

**DIAGNOSTICO Y DISEÑO DEL MANUAL DE RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL PARA LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE
SOGAMOSO LTDA**

DIEGO ALEJANDRO ALARCÓN DORADO



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA

SECCIONAL SOGAMOSO

CONTADURÍA PÚBLICA

2015

**DIAGNOSTICO Y DISEÑO DEL MANUAL DE RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL PARA LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE
SOGAMOSO LTDA**

Autor.

DIEGO ALEJANDRO ALARCÓN DORADO

CÓD.201010412

Monografía para optar al título de Contador Público.

Directora.

C.P. Claudia Sofía Blanco Ibáñez

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA

SECCIONAL SOGAMOSO

CONTADURÍA PÚBLICA

2015

NOTA DE ACEPTACIÓN

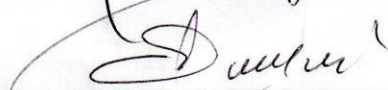
Firma Director de Escuela



**Firma Director del Proyecto
CLAUDIA SOFÍA BLANCO IBÁÑEZ**



**Firma del Jurado
RAMÓN OCTAVIO LÓPEZ COLMENARES**



**Firma del Jurado
CARLOS EDUARDO CHAVES MORALES**

Sogamoso, Octubre de 2015

DEDICATORIA

Primero que todo darle gracias a Dios por que sin el nada de esto hubiese sido posible, a mi madre GLADYS ALARCÓN DORADO a mis abuelos, JOSÉ FACUNDO ALARCÓN CÁRDENAS Y OLGA CECILIA DORADO SALINAS que siempre me motivaron para hacer las cosas bien, a mi tío ELKIN, y todos los demás por esa ayuda incondicional y por esa confianza que nunca defraude, y a todas aquellas personas que aportaron un granito para poder hacer de este un logro más en mi vida

DIEGO ALEJANDRO ALARCÓN DORADO

AGRADECIMIENTOS

MIS MÁS SINCEROS AGRADECIMIENTOS A:

La Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.

La Facultad Seccional Sogamoso.

La Escuela de Contaduría Pública.

Cuerpo administrativo y docente de la Escuela de Contaduría Pública.

Claudia Sofía Blanco Ibáñez, Contadora Publica, Directora del proyecto.

Ramón Octavio López Colmenares, Abogado, y Carlos Eduardo Chaves Morales, Especialista en Finanzas, Jurados.

Marieta Barreto Medina, Gerente y Representante Legal de la Terminal de Transportes de Sogamoso Ltda.

TABLA DE CONTENIDO

TITULO DEL PROYECTO	8
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	9
1.1. Planteamiento del problema	9
1.2. Formulación del problema.....	13
1.3. Sistematización del problema.	13
2. OBJETIVOS	14
2.1. Objetivo General.....	14
2.2. Objetivos Específicos.....	14
3. JUSTIFICACIÓN	15
4. MARCO REFERENCIAL	19
4.1. MARCO TEÓRICO	19
4.2. MARCO CONCEPTUAL.....	23
4.3. MARCO LEGAL.....	25
4.4. MARCO INSTITUCIONAL.....	28
5. ASPECTOS METODOLÓGICOS.	32
5.1. Tipo de estudio.....	32
5.2. Método de investigación.....	33
5.3. Fuentes y técnicas de recolección de información.....	33
6. ESTADO ACTUAL DE LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO LTDA	36
6.1. Principios Generales y Valores Éticos.....	38
6.2. Principios Éticos:.....	39
6.3. Valores Éticos de la Terminal de Transportes de Sogamoso Ltda.	40
7. PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL QUE SE ARTICULAN MEJOR AL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO.	52
7.1. OBJETO Y ALCANCE.....	52
7.1.1. Objeto.....	52
7.1.2. Alcance del Manual de Responsabilidad Social Empresarial:.....	53

7.2. Política General.....	53
La responsabilidad social en la formación del contador público colombiano.....	57
7.3. Misión y Visión Entorno a la Responsabilidad Social Empresarial.....	58
7.4. DIMENSIONES PARA EL DISEÑO DEL MANUAL DE RSE- TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO LTDA	61
7.4.1. GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN.....	62
7.4.2. PRACTICAS LABORALES	64
7.4.3. RELACIÓN CON LOS CLIENTES.....	68
7.4.4. RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES.....	71
7.4.5. RELACIÓN CON LA COMUNIDAD	73
7.4.6. MEDIO AMBIENTE.....	77
7.5. Plan Estratégico para la implementación de las Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial.....	80
8. PLAN DE SEGUIMIENTO QUE COMPLEMENTE EL MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	83
CONCLUSIONES	89
RECOMENDACIONES	92
BIBLIOGRAFÍA.....	94
ANEXOS.....	96

TITULO DEL PROYECTO

DIAGNOSTICO Y DISEÑO DEL MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
EMPRESARIAL PARA LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO
LTDA

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

La desigualdad social en nuestro país se caracteriza por la creciente exclusión de las minorías, lo cual genera en las empresas la necesidad del desarrollo de herramientas que permitan fortalecer sus competencias sociales y tratar de contribuir a la sociedad, esto da origen a la Responsabilidad Social como apoyo para el proceso de gestión de las organizaciones, ya que “el carácter social de la actividad económica exige que la empresa este obligada a cumplir con la satisfacción de la comunidad en la que desenvuelve sus actividades. Esta obligación no se agota con el mero cumplimiento de las leyes del estado. Es moral que las empresas busquen su propio interés, con tal de que acepten los límites que imponen los legítimos intereses de los demás y la solidaridad humana”¹

En la actualidad se ha visto una evolución en lo que se relaciona con la responsabilidad social, llevándola a niveles que antes no se habían desarrollado, permitiendo que todos y cada uno de los interesados en una empresa (*Stakeholders*) sean prioridad en el desarrollo del objetivo de la misma y que puedan formar parte activa del cumplimiento de sus metas; “La teoría de los *stakeholders* implica entender que la empresa es una institución social que configura un proyecto plural en el que toman parte un número de grupos con

¹ HERRERA MARTÍNEZ, Horacio. Responsabilidad Social y Ética Empresarial. 1 ° ed. Bogotá. Ecoe Ediciones, 2010. p. 27

derechos y exigencias, y donde no deberían contar únicamente los intereses de los accionistas”²

La responsabilidad social empresarial va ligada directamente con la ética, y con el fin de hacer una conexión existente entre la ética y la empresa, en 1988 “R.H. Freeman definió la empresa como una colección de acuerdos voluntarios entre adultos que consienten su adhesión al objetivo y fines de la corporación y a entrar en acuerdos corporativos con otros individuos o grupos. Partiendo del concepto kantiano de autonomía, señala que el principio ético que debería guiar la dirección de las empresas es el que sostiene que los seres humanos son fines en sí mismos y nunca ser tratados como meros medios para el logro de objetivos corporativos”³

Teniendo en cuenta que la terminal de transportes de Sogamoso Ltda es una organización de carácter ético, vinculado por valores, hábitos y actitudes comunes definidos en una misión social; surge la necesidad de definir políticas y procedimientos que conforman el plan estratégico de Responsabilidad Social Empresarial. La Responsabilidad Social Empresarial se define como “el compromiso que tiene la empresas de contribuir con el desarrollo, el bienestar y el mejoramiento de la calidad de vida de los empleados, sus familias y la comunidad en general. Es la capacidad de valorar las consecuencias que tienen en la sociedad las acciones y decisiones que tomamos para lograr los objetivos y metas propias de nuestras organización”⁴.

² Ibíd., p.28.

³ Ibíd. p.28-29.

⁴ Ibíd. p.30.

El transporte de pasajeros por carretera en Colombia se ha convertido en una actividad a la que el estado ha aumentado su control, para que los usuarios reciban el mejor servicio; utilizando parámetros que verifiquen el cumplimiento del objeto social, la capacidad en relación al tamaño, su operación y beneficio para la población en general; por lo que se necesitan estándares que categoricen y permitan el funcionamiento de estos terminales en el país. El terminal de transportes de Sogamoso está legalmente constituido, y se debe trabajar en busca de una ventaja competitiva que la diferencie de las demás convirtiéndola en un modelo de funcionamiento a nivel regional y nacional; por lo cual se hace necesario que la terminal implemente la práctica actualizada de Responsabilidad Social Empresarial, por medio de la adopción de la ISO 26.000.

En la terminal de transportes de Sogamoso se han creado algunos programas relacionados con la RSE, pero no son suficientes, ni adecuados, y la falta de la práctica real de RSE trae como consecuencia una serie de problemas como:

- Alto nivel de rotación de personal que afecta la continuidad de los procesos de aprendizaje y el grado de pertenencia hacia la empresa.
- Tomar decisiones sin consultar con su equipo de trabajo.
- Bajo desempeño en el puesto de trabajo.
- Conflicto entre funcionarios y clientes (Conductores).
- Se carece de una interacción social con las comunidades involucradas en el desarrollo de su objeto social.
- Falta de planes de manejo ambientales que promuevan el desarrollo sostenible de cada una de las actividades desarrolladas por la empresa.

Los aspectos relacionados anteriormente fueron tomados del Mapa de Riesgos de la TTS, y se ve claramente la falta de un Manual que permita convertir estas circunstancias en una oportunidad de mejorar, por ello se ve la necesidad de diagnosticar los efectos que se generan por el T.T.S y a partir del cual se diseñe el Manual de Responsabilidad Social que permita identificar el proceso de forma clara.

1.2. Formulación del problema.

¿Cuál es el diagnóstico y el manual de Responsabilidad Social, que mejor se articula al desarrollo de la actividad principal de la terminal de transportes de Sogamoso Ltda?

1.3. Sistematización del problema.

- ¿Cómo determinar el estado actual de la Gestión De Responsabilidad Social Empresarial en la Terminal de Transportes de Sogamoso Ltda?
- ¿Cómo identificar las prácticas de responsabilidad social empresarial que se pueden aplicar en la Terminal de Transportes de Sogamoso?
- ¿Cuál sería el plan de seguimiento que complementa el Manual de Responsabilidad Social?

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

Diagnosticar y Diseñar el manual de Responsabilidad Social para la terminal de transportes de Sogamoso Ltda.

2.2. Objetivos Específicos.

- Identificar el Estado Actual de la Gestión De Responsabilidad Social Empresarial en la Terminal de Transportes de Sogamoso Ltda.
- Diseñar las prácticas de responsabilidad social que se articulen mejor al desarrollo de la actividad de la Terminal de Transportes de Sogamoso.
- Elaborar un plan de seguimiento que complemente el Manual de Responsabilidad Social.

3. JUSTIFICACIÓN

En la crisis actual en que se encuentra nuestra sociedad, toma más relevancia el termino de Responsabilidad Social Empresarial; el cual toma importancia para ver la raíz de esa crisis y trabajar en erradicar la causa de esos problemas, originados en una sociedad en la cual las empresas forman parte activa del entorno, y se debe tener en cuenta que las decisiones que se tomen traen impactos en otros y en la sociedad en general.

Por medio de la RSE las empresas pueden generar una mejor reputación y lealtad, mejorar el clima laboral y las competencias, todo esto en un conglomerado mejora los resultados empresariales; las Responsabilidad Social Empresarial no es una ley que tienen que cumplir y que juzga el estado, es un estándar que lo califica el mercado, hoy en día es muy importante, ya que los agentes internos y externos tiene mayor capacidad de análisis y la RSE relaciona de forma positiva el rendimiento y el compromiso de los stakeholders con la empresa, “Esta Responsabilidad nos pone como escenario futuro no un mundo internacional sino global, por que se preocupa por el papel de la empresa en la configuración del futuro del medio ambiente, de los derechos humanos en la sociedad, de la pobreza en el mundo. Es importante estar “en el lugar adecuado en el momento oportuno””⁵

⁵ Ibíd. p.171.

En la actualidad los mercados deben tener conciencia y convertir empresas no solo en maquinas que generen capitales, sino que otorguen responsabilidades sociales básicas con terceros, como: valores éticos, laborales y ambientales; “Las empresas deben ayudar a construir una cultura basada en los parámetros de la posmodernidad. Las crisis estructurales políticas y económicas fragmentan el horizonte cultural, que se expresa en la erosión de los códigos interpretativos con que ordenábamos la realidad social. Ante la realidad de la crisis colombiana se requiere una modernización del Estado, de la economía y de la sociedad que este respaldada por actitudes de modernidad en las personas”⁶, la empresa debe aumentar su interés por los colaboradores para poder encontrar formas más practicas de poder realizar la misión institucional y esta respuesta es la Responsabilidad Social; ya que la cultura organizacional nace de adentro, por que constituye el reflejo de las convicciones de sus integrantes y no las ideas técnicas originadas en las cabezas principales de una organización.

La Terminal de Transportes de Sogamoso es una empresa muy importante para la región, es un conector entre los departamentos de Boyacá, Casanare, Arauca, Santander y Cundinamarca, está ubicada en un punto central del país con conexión a diferentes lugares, se ha convertido en un punto estratégico para conductores, turistas y pasajeros en general; es caracterizada por la prestación eficiente del servicio de transporte por medio de sus adecuadas instalaciones, requeridas para la comodidad de los viajeros, centralizar la llegada y salida de vehículos intermunicipales e interdepartamentales, además de brindar seguridad y

⁶ Ibíd. p.173.

confianza al viajero y a las empresas transportadoras, contribuyendo a la movilidad del municipio y evitando la proliferación de actividades económicas informales y la competencia desleal en el cobro de las tarifas a los pasajeros; es uno de los puntos indicados en el municipio de Sogamoso para diseñar prácticas y políticas de Responsabilidad Social Empresarial, ya que la responsabilidad social empresarial es una ventaja que genera mayor credibilidad en las actuaciones que realiza la terminal y la lleva a consolidarse como una de las mejores y pioneras de desarrollo e interés por adoptar Responsabilidad Social en el país, convirtiéndose en un beneficio que va a generar grandes ventajas frente a los demás.

Para obtener una adaptación al medio, es necesario tener como base conocimientos conceptuales, deductivos, críticos, personales, además de la experiencia en un campo real que le permita al estudiante, tener una visión más clara de su futuro desempeño como profesional líder, capaz de dar alternativas de solución a todas las circunstancias que se puedan dar en las organizaciones teniendo como herramienta la gestión de la información.

En el contador público cae una gran responsabilidad, por ser un involucrado en los procesos de una organización, ya que se ven un sinnúmero de involucrados en sus decisiones, y es necesario actuar con conciencia social que permita que se forme una relación positiva con los agentes externos e internos de la organización, La contabilidad no solo sirve para fines internos de las organizaciones, no solo para que se lleve control de los ingresos y los gastos y esperar que se generen utilidades, sirve también para relacionar las organizaciones con terceros y permitir interacción con los stakeholders, la contabilidad permite generar confianza es por

eso que se debe desarrollar pensando en los impactos sociales, económicos y ambientales como un conjunto relacionado entre sí; en manos de los contadores existe la posibilidad de cambios que generen beneficios a la sociedad actual y futura, como dijo Albert Einstein: “Muchas de las cosas que se pueden contar no cuentan. Muchas de las cosas que no se pueden contar son las que cuentan”.

4. MARCO REFERENCIAL

4.1. MARCO TEÓRICO

El origen evolutivo de la contabilidad social se sustenta en las siguientes teorías que dieron soporte al desarrollo de este trabajo:

1. **La teoría neoclásica o marginalista**⁷, hay dos corrientes en el estudio de la contabilidad medioambiental cuyo origen teórico puede encuadrarse en la economía neoclásica:
 - **Teoría del beneficio verdadero**⁸, esta teoría sostiene que la empresa en la determinación de sus resultados ignora los efectos sociales y medioambientales por lo que, la información dada a través de la contabilidad social podría medir su contribución neta a la sociedad. Para determinar esta contribución se debe considerar los efectos externos sociales y medio ambientales que es originada en el proceso productivo, considerando necesario la valoración de esos efectos externos generados en la economía medioambiental. Este proceso de valorización medioambiental tiene muchas limitaciones ya que es inaceptable moralmente acuñar ciertos aspectos de la vida humana o la extinción de alguna especie, ya que existe una dificultad en elegir una tasa de descuento social, por ejemplo, para la valorización del efecto de los costos

⁷ INCHICAQUI DÍAZ, Miguel. La Contabilidad Social-Origen y Paradigmas. Versión Electronica.Lima.2003.

⁸ Ibíd.

nucleares futuros; estas dificultades operativas e inconsistencias a los modelos de valorización han conducido a esta teoría a una solución práctica "calcular el costo para evitar los efectos externos sociales y medioambientales".

Esta teoría se relaciona en la Terminal de Transportes porque se debe tener en cuenta en una organización no solo el beneficio económico, si no ver también las afectaciones que tienes, en el terminal hace falta tener este criterio en cuenta para poder entregar una información contable precisa y real, y se necesita generar y tener la conciencia real del beneficio que se ofrece y ver si realmente es legitimo y si no es así como el Manual de Responsabilidad Social Empresarial va erradicar esas circunstancias negativas.

- **La teoría de utilidad**⁹, esta teoría sostiene que las empresas deben informar a la sociedad aquellas actividades que realizan y las afecta con la finalidad que exista evidencia para que los usuarios individuales la consideren en la toma de decisiones, además de generar evidencia para que el mercado de capitales utilice esta información en la determinación de los valores adecuados que circulan en ella, es decir, la información medioambiental debería implicar un cambio en la valorización de activos, de las empresas.

Para el desarrollo del Manual de Responsabilidad Social en la Terminal esta teoría fue muy importante, porque no se tenían en cuenta las afectaciones

⁹ Ibíd.

ambientales, no se presentaba información sobre las actividades que afectan a la población, solo se informaba de las actividades positivas, y los usuarios necesitaban información clara, se necesito esta teoría para el desarrollo de trabajo para que sustente la realidad de la organización frente a la sociedad en general.

2. Teorías Institucionales, genera dentro de ella las siguientes teorías:

- **Teoría del partícipe.** Esta teoría es una extensión democrática ya que menciona que la democracia no ha de ser súbdita sólo de los propietarios del capital, promoviendo la responsabilidad social y medioambiental que tienen las empresas con la sociedad. Bajo esta teoría la contabilidad debe servir para que las empresas rindan cuentas de los mecanismos restrictivos determinados por el Estado bajo contrato social con la finalidad de informar de estos asuntos a los individuos, organizaciones y a la sociedad en su conjunto de los que depende la empresa.
- **Teoría de la legitimación.** La legitimidad institucional se da a través de mecanismos restrictivos, ya que la mayor parte de las empresas no informan sobre los aspectos medioambientales, sin embargo, sostiene que la cantidad y calidad de la información social sea modificada como resultado de la existencia de una brecha de legitimidad.
- **Teoría constructivista.** La Contabilidad es un influyente mecanismo de gestión económica y social por lo que se le considera como un elemento importante para la construcción social de la realidad. Esta teoría sostiene

que podría elaborarse una contabilidad no excluyente bajo mecanismos de institucionalización, ya que la contabilidad tradicional no considera al medio ambiente como parte de la información a divulgarse.

3. Teoría Crítica¹⁰. Esta teoría sostiene que la producción social es una confluencia de esfuerzos que hace la sociedad para llegar al fruto social; sin embargo, observa que sólo se recompensa al individuo que participa en esta producción a través de un salario dejando de lado a los otros factores que participan en esta producción social. Esta teoría analiza las clases y comportamientos del mercado, la determinación del valor de los bienes y servicios, y al Estado que como cualquier organización participa bajo sus propios intereses. Es decir, a través de estos informes contables se tiene una visión más emancipada de la motivación humana al reconocer en ella la existencia del poder y de los conflictos en la sociedad que afectan la distribución de la riqueza, y renta, destacando la importancia de los entornos históricos e institucionales de la sociedad.

Las teorías nombradas anteriormente dieron base para desarrollar el Manual de Responsabilidad Social en la Terminal de Transportes Ltda, ya que sustentan las ideas claras de la responsabilidad social, y demuestran la importancia que debe tener la contabilidad en este aspecto, no solo con fines financieros; fueron un soporte para tomar ideas claras y poder desarrollar el Manual, demostrando la importancia de la Contabilidad, en la actualidad en las

¹⁰Ibíd.

empresas y su influencia con los agentes de una organización , sin importar a que sector pertenezca .

4.2. MARCO CONCEPTUAL

Balance Social: es una técnica de evaluación periódica y sistemática del personal de la empresa y de su proyección en la comunidad, con fines de información a los diferentes públicos, concertación a diversos niveles y planificación tanto del personal como del conjunto de actividades de la institución¹¹.

Código de ética de la empresa: es el conjunto de principios guías, elaborados por la empresa, que explicitan los valores de la organización. Exponen los principios éticos que deben tenerse en cuenta en la toma de decisiones y en los aspectos de administración financiera, mercadeo y producción de la empresa¹²

Credo Empresarial: En él se afirman los valores propios de una determinada empresa, los principios axiológicos que dan sentido a su negocio, el modo como quiere ser reconocida en el mercado y la forma como pretende responder a su identidad¹³.

Dignidad Humana: Es la bondad inherente a cada ser humano, la calidad más esencial y fundamental del ser humano, el núcleo central e ineluctable de la

¹¹HERRERA MARTÍNEZ. Op. cit., p. 195.

¹²Ibíd., p.195.

¹³Ibíd., p.195.

persona, un derecho inalienable dado a todos por el hecho mismo de la existencia¹⁴.

Ética Ciudadana: Consiste en unos mínimos éticos compartidos entre los ciudadanos con distintas mentalidades y que los llevan a una convivencia fecunda.¹⁵

Ética empresarial: es la aplicación de los valores morales y los principios éticos al ámbito específico de la empresa¹⁶

Grupos implicados con la empresa (Stakeholders): Es afirmar que la empresa en su dirección es responsable no solo con los accionistas, sino también de otros grupos que tiene unos intereses en las acciones y decisiones de dicha organización, como los empleados, proveedores, clientes.¹⁷

Persona: es el individuo capaz de conocerse a sí mismo y que es sujeto de actos libres¹⁸

Productividad: Es la capacidad de usar racionalmente los recursos de todo tipo, para producir bienes y servicios que contribuyan a una vida digna para todos.¹⁹

Responsabilidad: Es responder adecuadamente a las obligaciones y expectativas de la vida. Responsabilidad significa hacer bien y a tiempo lo que

¹⁴ Ibíd., p.196.

¹⁵ Ibíd., p.196.

¹⁶ Ibíd., p.196.

¹⁷ Ibíd., p.196.

¹⁸ Ibíd., p.197.

¹⁹ Ibíd., p.198.

sabemos que nos corresponde sin que nadie nos ordene asumiendo las consecuencias²⁰.

Responsabilidad Social Empresarial: son las acciones innovadoras de una organización, basadas en el cumplimiento de las leyes y en los valores éticos, para institucionalizar un gobierno corporativo transparente que integre en las actividades en curso de la organización la generación de riqueza, respetuosa de los derechos humanos, con las responsabilidades de sus actividades sobre la sociedad y el medio ambiente; de todas estas acciones debe rendir cuentas a la sociedad²¹.

