. Reacción Oportuna: | Excelente ☐ | Bueno ☒ | Insuficiente ☐ | Malo ☐ |
| c. Insumos: | Excelente ☐ | Bueno ☒ | Insuficiente ☐ | Malo ☐ |

15. La empresa proactiva aguas de Tunja, genera espacios que le permitan compartir con:

- a. Compañeros de trabajo.
- b. Familia.
- c. Con la comunidad.
- d. Otros _____

16. La empresa proactiva aguas de Tunja genera espacios educativos que refuercen sus conocimientos como lo son:

- ☒ a. Capacitaciones.
- ☒ b. Apoyos económicos para educación superior.
- c. Seminarios.
- d. Prácticas de intercambio con otras empresas. (empresas nacionales e internacionales de servicio público domiciliario, agua)

FOTOS Y EVIDENCIAS