Medioambiente: El Ambiente es el sistema global constituido por elementos naturales y artificiales de naturaleza física, química, biológica, sociocultural y de sus interrelaciones, en permanente modificación por la acción humana o natural que rige o condiciona la existencia o desarrollo de la vida²².

4.3. MARCO LEGAL

El marco legal de responsabilidad social se encuentra regido por normas que se ordenan en los estándares internacionales como la ISO 26.000, los cuales orientan a las organizaciones sobre las mejores prácticas en éste campo.

Es por esto, que las organizaciones comprometidas con la responsabilidad social deben asumir como requisito básico el marco legal para la ejecución de todos sus actos. A continuación, se hace mención de los estándares internacionales.

²⁰ *Ibíd.*, p.198.

²¹ *Ibíd.*, p.198.

²² Ambiente.Ecopibes.

Estándares Internacionales.

Pacto global. Es el llamado de la organización Internacional de las naciones unidas “ONU” para que las empresas del sector privado adopten 10 principios en los ámbitos de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción, los cuales enmarcan el concepto socialmente responsable de las empresas a nivel mundial²³.

Otra característica única del Pacto Global es que el firmar esta iniciativa, no sólo compromete a la Empresa en su conjunto, sino que destaca la importancia del compromiso de sus dirigentes. La participación de un ejecutivo de primer nivel es una importante señal hacia los empleados y otras partes interesadas, de que el compromiso con la ciudadanía corporativa es una prioridad estratégica y operacional. El involucramiento de la alta dirección en la implementación del Pacto Mundial puede tener un alto impacto.²⁴

Normas ISO

ISO 26000. La norma ISO 26000 proporcionará orientación armonizada y globalmente relevante a organizaciones del sector público y privado de todo tipo. El documento es el resultado de un consenso internacional entre expertos representantes de los principales grupos de interés y está diseñada para fomentar la aplicación de buenas prácticas en Responsabilidad Social en todo el mundo.

²³ HELD, David. Un Pacto Global. 1º ed. España: Taurus, 2005. p. 156.

²⁴ *Ibíd.*, P. 253.

El documento condensa acuerdos globales sobre:

Definiciones y principios de RSE

Materias fundamentales a abordarse en la aplicación de la RSE

Orientación sobre cómo integrar la RS en todas las operaciones de una organización.²⁵

Normograma Terminal de Trasportes de Sogamoso.

Tipo de Documento (Ley, Decreto, Resolución, Licencia, Reglamento)	Numero y Año	Asunto
Decreto	N° 2762/2001	POR EL CUAL SE REGLAMENTA LA CREACIÓN, HABILITACIÓN, HOMOLOGACIÓN Y OPERACIÓN DE LOS TERMINALES DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR DE PASAJEROS POR CARRETERA.
Decreto	N° 171/2001	POR EL CUAL DE REGLAMENTA EL SERVICIO PUBLICO DE TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR DE LOS PASAJEROS
Ley	N° 336/1996	ESTATUTO NACIONAL DEL TRANSPORTE
		POR LA CUAL SE DICTAN DISPOSICIONES BÁSICAS SOBRE EL TRANSPORTE Y SE

²⁵ ISO: Norma Internacional ISO 26000:2010. Guía de Responsabilidad Social. Organización Internacional de Normalización. Ginebra. 2010.

Ley	N° 105/1993	REDISTRIBUYEN COMPETENCIAS Y RECURSOS ENTRE LA NACIÓN Y LAS ENTIDADES TERRITORIALES Y SE REGLAMENTA LA PLANEACIÓN DEL SECTOR
Resolución	N° 222/2002	POR LA CUAL SE FIJAN LAS TASAS DE USO QUE DEBEN COBRAR LOS TERMINALES DE TRANSPORTE TERRESTRES AUTOMOTORES DE PASAJEROS POR CARRETERA HOMOLOGADOS O HABILITADOS POR EL MINISTERIO DE TRANSPORTE.
Resolución	N° 019323/2002	HOMOLOGACIÓN Y HABILITACIÓN DE LA TERMINAL DE TRANSPORTE DE SOGAMOSO LTDA.
Resolución	N° 034/2002	MANUAL OPERATIVO DE LA TERMINAL DE TRANSPORTE DE SOGAMOSO LTDA.

Fuente: Oficina control interno. Terminal de Transportes de Sogamoso.

4.4. MARCO INSTITUCIONAL

La ciudad de Sogamoso, cuenta con una terminal de transportes, que juega un papel preponderante, no solo en los aspectos específicos en la prestación de los servicios que le son inherentes, sino que también participa activamente en el continuo desarrollo de la sociedad en la provincia, el departamento y el país.

Misión: Proporcionar los servicios de Tasa de Uso, conexos y complementarios con un Talento Humano competente y comprometido, mejorando continuamente nuestro sistema integrado de control y gestión e implementando y gestionando recursos, nuevas tecnologías y unidades estratégicas de negocios para alcanzar

niveles superiores de competitividad en concordancia con el Plan De Desarrollo Municipal.

Visión: En los próximos cinco años, seremos un sistema dinámico de integración del transporte nacional, fundamentado en la responsabilidad social y el desarrollo económico con capital humano innovador y una infraestructura óptima, ofreciendo nueva red de servicios que generen valor a los grupos de interés.

Política de calidad: El compromiso de la Terminal de Transportes de Sogamoso Ltda., es el de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y/o los usuarios, prestando nuestros servicios con la mejor calidad, por ello contamos con un equipo humano competitivo y comprometido con la organización, con comodidad y seguridad en nuestras instalaciones, obteniendo una buena rentabilidad, para contribuir al desarrollo social y económico de nuestra ciudad, además de la mejora continua de nuestro sistema integrado de gestión y control de calidad”.

Política de talento humano: La Terminal de Transportes de Sogamoso Ltda., se compromete con todos sus trabajadores a diseñar, planificar, ejecutar y mejorar planes, programas, proyectos y procesos permanentemente para el desarrollo y mejoramiento de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de su talento humano, orientados a crear, mantener y mejorar el desarrollo integral de los mismos e identificación con el servicio que presta, bajo los principios éticos de la organización y normatividad vigente.

Política de operación: La Terminal De Transportes De Sogamoso Ltda., adopta el modelo de operación por procesos, dándole cumplimiento a los requisitos de la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública NTCGP 1000:2009 y a los principios y elementos del Modelo Estándar De Control Interno MECI 1000:2005, para lo cual asignará y asegurará los recursos necesarios en la implementación y el mejoramiento del sistema integrado de control y gestión de la calidad en cada vigencia.

Política de comunicaciones: La Terminal De Transportes De Sogamoso Ltda., a través de la oficina de comunicaciones, diseñara e implementara estrategias de acuerdo con los protocolos éticos, para comunicar e informar el desarrollo de la política de operación a clientes, usuarios y grupos de interés mediante el uso de los recursos humanos y tecnológicos²⁶

4.5. MARCO ESPACIAL

El trabajo será realizado en la Terminal de Transportes de Sogamoso.

4.5.1. Descripción Física.

Sogamoso está ubicado en el centro oriente del departamento de Boyacá, en la República de Colombia, a una latitud de 5° 42' 57" Norte, y a una longitud de 72° 55' 38" Oeste.

El municipio de Sogamoso está ubicado en el centro del departamento de Boyacá, enclavado sobre la cordillera Oriental Colombiana, en la provincia de Sugamuxi.

Se encuentra a una altitud cercana a los 2.600 metros sobre el nivel del mar.

²⁶Disponible en la web. Terminal de Transportes de Sogamoso. Marco Institucional.2010.

La altitud del municipio oscila entre los 2.500 y los 4.000 (m.s.n.m) metros sobre el nivel del mar. Encontrándose el punto más bajo en la vereda San José sector San José Porvenir metros debajo de CPR (Cementos Paz del Río) a 2.490 m.s.n.m. y el punto más alto en el pico Barro Amarillo en la vereda Mortiñal, que comparte con el Pico de Oro en la vereda las Cañas, ubicados ambos a 3.950 m.s.n.m. este último pico sirve de límite a los municipios de Monguí, Mongua y Sogamoso²⁷.

4.5.2. Mapa de Sogamoso



Fuentes: Pagina web. Alcaldía de Sogamoso. Sección Mapas. Mapa de Sogamoso.

²⁷ Disponible en la web. Alcaldía Municipal de Sogamoso. Información General. 2015.

5. ASPECTOS METODOLÓGICOS.

Para lograr exitosamente los objetivos planteados, fue necesario trazar una metodología o un conjunto de lineamientos básicos que permitieron desarrollar satisfactoriamente el proceso de investigación.

Una definición técnica se puede determinar cómo: “Procedimiento riguroso, formulado de una manera lógica para lograr la adquisición, organización, o sistematización y expresión o exposición de conocimientos, tanto en su aspecto teórico como su etapa experimental”²⁸.

5.1. Tipo de estudio.

Descriptivo: “En el estudio descriptivo se identifican características del universo de investigación, se señala formas de conducta y actitudes del total de la población investigada, se establecen comportamientos concretos y se descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación. De acuerdo con los objetivos planteados, el investigador señala el tipo de descripción que se propone realizar.”²⁹

Es así como se pudo describir individual y generalmente el desarrollo del proceso de Responsabilidad Social Empresarial en la Terminal de Transportes de Sogamoso Ltda, apoyándose en descripciones globales y específicas que apuntaron a consolidar un documento final.

²⁸Ernesto de la Torre y Ramiro Navarro, Metodología de la investigación, Pág. 3

²⁹MÉNDEZ ÁLVAREZ, Carlos Eduardo. METODOLOGÍA “Diseño y Desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales” 4° ed. Limusa. Noruega Editores. Bogotá, 2006. p.230.

5.2. Método de investigación.

Deductivo: Se aplico el método deductivo ya que es un “Proceso de conocimiento que se inicia con la observación de fenómenos generales con el propósito de señalar las verdades particulares contenidas explícitamente en la situación general”.³⁰

Por lo tanto mediante este método se corroboraron las teorías e información con la práctica o la vida real, tomando como referencia las guías que posee la organización objeto de estudio para consolidar un reporte final general y confrontarlo con lo que según la normatividad expedida debería ser lo óptimo.

5.3. Fuentes y técnicas de recolección de información.

Fuentes Primarias:

“Información oral o escrita que es recopilada directamente por el investigador a través de relatos o escritos transmitidos por los participantes en un suceso o acontecimiento”.³¹

- ✓ Análisis y comprensión de los fundamentos teóricos y normativos.
- ✓ Encuestas a los implicados en los fenómenos económicos, Sociales y Ambientales que puedan influir el desarrollo del manual de Responsabilidad Social Empresarial.

³⁰Ibíd., p.236.

³¹Ibíd., p.248.

Fuentes Secundarias:

“Información escrita que ha sido recopilada y transcrita por personas que han recibido tal información a través de otras fuentes escritas o por un participante en un suceso o acontecimiento”.³²

- ✓ Recopilación de información teórica, que soportará y referenciará nuestra investigación.
- ✓ Material bibliográfico: Terminal de transportes de Sogamoso, entre otros, disponibles en la web o en bibliotecas públicas
- ✓ Proyectos de grado o Tesis desarrolladas por estudiantes o académicos, artículos publicados en revistas, ponencias entre otros.
- ✓ Notas de prensa, noticias o artículos de opinión publicados en periódicos regionales y/o nacionales.
- ✓ Demás material sobre el tema en bibliotecas o en la web.

³²Ibíd., p.248.

Población y muestra.

Se determinó como población a estudiar, Empresas de Transportes, Pasajeros, Empleados, Administrativos y comunidad en general de la Terminal de Transportes de Sogamoso, actualmente funcionan y prestan el servicio de transporte terrestre de pasajeros por carretera doce (12) empresas, legalmente constituidas y autorizadas por el Ministerio De Transporte, en el área de trabajadores se tienen 34 empleados, entre área operativa y administrativa, dentro de los pasajeros se estudiaron 100 personas y de la comunidad en general se incluyeron 50 personas del sector vecino a la empresa, de las cuales se pudo realizar el diagnostico y la incidencia de la empresa en Sogamoso, ayudando a consolidar el diagnostico final.

6. ESTADO ACTUAL DE LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO LTDA

GENERALIDADES DE LA EMPRESA	
DENOMINACIÓN	Terminal de Transportes de Sogamoso Ltda
TIPO DE EMPRESA	Industrial y Comercial del Estado
SECTOR	Servicios
NUMERO DE TRABAJADORES	34

NATURALEZA JURÍDICA.- La Terminal De Transportes de Sogamoso Limitada., es una Sociedad de responsabilidad limitada que se rige por las normas del Código de Comercio y las normas que lo complementan, aclaran o modifican y las especiales del sector del transporte terrestre público de pasajeros por carretera.

OBJETO SOCIAL.- La Sociedad se regirá por las normas que regulan las sociedades de Responsabilidad Limitada y su objeto social será el de contribuir a la solución del problema del transporte en la ciudad de Sogamoso y su área metropolitana mediante la constitución y explotación de una terminal de transportes de pasajeros y carga en el Municipio de Sogamoso, mediante la organización de servicios tales como la de buses, taxis, facilidades para oficinas

de turismo, de correos y telégrafos, restaurantes y cafeterías, venta de tiquetes, parqueaderos y demás servicios que guarden relación de medio a fines con el objeto social.

En desarrollo y cumplimiento de tal objeto la Sociedad puede realizar toda clase de operaciones comerciales, civiles, industriales o financieras sobre bienes inmuebles, como comprarlos, recibirlos y darlos en arrendamiento, y constituir cualquier clase de gravámenes sobre éstos; celebrar contratos civiles o administrativos con personas naturales o jurídicas, sean éstas de derecho privado o de derecho público, adquirir bienes inmuebles enseres o dotación relacionados con el objeto social; efectuar operaciones de préstamo, cambio, adquirir inmuebles, hipotecarlos, girar, endosar, descontar títulos valores, adquirir y negociar créditos de cualquier índole, cédulas, acciones, títulos o bonos; suscribir, adquirir y enajenar acciones en toda clase de sociedades; con arreglo a la ley; importar equipos, maquinaria, tecnología y en general cualquier clase de bienes o enseres y hacer parte en otras Sociedades.

PRESENTACIÓN

El presente diagnóstico es el resultado de la aplicación de una serie de indicadores, definidos por el Manual de Balance Social de la organización internacional del trabajo, tomando como referencia el área interna y externa de la Terminal de Transportes De Sogamoso Ltda, relacionado con programas y actuaciones de la empresa con sus stakeholders. Unifica criterios y conceptos, relacionados directamente con las políticas y las prácticas de la empresa en cuanto a la Responsabilidad Social Empresarial.

Este Diagnostico, más que la presentación de indicadores, compila un resultado del estado actual de Responsabilidad Social Empresarial, definido, para reflejar la manera de actuar, convivir y relacionarse en armonía al interior y exterior de la empresa, como un elemento que facilite la consecución los objetivos Sociales, Económicos y Ambientales, constituyéndose en la herramienta de evaluación para estos programas en la Terminal, hacia todos sus grupos de interés.

Para la comunidad en general, el balance Social debe ser la herramienta a través de la cual se evalúe el comportamiento de las actuaciones de la Terminal de Transportes de Sogamoso Ltda., sus fundamentos, practicas, políticas y directrices que hacen parte la Responsabilidad Social Empresarial.

Finalmente, el propósito de desarrollar esta herramienta en la empresa es convertirla en una organización sensible hacia sus grupos de interés, por las actuaciones que desarrolle y proyectada con gran responsabilidad hacia el país y las regiones a las que se les prestan los servicios.

6.1. Principios Generales y Valores Éticos.

La Responsabilidad Social debe estar acorde con los principios y valores de la Terminal de Transportes de Sogamoso Ltda. El conocimiento de la misión y visión de la empresa es necesaria para fortalecer el sentido de pertenencia, compromiso y lealtad con la Terminal.

6.2. Principios Éticos:

Son las normas superiores o líneas rectoras que rigen el comportamiento ante y frente a distintos grupos constitutivos de la empresa y orientan la forma correcta de relacionarse cada persona con los otros, en su entorno.

Institucionalmente permiten el logro de las metas y objetivos de la Terminal.

Los Principios Éticos de la Terminal de Transportes de Sogamoso Ltda son:

RESPECTO: Es reconocer los derechos y opiniones de los demás y aceptar la diferencia entre cada una de las personas que laboran en la empresa, se hace posible al dar a los demás el mismo trato que se quisiera para nosotros mismos. Todas las personas que trabajen para la Terminal de Transportes de Sogamoso tienen unos derechos humanos básicos y no deben ser sometidos a prácticas administrativas y operacionales que ocasionen sufrimiento físico o mental; reconocerán y aceptarán la diferencia como particularidad humana base para la construcción de las buenas relaciones humanas.

“Este Principio se interrelaciona cuando damos a los otros el trato que queremos recibir”.

JUSTICIA: Para la Terminal de Transportes de Sogamoso debe entenderse como la actuación correcta; el buen uso de la autoridad y el poder. La compensación de forma justa. El actuar conforme a la normatividad que rige a la organización.

RESPONSABILIDAD: Principio que permite mantener activo el Clima Organizacional cumpliendo a cabalidad los procesos y compromisos con la capacidad de aceptar y responder a las consecuencias de nuestros actos.

6.3. Valores Éticos de la Terminal de Transportes de Sogamoso Ltda.

Los valores constituyen aquellas formas de ser y de actuar de las personas, altamente deseables como atributos personales, que posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la moral y la dignidad humana.

Así mismo permiten llevar a la práctica los principios éticos.

Los valores de la Terminal de Transportes de Sogamoso Ltda Son:

TOLERANCIA: Aceptar al otro a pesar de las diferencias como disposición a admitir en los demás una manera de ser y de obrar distinta a la propia. Teniendo en cuenta que tolerar no es permitirlo todo.

COMUNICACIÓN ASERTIVA: Dialogo interpersonal basado en hechos y evidencias concretas; saber escuchar y hacerse entender empleando un lenguaje amable y cordial.

RECONOCIMIENTO: Valorar a la persona mediante el análisis previo de actitudes y aptitudes.

IMPARCIALIDAD: Debe entenderse para la Terminal de Transportes de Sogamoso como el actuar sin distintos preferenciales de: amistad, política, género, religión y raza entre otros.

IGUALDAD: Debe entenderse para la Terminal de Transportes de Sogamoso como la aceptación de la persona con sus deberes, derechos, libertades y oportunidades, sin discriminación alguna.

PERTENENCIA: Participar pro-activamente en la construcción y mejora de la organización.

PUNTUALIDAD: Actitud que debe asumir el personal conforme a lo establecido u ordenado.

COMPROMISO: Actitud positiva y responsable para el logro de la misión de la Terminal de Transportes de Sogamoso.

CUADRO DE BALANCE SOCIAL							
ACTIVIDAD	FACTOR DE PONDERACIÓN	META EN %	VALOR OBTENIDO EN %	DIFERENCIA EN % DE CUMPLIMIENTO FRENTE A LA META	RESULTADO OBTENIDO	RESULTADO POSIBLE	RESULTADO FINAL
ÁREA INTERNA							
Demografía							
Genero							
Masculino	2	30.00%	38.24%	27.47	54.93	200	254.93
Femenino	2	70.00%	61.76%	-11.77	-23.54	200	176.46
Edad por Genero							
Hombres "18-25 Años"	4	10.00%	2.94%	-70.60	-282.40	400	117.60
Hombres "26-35 Años"	2	20.00%	14.71%	-26.45	-52.90	200	147.10
Hombres "36-45 Años"	2	30.00%	23.53%	-21.57	-43.13	200	156.87
Hombres "46-55 Años"	1	20.00%	32.35%	61.75	61.75	100	161.75
Hombres "Mas de 55 Años"	3	20.00%	26.47%	32.35	97.05	300	397.05
Mujeres "18-25 Años"	4	10.00%	0.00%	-100.00	-400.00	400	0.00
Mujeres "26-35 Años"	2	20.00%	11.76%	-41.20	-82.40	200	117.60
Mujeres "36-45 Años"	2	30.00%	14.71%	-50.97	-101.93	200	98.07
Mujeres "46-55 Años"	1	20.00%	23.53%	17.65	17.65	100	117.65
Mujeres "Mas de 55 Años"	3	20.00%	11.76%	-41.20	-123.60	300	176.40
Estado Civil							
Casado	2	20.00%	41.18%	105.90	211.80	200	411.80
Soltero	2	20.00%	11.76%	-41.20	-82.40	200	117.60
Unión Libre	2	20.00%	20.59%	2.95	5.90	200	205.90
Madre Cabeza de Familia	4	40.00%	26.47%	-33.83	-135.30	400	264.70
Nivel Educativo							
Primaria	1	10.00%	2.94%	-70.60	-70.60	100	29.40
Secundaria	2	20.00%	67.65%	238.25	476.50	200	676.50
Tecnólogo	2	10.00%	2.94%	-70.60	-141.20	200	58.80
Educación Superior	2	30.00%	11.76%	-60.80	-121.60	200	78.40
Educación Avanzada	2	30.00%	14.75%	-50.83	-101.67	200	98.33
Tiempo de Vinculación							
0-5 Años de vinculación	3	30.00%	55.88%	86.27	258.80	300	558.80
6-10 Años de vinculación	3	10.00%	5.88%	-41.20	-123.60	300	176.40
11-15 Años de vinculación	2	20.00%	11.76%	-41.20	-82.40	200	117.60

16-20 Años de vinculación	2	10.00%	5.88%	-41.20	-82.40	200	117.60
Más de 20 Años de vinculación	1	30.00%	20.59%	-31.37	-31.37	100	68.63
Procedencia Geográfica							
Trabajadores Locales	5	90.00%	97.06%	7.84	39.22	500	539.22
Trabajadores otro Municipio	1	10.00%	2.94%	-70.60	-70.60	100	29.40
Clase de Contrato							
Termino Fijo	1	40.00%	41.18%	2.95	2.95	100	102.95
Termino Indefinido	2	50.00%	52.94%	5.88	11.76	200	211.76
Contrato Temporal o Libre Nomenclatura	1	10.00%	5.88%	-41.20	-41.20	100	58.80
Equidad por Genero	2	50.00%	71.43%	42.86	85.72	200	285.72
Mujer Cabeza de Familia	2	50.00%	42.86%	-14.28	-28.56	200	171.44
Ausentismo							
Enfermedad Común	3	50.00%	64.89%	29.78	89.34	300	389.34
Maternidad	2	10.00%	0%	-100.00	-200.00	200	0.00
Accidente de Trabajo	2	10.00%	13.33%	33.30	66.60	200	266.60
Enfermedad Profesional	2	0.00%	0%		0.00	200	200.00
Otra Causa del Ausentismo	5	20.00%	58.44%	192.20	961.00	500	1461.00
Rotación del Personal							
Ingresos	2	20.00%	29.41%	47.05	94.10	200	294.10
Índice de Rotación	2	30.00%	29.41%	-1.97	-3.93	200	196.07
Índice de Selección	2	100.0%	100.00%	0.00	0.00	200	200.00
Jornada Laboral							
Horas extras Trabajadas	3	40.00%	30.69%	-23.28	-69.83	300	230.18
Vacaciones	1	100.0%	100.00%	0.00	0.00	100	100.00
Trabajo desde Domicilio	1	0.00%	0%		0.00	100	100.00
Salarios y Prestaciones							
Salario integral	1	0.00%	0%		0.00	100	100.00
Manejo de Nomina	1	100.0%	100%	0.00	0.00	100	100.00
Prestaciones	1	20.00%	18.69%	-6.55	-6.55	100	93.45
Indemnizaciones	1	5.00%	0.00%	-100.00	-100.00	100	0.00
Seguridad Social							
Aporte a A.R.P	1	3.00%	2.86%	-4.67	-4.67	100	95.33

Aportes a Caja de Compensación	1	3.00%	2.87%	-4.33	-4.33	100	95.67	
Información y Comunicación								
Cobertura de la Información para el Desempeño del Cargo	1	100.0%	94.12%	-5.88	-5.88	100	94.12	
Índice de Re inducción	1	100.0%	97.06%	-2.94	-2.94	100	97.06	
Desarrollo del Personal								
Evaluación de Desempeño	2	100.0%	97.06%	-2.94	-5.88	200	194.12	
Ascenso o Promociones	2	0.00%	0%		0.00	200	200.00	
Índices de Participación	1	100.0%	100%	0.00	0.00	100	100.00	
Capacitación								
Cobertura de la Capacitación	3	100.0%	100%	0.00	0.00	300	300.00	
Calidad de la Capacitación	3	100.0%	86%	-14.00	-42.00	300	258.00	
Educación								
Cobertura de Educación	3	10.00%	2.94%	-70.60	-211.80	300	88.20	
ÁREA EXTERNA								
Familia del Trabajador								
Programas de Salud	2	80.00%	58.82%	-26.48	-52.95	200	147.05	
Educación	2	10.00%	0.00%	-100.00	-200.00	200	0.00	
Socios								
Participaciones	1	3.00%	2.22%	-26.00	-26.00	100	74.00	
Comunidad Local								
Participación Comunitaria	2	100.0%	97.06%	-2.94	-5.88	200	194.12	
Sociedad								
Sector Publico								
Impuestos Locales y Nacionales	1	100.0%	104.89%	4.89	4.89	100	104.89	
Medio Ambiente	5	100.0%	13.25%	-86.75	-433.75	500	66.25	
TOTAL					(1,059.23)	13,200.00	12,140.77	
Ver Anexo 4					DÉFICIT		100	91.98
							-8.02	

INFORME GENERAL DEL BALANCE SOCIAL APLICADO A LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO LTDA

En la Terminal de Transportes de Sogamoso Ltda, realizando el diagnóstico del estado actual de RSE, utilizando como herramienta de evaluación el Balance social, se puede verificar que:

Género: Del total de trabajadores de la terminal de Transportes de Sogamoso Ltda, el 38.24% del total son hombres y 61.76% son mujeres, con respecto a la meta propuesta se encuentra un superávit en el género masculino del 8.24% y en el género femenino hay un déficit del 8.24%, demostrando que se deben iniciar crear iniciativas para cumplir con la meta establecida por la gerencia.

Edad por Género: Del total de trabajadores de la terminal de Transportes de Sogamoso Ltda, hay mayor participación de hombres con edades entre 46 y 55 años que representan el 32.35% de este personal; y del total de mujeres existe mayor participación de ellas entre 46 y 55 años con un porcentaje del 23.53%, en relación a la meta obtenida y el valor obtenido por la aplicación de los indicadores, se encuentra déficit en: Hombres “18-25 años”, Hombres “26-35 años”, Hombres “36-45 años”, Mujeres “26-35 años”, Mujeres “36-45 años” y Mujeres “Mas de 55 Años” y superávit en: Hombres “ 46-55 años”, Hombres “Mas de 55 años”, Mujeres “18- 25 años” y Mujeres “46-55 años”.

Estado Civil: Del total de trabajadores de la terminal de Transportes de Sogamoso Ltda, hay mayor participación de personal casado en la organización que representa el 41.18% del total, con déficit en el indicador de soltero con un

8.24%, y madre cabeza de familia con un 13.53% y superávit en el indicador casado y unión libre.

Nivel Educativo: Del total de trabajadores de la terminal de Transportes de Sogamoso Ltda, el 67.65% tiene estudio de secundaria, seguido por un 14.75% con estudios de educación avanzada, luego 11.76% con estudios de educación superior y finalmente un 2.94% con estudios de primaria y tecnólogo.

Tiempo de Vinculación: Del total de trabajadores de la terminal de Transportes de Sogamoso Ltda, el 55.88% tiene un tiempo de vinculación de 0 a 5 años, y el indicador más bajo se encuentre con un 5.88% en vinculación entre 6 a 10 años y 16 a 20 años, encontrando en la gran mayoría de ellos déficit con respecto a la meta propuesta por la organización.

Procedencia Geográfica: Del total de trabajadores de la terminal de Transportes de Sogamoso Ltda, el 97.06% tienen residencia y son del municipio de Sogamoso el otro 2.94% pertenece a la cuota moderadora del SENA que tiene residencia en el municipio de Duitama, cumpliendo con la meta propuesta por la dirección de la organización.

Clase de Contrato: Del total de trabajadores de la terminal de Transportes de Sogamoso Ltda, el 52.94% tiene contrato a termino indefinido y el 41.18% posee contrato a termino fijo, en los dos indicadores existe superávit en relación a la meta propuesta.

Ausentismo: De la información recolectada y analizada se puede verificar, que al ausentismo por enfermedad común es similar en el área administrativa y en el

área operativa, es decir que no hay afectación ni por el lugar de trabajo ni por los cargos desempeñados que influya en el aumento de ausentismo por esta razón. Para hacer una aproximación mas real al ausentismo se tomaron las horas reales trabajadas, descontando los días no laborables, y un porcentaje de ocio que se llevo al 10% del total de las horas presupuestadas, las causas principales del ausentismo son enfermedades comunes tratables de manera controlable, no se originaron ausentismos por enfermedades profesionales, ni maternidad; el ausentismo por accidente de trabajo fue originado por estrés, el ruido y por falta de iluminación, problemas que en el periodo actual se han corregido, la mayoría de esos accidentes fueron originados en el área operativa en mayor proporción, aunque también se dieron casos en el área administrativa, el mayor número de horas perdidas de dieron por otras causas como por ejemplo, por licencia de luto, calamidad domestica, licencias no remuneradas, permisos remunerados y sanciones, el mayor porcentaje de ausentismo en la organización se presenta de la siguiente manera, 64.89% por enfermedad común, 58.44% por otras causas de ausentismo y 13.33% por accidente de trabajo.

Rotación del Personal: De los indicadores aplicados se puede verificar, que la rotación del personal en la empresa es proporcional con el personal que se retira y el nuevo que ingresa, que representa un porcentaje del 29.41%, esto refleja que no se originan nuevos puestos de trabajo, solo se mantienen y son ocupados por nuevo personal, pero no se ve el aumento de trabajadores con relación al total, es decir, el número de trabajadores en la Terminal es constante sin importar los

retiros, por cada 5 trabajadores que abandonan la empresa, 5 nuevos ingresan a reemplazar esas vacantes.

Jornada Laboral: Entre los resultados obtenidos se encuentra que periódicamente se deben controlar las horas extras pagadas, ya que estas horas representan un porcentaje considerable en relación con el costo total de horas trabajadas, esto se debe analizar ya que existen los turnos rotativos; adicional con el costo de estas horas extras se pueden originar nuevos empleos que ayudarían a la población en general, por lo cual es pertinente manejar un control más estricto en este costo.

En relación con las vacaciones no se ve ninguna situación que no sea conveniente para la empresa, ni para el trabajador, ya que el 100% de los trabajadores disfrutan sus vacaciones con una estricta política; en la Terminal ninguno de sus trabajadores realiza actividades reglamentadas por la empresa desde su domicilio, ese tiempo de disfrute junto a la familia, no es ocupado por la organización para fines laborales.

Salarios y Prestaciones: En lo relacionado con los salarios, en el área administrativa son destinados en su gran mayoría a mujeres, evidenciando la gran participación de ellas en esta área de la empresa, de igual forma pero en menor proporción existe mayor participación de mujeres en el área operativa, esto se da por la participación de personal de servicios generales que en su totalidad son de género femenino.

En el área administrativa de la organización el 28.58% pertenece al género masculino; 42.84% menor que el personal femenino que representa el 71.42%; se maneja una fecha de pago que es cumplida en su totalidad, el valor de las prestaciones sociales representa el 18.69% del total de los salarios de la nomina; en la organización no se generan nuevos empleos, pero se rota el personal por periodos, de tal manera que la Terminal es una buena organización para desarrollar diferentes competencias y habilidades, su salario mínimo está estipulado en \$955.663; 55.14% mayor que el SMMLV en Colombia que es de \$616.000 para el año 2014. El pago promedio del salario más las prestaciones sociales en el empresa por mes asciende a \$95.268.32, que representan el 8.33% del total de los pagos anuales, esto relacionado en la parte Administrativa y parte operativa, en esta ultima incluido Servicios Generales, las compensaciones que otorga la empresa están estipuladas en el Acuerdo N° 002 (Diciembre 30 de 2013), que para el 2014 ascendieron a \$42.007.071 un 70.01% del valor presupuestado para el año 2014.

Seguridad Social: En lo relacionado con seguridad social, los aportes a A.R.P cumplen con la meta propuesta en un 2.86%, de igual forma se da en aportes a cajas de compensaciones con un 2.87%, se deben intensificar las acciones en estos dos aspectos y poder cumplir en la totalidad la meta propuesta que es del 3.00%.

Información y Comunicación: Entre los resultados obtenidos se encuentra que el indicador de información y comunicación se tiene por debajo de la Meta Propuesta, es de 5.88% en cobertura de la información para el desempeño del

Cargo, y 2.94% en índice de re inducción es recomendable tomar las practicas y directrices diseñadas en el Manual de Responsabilidad Social Empresarial.

Desarrollo del Personal: En lo relacionado con este grupo de indicadores, se refleja una grado de cumplimiento en lo relacionado a la meta propuesta y el resultado obtenido, se deben intensificar acciones en el indicador de evaluación de desempeño, es importante tener en cuenta la organización en el 2015 viene adelantando evaluaciones de desempeño por los Auditores de Icontec.

Capacitación: En lo relacionado con la capacitación de la organización se refleja un gran cumplimiento de este indicador, en lo relacionado con la cobertura de la capacitación es del 100% cumpliendo en su totalidad la meta propuesta y el resultado obtenido y un 86% en la calidad de la capacitación, evaluada por parte de los trabajadores de la organización, es importante resaltar que la calidad de las capacitaciones son muy buenas y se acerca este indicador a la meta propuesta por la gerencia.

Educación: Entre los resultados obtenidos se encuentra que la empresa debe fomentar la formación académica, facilitando el acceso de su personal a programas académicos, el valor obtenido es del 2.94%, se den intensificar acciones para alcanzar el objetivo de fomentar la educación de sus empleados.

ÁREA EXTERNA.

Familia del Trabajador: Entre los resultados obtenidos se encuentra que este indicador presenta déficit en Programas de Salud del 21.18% y Educación del 100%, se debe hacer uso de las acciones propuestas en la Manual de

Responsabilidad Social Empresarial, ya que es uno de los elementos fundamentales para su estabilidad; y contribuirá a un mejor desempeño del trabajador mejorando y creando un mayor sentido de pertenencia.

Socios: Entre los resultados obtenidos se encuentra que aun no cumple con la meta propuesta en un 0.78% en la entrega de información para que pueda ser usada por la junta directiva y posteriormente tomar decisiones, es importante recalcar que no solo se debe entregar información económica, se deben incluir además la información necesaria para que estos tengan conocimiento de las relaciones, proyectos y dificultades de la empresa.

Comunidad Local: En lo relacionado con este indicador, se tiene un déficit del 2.94%, es importante conocer el impacto que tiene la empresa en su comunidad inmediata donde ejerce influencia tratando de contribuir a la solución de problemas sociales.

Sector Publico: En lo relacionado con impuesto al empresa cumple en la totalidad con la meta propuesta y tiene un superávit de 4.89%, es una organización que cumple con los requerimientos legales y tributarios, hacen falta programas de interés público que beneficien a toda la población.

Medio Ambiente: En lo relacionado con Medio Ambiente es el déficit más significativo encontrado de un 86.75%, la organización debe contribuir a la conservación del medio ambiente y crear compromiso para tener una producción limpia, es recomendable realizar una evaluación teniendo en cuenta el costo-beneficio de los programas realizados.

7. PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL QUE SE ARTICULAN MEJOR AL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO.

MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO LTDA



7.1.OBJETO Y ALCANCE.

7.1.1. Objeto

El Manual de Responsabilidad Social de la Terminal de Transportes de Sogamoso Ltda tiene como propósito orientar la gestión y el cumplimiento de la Responsabilidad Social, como Plan Estratégico y Plan Social, mediante Políticas, Practicas y Directrices en base a la información del Área Externa e Interna, y el

cumplimiento de sus objetivos y metas desarrolladas en el marco de la gestión institucional, con el fin de avanzar hacia la excelencia con compromiso y decisión por parte de la Gerencia y conocimiento y participación de todas las partes involucradas.

7.1.2. Alcance del Manual de Responsabilidad Social Empresarial:

Las Políticas, prácticas y directrices de Responsabilidad Social consagradas en el manual serán asumidos y cumplidos de manera consciente y responsable, además de ser evaluados por la dirección de la Terminal de Transportes de Sogamoso Ltda, en todos los aspectos y circunstancias, donde desempeñe y desarrolle actividades que integren o relacionen el área interna y externa de la empresa, sin perjuicio de las normas consagradas en el ámbito jurídico.

La Terminal de Transportes de Sogamoso Ltda propiciará la creación de políticas y mecanismos para cumplir y velar por la importancia y necesidad de aplicar la Responsabilidad Social como practica diferenciadora y contundente con la sociedad en la cual desarrolla su objeto social y ponerla en la práctica día a día con todos sus stakeholders, con miras al mejoramiento continuo de la gestión social y empresarial.

7.2. Política General.

La Terminal de Transportes de Sogamoso Ltda, se proyectará como una entidad socialmente responsable, con liderazgo regional, comprometiéndose a mitigar sus impactos negativos en la sociedad y en el Medio Ambiente, mediante un Gobierno Corporativo comprometido y enfocado en la ejecución de estrategias que permitan el desarrollo sostenible de sus actividades.

La Terminal de Transportes de Sogamoso, para poder cumplir su política General deberá:

- Definir y planear políticas que guíen y orienten su accionar bajo los preceptos Sociales, Económicos y Ambientales.
 - Nutrir y hacer un diagnóstico periódico de la realidad interna y externa de la organización y hacer del Balance Social su herramienta de evaluación de gestión Social.
 - Definir objetivos sociales, por medio de programas y proyectos que aporten a que la Terminal de Transportes sea una entidad socialmente Responsable.
 - Asignar responsabilidades y definir un plan de trabajo para puntualizar e interpretar la información recolectada, por medio de análisis periódicos, y verificar el cumplimiento de acciones establecidas y correctivos para evaluar el desempeño de sus planes y políticas sociales.

CONTEXTO GENERAL

La Responsabilidad Social Empresarial, es una práctica que ha tomado mucha importancia y relevancia en las empresas actualmente, esto no es filantropía, es una retribución de la empresa con la sociedad en la cual desarrolla sus actividades que la conducen a cumplir y desarrollar su objeto social.

En la actualidad más que una novedad, la RSE es un conjunto de prácticas, políticas y directrices que encaminan a las organizaciones a tener sentido social; sentido que se traduce en mejoramiento de la competitividad que puede tener impacto en la vida de gran cantidad de personas y sus familias, generando beneficios financieros, sociales y ambientales.

La incorporación de RSE en las empresas mejora su imagen y reputación y sobre todo genera confianza al interior de la misma, formando una cultura organizacional sólida y constante.

En los aspectos legales la Función social actualmente se encuentra contemplada en el artículo 58 de la Constitución Política, *La propiedad es una función social que implica obligaciones*, está refiriendo a la RSE como retribución a la sociedad por obtener recursos del uso de la misma.

La Constitución Política de Colombia expresamente consagra el concepto de bien común. Así en sus artículos 133 y 333 se lee:

ART. 133: Los miembros de cuerpos colegiados de elección directa representan al pueblo, y deberán actuar consultando la justicia y el bien común.

ART. 333: La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley.

La idea de bien común se interpuso al poder del gobernante para que buscara el bien de los demás y no su propio bien. Aunque en ocasiones el bien común puede

corresponder con el interés de una mayoría, no debe confundirse bien común y el querer de la mayoría. La mayoría no legitima el desconocimiento de los derechos de las minorías. Precisó la Corte Suprema de Justicia³³: *Por regla general, se enseña que los hombres son iguales, pues si bien no se puede predicar una igualdad efectiva de todos, dado que existen muy diversos grados de inteligencia, capacidad individual o disposición personal, factores creadores de diferencias entre los individuos de la especie humana, sí existe el principio universal de que todos gozan de los mismos derechos, y esto desde el punto de vista del ámbito político, social y económico. Por lo tanto, existen derechos comunes a todos los hombres, sea cual fuere su constitución corporal o mental. Entre tales derechos sobresalen el derecho de disponer de sí mismo, esto es, el de ser libre, sin que el ejercicio de esta libertad pueda ser restringido salvo por el ejercicio legítimo de los derechos de los demás. Y el derecho a subsistir físicamente y de modo específico, económico, en un grado decoroso, compatible con el de las demás personas. De aquí --se concluye-- surge uno de los presupuestos del bien común, noción según la cual la subsistencia de una persona no debe ser, en principio, lesiva o perjudicial para el derecho a la vida de los demás. Estos derechos, como se sabe, están íntimamente vinculados a la justicia, tanto legal como económica y social.*

³³ Sala Plena, sentencia No 86, julio 25 de 1991. Expediente 2273. Magistrados Ponentes: Dr. Simón Rodríguez Rodríguez - Dr. Pablo J. Cáceres Corrales

Por su parte la Corte Constitucional enfatizó³⁴: *La democracia no es el gobierno exclusivo de las mayorías ni un mecanismo para que éstas atropellen a las minorías; por eso sólo hay verdadera democracia allí donde las minorías y la oposición se encuentran protegidas a fin de que puedan eventualmente llegar a constituirse en un futuro en opciones mayoritarias, si llegan a ganar el respaldo ciudadano necesario.*

La responsabilidad social en la formación del contador público colombiano.

En este aspecto el contador es participe indispensable de este proceso, según el artículo 35 de la Ley 43 de 1990 se señaló:

El ejercicio de la contaduría pública implica una función social especialmente a través de la fe pública que se otorga en beneficio del orden y la seguridad en las relaciones económicas entre el Estado y los particulares, o de estos entre sí.

En el Decreto Número 939 DE 2002 (Mayo 10) “Por el cual se establecen estándares de calidad en programas profesionales de pregrado en contaduría pública”:

Área de formación socio-humanística: Comprende saberes y prácticas que complementan la formación integral del contador público, orientados a proporcionar una visión holística del ejercicio profesional que facilita el diálogo interdisciplinario y el trabajo con profesionales de otras disciplinas y profesiones. Hace también relación al desarrollo de los valores éticos y morales, dado que su

³⁴ Sala Plena, sentencia C-145 de marzo 23 de 1994. Magistrado Ponente: Dr. Alejandro Martínez Caballero

ejercicio profesional incorpora alta responsabilidad social por ser depositario de la confianza pública.

En la Resolución Numero 3459 de 2003 (Diciembre 30) “Por la cual se definen las características específicas de calidad para los programas de formación profesional de pregrado en contaduría pública”: *Área de formación sociohumanística. Comprende saberes y prácticas que complementan la formación integral del contador público, orientados a proporcionar una visión holística del ejercicio profesional que facilita el diálogo interdisciplinario y el trabajo con profesionales de otras disciplinas y profesiones. Hace también relación al desarrollo de los valores éticos y morales, dado que su ejercicio profesional incorpora alta responsabilidad social por ser depositario de la confianza pública.*

7.3. Misión y Visión Entorno a la Responsabilidad Social Empresarial.

Antes de diseñar las prácticas y políticas de Responsabilidad Social Empresarial, es necesario definir una misión y visión, que orientara a la empresa en su objeto social y en su quehacer cotidiano y futuro, integrando los principios básicos de la RSE.

Para diseñar la misión, no solo se debe tener en cuenta el beneficio económico, sino el sentido social y ambiental; tiene que ser una misión integral que relacione tanto a los empleados, la comunidad en general y el medio ambiente.

Misión Actual: Proporcionar los servicios de Tasa de Uso, conexos y complementarios con un Talento Humano competente y comprometido,

mejorando continuamente nuestro sistema integrado de control y gestión e implementando y gestionando recursos, nuevas tecnologías y unidades estratégicas de negocios para alcanzar niveles superiores de competitividad en concordancia con el Plan De Desarrollo Municipal.

Misión propuesta bajo RSE: Mediante trabajo conjunto, con nuestros trabajadores, y un sistema limpio que respete el medio ambiente y se tenga en cuenta los puntos de vista de nuestros usuarios y comunidad en general, proporcionar los servicios de tasa de uso, conexos y complementarios con un Talento Humano competente y comprometido, mejorando continuamente nuestro sistema integrado de control y gestión e implementando y gestionando recursos, nuevas tecnologías y unidades estratégicas de negocios para alcanzar niveles superiores de competitividad en concordancia con el Plan De Desarrollo Municipal.

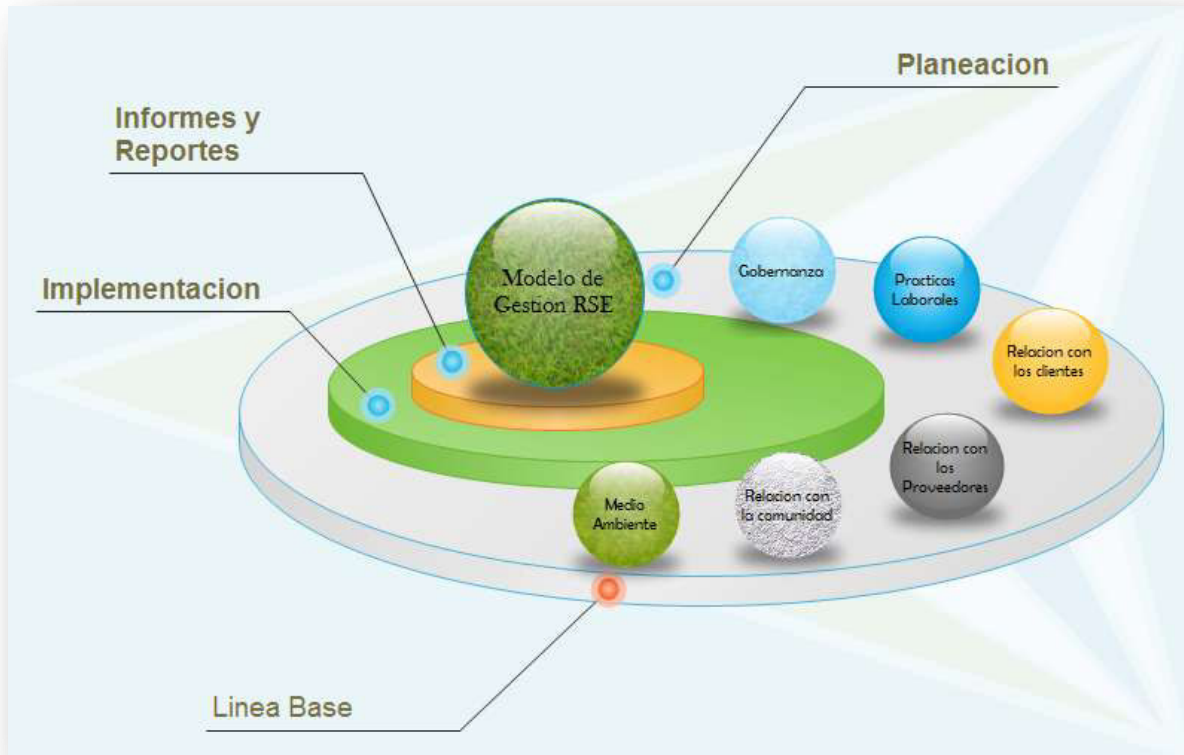
Seguidamente, la visión muestra las aspiraciones de una organización con metas en un tiempo determinado, para aplicar con sentido de Responsabilidad Social, se debe incorporar en ella sus aspiraciones a contribuir con el desarrollo sostenible en el área de influencia donde presta sus servicios.

Visión Actual: En los próximos cinco años, seremos un sistema dinámico de integración del transporte nacional, fundamentado en la responsabilidad social y el desarrollo económico con capital humano innovador y una infraestructura óptima, ofreciendo nueva red de servicios que generen valor a los grupos de interés.

Visión propuesta bajo RSE: En el 2020, seremos un sistema dinámico de integración del transporte nacional, contribuyendo a mejorar la calidad de vida y el bienestar de la población, fundamentado en el desarrollo sostenible para satisfacer las necesidades actuales sin comprometer los recursos y posibilidades de las futuras generaciones, con capital humano innovador y una infraestructura óptima, ofreciendo nueva red de servicios que generen valor a los grupos de interés.

Después de tener diseñada la misión y la visión de la organización, se debe hacer un canal interno de comunicación, en el cual todos y cada uno de los partícipes de la empresa conozcan de primera mano esta información que es muy importante para la participación activa de todos los miembros, es importante tener un lugar visible en el cual el público interno y externo la conozcan, es recomendable anexar esta información a cada uno de los contratos que realiza la entidad.

7.4. DIMENSIONES PARA EL DISEÑO DEL MANUAL DE RSE- TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO LTDA



Fuente: Autor

7.4.1. GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN

El concepto de Gobernanza de la Organización se refiere principalmente al sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones para lograr sus objetivos, para la aplicación de la Responsabilidad Social en la empresa, es una de las partes más importantes, pues a través de ella se toman decisiones en la cual una organización pueda cambiar sus conductas y convertirse en socialmente responsable, es un instrumento que no puede faltar a la hora de pensar en Responsabilidad Social para servir de base y dar inicio a los demás factores fundamentales que conllevan a este proceso.

Para tomar esta iniciativa, es necesario tener en cuenta el gobierno corporativo, que es la parte directiva de la empresa que tienen como misión velar por el buen funcionamiento y transparencia de la empresa, sobre todo en términos financieros.

Una definición simple se refiere al concepto como: *Gobierno Corporativo es el sistema dentro de una organización que protege los intereses de sus diversos grupos de interesados*”.

¿Cuáles son las obligaciones legales al respecto?

En nuestro país no existen disposiciones legales acerca del funcionamiento de los gobiernos corporativos, sin embargo, se mencionara como ejemplo que en el año 2002, se promulgo la ley conocida como Ley Sarbanes-Oxley que surge como una forma de regular la función de los gobiernos corporativos, y que establece

exigencias en aspectos financieros y contables a las compañías que cotizan valores en los Estados Unidos.

Como implementar prácticas de responsabilidad social empresarial en esta área

- ✓ Definiendo claramente cuál será el Gobierno Corporativo de la empresa. En este caso, la principal partícipe es la gerencia, la cual debe asumir las funciones que tienen los gobiernos corporativos.
- ✓ Estableciendo los reglamentos de funcionamiento del Gobierno Corporativo, especificando quiénes lo componen, cada cuánto tiempo se reunirán y quiénes asumirán determinadas funciones. Además, es importante que las funciones del Gobierno Corporativo integren otros factores importantes en términos de sustentabilidad, relacionado con los aspectos sociales, económicos y ambientales.

Para llevar a cabo el diseño de las políticas de responsabilidad social empresarial, se debe:

- Impulsar las estrategias y los objetivos encaminados a RSE, basados en los análisis y diagnósticos periódicos para poder tener una idea clara a la hora de proceder.
- Crear desde la dirección una cultura de RSE, dando a conocer a todos los miembros de la empresa por qué se hace, para que se hace y que beneficio trae a la empresa.

- Hacer uso eficiente de los recursos destinados a Responsabilidad Social, apoyando programas de desarrollo e interés general, buscando incentivos para lograr un desempeño positivo.
- Fomentar por medio de Actos Administrativos, la participación de todos los miembros de la organización en las actividades relacionadas con la responsabilidad social, esto con el fin de atender las necesidades de las partes interesadas y poner en práctica el desarrollo sostenible, es decir no comprometiendo los recursos de las generaciones futuras.
- Direccionar el uso de la información financiera, de tal manera que esta sea oportuna y fiable; útil para la toma de decisiones por parte de la junta directiva.

7.4.2. PRACTICAS LABORALES

Las prácticas laborales de una organización se refieren al desempeño de la empresa con sus empleados, en relación con todas aquellas prácticas y políticas que los involucran, las políticas en este aspecto abarca varios ámbitos que relacionados entre sí, contribuyen a ser un eje fundamental en el contexto social.

La forma en que se crea este tipo de relación es la que marca en gran medida el funcionamiento de la empresa, llenando de sentido la relación y conformando un tipo de cultura que permite consolidarla y mantenerla en el tiempo. En Responsabilidad Social el objetivo de esta dimensión, es potencializar el recurso humano, para poder fortalecer el crecimiento profesional y personal de todos los miembros de la organización, además de la lealtad, el compromiso y el sentido de

pertenencia, que en la actualidad es un factor muy importante para reforzar las bases de todas las empresas.

Para poder diseñar las políticas y prácticas de Responsabilidad Social, en este aspecto, es necesario dividirlo en los siguientes aspectos:

Política de Salud: es el conjunto de prácticas orientadas a velar por la salud física y psicológica de los trabajadores de la organización para prevenir daños que puedan ser ocasionados por las condiciones laborales.

Prácticas de Responsabilidad Social en este aspecto:

- Promover chequeos anuales de promoción y prevención de problemas de salud de los trabajadores en convenio con las EPS.
- Asegurar a los trabajadores ambientes sanos, saludables y agradables para trabajar.
- Promover un clima laboral sano, respetuoso y participativo.
- Pausas activa que permita motivar y mejorar las relaciones interpersonales y promover la integración social.
- Jornadas deportivas que permitan disfrutar de un día o una tarde amena, en donde se puedan realizar actividades grupales, fomentar el sentido de la solidaridad, el compañerismo y la sociabilidad.

Política de Contratación: tiene como objeto que los procesos de selección, contratación y promoción sean orientados bajo principios de transparencia e igualdad.

Prácticas de Responsabilidad Social en este aspecto:

- Velar por la no discriminación y promover la selección homogénea e igualitaria.
- Promover un sistema de información claro y transparente de acceso general e igualitario.

La ISO 26000 identifica temas relacionados con las prácticas laborales que toda organización debe considerar, están relacionadas con la Terminal de Transportes de Sogamoso Ltda y unifica la dimensión prácticas laborales en la entidad de la siguiente manera:

Trabajo y relaciones laborales: la empresa brinda calidad a sus trabajadores por la creación de puestos de trabajo, que generan estabilidad laboral y un trabajo decente.

Condiciones de trabajo y Protección Social: se está en continuo mejoramiento, el diagnostico arrojó buenos resultados en: remuneración, jornada laboral y vacaciones, tiene las garantías legales para mitigar el riesgo de la exclusión social.

Igualmente, estar comprometidos con el desarrollo personal y profesional de todo el personal vinculado a la organización. Este compromiso se verá reflejado a través de actividades encaminadas a:

- ✓ Generar espacios de formación y capacitación que les permitan complementar sus conocimientos.

- ✓ Impulsar e incrementar el nivel educacional de los empleados, proporcionándoles las condiciones necesarias, ya sea de financiamiento o flexibilidad horaria.
- ✓ Ser justos en el sistema de remuneración de cada empleado, de acuerdo con sus responsabilidades y cumpliendo los requisitos estipulados en el Manual de Funciones.
- ✓ Realizar evaluaciones de desempeño como un sistema de retroalimentación de la labor y una oportunidad de mejoramiento y crecimiento personal y profesional.
- ✓ Fomentar el trabajo en equipo y empoderar a las personas para que puedan tomar decisiones.
- ✓ Dar un trato adecuado, respetuoso y amable a las personas.
- ✓ Respetar creencias religiosas y diferencias culturales.
- ✓ Ser justos y aplicar los criterios de igualdad y equidad, según el Código de Ética.
- ✓ Bajo ninguna razón abusar de la autoridad y el poder directivo.
- ✓ Mejorar las oportunidades laborales para los grupos vulnerables de la sociedad, proporcionando incentivos para su educación.
- ✓ Aplicar de forma justa los derechos legales del trabajador.
- ✓ No apropiarse de las ideas y de los logros de otras personas.
- ✓ Velar por que las condiciones de ambiente en el lugar de trabajo sean saludables y agradables, cuidando la distribución de los espacios, la iluminación, la temperatura, la ergonomía y la limpieza.

- ✓ Reconocer y reflejar en los informes financieros los derechos que tienen los empleados por el desarrollo de su trabajo y poder articular todo el proceso contable relacionando la participación de sus empleados y el impacto positivo que genera esta información en la empresa

Los beneficios que la aplicación de estas actividades tiene para los empleados son los siguientes:

- Optimización de sus competencias laborales.
- Reducción del ausentismo laboral y rotación de personal.
- Mejoramiento de la calidad de vida y la de sus familias.
- Aumento de la motivación.
- Reducción del estrés.
- Mejoramiento de la eficiencia y clima organizacional.
- Estimulación del sentido de pertenencia, logrando mayor compromiso y responsabilidad.

7.4.3. RELACIÓN CON LOS CLIENTES

Los clientes (empresas de transporte y usuarios) son componente indispensable para la proyección y consolidación de una empresa. Sus comportamientos influyen directamente en toda la organización. En la actualidad esta área exige más requisitos que den cuenta de la calidad y de la forma de cómo una empresa

obtiene o logra su objeto social, disminuyendo impactos negativos tanto con el medio ambiente como con la sociedad en general. Esto demuestra que la empresa debe preocuparse por tener prácticas y políticas encaminadas a mantener al cliente, como por ejemplo canales de comunicación constantes, que permita resolver inquietudes y resolver conflictos, mejorando la imagen y la credibilidad en la misma.

Para la Terminal de Transportes de Sogamoso Ltda, se recomienda asumir ciertas responsabilidades con los clientes prestando servicios que estén al alcance de todas las personas, incluyendo la población en estado de vulnerabilidad, y otras acciones que toda la organización debe considerar como pilar y fundamento de sus Objeto.

La ISO 26000 en este aspecto presenta siete aspectos que todas las organizaciones deben tener en cuenta en relación con el cliente, para la Terminal de Sogamoso, aplican las siguientes:

Protección de la salud y la seguridad de los consumidores: en este aspecto la terminal debe brindar un servicios que sea seguro y que cumpla con los requerimientos legales del sector al cual pertenece, utilizando sus instalaciones como medio principal para este fin, ayudando a la población a obtener un servicios de buena calidad, con la posibilidad de escoger por quien será ofrecido el servicio (Empresas Transportadoras), es un lugar que presenta las características indicadas para poder satisfacer al cliente con unas instalaciones adecuadas, con señalización correcta y siempre disponible para servirle a toda la comunidad de la cuidad y la región.

Consumo Sostenible: La Terminal de Sogamoso, debe enfocarse en promover unas conductas que se basen el desarrollo sostenible, satisfaciendo las necesidades de los clientes de la mejor manera, pero sin comprometer los recursos de generaciones futuras, esto le permite funcionar con proyección y Responsabilidad, basada en este principio conocido mundialmente.

Servicio de atención al cliente: se debe ofrecer un mecanismo que permita satisfacer al cliente en lo que se relaciona con su inmediata atención, para ver la calidad del servicio que se presta de forma oportuna, con un punto estratégico en la Terminal, en el cual al finalizar el uso del servicio por parte del cliente, este pueda certificar y/o dar un concepto de las mejoras que se pueden dar al servicio o también certificar el buen servicio que le ofreció la terminal, así se tendría una herramienta contundente para mirar las aspectos positivos y negativos que tiene la organización.

- Crear el punto de atención al cliente, donde se le brinde la información necesaria a todos los usuarios de la Terminal de Transportes, es recomendable que se cree este cargo y poderlo desarrollar en la plataforma operativa de la empresa.

Acceso a Servicios esenciales: ya que la empresa presta un servicio esencial, debe garantizar que sus instalaciones estén acordes a todo tipo de usuario, ya sea en estado de discapacidad o cualquier estado que afecte el normal uso del servicio por la población,

- crear rampas de acceso a los vehículos, garantizando el derecho que todo usuario tiene de utilizar las instalaciones de la Terminal para sus necesidades.

Educación y toma de conciencia: en la organización se recomienda desarrollar actividades que permitan que los usuarios- clientes, tengan conocimiento de todos sus derechos y sus obligaciones a la hora de hacer uso del servicio que presta la Terminal, permitiendo el conocimiento más profundo de la organización, su funcionamiento, su composición y sus responsabilidades para con ellos, también generar campañas de concientización en las cuales el usuario pueda conocer de forma oportuna todos los beneficios que tienen y ofrece la Terminal para la población de la ciudad, la región y el país.

Información financiera: Brindar a los clientes información financiera oportuna y confiable. Que les permita tomar e identificar los aspectos positivos de la organización, precios justos, beneficios de usar la Terminal, estabilidad de la empresa en el tiempo y su servicio integrado de todas las empresas transportadoras de la región.

7.4.4. RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES

En esta dimensión se identifica la relación de la empresa con sus proveedores, los proveedores son agentes, personas o empresas que tienen relación con nuestra empresa por proporcionar productos o servicios. En este aspecto se debe tener en

cuenta que la Responsabilidad Social, se aplique en todos los eslabones de la cadena de valor. Para poder establecer relaciones a largo plazo, permitiendo el buen desempeño y el compromiso activo de todas las empresas orientadas a mejorar sus condiciones laborales y la construcción de acuerdos que permitan el desarrollo de aquellas que en la región generen oportunidades económicas y sociales con proyección y desarrollo sostenible.

Para poder aplicar prácticas de Responsabilidad Social en la Terminal de Sogamoso se recomienda:

- Elaborar un registro acerca de las características de los proveedores de la empresa.
- Establecer ciertas reglas para determinar o seleccionar un proveedor, elaboradas bajo principios de Responsabilidad Social, y que cumplan con la legislación laboral y tributaria, utilizando como prioridad el desarrollo sostenible en la actividad a la que pertenezca determinado proveedor.
- Definir formas y actividades para relacionar los proveedores con la empresa en actividades de beneficio para la comunidad y sector donde desarrolla su objeto social.
- Cumplir con las fechas de pago a los proveedores para garantizar la estabilidad financiera de los mismos.
- Ser de conocimiento general por parte de los miembros de la empresa sobre todos los proveedores, sus cualidades y sus aportes al desarrollo de la organización.

- Brindar a los proveedores información financiera oportuna y confiable, cuando ellos la requieran para poder conocer la estabilidad financiera de la organización y su capacidad de pago, la cual determina la seguridad de los proveedores en ofrecer productos y servicios a la empresa.

Es importante evaluar el desempeño de la empresa en relación con sus proveedores, ya sea por medio directo, con entrevistas o por medios de sugerencias y encuestas, para mantener actualizada la percepción de satisfacción y agrado entre las empresas.

Las relaciones que la empresa mantiene con sus proveedores están enmarcadas dentro de una cultura de respeto e información y los beneficios de tener prácticas de Responsabilidad Social Empresarial para los clientes y proveedores se resumen en los siguientes:

- Se mejora la calidad de los servicios.
- Se mejoran los niveles de satisfacción.
- Genera lealtad y fidelidad de los usuarios

7.4.5. RELACIÓN CON LA COMUNIDAD

Esta dimensión tiene que ver con las relaciones que establece la empresa con los diversos agentes que tienen interacción con ella, es decir la relación que

se crea con la comunidad donde tiene afectación directa el desarrollo de su objeto social.

La comunidad o público de interés son fundamentales para la empresa, por esta razón es necesario identificarlos y establecer metas y formas de relacionarse con ellos; ya que son ellos quienes evalúan las actuaciones que afectan a la sociedad de manera positiva o negativa, es por ello que se hace necesario relacionarse con la comunidad de manera positiva, generando confianza, permitiendo un desarrollo sostenible que permita el crecimiento mutuo.

La ISO 26000 en este aspecto propone desarrollar políticas y procesos que contribuyan al desarrollo de las comunidades que estén dentro de la esfera de influencia, para que la Terminal de Transportes de Sogamoso pueda aplicar principios de Responsabilidad Social en este aspecto se recomienda establecer una política general para este aspecto, apoyado de políticas específicas que ayudaran al cumplimiento de la principal, estas políticas son:

- Identificar la esfera de influencia, y dar prioridad al público con el que se relaciona la misma para poder organizar sus acciones de manera ordenada y jerárquica.
- Elaborar un plan para poder relacionarse con el público de interés, en el cual tenga metas a corto, mediano y largo plazo.
- Crear una estrategia de dialogo, por medio de la creación de mecanismos, como puede ser personas encargadas de este aspecto y su conformidad a través de encuestas y entrevistas.

- Promover reuniones de forma periódica, en la cual se planteen las ventajas que ofrece la Terminal a la Comunidad, se recomienda crear un comité conformado por personal de la empresa y personal de la comunidad en general.
- Establecer compromisos escritos de las partes involucradas, dejando constancia de los avances y las recomendaciones por parte de la comunidad para la organización, evaluando las actividades realizadas con la esfera de influencia y su impacto positivo en toda la comunidad.
- Aportar recursos para mitigar las necesidades de la comunidad, por medio de recursos económicos, físicos y de la participación de trabajadores de la empresa en actividades de beneficio para todos.
- Crear alianzas estratégicas en Responsabilidad Social, en la cual pueda beneficiar a la comunidad; estas alianzas pueden ser con Fundaciones, por medio del uso de las instalaciones de la Terminal para poder crear campañas que ayuden a todos los involucrado, como recolección de materiales que puedan ser usados en otras actividades.
- Permitir la formación laboral relacionada con los Jóvenes, en busca de su primer empleo, ayudando a ellos a formar capacidades y poder adquirir experiencia para su vida profesional.
- Tener una iniciativa social, como puede ser la recolección de Alimentos para los lugares de niños en discapacidad y señores de la tercera edad, como es el Geriátrico de Sogamoso o alberges temporales para niños sin hogar.

- Crear el programa la “Hora Feliz”, donde cada mes la empresa done 2 horas de cada uno de sus trabajadores para actividades recreativas con ancianos y niños.
- Para el fin de año, crear una política en la cual se busque que todo el personal con que la empresa tuvo vínculo laboral, comercial y financiero, done juguetes para los niños de escasos recursos y entregarlos a la comunidad más vulnerable de Sogamoso, priorizando los niños campesinos de la región.

En este aspecto la información financiera permite la entrega de informes que cumpla con las disposiciones normativas vigentes, es importante resaltar las entidades financieras, las entidades de control estatal y demás comunidad interesada en el comportamiento de la organización; las entidades financieras solicitan los estados financieros para poder hacer préstamos o beneficios a la organización, esta información también permite tener una interacción dinámica y correcta con entidades de control estatal ya que son usuarias muy exigentes y requieren información precisa y real que satisfaga sus necesidades, es necesario rendir oportunamente los informes solicitados por cada una de las entidades de vigilancia y control, como por ejemplo: DIAN, Superintendencias, Cámara Comercio, Contraloría, Procuraduría, Alcaldía Municipal, etc.

7.4.6. MEDIO AMBIENTE

El medio ambiente es uno de los temas de mayor preocupación en el mundo en los últimos tiempos, debido a las malas conductas económicas y sociales que hace que en las entidades se vea la necesidad de trabajar por desarrollar un modelo sostenible, que permita frenar el consumo y daño alarmante de los recursos naturales, que son fundamentales para la humanidad y su permanecía en el tiempo.

El “desarrollo” actual ha puesto al descubierto el consumo desenfrenado, y el límite al que está llegando la naturaleza, con problemas como son: la escasez de agua en algunos periodos, las inundaciones incontrolables, la perdida de la calidad del agua, la degradación de los suelos y la acumulación de gases de efecto invernadero, generados por el consumo y la contaminación hecha por parte del hombre, estas situaciones son incontrolables y requieren de medidas prontas e inmediatas, por esto se debe crear conciencia social para sensibilizar a la población y permitir construir un modelo de desarrollo sostenible en las organización y en todos los actos humanos.

Los impactos ambientales no siempre son inmediatos, pero dejan secuelas futuras, esto hace necesario que el ser humano con el solo hecho de serlo, contribuya a mitigar impactos negativos que puedan alterar el desarrollo de la humanidad.

En la Terminal de Transportes de Sogamoso Ltda, se busca que la empresa tenga conciencia del impacto ambiental y la responsabilidad que tiene ante las generaciones futuras por medio de la administración de prácticas encaminadas a la preservación del entorno, como se trata en la ISO 26000 todas las organizaciones deben tener en cuenta, la prevención de la contaminación, el uso sostenible de los recursos, la mitigación y adaptación al cambio climático y la protección del medio ambiente, para poder apoyar estas iniciativas es necesario diseñar políticas específicas que ayudaran al cumplimiento de la principal, como son:

- Realizar campañas permanentes de reciclaje en la empresa.
- Reducir el consumo de papel, manejar el concepto de papel reutilizable o el uso de correo interno.
- Promover el ahorro de energía mediante prácticas como son: Adquirir equipos que consuman menos energía eléctrica, menos recursos naturales, que no contaminen el agua y la atmósfera, que requieran un menor mantenimiento, que generen menos residuos en definitiva, que sean más respetuosos con el medio ambiente, prescindir del uso de la luz, utilizando la luz natural o bombillas de bajo consumo o la Implantación de un sistema de iluminación en las instalaciones de paso, como pasillos de oficinas, aseos, vestuarios, que se basen en detectores de presencia
- Tener prácticas de ahorro de agua, asegurando que no existan escapes y tener conciencia del uso racional del agua.

- Uso de tecnologías que reduzcan el consumo de agua, como puede ser la modernización de las fuentes de agua, que garanticen un uso moderado del recursos.
- Realizar mantenimientos preventivos que garanticen el adecuado funcionamiento de las redes.
- Buscar formas en que los residuos puedan ser reutilizados o reciclados.
- Realizar auditorías que identifiquen los consumos de agua, para detectar deficiencias del sistema y para determinar cómo y dónde se puede ahorrar.
- Reducir el uso de productos de limpieza a menores cantidades de las recomendadas por el fabricante, con el objeto de consumir lo menos posible y también de minimizar la contaminación de los vertidos que se producen por su uso.
- Promover el mantenimiento preventivo de los vehículos, con el fin de minimizar las emisiones de carbono emitidas por estos.
- Realizar campañas publicitarias sobre el respeto al medio ambiente, presentando beneficios sobre el entorno, la salud y los recursos naturales.

La información financiera refleje el impacto con el medio ambiente, por medio de la aplicación de instrumentos o herramientas para regular y controlarlo, el Balance social es un instrumento de la contabilidad ambiental que permite medir y disminuir los impactos negativos que genera su actividad en el medio ambiente natural.

Finalmente, es importante establecer un Plan Estratégico para la implementación de las prácticas de Responsabilidad Social en la Terminal de Transportes de Sogamoso Ltda, para la ejecución de las actividades y su evaluación.

7.5. Plan Estratégico para la implementación de las Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial.

El plan estratégico es una herramienta que permite enfocar y aclarar lo que se quiere conseguir y como se va a lograr, este ofrece el camino para buscar el futuro en uno a varios aspectos, en este caso relacionado con la Responsabilidad Social empresarial, como objetivo a alcanzar, es puesto en marcha por la alta gerencia para lograr un objetivo importante y trascendental para la organización, en este caso para la Terminal de Transportes de Sogamoso Ltda y su política de RSE.

El plan estratégico para la Terminal de Transporte de Sogamoso Ltda, esta compuesto por lo siguiente:

Columnas.

Dimensión: son la serie de aspectos que se va a tener en cuenta para la evaluación de la aplicación de la Política de RSE en la organización.

Debilidades: son las falencias encontradas en la aplicación del diagnóstico periódico del proceso de RSE, en las cuales se ve la necesidad de erradicar por medio de la puesta en marcha de un objetivo; estos aspectos que por lo general son negativos para la organización.

Objetivos: es la meta propuesta para poder alcanzar y desarrollar su propósito general, en otras palabras es la intención final a la que se quiere llegar por medio

de la puesta en marcha de las diferentes practicas y directrices para consolidar un fin determinado.

Acciones a implementar: es una serie de ideas que permiten visualizar la organización en un futuro de acuerdo a actividades o conductas que lo conduzcan a cumplir su objetivo principal, en este caso su política de Responsabilidad social empresarial.

Formas de evaluar: son las acciones que se realizan en la etapa de ejecución de la política de Responsabilidad Social Empresarial, con el objetivo de evaluar y verificar el nivel de cumplimiento.

Indicador: es el instrumento que indica cómo se va a medir la consecución del objetivo principal.

**Plan Estratégico para la implementación de las Prácticas de Responsabilidad
Social Empresarial**

<i>DIMENSIÓN</i>	<i>DEBILIDADES</i>	<i>OBJETIVOS</i>	<i>ACCIONES A IMPLEMENTAR</i>	<i>FORMA DE EVALUAR</i>	<i>INDICADOR</i>
<i>Gobernanza</i>					
<i>Prácticas Laborales</i>					
<i>Relaciones con los Clientes</i>					
<i>Relaciones con los Proveedores</i>					
<i>Relación con la Comunidad</i>					
<i>Medio Ambiente</i>					

Fuente: Autor

8. PLAN DE SEGUIMIENTO QUE COMPLEMENTE EL MANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

El seguimiento a un proceso es cada vez más necesario, para poder determinar los resultados de las actuaciones de la gestión de las organizaciones en diversos temas y factores, esto con el fin de poder satisfacer la información sobre la consecución de los objetivos propuestos, en este caso la adaptación de la Responsabilidad Social Empresarial como política de gestión.

En el plan de seguimiento se plantean los asuntos necesarios para poder verificar, vigilar y evaluar las políticas, prácticas y directrices, con el fin de monitorear el cumplimiento de las mismas. La ISO 26000 propone que la organización debe hacer un monitoreo de su desempeño en Responsabilidad Social, por medio de la supervisión constante y la evaluación de las actividades, esto puede ayudar a fortalecer aquellos aspectos más débiles en la organización y poderlos orientar bien y corregir los errores en el proceso de la implementación de la Política de Responsabilidad Social; el plan de seguimiento también permite estar en constante actualización de los cambios que se puedan dar en relación a la Responsabilidad Social. La idea de este proceso es que la empresa evalúe todas las dimensiones que se diseñaron en el manual y hacer seguimiento a las que presenten resultados negativos, es importante que la empresa tome conciencia y presente la información de forma clara, transparente y real, tanto para su evaluación interna, como para la evaluación por parte de las partes interesadas o sus stakeholders.

También la ISO 26000 propone que es muy importante medir el desempeño la organización en lo que respecta a Responsabilidad Social y que para esto existen indicadores cualitativos y cuantitativos, en los cuales se deben cumplir con ciertas características como la fiabilidad, la comparabilidad y la validez en la cual se observa si las políticas, prácticas y directrices fueron alcanzadas, si fueron adecuadas, si son compatibles con la política general, si se tuvieron en cuenta las partes interesadas, que salió bien y que salió mal y en qué aspectos y áreas se podría mejorar.

Otro tema que se debe tener en cuenta es que el pacto global en Colombia brinda soportes teóricos y prácticos para poder evaluar la gestión que realiza la organización en el aspecto de Responsabilidad Social, es importante tomar como base para este seguimiento los diez principios universalmente aceptados en las cuatro áreas que son: Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anti-corrupción, para poder alinear su política de RSE, y contribuir a la consecución de los objetivos de desarrollo de Naciones Unidas.

Los Diez Principios de Pacto Global³⁵

Los Diez Principios del Pacto Mundial están basados en Declaraciones y Convenciones Universales aplicadas en cuatro áreas: Derechos Humanos, Medio Ambiente, Estándares Laborales y Anticorrupción.

Derechos Humanos.

Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos.

Estándares Laborales.

Principio 3: Las empresas deben respetar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio 5: Las Empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.

Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

³⁵ Pacto Global-Colombia.Org.

Medio Ambiente³⁶.

Principio 7: Las Empresas deberán apoyar un enfoque de precaución respecto a los desafíos del medio ambiente.

Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Anticorrupción.

Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno

A continuación se presentara el modelo para poder realizar el seguimiento al cumplimiento de las políticas, prácticas y directrices, basado en los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas Universalmente aceptados.

Columnas.

Eje temático: Son los contenidos básico, las 4 dimensiones que plantea pacto global, en este caso son los núcleos estructurales que se tomaran como base para desarrollar el seguimiento al cumplimiento de los mismos.

Indicador: es el instrumento que indica cómo se va a medir la consecución del eje temático principal.

³⁶ *Ibíd.* Pacto Global.

Aspectos a Evaluar: son las dimensiones encaminadas al cumplimiento de las 4 dimensiones o ejes temáticos principales.

Autoevaluación: es la recolección y análisis de la información recolectada y evaluada por la propia dirección.

Redacción: es la explicación de las acciones de forma concreta que se llevaran a cabo para el cumplimiento de los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas Universalmente aceptados.

Medición de resultados: se mide el desempeño de las acciones que tiene la empresa para el cumplimiento de los ejes temáticos, y que sirven para mejorar las propuestas para el siguiente periodo.

PLAN DE SEGUIMIENTO						
TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO LTDA						
EJE TEMATICO	INDICADOR	ASPECTO A EVALUAR	AUTOEVALUACION	REDACCIÓN	MEDICION DE RESULTADOS	
			¿Se han integrado los principios de Pacto Global en el Organización?	¿Cuáles son las acciones concretas que se desarrollan en la Organización?	Medicion del desempeño de dichas acciones	Oportunidades de mejora propuestas para el siguiente periodo.
DERECHOS HUMANOS	DERECHOS HUMANOS					
	HU.1.	SALUD Y SEGURIDAD				
	HU.2.	HORARIO,SALARIOS Y AUSENCIAS				
	HU.3.	TRATO JUSTO				
	HU.4.	IMPACTO EN LA COMUNIDAD				
	HU.5.	MANEJO DE PRODUCTO				
	HU.6.	RIESGO PAÍS				
	HU.7.	PROVEEDORES				
ESTANDARES LABORALES	PRACTICAS LABORALES					
	LA.1.	SINDICATOS				
	LA.2.	TRABAJO FORZOSO				
	LA.3.	TRABAJO INFANTIL				
	LA.4.	NO DISCRIMINACION				
	LA.5.	PROVEEDORES				
MEDIO AMBIENTE	MEDIO AMBIENTE					
	EN.1.	CUMPLIMIENTO Y GESTIÓN				
	EN.2.	PRECAUCIÓN				
	EN.3.	RESPONSABILIDAD Y DESEMPEÑO				
	EN.4.	TECNOLOGÍA				
ANTICORRUPCION	ANTICORRUPCIÓN					
	AC.1.	AMBIENTE ANTICORRUPCIÓN				
	AC.2.	POLÍTICA Y PROCEDIMIENTOS				
	AC.3.	TERCERAS PARTES				
	AC.4.	ACCIONES CONJUNTAS				

Ver Anexo 4

CONCLUSIONES

El diagnóstico para identificar el Estado de la Gestión De Responsabilidad Social Empresarial en la Terminal de Transportes de Sogamoso Ltda, permite detectar fallas y tomar las acciones correctivas y preventivas con la finalidad de asegurar el cumplimiento de su política de Responsabilidad Social con todos sus agentes interesados, tomando las medidas pertinentes para controlar adecuadamente los impactos identificados, en el diagnóstico realizado a 31 de diciembre del 2014 se encontraron:

- Fortalezas en aspectos como Demografía, Jornada Laboral, Salarios y Prestaciones, Seguridad Social, Información y Comunicación, Desarrollo del personal, Accionistas y sector público.
- Debilidades en aspectos como Ausentismo, Educación, Familia del trabajador, Comunidad Local y Medio ambiente.
- El diagnóstico a esa fecha generó un déficit en responsabilidad social del 8.02, lo que significa que la organización debe tomar medidas de forma inmediata para reducir y acabar con ese déficit que no le genera buena imagen, ni reputación para con sus stakeholders.

Las prácticas de responsabilidad social que se articulan mejor al desarrollo de la actividad de la Terminal de Transportes de Sogamoso Ltda, permiten concientizar sobre: Gobernanza de la Organización, Prácticas Laborales, Relación con los

Clientes, Relación con los proveedores, Relación con la comunidad y Medio Ambiente como instrumentos que contribuye a que todo el personal que participa de forma directa o indirecta en la organización sea consciente de la importancia y el cuidado que debe dársele al entorno en el cual la Organización está interviniendo por su actividad.

El Plan de seguimiento es una herramienta que permite que la Organización pueda mejorar constantemente su actuar bajo los diez principios del Pacto Mundial Universalmente aceptados, con miras a poder hacer parte de Pacto Global de las Naciones unidas y compartir la convicción de que las prácticas empresariales basadas en los principios universales contribuyen a la generación de un mercado global más estable, equitativo e incluyente, y que fomenta sociedades más prósperas.

El Manual de Responsabilidad Social Empresarial de la Terminal de Transportes de Sogamoso permite prevenir, mitigar, controlar, compensar y corregir los posibles efectos o impactos sociales, económicos y ambientales negativos causados en desarrollo de su Objeto Social.

La Contaduría pública como profesión hace parte fundamental dentro de cualquier ámbito encaminado a la Responsabilidad Social, ya que su desarrollo va encaminado a entregar información a los diferentes usuarios y la incidencia de la

misma en la sociedad, es por eso que se hace necesario acabar con el esquema que se tiene del Contador Público, que solo tiene relación directa con los propietarios o quien tomara las decisiones en la organización, para poder convertirse en un instrumento de interés público, ya que es un papel muy importante en las organizaciones, son los comunicadores de la información financiera, económica, social y ambiental. La responsabilidad social no se origina con la profesión, hace parte integral de la persona, que se fortalece con la academia; un contador que genere impacto positivo en el entorno, proporcionara un valor agregado a la organización que es lo que realmente se necesita, y demostrar que los contadores tiene un ámbito de alcance muy grande a diferencia del que los tiene estigmatizada la sociedad, como tenedores de libros, analistas financieros, auditores, revisores fiscales y demás, sino aportar con esa gran profesión a mejorar la calidad de vida de personas que quizá no se conocen y nunca se conocerán, trascender las barreras impuestas a la profesión, permitir el desarrollo del pensamiento sistémico de la información contable y financiera.

RECOMENDACIONES

A LA TERMINAL:

Implementar el Manual de Responsabilidad Social Empresarial de la Terminal de Transportes de Sogamoso, el cual contiene las prácticas, políticas y directrices, que pueden prevenir problemas futuros ocasionados por el desarrollo de sus actividades.

Ejecutar el Diagnostico de Responsabilidad Social Empresarial en la Terminal de Transportes de Sogamoso Ltda, de manera periódica, utilizando como herramienta de evaluación el Balance social, monitoreando su actuar y sus impactos en la esfera de influencia.

Realizar el seguimiento de las practicas y directrices de Responsabilidad social, que conlleven al cumplimiento de la política General formulada, y poder por medio de esta cumplir con los diez principios del Pacto Mundial Universalmente aceptados, y poder adherirse a Pacto Global y demostrar su compromiso de integrar los cambios necesarios en sus operaciones, de tal manera que el Pacto Global y sus principios sean parte de la gestión, la estrategia, la cultura y el día a día de las actividades de la organización. Para lo cual es necesario definir responsables en cada aspecto y la periodicidad de su autoevaluación.

AL CONTADOR PÚBLICO:

Desarrollar su trabajo de forma responsable, teniendo presente su incidencia en la sociedad y en cada una de las partes involucradas, especialmente en el proceso de toma de decisiones.

Hacer de la profesión una gestión de iniciativas sociales, económicas y ambientales que conduzcan a la organización a transformar su actuar y poder contar con iniciativas de Responsabilidad Social.

A LA UNIVERSIDAD:

Orientar a los estudiantes en su formación como profesionales íntegros y desarrollar su trabajo con conciencia social de lo que realmente significa la responsabilidad social y su profesión en la sociedad.

A LA COMUNIDAD EN GENERAL:

Desarrollar práctica de RSE, en todas las organización y en el ser humano como persona de tal manera que se articule el proceso de forma sistémica en la región, consolidando este sector con más proyección de empresas responsables con la sociedad, sus empleados, sus proveedores, sus clientes y el medio ambiente natural donde tiene incidencia el desarrollo de su objeto social.

BIBLIOGRAFÍA

Documentos y artículos.

- COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS. (2001). Libro Verde. Fomentar un Marco Europeo para la Responsabilidad Social de las Empresas. COM (2001) 366 final, 1-35.
- ERNESTO DE LA TORRE Y RAMIRO NAVARRO, Metodología de la investigación.
- FORO DE EXPERTOS RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: I, II y III Sesión de trabajo: definición y ámbito de la RSE, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España. (2005).
- GLOBAL COMPACT (GC). (2008). Pacto Global o Pacto Mundial. Recuperado el Enero de 2008, de www.unglobalcompact.org/.
- HERRERA MARTÍNEZ, Horacio. Responsabilidad Social y Ética Empresarial. 1 ° ed. Bogota.Ecoe Ediciones, 2010
- INSTITUTO ETHOS DE EMPRESAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL. El reporte de responsabilidad social y la comunicación de la empresa con la sociedad, División imprenta El deber.2006.
- INCHICAQUI DÍAZ, Miguel. La Contabilidad Social-Origen y Paradigmas. Versión Electronica.Lima.2003.
- ISO: NORMA INTERNACIONAL ISO 26000:2010. Guía de Responsabilidad Social. Organización Internacional de Normalización. Ginebra. 2010.

- MÉNDEZ ÁLVAREZ, Carlos Eduardo. METODOLOGÍA “Diseño y Desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales”4° ed. Limusa. Noruega Editores. Bogotá, 2006.
- PACTO GLOBAL. Discurso plenario. Foro Económico Mundial. Davos, Suiza. Enero, 1999. Naciones Unidas.
- REVISTA DINERO. Responsabilidad Social. Agosto 3 de 2007.
- SALA PLENA, SENTENCIA C-145, Marzo 23 de 1994. Magistrado Ponente: Dr. Alejandro Martínez Caballero.
- SALA PLENA, SENTENCIA N° 86, julio 25 de 1991. Expediente 2273. Magistrados Ponentes: Dr. Simón Rodríguez Rodríguez - Dr. Pablo J. Cáceres Corrales.

ANEXOS

Anexo 1

ORGANIGRAMA



Anexo 2

PRESENTACION DE VARIABLE E INDICADORES

AREA INTERNA

A. CARACTERISTICAS SOCIO LABORALES DEL PERSONAL

1.	DEMOGRAFÍA
1.1	INDICADOR DE GENERO
1.2	INDICADOR DE EDAD POR GENERO
1.3	ESTADO CIVIL
1.4	NIVEL EDUCATIVO
1.5	TIEMPO DE VINCULACIÓN
1.6	PROCEDENCIA GEOGRÁFICA
1.7	CLASE DE CONTRATO
1.8	INDICADOR DE EQUIDAD POR GENERO
1.9	MUJER CABEZA DE FAMILIA
2.	AUSENTISMO
2.1	ENFERMEDAD COMÚN
2.2	MATERNIDAD

2.3	ACCIDENTE DE TRABAJO
2.4	ENFERMEDAD PROFESIONAL
2.5	OTRAS CAUSAS DE AUSENTISMO
3.	ROTACIÓN DE PERSONAL
3.1	INGRESOS
3.2	ÍNDICE DE ROTACIÓN
3.3	ÍNDICE DE SELECCIÓN
4.	JORNADA LABORAL
4.1	HORAS EXTRAS TRABAJADAS
4.2	VACACIONES
4.3	TRABAJO DESDE EL DOMICILIO
5.	SALARIOS Y PRESTACIONES
5.1	SALARIOS
5.2	SALARIO INTEGRAL
5.3	MANEJO DE NOMINA
5.4	PRESTACIONES
5.5	REMUNERACIÓN MENSUAL

5.6	INDEMNIZACIONES
5.7	COMPENSACIONES

B. SERVICIOS SOCIALES DE LA EMPRESA AL PERSONAL

1.	SEGURIDAD SOCIAL
1.1	APORTES E.P.S
1.2	APORTES A A.R.P.
1.3	APORTES A FONDOS DE PENSIÓN Y CESANTÍAS
1.4	APORTES A CAJAS DE COMPENSACIÓN

C. INTEGRACIÓN Y DESARROLLO

1	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
1.1	INFORMACIÓN PARA EL DESEMPEÑO DEL CARGO
1.2	COBERTURA DE LA INFORMACIÓN PARA EL DESEMPEÑO
1.3	ÍNDICE DE RE INDUCCIÓN
2	DESARROLLO DE PERSONAL

2.1	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO
2.2	ASCENSOS O PROMOCIONES
2.3	ÍNDICES DE PARTICIPACIÓN
2.4	COSTO EN MEJORA DE PROCESOS
3	CAPACITACIÓN
3.1	COBERTURA DE LA CAPACITACIÓN
3.2	CALIDAD DE LA CAPACITACIÓN
4	EDUCACIÓN
4.1	PROGRAMAS
4.2	COBERTURA DE EDUCACIÓN

AREA EXTERNA

A. RELACIONES PRIMARIAS

1.	FAMILIA DEL TRABAJADOR
1.1	INDICADORES DE PERSONAL A CARGO
1.2	COBERTURA EN PROGRAMAS DE SALUD
1.3	EDUCACIÓN

1.4	RECREACIÓN
1.5	PROGRAMAS EDUCATIVOS
1.6	CALAMIDAD DOMESTICA
2.	ACCIONISTAS
2.1	INFORMACIÓN DE LA EMPRESA
2.2	INFORMACIÓN PARA LA ASAMBLEA
2.3	DIVIDENDOS


B. RELACIONES CON LA COMUNIDAD

1.	COMUNIDAD LOCAL
1.1	PARTICIPACIÓN COMUNITARIA
2.	SOCIEDAD
2.1	EMPLEO GENERADO
2.2	DONACIONES
3.	SECTOR PUBLICO
3.1	IMPUESTOS LOCALES Y NACIONALES
3.2	PROGRAMAS DE INTERÉS PUBLICO

3.3	APORTES PARAFISCALES
3.4	EMPLEADOS EN ENTIDADES PUBLICAS
4.	MEDIO AMBIENTE

Anexo 3

ENCUESTA PERFIL SOCIO DEMOGRÁFICO

	FICHA PERFIL SOCIO DEMOGRÁFICO											
	PERSONAL DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO											
	CODIGO: ATHP F00	FECHA: 00/00/000	VERSION: 00	No.PAGINA(S): 00								
Nit: 891.855.336-1												
Esta encuesta hace parte de la estructura del Diagnostico del Estado Actual de Responsabilidad social Empresarial, para conocer las características o condiciones personales de la poblacion trabajadora de la terminal de transportes de sogamoso Ltda.												
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 30%;">Nombre</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Cargo</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Dependencia / Grupo</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Fecha de Nacimiento</td> <td></td> </tr> </table>					Nombre		Cargo		Dependencia / Grupo		Fecha de Nacimiento	
Nombre												
Cargo												
Dependencia / Grupo												
Fecha de Nacimiento												
FECHA _____												
Encierre en un circulo:												
1. EDAD a. Menor de 18 años b. 18 - 27 años c. 28 - 37 años d. 38 - 47 años e. 48 años o mas		2. ESTADO CIVIL a. Soltero (a) b. Casado (a)/union libre c. Separado (a)/Divorciado d. Viudo (a)										
3. GÉNERO a. Masculino b. Femenino		4. USTED TIENE HIJOS a. No b. Si Cuantos: _____										
5. CADA CUÁNTO VE A SUS HIJOS a. Todos los Dias. b. Semanal c. Quincenal d. Mensual e. Ocasional		6. SI ES MADRE CABEZA DE FAMILIA a. Soltera b. Casada c. Separada d. Viuda										
7. NIVEL DE ESCOLARIDAD a. Primaria b. Secundaria c. Técnico/ Tecnólogo d. Universitario e. Especialista/ Maestro		8. NÚMERO DE PERSONAS A CARGO a. Ninguna b. 1 - 3 Personas c. 4 - 6 Personas d. Más de 6 personas										

9. SI TIENE PERSONAS A CARGO EN QUE RANGO DE EDAD ESTAN

- a. 0 - 5 Años
- b. 6 - 10 Años
- c. 11 - 20 Años
- d. 21 -25 Años
- e. Más de 25 Años

Ítem	N° Personas a cargo	Parentesco
a		
b		
c		
d		

10. DE LAS PERSONAS A SU CARGO QUE ESTEN ESTUDIANDO, QUE NIVEL ACADEMICO ESTA COSTEANDO

- a. Primaria
- b. Secundaria
- c. Técnico/ Tecnólogo
- d. Universitario
- e. Especialista/ Maestro

12. TENENCIA DE VIVIENDA

- a. Propia
- b. Arrendada
- c. Familiar
- d. Compartida con otra(s) familia(s)

11. ZONA DE RESIDENCIA

- a. Rural
- b. Urbana

14. USO DEL TIEMPO LIBRE

- a. Otro trabajo
- b. Labores domésticas
- c. Recreacion y deporte
- d. Estudio
- e. Ninguno

13. ESTRATO SOCIOECONÓMICO

- a. 1
- b. 2
- c. 3
- d. 4

16. ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA

- a. Menos de 1 año
- b. De 1 a 5 años
- c. De 5 a 10 años
- d. De 10 a 15 años
- e. Más de 15 años

15. PROMEDIO DE INGRESOS (S.M.L.)

- a. Mínimo Legal (S.M.L.)
- b. Entre 1 a 3 S.M.L.
- c. Entre 4 a 5 S.M.L.
- d. Entre 5 y 6 S.M.L.
- e. Mas de 7 S.M.L.


18. TIPO DE CONTRATACIÓN

- a. A Termin Fijo
- b. A Termin Indefinido
- c. Libre nombramiento y remoción
- d. Otro Cual _____

<p>17. ANTIGÜEDAD EN EL CARGO ACTUAL</p> <p>a. Menos de 1 año b. De 1 a 5 años c. De 5 a 10 años d. De 10 a 15 años</p> <p>e. Más de 15 años</p>	<p>20. RECIBE CAPACITACIONES RELACIONADAS CON SU PUESTO DE TRABAJO</p> <p>a. No b. Si Cuales _____</p>
<p>19. HORARIO DE TRABAJO</p> <p>a. Administrativo b. Operativo</p>	<p>22. HA PARTICIPADO EN ACTIVIDADES DE SALUD REALIZADAS POR LA EMPRESA</p> <p>a. Vacunación b. Salud oral c. Exámenes de laboratorio/otros d. Exámenes periódicos e. Spa (Relajación) f. Capacitaciones en Salud Ocupacional g. Ninguna</p>
<p>21. CONSIDERA SU PUESTO DE TRABAJO</p> <p>a. Comodo b. Incomodo Porque _____</p>	<p>24. CONSUME BEBIDAS ALCOHOLICAS</p> <p>a. No b. SI Semanal _____ Mensual _____ Quincenal _____ Ocasional _____</p>
<p>23. LE HAN DIAGNOSTICADO ALGUNA ENFERMEDAD</p> <p>a. Si b. No CÚAL: _____</p>	<p>26. PRACTICA ALGUN DEPORTE</p> <p>a. No b. SI Diario _____ Semanal _____ Quincenal _____ Mensual _____ Ocasional _____</p>
<p>25. FUMA</p> <p>a. Si b. No Promedio diario _____</p>	

Anexo 4

INDICADORES BALANCE SOCIAL

 TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO LTDA.	
<i>BALANCE SOCIAL (AREA INTERNA)</i>	
CARACTERISTICAS SOCIO LABORALES DEL PERSONAL	
1. DEMOGRAFIA: Trata de identificar las características poblacionales del personal de la empresa (Empleados y Trabajadores)	
1.1 INDICADOR DE GENERO	
Definición: Mide el porcentaje de hombres o mujeres sobre el número total de trabajadores.	
$\frac{N^{\circ} \text{ TOTAL DE HOMBRES}}{N^{\circ} \text{ TOTAL DE TRABAJADORES}} \times 100 \Rightarrow \frac{13}{34} \times 100 = 38.24\%$	<p>DEL TOTAL DE TRABAJADORES DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO EL PORCENTAJE DE TRABAJADORES DEL GENERO MASCULINO ES DEL 38.24%</p>
$\frac{N^{\circ} \text{ TOTAL DE MUJERES}}{N^{\circ} \text{ TOTAL DE TRABAJADORES}} \times 100 \Rightarrow \frac{21}{34} \times 100 = 61.76\%$	<p>DEL TOTAL DE TRABAJADORES DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO EL PORCENTAJE DE TRABAJADORES DEL GENERO FEMENINO ES DEL 61,76%</p>
1.2 INDICADOR DE EDAD POR GENERO	
Definición: Mide el porcentaje de personas por rango de edad y género.	
$\frac{N^{\circ} \text{ TOTAL DE HOMBRES ENTRE 18 Y 25 AÑOS}}{N^{\circ} \text{ TOTAL DE TRABAJADORES}} \times 100 \Rightarrow \frac{1}{34} \times 100 = 2.94\%$	<p>DEL TOTAL DE TRABAJADORES DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO EL PORCENTAJE DE TRABAJADORES HOMBRES CON EDAD ENTRE 18 Y 25 AÑOS ES DEL 2.94%</p>
$\frac{N^{\circ} \text{ TOTAL DE HOMBRES ENTRE 26 Y 35 AÑOS}}{N^{\circ} \text{ TOTAL DE TRABAJADORES}} \times 100 \Rightarrow \frac{5}{34} \times 100 = 14.71\%$	<p>DEL TOTAL DE TRABAJADORES DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO EL PORCENTAJE DE TRABAJADORES HOMBRES CON EDAD ENTRE 26 Y 35 AÑOS ES DEL 14.71%</p>

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ TOTAL DE HOMBRES ENTRE 36 Y 45 AÑOS}}{\text{N}^\circ \text{ TOTAL DE TRABAJADORES}} \times 100 \Rightarrow \frac{8}{34} \times 100 = \mathbf{23.53\%}$$

DEL TOTAL DE TRABAJADORES DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO EL PORCENTAJE DE TRABAJADORES HOMBRES CON EDAD ENTRE 36 Y 45 AÑOS ES DEL 23.53%

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ TOTAL DE HOMBRES ENTRE 46 Y 55 AÑOS}}{\text{N}^\circ \text{ TOTAL DE TRABAJADORES}} \times 100 \Rightarrow \frac{11}{34} \times 100 = \mathbf{32.35\%}$$

DEL TOTAL DE TRABAJADORES DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO EL PORCENTAJE DE TRABAJADORES HOMBRES CON EDAD ENTRE 46 Y 55 AÑOS ES DEL 32.35%

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ TOTAL DE HOMBRES DE MAS DE 55 AÑOS}}{\text{N}^\circ \text{ TOTAL DE TRABAJADORES}} \times 100 \Rightarrow \frac{9}{34} \times 100 = \mathbf{26.47\%}$$

DEL TOTAL DE TRABAJADORES DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO EL PORCENTAJE DE TRABAJADORES HOMBRES CON EDAD SUPERIOR A 55 AÑOS ES DEL 26.47%

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ TOTAL DE MUJERES ENTRE 18 Y 25 AÑOS}}{\text{N}^\circ \text{ TOTAL DE TRABAJADORES}} \times 100 \Rightarrow \frac{0}{34} \times 100 = \mathbf{0.00\%}$$

DEL TOTAL DE TRABAJADORES DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO EL PORCENTAJE DE TRABAJADORES MUJERES CON EDAD ENTRE 18 Y 25 AÑOS ES DEL 0.00%

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ TOTAL DE MUJERES ENTRE 26 Y 35 AÑOS}}{\text{N}^\circ \text{ TOTAL DE TRABAJADORES}} \times 100 \Rightarrow \frac{4}{34} \times 100 = \mathbf{11.76\%}$$

DEL TOTAL DE TRABAJADORES DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO EL PORCENTAJE DE TRABAJADORES MUJERES CON EDAD ENTRE 26 Y 35 AÑOS ES DEL 11.76%

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ TOTAL DE MUJERES ENTRE 36 Y 45 AÑOS}}{\text{N}^\circ \text{ TOTAL DE TRABAJADORES}} \times 100 \Rightarrow \frac{5}{34} \times 100 = \mathbf{14.71\%}$$

DEL TOTAL DE TRABAJADORES DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO EL PORCENTAJE DE TRABAJADORES MUJERES CON EDAD ENTRE 36 Y 45 AÑOS ES DEL 14.71%

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ TOTAL DE MUJERES ENTRE 46 Y 55 AÑOS}}{\text{N}^\circ \text{ TOTAL DE TRABAJADORES}} \times 100 \Rightarrow \frac{8}{34} \times 100 = \mathbf{23.53\%}$$

DEL TOTAL DE TRABAJADORES DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO EL PORCENTAJE DE TRABAJADORES MUJERES CON EDAD ENTRE 46 Y 55 AÑOS ES DEL 23.53%

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ TOTAL DE MUJERES DE MAS DE 55 AÑOS}}{\text{N}^\circ \text{ TOTAL DE TRABAJADORES}} \times 100 \Rightarrow \frac{4}{34} \times 100 = \mathbf{11.76\%}$$

DEL TOTAL DE TRABAJADORES DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO EL PORCENTAJE DE TRABAJADORES HOMBRES CON EDAD SUPERIOR A 55 AÑOS ES DEL 11.76%

1.3 ESTADO CIVIL.

Definición: Mide el estado civil del personal vinculado. Es posible determinar este indicador por genero, edad, categorías, áreas, clase de contrato etc.

$$\frac{N^{\circ} \text{ TOTAL DE CASADOS}}{N^{\circ} \text{ TOTAL DE TRABAJADORES}} \times 100 \Rightarrow \frac{14}{34} \times 100 = \mathbf{41.18\%}$$

DEL TOTAL DE TRABAJADORES DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO EL PORCENTAJE DE TRABAJADORES CASADOS ES DEL 41.18%

$$\frac{N^{\circ} \text{ TOTAL DE SOLTEROS}}{N^{\circ} \text{ TOTAL DE TRABAJADORES}} \times 100 \Rightarrow \frac{4}{34} \times 100 = \mathbf{11.76\%}$$

DEL TOTAL DE TRABAJADORES DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO EL PORCENTAJE DE TRABAJADORES SOLTEROS ES DEL 11.76%

$$\frac{N^{\circ} \text{ TOTAL EN UNION LIBRE}}{N^{\circ} \text{ TOTAL DE TRABAJADORES}} \times 100 \Rightarrow \frac{7}{34} \times 100 = \mathbf{20.59\%}$$

DEL TOTAL DE TRABAJADORES DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO EL PORCENTAJE DE TRABAJADORES EN UNION LIBRE ES DEL 20.59%

$$\frac{N^{\circ} \text{ TOTAL DE MADRES CABEZA DE FAMILIA}}{N^{\circ} \text{ TOTAL DE TRABAJADORES}} \times 100 \Rightarrow \frac{9}{34} \times 100 = \mathbf{26.47\%}$$

DEL TOTAL DE TRABAJADORES DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO EL PORCENTAJE DE TRABAJADORAS MADRES CABEZA DE FAMILIA ES DEL 26.47%

1.4 NIVEL EDUCATIVO

Definición: muestra el nivel de formación académica del personal vinculado, es posible evidenciar este indicador por áreas, niveles, categorías o genero.

$$\frac{N^{\circ} \text{ TOTAL DE EMPLEADOS CON PRIMARIA}}{N^{\circ} \text{ TOTAL DE TRABAJADORES}} \times 100 \Rightarrow \frac{1}{34} \times 100 = \mathbf{2.94\%}$$

DEL TOTAL DE TRABAJADORES DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO EL PORCENTAJE DE TRABAJADORES CON EDUCACION PRIMARIA ES DEL 2.94%

$$\frac{N^{\circ} \text{ TOTAL DE TRABAJADORES CON BASICA SECUNDARIA}}{N^{\circ} \text{ TOTAL DE TRABAJADORES}} \times 100 \Rightarrow \frac{23}{34} \times 100 = \mathbf{67.65\%}$$

DEL TOTAL DE TRABAJADORES DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO EL PORCENTAJE DE TRABAJADORES CON EDUCACION BASICA SECUNDARIA ES DEL 67.65%

$$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ TOTAL DE TRABAJADORES CON ESTUDIOS TECNOLOGICOS}}{\text{N}^{\circ} \text{ TOTAL DE TRABAJADORES}} \times 100 \Rightarrow \frac{1}{34} \times 100 = \mathbf{2.94\%}$$

DEL TOTAL DE TRABAJADORES DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO EL PORCENTAJE DE TRABAJADORES CON ESTUEDIO TECNOLOGICOS ES DEL 2.94%

$$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ TOTAL DE TRABAJADORES CON EDUCACION SUPERIOR}}{\text{N}^{\circ} \text{ TOTAL DE TRABAJADORES}} \times 100 \Rightarrow \frac{4}{34} \times 100 = \mathbf{11.76\%}$$

DEL TOTAL DE TRABAJADORES DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO EL PORCENTAJE DE TRABAJADORES CON EDUCACION SUPERIOR ES DEL 11.76%

$$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ TOTAL DE TRABAJADORES CON EDUCACION AVANZADA}}{\text{N}^{\circ} \text{ TOTAL DE TRABAJADORES}} \times 100 \Rightarrow \frac{5}{34} \times 100 = \mathbf{14.71\%}$$

DEL TOTAL DE TRABAJADORES DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO EL PORCENTAJE DE TRABAJADORES CON EDUCACION AVANZADA ES DEL 14.71%

1.5 TIEMPO DE VINCULACION

Definición: Mide por rangos el tiempo de vinculación a la empresa. Se puede medir por genero y por áreas, niveles, categorías , etc.

$$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ TOTAL DE TRABAJADORES CON 0 A 5 AÑOS DE VINCULACION}}{\text{N}^{\circ} \text{ TOTAL DE TRABAJADORES}} \times 100 \Rightarrow \frac{19}{34} \times 100 = \mathbf{55.88\%}$$

DEL TOTAL DE TRABAJADORES DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO EL PORCENTAJE DE TRABAJADORES CON VINCULACION ENTRE 0 A 5 AÑOS ES DEL 55.88%

$$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ TOTAL DE TRABAJADORES CON 6 A 10 AÑOS DE VINCULACION}}{\text{N}^{\circ} \text{ TOTAL DE TRABAJADORES}} \times 100 \Rightarrow \frac{2}{34} \times 100 = \mathbf{5.88\%}$$

DEL TOTAL DE TRABAJADORES DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO EL PORCENTAJE DE TRABAJADORES CON VINCULACION ENTRE 6 A 10 AÑOS ES DEL 5.88%

$$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ TOTAL DE TRABAJADORES CON 11 A 15 AÑOS DE VINCULACION}}{\text{N}^{\circ} \text{ TOTAL DE TRABAJADORES}} \times 100 \Rightarrow \frac{4}{34} \times 100 = \mathbf{11.76\%}$$

DEL TOTAL DE TRABAJADORES DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO EL PORCENTAJE DE TRABAJADORES CON VINCULACION ENTRE 11 A 15 AÑOS ES DEL 11.76%

$$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ TOTAL DE TRABAJADORES CON 16 A 20 AÑOS DE VINCULACION}}{\text{N}^{\circ} \text{ TOTAL DE TRABAJADORES}} \times 100 \Rightarrow \frac{2}{34} \times 100 = \mathbf{5.88\%}$$

DEL TOTAL DE TRABAJADORES DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO EL PORCENTAJE DE TRABAJADORES CON VINCULACION ENTRE 16 A 20 AÑOS ES DEL 5.88%

$\frac{\text{N}^\circ \text{ TOTAL DE TRABAJADORES CON VINCULACION SUPERIOR A 20 AÑOS}}{\text{N}^\circ \text{ TOTAL DE TRABAJADORES}} \times 100 \Rightarrow \frac{7}{34} \times 100 = \mathbf{20.59\%}$
<p>DEL TOTAL DE TRABAJADORES DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO EL PORCENTAJE DE TRABAJADORES CON VINCULACION SUPERIOR A 20 AÑOS ES DEL 20.59%</p>

1.6 PROCEDENCIA GEOGRAFICA

Definición: Se refiere al domicilio de los trabajadores y se clasifica en : Local, Regional, Nacional e Internacional. Se considera local cuando el trabajador reside en el mismo municipio donde esta ubicada la empresa, Regional cuando reside en el mismo departamento, y nacional cuando procede de otro departamento.

$\frac{\text{N}^\circ \text{ TOTAL DE TRABAJADORES LOCALES}}{\text{N}^\circ \text{ TOTAL DE TRABAJADORES}} \times 100 \Rightarrow \frac{33}{34} \times 100 = \mathbf{97.06\%}$
<p>DEL TOTAL DE TRABAJADORES DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO EL PORCENTAJE DE TRABAJADORES CON DOMICILIO LOCAL ES DEL 97.06%</p>

$\frac{\text{N}^\circ \text{ TOTAL DE TRABAJADORES RESIDENTES EN OTRO MUNICIPIO}}{\text{N}^\circ \text{ TOTAL DE TRABAJADORES}} \times 100 \Rightarrow \frac{1}{34} \times 100 = \mathbf{2.94\%}$
<p>DEL TOTAL DE TRABAJADORES DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO EL PORCENTAJE DE TRABAJADORES CON RESIDENCIA EN OTRO MUNICIPIO ES DEL 2.94%</p>

1.7 CLASE DE CONTRATO

Definición: Refleja la calce de contrato del personal vinculado a la empresa.

$\frac{\text{N}^\circ \text{ DE TRABAJADORES CON CONTRATO A TERMINO FIJO}}{\text{N}^\circ \text{ TOTAL DE TRABAJADORES}} \times 100 \Rightarrow \frac{14}{34} \times 100 = \mathbf{41.18\%}$
<p>DEL TOTAL DE TRABAJADORES DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO EL PORCENTAJE DE TRABAJADORES CON CONTRATO A TERMINO FIJO ES DEL 41.18%</p>

$\frac{\text{N}^\circ \text{ DE TRABAJADORES CON CONTRATO A TERMINO INDEFINIDO}}{\text{N}^\circ \text{ TOTAL DE TRABAJADORES}} \times 100 \Rightarrow \frac{18}{34} \times 100 = \mathbf{52.94\%}$
<p>DEL TOTAL DE TRABAJADORES DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO EL PORCENTAJE DE TRABAJADORES CON CONTRATO A TERMINO INDEFINIDO ES DEL 52.94%</p>

$\frac{\text{N}^\circ \text{ DE TRABAJADORES CON CONTRATO TEMPORAL O LIBRE NOMBRAMIENTO}}{\text{N}^\circ \text{ TOTAL DE TRABAJADORES}} \times 100 \Rightarrow \frac{2}{34} \times 100 = 5.88\%$
DEL TOTAL DE TRABAJADORES DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO EL PORCENTAJE DE TRABAJADORES CON CONTRATO TEMPORAL ES DEL 5.88%

1.8 INDICADOR DE EQUIDAD POR GENERO

Definición: Compara el numero de mujeres en cargos administrativos y/o de dirección.
$\frac{\text{N}^\circ \text{ TOTAL DE MUJERES EN CARGOS ADMINISTRATIVOS}}{\text{N}^\circ \text{ TOTAL DE CARGOS ADMIN.}} \times 100 \Rightarrow \frac{10}{14} \times 100 = 71.43\%$
DEL TOTAL DE CARGOS ADMINISTRATIVOS DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO EL PORCENTAJE DE CARGOS ADMINISTRATIVOS REALIZADOS POR MUJERES ES DEL 71.43%

1.9 MUJER CABEZA DE FAMILIA

Definición: Refleja el numero de Mujeres Cabeza de Hogar sobre el total De la población femenina de la empresa. Mujer cabeza de familia : madre soltera, separada o viuda, Mujer que tiene a cargo a sus padres o hermanos.

AREA	MADRE SOLTERA	MADRE SEPARADA	MADRE VIUDA	MUJER A CARGO	TOTAL MUJERES
ADMINISTRATIVA	2	0	0	0	2
OPERATIVO	7	0	0	0	7

$\frac{\text{N}^\circ \text{ TOTAL DE MUJERES CABEZA DE FAMILIA}}{\text{N}^\circ \text{ TOTAL DE MUJERES}} \times 100 \Rightarrow \frac{9}{21} \times 100 = 42.86\%$
DEL TOTAL DE TRABAJADORES MUJERES DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO EL PORCENTAJE DE TRABAJADORES MUJERES CABEZA DE FAMILIA ES DEL 42.86%

$\frac{\text{N}^\circ \text{ TOTAL DE MUJERES CABEZA DE FAMILIA EN AREA ADMINISTRATIVA}}{\text{N}^\circ \text{ TOTAL DE MUJERES CABEZA DE FAMILIA}} \times 100 \Rightarrow \frac{2}{9} \times 100 = 22.22\%$
DEL TOTAL DE TRABAJADORES MUJERES CABEZA DE FAMILIA DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO EL PORCENTAJE DE TRABAJADORES MUJERES CABEZA DE FAMILIA EN EL AREA ADMINISTRATIVA ES DEL 22.22%

$\frac{\text{N}^\circ \text{ TOTAL DE MUJERES CABEZA DE FAMILIA EN AREA OPERATIVA}}{\text{N}^\circ \text{ TOTAL DE MUJERES CABEZA DE FAMILIA}} \times 100 \Rightarrow \frac{7}{9} \times 100 = 77.78\%$
DEL TOTAL DE TRABAJADORES MUJERES CABEZA DE FAMILIA DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO EL PORCENTAJE DE TRABAJADORES MUJERES CABEZA DE FAMILIA EN EL AREA OPERATIVA ES DEL 77.78%

2. AUSENTISMO: Se refiere al numero de horas de trabajo perdidas del personal vinculado respecto al numero de horas laborables, teniendo en cuenta las causas y su costo.

2.1 ENFERMEDAD COMUN.

Definición: Muestra el numero de horas de trabajo perdidas por enfermedad comun y su costo respecto al numero de horas laboradas, teniendo en cuenta areas de trabajo: dependencias, planta u oficina.

$\frac{\text{N}^\circ \text{ DE HORAS PERDIDAS POR ENFERMEDAD COMUN AREA ADMINISTRATIVA}}{\text{N}^\circ \text{ DE HORAS LABORABLES}} \times 100 \rightarrow \frac{544}{1800} \times 100 = 30.22\%$
DEL TOTAL DE HORAS LABORABLES DE LOS TRABAJADORES DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO EL PORCENTAJE DE HORAS PERDIDAS POR ENFERMEDAD COMUN EN EL AREA ADMINISTRATIVA ES DEL 30.22%

$\frac{\text{N}^\circ \text{ DE HORAS PERDIDAS POR ENFERMEDAD COMUN AREA OPERATIVA}}{\text{N}^\circ \text{ DE HORAS LABORABLES}} \times 100 \rightarrow \frac{624}{1800} \times 100 = 34.67\%$
DEL TOTAL DE HORAS LABORABLES DE LOS TRABAJADORES DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO EL PORCENTAJE DE HORAS PERDIDAS POR ENFERMEDAD COMUN EN EL AREA OPERATIVA ES DEL 34.67%

2.2 MATERNIDAD.

Definición: Refleja el numero de horas perdidas por maternidad y su costo con respecto al total de horas laborables.

$\frac{\text{N}^\circ \text{ DE HORAS PERDIDAS POR MATERNIDAD}}{\text{N}^\circ \text{ DE HORAS LABORABLES}} \times 100 \rightarrow \frac{0}{1800} \times 100 = 0.00\%$
DEL TOTAL DE HORAS LABORABLES DE LOS TRABAJADORES DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO EL PORCENTAJE DE HORAS PERDIDAS POR MATERNIDAD ES DEL 0.00%

2.3 ACCIDENTE DE TRABAJO.

Definición: Se entiende por accidente de trabajo todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca una lesión organica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte; también es aquel que se produce durante la ejecución de ordenes del empleador, o durante la ejecución de una labor bajo su autoridad aun fuera del lugar y horas de trabajo.

$\frac{\text{N}^\circ \text{ DE HORAS PERDIDAS POR ACCIDENTE DE TRABAJO}}{\text{N}^\circ \text{ DE HORAS LABORABLES}} \times 100 \rightarrow \frac{240}{1800} \times 100 = 13.33\%$
DEL TOTAL DE HORAS LABORABLES DE LOS TRABAJADORES DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO EL PORCENTAJE DE HORAS PERDIDAS POR ACCIDENTE DE TRABAJO ES DEL 13.33%

2.4 ENFERMEDAD PROFESIONAL.

Definición: Se considera enfermedad profesional todo estado patológico permanente o temporal que sobrevenga como consecuencia obligada y directa de la clase de trabajo que desempeña el trabajador, y que haya sido determinada previamente como tal.

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ DE HORAS PERDIDAS POR ENFERMEDAD PROFESIONAL}}{\text{N}^\circ \text{ DE HORAS LABORABLES}} \times 100 \Rightarrow \frac{0}{1800} \times 100 = 0.00\%$$

DEL TOTAL DE HORAS LABORABLES DE LOS TRABAJADORES DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO EL PORCENTAJE DE HORAS PERDIDAS POR ENFERMEDAD PROFESIONAL ES DEL 0.00%

2.5 OTRAS CAUSAS DE AUSENTISMO.

Definición: Licencias remuneradas, licencias no remuneradas, no justificadas, otras causas.

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ DE HORAS PERDIDAS POR OTRA CAUSA.}}{\text{N}^\circ \text{ DE HORAS LABORABLES}} \times 100 \Rightarrow \frac{1052}{1800} \times 100 = 58.44\%$$

DEL TOTAL DE HORAS LABORABLES DE LOS TRABAJADORES DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO EL PORCENTAJE DE HORAS PERDIDAS POR OTRA CAUSA ES DEL 58.44%

3. ROTACION DEL PERSONAL: Busca reflejar el porcentaje del personal que ingresa y se retira de la empresa en el periodo de evaluacion.

3.1 INGRESOS.

Definición: Muestra porcentualmente la participación de nuevas vinculaciones laborales con respecto al promedio de trabajadores en el periodo.

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ DE INGRESOS.}}{\text{PROMEDIO DE TRABAJADORES}} \times 100 \Rightarrow \frac{5}{17} \times 100 = 29.41\%$$

DEL PROMEDIO DE LOS TRABAJADORES DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO EL PORCENTAJE DEL NUMERO DE INGRESOS ES DEL 29.41 %

3.2 INDICES DE ROTACION.

Definición: Refleja el porcentaje de trabajadores que concluyeron su vinculación laboral en el periodo con respecto al número de trabajadores promedio.

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ DE EGRESOS.}}{\text{PROMEDIO DE TRABAJADORES}} \times 100 \Rightarrow \frac{5}{17} \times 100 = 29.41\%$$

DEL PROMEDIO DE LOS TRABAJADORES DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO EL PORCENTAJE DEL NUMERO DE EGRESOS ES DEL 29.41%

3.3 INDICE DE SELECCION.

Definicion: Muestra el numero de personas contratadas con respecto al numero de trabajadores en periodo de prueba.

$$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ TOTAL DE PERSONAS VINCULADAS}}{\text{N}^{\circ} \text{ DE TRABAJADORES EN PERIODO DE PRUEBA.}} \times 100 \Rightarrow \frac{5}{5} \times 100 = 100.00\%$$

DEL NUMERO DE TRABAJADORES EN PERIODO DE PRUEBA DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO EL PORCENTAJE DEL NUMERO TOTAL DE PERSONAS VINCULADAS ES DEL 100 %

4. JORNADA LABORAL: Muestra la jornada de trabajo definida por la empresa y debe tener presente si se trata de jornadas diurnas, nocturnas o turnos de trabajo; tambien indicar si el horario es flexible y en que niveles..

4.1 HORAS EXTRAS TRABAJADAS OPERATIVO.

Definicion: Se cuantifican por nivel y por area las horas de trabajo pagadas adicionalmente a las de una jornada de trabajo y su costo.

$$\frac{\text{COSTO DE HORAS EXTRAS}}{\text{COSTO TOTAL HORAS TRABAJADAS}} \times 100 \Rightarrow \frac{\$ 101,252,498}{\$ 329,898,390} \times 100 = 30.69\%$$

DEL COSTO TOTAL DE HORAS TRABAJADAS DE LOS TRABAJADORES DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO EL PORCENTAJE DEL COSTO DE HORAS EXTRAS ES DEL 30.69%

4.2 VACACIONES.

Definicion: Detalla el numero de trabajadores que disfrutaron su periodo de vacaciones, el numero de trabajadores que las acumularon y cuantos solicitaron su pago pero no las disfrutaron.

$$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ DE TRABAJADORES QUE DISFRUTARON VACACIONES}}{\text{N}^{\circ} \text{ TOTAL DE TRABAJADORES}} \times 100 \Rightarrow \frac{34}{34} \times 100 = 100.00\%$$

DEL TOTAL DE TRABAJADORES DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO EL PORCENTAJE DE TRABAJADORES QUE DISFRUTARON VACACIONES EN EL PERIODO CORRESPONDIENTE ES DEL 100.00%

$$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ DE TRABAJADORES QUE ACUMULARON VACACIONES}}{\text{N}^{\circ} \text{ TOTAL DE TRABAJADORES}} \times 100 \Rightarrow \frac{0}{34} \times 100 = 0.00\%$$

DEL TOTAL DE TRABAJADORES DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO EL PORCENTAJE DE TRABAJADORES QUE ACUMULARON VACACIONES EN EL PERIODO CORRESPONDIENTE ES DEL 0.00%

$$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ DE TRAB. CON LIQUIDACION DE VACACIONES EN DINERO.}}{\text{N}^{\circ} \text{ TOTAL DE TRABAJADORES}} \times 100 \Rightarrow \frac{0}{34} \times 100 = 0.00\%$$

DEL TOTAL DE TRABAJADORES DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO EL PORCENTAJE DE TRABAJADORES CON LIQUIDACION DE VACACIONES EN DINERO ES DEL 0.00%

4.3 TRABAJO DESDE EL DOMICILIO.

Definición: Detalla el número de trabajadores que realizan trabajo desde el hogar para la empresa y que tienen un contrato laboral con ella.

$$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ DE TRAB. CON CONTRATO DESDE EL HOGAR}}{\text{N}^{\circ} \text{ TOTAL DE TRABAJADORES}} \times 100 \Rightarrow \frac{0}{34} \times 100 = 0.00\%$$

DEL TOTAL DE TRABAJADORES DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO EL PORCENTAJE DE TRABAJADORES CON CONTRATO DESDE EL HOGAR ES DEL 0.00%

5. SALARIOS Y PRESTACIONES: Tiene en cuenta el valor que la empresa ha pagado en el periodo por cada concepto.

5.1 SALARIOS.

Definición: Indica el total pagado según categoría, género y área durante el periodo. Se sugiere el siguiente registro.

AREA	CATEGORIA	GENERO				TOTAL
		HOMBRES	%	MUJERES	%	
ADMINISTRACION	1	\$ 141,736,048	28.58	\$ 354,191,343	71.42	\$ 495,927,391
OPERACIÓN	2	\$ 210,258,234	45.00	\$ 256,982,286	55.00	\$ 467,240,520
TOTAL		\$ 351,994,282	100.00	\$ 611,173,629	100.00	\$ 963,167,911

5.2 SALARIO INTEGRAL.

Definición: Indica el porcentaje de trabajadores con salario Integral. (Salario integral es aquel en el cual se incluyen primas, vacaciones, aportes a seguridad Social, etc.)

$$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ DE TRAB. CON SALARIO INTEGRAL}}{\text{N}^{\circ} \text{ TOTAL DE TRABAJADORES}} \times 100 \Rightarrow \frac{0}{34} \times 100 = 0.00\%$$

DEL TOTAL DE TRABAJADORES DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO EL PORCENTAJE DE TRABAJADORES CON SALARIO INTEGRAL ES DEL 0.00%

5.3 MANEJO DE NOMINA.

Definición: Hace referencia al cumplimiento de pagos y a posibles reclamos y/o inconsistencias por pagos a los trabajadores.

$$\frac{\text{PAGOS EFECTUADOS EN LA FECHA CORRESPONDIENTE}}{\text{N}^{\circ} \text{ TOTAL DE PAGOS DEL PERIODO}} \times 100 \Rightarrow \frac{34}{34} \times 100 = 100.00\%$$

DEL TOTAL DE PAGOS DEL PERIODO A TRABAJADORES DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO EL PORCENTAJE DE PAGOS EFECTUADOS EN LA FECHA CORRESPONDIENTE ES DEL 100.00%

5.4 PRESTACIONES.

Definición: Muestra el valor pagado por la empresa durante este periodo. Igual que con salarios, se puede mostrar por area y genero.

$$\frac{\text{VALOR PRESTACIONES}}{\text{VALOR SALARIOS}} \times 100 \Rightarrow \frac{\$ 180,051,946}{\$ 963,167,910.72} \times 100 = \mathbf{18.69\%}$$

DEL TOTAL DEL VALOR DE SALARIOS DE LOS TRABAJADORES DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO EL PORCENTAJE DEL VALOR DE LAS PRESTACIONES ES DEL 18.69%

5.5 REMUNERACION MENSUAL.

Definición: Refleja la remuneracion mensual que la empresa paga a sus trabajadores.

$$\frac{\text{SALARIO + PRESTACIONES PAGADAS DURANTE EL AÑO}}{12} \Rightarrow \frac{\$ 1,143,219,857}{12} = \$ \mathbf{95,268,321}$$

DEL TOTAL DE PERIODOS EN EL AÑO EL VALOR DEL SALARIO MAS LAS PRETESTACIONES PAGADAS DURANTE EL AÑO ES DE 95.268.321

5.6 INDEMNIZACIONES.

Definición: Muestra el dinero que la empresa pago por el concepto. Debe tener en cuenta los incentivos adicionales a los legales otorgados por retiros de mutuo acuerdo.

$$\frac{\text{N° DE PERSONAS INDEMNIZADAS}}{\text{N° TOTAL DE RETIROS}} \times 100 \Rightarrow \frac{0}{4} \times 100 = \mathbf{0.00\%}$$

DEL TOTAL DE RETIROS DE TRABAJADORES DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO EL PORCENTAJE DE PERSONAS INDEMNIZADAS ES DEL 0.00%

$$\frac{\text{N° DE INCENTIVOS}}{\text{N° TOTAL DE RETIROS}} \times 100 \Rightarrow \frac{0}{15} \times 100 = \mathbf{0.00\%}$$

DEL TOTAL DE RETIROS DE TRABAJADORES DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO EL PORCENTAJE INCENTIVOS ES DEL 0.00%

5.7 COMPENSACIONES.

Definición: Se refiere a aquellos beneficios economicos que hace la empresa ocasionalmente a sus trabajadores, tales como: Aniversarios, Logros, Participacion de Utilidades, Bonificaciones, Etc.

En la empresa los beneficios economicos se otorgan en Capacitacion, Bienestar Social y Estimulos, Discriminados de la siguiente manera:

CAPACITACION	\$ 1,995,000.00			
EDUCACION HIJOS DE TRABAJADORES	\$ 423,934.00	TOTAL	\$	42,007,071.00
BIENESTAR SOCIAL RECREACION	\$ 39,588,137.00			



TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO LTDA.

BALANCE SOCIAL (AREA INTERNA)

SERVICIOS SOCIALES DE LA EMPRESA AL PERSONAL

1. SALUD: Se refiere a los servicios que la empresa, de acuerdo con la ley de seguridad social en cada país o a través de las Entidades Promotoras de Salud (EPS), brinda a sus trabajadores para la prevención y cuidado de la salud.

1.1 APORTES E.P.S.

Definición: Se refiere al valor y al porcentaje que la empresa aporta por sus trabajadores para beneficio de la salud de estos y sus familias.

NOMBRE E.P.S	NUMERO DE TRABAJADORES		APORTE TOTAL EN PESOS			
	Nº	%	EMPRESA	%	TRABAJADOR	%
Cooameva	12	35.29			\$ 10,816,700	45.64%
Famisanar	1	2.94			\$ 592,000	2.50%
Nueva EPS	9	26.47			\$ 6,254,234	26.39%
Salud Total	1	2.94			\$ 1,022,400	4.31%
Salus Coop	7	20.59			\$ 4,960,400	20.93%
Sanitas	4	11.76			\$ 52,200	0.22%
	34					
TOTAL					\$ 23,697,934	100.00%

2. RIESGOS PROFESIONALES.

Definición: Se entiende por Riesgos Profesionales, los accidentes de trabajo o enfermedad profesional de los trabajadores y cuyos programas de prevención y asistencia médica realiza la empresa a través de entidades administradoras de riesgos profesionales (A.R.P), de acuerdo con la ley de seguridad social.

VALOR APORTE	PORCENTAJE DE LA NOMINA	GRUPO DE RIESGO
\$ 27,531,445.00	2.86%	IV

3. FONDOS DE PENSIONES Y CESANTIAS.

Definición: Es el valor y el porcentaje de los aportes que hace la empresa a estos fondos para beneficio de sus trabajadores de acuerdo con la ley de seguridad social del país.

NOMBRE FONDO DE PENSIONES	NUMERO DE TRABAJADORES				DEPENDENCIA	APORTE DE LA EMPRESA
	HOMBRES		MUJERES			
	NO.	%	NO.	%		
COLFONDOS	0	0.00	1	3.03	Administración y Operación	\$ 72,042,958.00
COLPENSIONES	9	27.27	14	42.42	Administración y Operación	
PORVENIR	3	9.09	5	15.15	Administración y Operación	
PROTECCION	0	0.00	1	3.03	Administración y Operación	

4. APORTES CAJAS DE COMPENSACION.

Definición: Se refiere al valor de los aportes que hace la empresa de acuerdo con la ley colombiana a estas instituciones, para beneficio de sus trabajadores y su familia.

NUMERO DE TRABAJADORES AFILIADOS	NUMERO DE BENEFICIARIOS	VALOR	PORCENTAJE DE LA NOMINA
33	33	\$ 27,614,102.00	2.87%



TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO LTDA.

BALANCE SOCIAL (AREA INTERNA)

INTEGRACION Y DESARROLLO PERSONAL.

1. INFORMACION Y COMUNICACION: Su fin es hacer que todo el personal obtenga en forma adecuada la Informacion requerida y deseada.

1.1 INFORMACION PARA EL DESEMPEÑO DEL CARGO.

Definición: Tiene que ver con la informacion ofrecida por la empresa al trabajador para el desempeño eficaz del cargo.

REGLAMENTOS	Reglamento Interno de Trabajo.
MANUALES DE FUNCIONES	Manual de Funciones y Responsabilidades. ATH M 02, DEL 01/AGOSTO/2008
ORGANIZACIÓN INTERNA	Organigrama.

1.2 COBERTURA DE LA INFORMACION PARA EL DESEMPEÑO.

Definición: Determina el numero de cargos con manual de funciones o perfil del cargo.

$$\frac{\text{TOTAL DE CARGOS CON MANUAL}}{\text{TOTAL CARGOS}} \times 100 \Rightarrow \frac{32}{34} \times 100 = 94.12\%$$

DEL TOTAL DE CARGOS DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO, EL PORCENTAJE DE CARGOS CON MANUAL ES DE 94.12%

1.3 INDICE DE REINDUCION.

Definicion: El proceso de reinducion es la actualizacion de normas, politicas, procedimientos, etc. Determina el numero de personas que recibieron reinducion frente a lo presupuestado.

$$\frac{N^{\circ} \text{ DE PERSONAS CON REINDUCION}}{N^{\circ} \text{ DE PERSONAS PROGRAMADAS}} \times 100 \Rightarrow \frac{33}{34} \times 100 = \mathbf{97.06\%}$$

DEL NUMERO TOTAL DE PERSONAS PROGRAMADAS, EL PORCENTAJE DE PERSONAS CON REINDUCION ES DEL 97.06%

2. DESARROLLO DEL PERSONAL: Contempla las acciones realizadas para cubrir la necesidad de lograr mayor identificacion del trabajador con su entorno lograndose beneficios para la empresa y para el personal.

2.1 EVALUACION DE DESEMPEÑO.

Definicion: Se utiliza para evaluar el desempeño de los trabajadores de una organizacion.

$$\frac{N^{\circ} \text{ DE TRABAJADORES EVALUADOS}}{N^{\circ} \text{ TOTAL DE TRABAJADORES}} \times 100 \Rightarrow \frac{33}{34} \times 100 = \mathbf{97.06\%}$$

DEL NUMERO TOTAL DE TRABAJADORES DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO, EL PORCENTAJE DE TRABAJADORES EVALUADOS ES DEL 97.06%

2.2 ASCENSO O PROMOCIONES.

Definicion: Se refiere al numero de trabajadores que tuvieron un ascenso o promocion en el periodo mostrado la decision de la empresa de suplir las vacantes con personal propio.

$$\frac{N^{\circ} \text{ DE PERSONAS ASCENDIDAS O PROMOVIDAS}}{N^{\circ} \text{ DE VACANTES}} \times 100 \Rightarrow \frac{0}{34} \times 100 = \mathbf{0.00\%}$$

DEL NUMERO TOTAL DE VACANTES DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO, EL PORCENTAJE DE PERSONAS ASCENDIDAS O PROMOVIDAS ES DEL 0.0%

2.3 INDICE DE PARTICIPACION.

Definicion: Muestra la participacion de empleados en circulos y/o grupos primarios.

$$\frac{N^{\circ} \text{ DE PERSONAS PARTICIPANTES}}{N^{\circ} \text{ DE EMPLEADOS}} \times 100 \Rightarrow \frac{34}{34} \times 100 = \mathbf{100.00\%}$$

DEL TOTAL DE EMPLEADOS DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO, EL PORCENTAJE DE PERSONAS PARTICIPANTES EN CIRCULOS Y/O GRUPOS PRIMARIOS ES DEL 100%

3. CAPACITACION: Su finalidad es impartir conocimientos que trascienden el area que desempeña la persona es ese momento.

3.1 COBERTURA DE LA CAPACITACION.

Definicion: Se refiere al total de personas capacitadas frente al total estimado por area y por genero.

$$\frac{N^{\circ} \text{ DE PERSONAS CAPACITADAS}}{N^{\circ} \text{ DE PERSONAS PRESUPUESTADAS}} \times 100 \Rightarrow \frac{34}{34} \times 100 = 100.00\%$$

DEL NUMERO DE PERSONAS PRESUPUESTADAS PARA CAPACITACION EN LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO, EL PORCENTAJE DE PERSONAS CAPACITADAS ES DEL 100%

3.2 CALIDAD DE LA CAPACITACION.

Definicion: Permite controlar la eficacia de la capacitacion evaluando la misma frente a las metas. Se puede medir por participante, por area, por sucursal, etc.

$$\frac{EVALUACION \text{ REAL OBTENIDA}}{EVALUACION \text{ ESPERADA}} \times 100 \Rightarrow \frac{86}{100} \times 100 = 86.00\%$$

DE LA EVALUACION ESPERADA EN LA CALIDAD DE LA CAPACITACION EN LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO, EL PORCENTAJE DE LA EVALUACION REAL OBTENIDA ES DEL 86%

4. EDUCACION: La empresa debe fomentar la formacion academica de su gente facilitando su acceso a programas escolares o bachilleres ; de formacion tecnologica, superiores o avanzada.

4.1 PROGRAMAS.

Definicion: Se refiere a los programas que realiza la empresa para alcanzar el objetivo de fomentar la educacion de sus empleados.

Auxilios Educativos	Aportes en dinero para educacion	convenios de educacion	Otros
Educacion Hijos de Trabajadores	\$ 9,659,925		
Fondo Estudio a Trabajadores	0		

4.2 COBERTURA DE EDUCACION.

Definicion: Refleja el cubrimiento por area y por genero en los programas de educacion.

$$\frac{N^{\circ} \text{ DE BENEFICIARIOS}}{N^{\circ} \text{ DE PERSONAS PROGRAMAS}} \times 100 \Rightarrow \frac{1}{34} \times 100 = 2.94\%$$

DEL NUMERO TOTAL DE PERSONAS PROGRAMAS EN COBERTURA DE EDUCACION, EL PORCENTAJE DE

5. CAMPAÑAS EDUCATIVAS: La empresa debe propiciar hechos de paz pues son parte vital de la construcción del "Tejido Social".
Campañas como divulgación de valores, cambio de actitud, respeto por los derechos humanos, etc.

CLASE O FINALIDAD DE LAS CAMPAÑAS	COBERTURA REAL Y ESPERADA POR AREA	VALOR DE LA INVERSION
Capacitación Conalter	34	\$ 460,000.00
Capacitación Cámara de Comercio	34	\$ 600,000.00
Capacitación F Y C Consultores SAS	34	\$ 935,000.00
TOTAL		\$ 1,995,000.00

6. TIEMPO LIBRE: Esta variable referencia a la contribución de la empresa para el manejo del tiempo libre de su personal, ya sea individualmente o a través de gremios o asociaciones.

$$\frac{N^{\circ} \text{ DE PARTICIPANTES POR AREA}}{N^{\circ} \text{ ESTIMADO POR AREA}} \times 100 \quad \Rightarrow \quad \frac{0}{6} \times 100 = \mathbf{0.00\%}$$

EL NUMERO ESTIMADO POR AREA DE MANEJO DEL TIEMPO LIBRE, EL PORCENTAJE DE PARTICIPANTES POR AREA ES DEL 0.0%



TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO LTDA.

BALANCE SOCIAL (AREA EXTERNA)

RELACIONES PRIMARIAS

1. FAMILIA DEL TRABAJADOR: Es uno de los elementos fundamentales para su estabilidad; el saber que sus necesidades básicas se encuentran satisfechas contribuya a un mejor desempeño del trabajador mejorando su productividad y creando mayor sentido de pertenencia.

1.1 INDICADOR DE PERSONAS A CARGO

Definición: Muestra el número de trabajadores con personas a cargo y el número de personas a cargo según edad y género los cuales constituyen el potencial de usuarios en los programas a realizar con la familia del trabajador.

AREA	CATEGORIA	GENERO		EDAD					
		M	F	0-5	5-10	10-18	18-25	25-50	MAS DE 50
Administrativa	Unica			10	8	6	3	2	5
Operativa	Unica			12	10	9	5	4	8

1.2 COBERTURA EN PROGRAMAS DE SALUD

Definición: Refleja la participación en los programas de prevención por parte de la familia del trabajador frente al potencial y a la inversión en los mismos.

PROGRAMA	N° DE BENEFICIARIOS		COBERTURA
	POTENCIAL	REAL	
Campaña perfil Lipídico	34	17	51.28
Campaña toma de Glucometria y tensión arterial	34	10	28.21
Taller Primeros Auxilios	34	16	46.15
Campaña de Nutrición	34	10	28.21
Charla "Riesgos Ocupacionales y Autocuidado"	34	6	17.95
Campaña de Electrocardiogramas	34	11	33.33
Taller Manejo seguro y almacenamiento de sustancias químicas	34	34	100

Higiene postural y video terminales	34	27	80
Capacitacion copaso, investigacion accidentes laborales	34	34	100
Entrenamiento vivencia de brigadas de emergencia	34	34	100
Taller seguridad y salud en el trabajo	34	34	100
Perfil lipídico y antígeno prostático	34	10	28.21
Lider en identificacion y evaluacion de riesgos matriz del riesgo	34	34	100
Capacitacion primeros auxilios	34	15	43.59
Lider en preparacion y atencion de emergencias	34	23	66.67
Rumba Terapia	34	12	35.9
Campaña de Optometría	34	7	20.51
Capacitacion Primeros Auxilios	34	17	48.72
Capacitacion evacuacion y Rescate	34	17	48.72

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ DE PARTICIPANTES PROMEDIO}}{\text{N}^\circ \text{ DE PARTICIPANTES POTENCIALES}} \times 100 \rightarrow \frac{20}{34} \times 100 = \mathbf{58.82\%}$$

EL PORCENTAJE DE TRABAJADORES DEL GENERO MASCULINO ES DEL 53%

1.3 EDUCACION

Definición: Se refiere a los beneficios que brinda directamente la empresa a la familia del trabajador en cuanto a becas, auxilios, textos escolares, etc.

PROGRAMA DE EDUCACION	N° DE BENEFICIARIOS		GRADO DE ESCOLARIDAD	INVERSION	
	ANTERIOR	ACTUAL		ANTERIOR	ACTUAL
Fondo estudio a Trabajadores (Secundaria)	0	0	x	0	0
Fondo Estudio a Trabajadores (Universitario)	0	0	x	0	0

$$\frac{\text{BENEFICIARIOS PERIODO ANTERIOR}}{\text{BENEFICIARIO PERIODO ACTUAL}} \times 100 \rightarrow \frac{0}{0} \times 100 = \mathbf{0.00\%}$$

DE LOS BENEFICIARIOS EN EDUCACION EN EL PERIODO ACTUAL, EL PORCENTAJE DE BENEFICIARIOS EN EL PERIODO ACTUAL ES DEL 0%

1.4 RECREACION

Definición: Las actividades de recreacion deben ser planeadas para que respondan las expectativas de la familia del trabajador y a los objetivos de la empresa.

PROGRAMA	CLASE	N° DE BENEFICIARIOS			FRECUENCIA	INVERSION
		ESPERADO	REAL	%		
Recreacion	Cultural	34	34	100%	Semestral	\$ 39,588,137.00
Recreacion	Deportiva	34	34	100%	Anual	
Recreacion	Social	34	34	100%	Bimestral	

1.5 PROGRAMAS EDUCATIVOS

Definición: Se debe detallar las campañas de educacion y/o capacitacion que implementa la empresa para promover el desarrollo integral de la familia del trabajador.

PROGRAMA	N° DE PARTICIPANTES			INVERSION
	ESPERADO	REAL	%	
No Existen				

1.6 CALAMIDAD DOMESTICA

Definición: Se refiere a los prestamos que se hacen al trabajador por ese concepto; entendido como calamidad domestica todo suceso imprevisto que afecte la cotidianidad de la vida familiar.

CLASE DE CALAMIDAD	N° DE BENEFICIARIOS	VALOR
Fallecimiento de Conyuge o compañero sentimental permanente.	0	0
fallecimiento de familiar hasta el grado segundo de consanguinidad, primero de afinidad y primero civil	11	\$ 350,409.77

2. ACCIONISTAS: En esta variable no solo se debe tener en cuenta la informacion economica que anualmente se entrega en la asamblea de accionistas, se debe incluir ademas, la informacion necesaria para que estos tengas conocimiento de las realizaciones, proyectos y dificultades de la empresa.

2.1 INFORMACION DE LA EMPRESA

Definición: Debe contemplar frecuencia, medio utilizado y el contenido cualitativo en cuanto a lo economico y social.

ASUNTOS ECONOMICOS

Asunto	Descripcion
RENDICIÓN DE CUENTAS.	La Terminal de Transportes de Sogamoso Ltda responderá de forma permanente los requerimientos de las entidades de control y aquellos que haga la comunidad respecto del manejo y buen uso de los recursos a su cargo.

ASUNTOS SOCIALES

Asunto	Descripcion
RESPONSABILIDAD CON LA COMUNIDAD	La Empresa declara expresamente su compromiso al interior de sus instalaciones con la protección de los derechos fundamentales, salvaguardando los parámetros básicos de protección a la vida, a la libertad, a la igualdad, a la dignidad humana, al libre desarrollo de la personalidad, a la intervención ciudadana activa, y a la solidaridad entre otros
MECANISMOS DE ESCUHA AL USUARIO Y LA COMUNIDAD.	La Terminal de Transportes de Sogamoso Ltda. mantendrá permanentemente mecanismos que le permitan al usuario manifestar sus necesidades y expectativas frente a la prestación de los servicios, para ello contará con una oficina de Servicio al Cliente que monitoree de forma permanente las mismas y las haga conocer al interior de la empresa de manera que genere las decisiones que permitan corregir y mejorar los
SOBRE CONFLICTOS DE INTERESES	La Terminal de Transportes de Sogamoso Ltda, diseñará y promoverá mecanismos y directrices que favorezcan las buenas relaciones entre los particulares y los funcionarios y entre éstos últimos entre sí. Para ello utilizará los medios publicitarios y los canales de información institucionales y les dará amplia difusión
RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	Para el caso de las controversias entre funcionarios o entre éstos y los usuarios, la Terminal de Transportes de Sogamoso Ltda promoverá un espacio en el cual se puedan de manera imparcial y con el apoyo profesional respectivo, generar soluciones y tomar los correctivos correspondientes.

2.2 INFORMACION PARA LA JUNTA DIRECTIVA

Definición: Debe indicarse el tipo de información que se entrega en la asamblea y de ser posible evaluar la calidad de la información mediante consultas a los accionistas.

INFORMACION GENERAL	INFORME DE GESTION	DICTAMEN E INFORME REVISORIA FISCAL
<i>Composicion Cuotas o partes de Interes</i>	Estados Financieros	
<i>Empresas autorizadas en la T.T.S</i>	Notas a los Estados Financieros	
<i>Estructura Administrativa</i>	Indicadores Financieros	
<i>Mision</i>	Estadísticas Financieras	
<i>Vision</i>		
<i>Objetivos Institucionales</i>		
<i>Código de Ética</i>		
<i>Política de calidad</i>		
<i>Objetivos de Calidad</i>		

2.3 DIVIDENDOS

Definición: Indica el valor pagado por acción durante el periodo frente al año anterior.

$$\frac{\text{VALOR DIVIDENDO ACTUAL}}{\text{VALOR DIVIDENDO ANTERIOR}} \times 100 \quad \rightarrow \quad \frac{7889.95}{7718.56} \times 100 = \mathbf{2.22\%}$$

DEL VALOR DEL DIVIDENDO ANTERIOR, CON RELACION CON EL DIVIDENDO ACTUAL, AUMENTO EN EL PERIODO ACTUAL EN UN 2.22%



TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO LTDA.

BALANCE SOCIAL (AREA EXTERNA)

RELACIONES CON LA COMUNIDAD

1. **COMUNIDAD LOCAL:** Se refiere al impacto que tiene la empresa en su comunidad inmediata, el municipio o region donde ejerce influencia tratando de contribuir a la solucion de sus problemas sociales.

1.1 PARTICIPACION COMUNITARIA

Definición: Muestra el aporte de la empresa para la generacion de empleo en la zona.

$$\frac{N^{\circ} \text{ DE TRABAJADORES RESIDENTES}}{N^{\circ} \text{ TOTAL DE TRABAJADORES}} \times 100 \Rightarrow \frac{33}{34} \times 100 = 97.06\%$$

DEL TOTAL DE TRABAJADORES DE LA TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO, EL PORCENTAJE DE TRABAJADORES RESIDENTES ES DEL 97.06%

2. **SOLEDAD:** Comprende la proyeccion social de la empresa en un entorno mas amplio que el de su comunidad local, de tal forma que su beneficio se extiende a la sociedad en general.

2.1 EMPLEO GENERADO

Definición: Se trata de mostrar el impacto en la generacion de empleo directo e indirecto. El empleo directo se refiere al total de trabajadores de la empresa; el indirecto es aquel que se genera a traves de proveedores y distribuidores.

EMPLEOS DIRECTOS	N°
DIRECTIVO	1
ADMINISTRATIVO	5
ASISTENCIAL	8
OPERATIVO	19
CUOTA MODERADORA S.E.N.A	1
	34

3. SECTOR PUBLICO: Se debe mostrar el valor de los impuestos y su discriminación, además de la participación de la empresa en las entidades públicas o proyectos especiales.

3.1 IMPUESTOS NACIONALES Y LOCALES

Definición: Debe indicarse la variación de los impuestos y aportes pagados por la empresa, discriminando cada concepto.

$$\frac{\text{IMPUESTOS AÑO ANTERIOR}}{\text{IMPUESTOS ACTUALES}} \times 100 \quad \rightarrow \quad \frac{\$ 285,946,000.00}{\$ 272,603,646.00} \times 100 = \mathbf{104.89\%}$$

EL 93,33% DE LOS TRABAJADORES RESIDE EN LA CIUDAD DE DUITAMA, MOSTRANDO EL APOORTE A LA GENERACION DE EMPLEO EN EL MUNICIPIO.

3.2 PROGRAMAS DE INTERES PUBLICO

Definición: Deben anotarse los aportes y la participación de la empresa en el desarrollo de obras o actividades que beneficien a la comunidad regional.

PROYECTO	PERSONAS BENEFICIADAS	DURACION	INVERSION
<i>No se tiene</i>			

3.3 APORTES PARAFISCALES

Definición: Son los aportes que de acuerdo con la ley, la empresa realiza a entidades como Bienestar Familiar; SENA y cajas de compensación familiar, para que estas adelanten programas para el bienestar de los trabajadores y sus familias

ENTIDAD	PROGRAMA RECIBIDO	N° DE EMPLEADOS BENEFICIARIOS	APORTES
<i>Cajas de Compensación Familiar (Comfaboy)</i>	<i>Bienestar de Trabajadores y sus Familias</i>	<i>34</i>	<i>\$ 27,614,102.00</i>

3.4 EMPLEADOS EN ENTIDADES PUBLICAS

Definición: Las empresas son depositarias de personal calificado y competente que pueden poner al servicio de la solución de numerosos problemas administrativos y sociales que se plantean en la gestión pública.

NIVEL	N° DE PERSONAS	DENOMINACION DEL CARGO
DIRECTIVO	1	GERENTE
ADMINISTRATIVO	1	COORDINADOR GESTION DEL TALENTO HUMANO
ADMINISTRATIVO	1	COORDINADOR DE TESORERIA
ADMINISTRATIVO	1	COORDINADOR OPERATIVO
ADMINISTRATIVO	1	COORDINADOR PLANEACION
ADMINISTRATIVO	1	COORDINADOR PRESUPUESTO
ASISTENCIAL	1	ASISISTENTE CONTABLE (CONTABILIDAD)
ASISTENCIAL	1	ASISTENTE CONTABLE (TESORERIA)
ASISTENCIAL	1	ASISTENTE ADMINISTRATIVO
ASISTENCIAL	5	AUXILIAR ADMINISTRATIVO
OPERATIVO	3	RECAUDADORES
OPERATIVO	10	GUARDAS DE CONTROL
OPERATIVO	6	AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES
CUOTA MODERADORA SENA	1	APRENDIZ SENA

3. MEDIO AMBIENTE: Se refiere a las actividades que realiza la empresa con sus trabajadores o en la comunidad para no dañar el medio ambiente y/o aminorar factores de riesgo para no comprometer la capacidad de las generaciones futuras.

PROGRAMA	DESCRIPCION	OBJETIVO	INVERSION
Estaciones de reciclaje	Puntos de reciclaje ubicados en puntos estrategicos	Ayudar a concientizar a la poblacion a reciclar	\$ 4,328,424.00
Reciclaje	Practiwagon con tapa Jumbo	Separacion de Residuos	\$ 2,961,016.00
TOTAL			\$ 7,289,440.00

Anexo 5

PLAN DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO

PLAN DE SEGUIMIENTO						
TERMINAL DE TRANSPORTES DE SOGAMOSO LTDA						
EJE TEMÁTICO	INDICADOR GRI	ASPECTO A EVALUAR	Dx. AUTOEVALUACION	REDACCIÓN	MEDICION DE RESULTADOS	
			¿Se han integrado los principios de Pacto Global en el Organización?	¿Cuáles son las acciones concretas que se desarrollan en la Organización?	Medicion del desempeño de dichas acciones	Oportunidades de mejora propuestas para el siguiente periodo.
DERECHOS HUMANOS	DERECHOS HUMANOS					
	HU.1	SALUD Y SEGURIDAD				
	HU.1.A	¿Su empresa asegura a sus trabajadores facilidades para tener un trabajo seguro, conveniente e higiénico? (Principio 1)				
	HU.1.B	¿Su empresa brinda a sus empleados el equipo de protección y entrenamiento necesario para desempeñar sus tareas de manera segura? (Principio 1)				
	HU.2.	HORARIO, SALARIOS Y AUSENCIAS				
	HU.2.A	¿Su empresa asegura que la semana de trabajo se limita a 48 horas, que el tiempo extra es limitado y que los empleados cuentan con recesos y periodos de descanso razonables? (Principio 1)				
	HU.2.B	¿Su empresa brinda un salario digno que permite a los trabajadores cubrir sus necesidades básicas y las de sus dependientes? (Principio 1)				
	HU.2.C	¿Su empresa concede a los empleados vacaciones pagadas, ausencias por enfermedad, y permisos por maternidad/paternidad de acuerdo con los estándares mínimos internacionales? (Principio 1)				
	HU.3.	TRATO JUSTO				
	HU.3.A	¿La empresa protege a los trabajadores de hostigamiento en el lugar de trabajo incluyendo el físico, verbal, sexual o psicológico, abuso o amenazas? (Principio 1)				
	HU.3.B	¿La empresa respeta la privacidad de sus empleados cuando reúne información privada o supervisa el lugar de trabajo? (Principio 1)				
	HU.3.C	¿Tiene la empresa un mecanismo para escuchar, procesar y solución de quejas miento y establecimiento de agravios de empleados? (Principio 1)				

DERECHOS HUMANOS	HU.4.	IMPACTO EN LA COMUNIDAD				
	HU.4.A	¿La empresa cuenta con un procedimiento para evaluar y dirigir el impacto ambiental y social de sus operaciones en los derechos humanos de las comunidades locales? (Principio 1 y 2)				
	HU.4.B	Antes de la compra, alquiler, adquisición o cualquier otra forma de acceso a tierras o propiedad, ¿la empresa se asegura que los propietarios afectados y usuarios de la tierra o propiedad han sido consultados adecuadamente y compensados? (Principio 1 y 2)				
	HU.4.C	¿La empresa toma medidas para asegurar que las disposiciones de seguridad de la misma están acordes con los principios internacionales de derechos humanos para la aplicación de la ley y el empleo de fuerza? (Principio 1 y 2)				
	HU.5.	MANEJO DE PRODUCTO				
	HU.5.A	¿Tiene la empresa toma medidas para prevenir riesgos en materia de derechos humanos derivados de los defectos, el uso inadecuado o mal uso de los productos de la empresa? (Principio 1 y 2)				
	HU.6	RIESGO PAÍS				
	HU.6.A	¿La empresa busca evitar la implicación en abusos de derechos humanos debido a las prácticas del gobierno o prácticas sociales en los países donde opera? (Principio 1 y 2)				
	HU.7.	PROVEEDORES				
HU.7.A	¿La empresa promueve los estándares internacionales de derechos humanos en sus interacciones con proveedores y socios de negocios? (Principio 2)					

ESTANDARES LABORALES	PRACTICAS LABORALES					
	LA.1	SINDICATOS				
	LA.1.A	¿La empresa reconoce los derechos de sus trabajadores a la libertad de asociación y de negociación colectiva? (Principio 3)				
	LA.1.B	Si los sindicatos independiente son desalentados o no permitidos en el área de operación, ¿la empresa permite a los empleados reunirse independientemente para hablar sobre problemas del trabajo? (Principio 3)				
	LA.2	TRABAJO FORZOSO				
	LA.2.A	¿La empresa toma todas las medidas necesarias para asegurar que no participa en alguna forma de trabajo forzoso? (Principio 4)				
	LA.3.	TRABAJO INFANTIL				
	LA.3.A	¿La empresa cumple con los estándares de edad mínima? (Principio 5)				
	LA.4	NO DISCRIMINACION				
	LA.4.A	¿La empresa se asegura que las decisiones relacionadas con los empleados se basan en criterios relevantes y objetivos? (Principio 6)				
LA.5.	PROVEEDORES					
LA.5.A	¿La empresa promueve los estándares internacionales en sus interacciones con proveedores y socios de negocios? (Principio 2)					

		MEDIO AMBIENTE			
		EN.1.	CUMPLIMIENTO Y GESTIÓN		
MEDIO AMBIENTE	EN.1.A	¿La empresa cumple con toda la legislación ambiental relevante? (Principios 7-9)			
	EN.1.B	¿La empresa gestiona las cuestiones ambientales para asegurar la mejora continua y adecuada? (Principios 7-9)			
	EN.1.C	¿La empresa evalúa y trata el impacto ambiental de sus operaciones antes de que éstas inicien? (Principios 7-9)			
	EN.1.D	¿La empresa cuenta con procedimientos efectivos de emergencia para prevenir y atender accidentes industriales que afecten el medio ambiente y la salud humana? (Principios 7-9)			
	EN.1.E	¿La empresa promueve los estándares ambientales internacionales en sus interacciones con proveedores y socios de negocio? (Principios 7-9)			
	EN.2.	PRECAUCIÓN			
	EN.2.A	¿La empresa apoya el enfoque preventivo a los retos ambientales? (Principio 7)			
	EN.3.	RESPONSABILIDAD Y DESEMPEÑO			
	EN.3.A	¿La empresa toma medidas para reducir el consumo de energía y emisiones de gases de efecto invernadero? (Principio 8)			
	EN.3.B	¿La empresa toma medidas para reducir el consumo de agua? (Principio 8)			
	EN.3.C	¿La empresa previene, reduce y trata las descargas de aguas residuales? (Principio 8)			
	EN.3.D	¿La empresa toma medidas para reducir la producción de desperdicio y asegura un manejo responsable de los mismos? (Principio 8)			
	EN.3.E	¿La empresa previene, reduce y trata las emisiones de gases? (Principio 8)			
	EN.3.F	¿La empresa previene y minimiza los impactos de ruido, olor, luz y vibraciones en el entorno circundante? (Principio 8)			
	EN.3.G	¿La empresa minimiza el uso de químicos y otras sustancias peligrosas y asegura su manejo y almacenaje seguro?			
	EN.3.H	¿La empresa remedia la contaminación de suelo y agua en el sitio y sus alrededores? (Principio 8)			
	EN.3.I	¿La empresa previene, minimiza y remedia los impactos significativos en la biodiversidad? (Principio 8)			
	EN.3.J	¿La empresa asegura que los recursos naturales se usen de manera sostenible? (Principio 8)			
	EN.4.	TECNOLOGÍA			
	EN.4.A	¿La empresa alienta el desarrollo y al difusión de tecnologías amigables con el medio ambiente? (Principio 9)			

ANTICORRUPCIÓN		ANTICORRUPCIÓN			
		AC.1.	AMBIENTE ANTICORRUPCIÓN		
ANTICORRUPCIÓN	AC.1.A	¿La empresa tiene una clara posición contra la corrupción? (Principio 10)			
	AC.1.B	¿La empresa evalúa el riesgo de corrupción en el momento de hacer negocios? (Principio 10)			
	AC.1.C	¿La empresa se asegura que los empleados conocen su compromiso con la anticorrupción y que las personas pertinentes estén entrenadas apropiadamente al respecto? (Principio 10)			
	AC.2.	POLÍTICA Y PROCEDIMIENTOS			
	AC.2.A	¿La empresa prohíbe el comportamiento corrupto y supervisa sus iniciativas anticorrupción? (Principio 10)			
	AC.2.B	¿Los procedimientos internos de la empresa apoyan su compromiso con la anticorrupción? (Principio 10)			
	AC.3.	TERCERAS PARTES			
	AC.3.A	¿La iniciativa anticorrupción de la empresa cubre agentes, intermediarios y consultores? (Principio 10)			
	AC.3.B	¿La empresa promueve su compromiso anticorrupción en sus interacciones con proveedores y socios de negocio? (Principio 10)			
	AC.4	ACCIONES CONJUNTAS			
	AC.4.A	¿La empresa realiza acciones conjuntas con otros para involucrar y promover iniciativas anticorrupción y nivelar el terreno de juego? (Principio 10)			