Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial en las Droguerías del Municipio de Aguachica, Cesar

Barbosa Carrascal Xiomara
CC.1.065.897.957

Zapata Logatto Yaneth Isabel
CC. 1.065.893.809

Universidad Popular del Cesar, Seccional Aguachica Dirección de Ciencias Administrativas, Contables y Económicas

Programa de Administración de Empresas

Aguachica - Cesar, 2023

Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial en las Droguerías del Municipio de Aguachica, Cesar

Barbosa Carrascal Xiomara
CC.1.065.897.957

Zapata Logatto Yaneth Isabel
CC. 1.065.893.809

Director Gonzalo González Valle
Ingeniero Industrial, Maestría en Educación

Universidad Popular del Cesar, Seccional Aguachica Dirección de Ciencias Administrativas, Contables y Económicas

Programa de Administración de Empresas

Aguachica - Cesar, 2023

Nota de Aceptación

_____

_____

_____

_____

_____
Director del proyecto

_____
Evaluador 1

_____
Evaluador 2

Aguachica, Cesar, septiembre de 2023

Dedicatoria

Se dedica este trabajo principalmente a Dios, por habernos dado la vida, la sabiduría, oportunidad de permitirnos el haber llegado hasta este momento tan importante de nuestra formación profesional. A nuestros padres, por ser ese ser humano ejemplar y el pilar más importante en nuestra vida, demostrado con su cariño y apoyo incondicional. A la familia más cercana que de alguna u otra manera nos desean lo mejor.

Xiomara Barbosa Carrascal

Yaneth Isabel Zapata Logatto

Agradecimientos

En primer lugar, damos infinitamente gracias a Dios, por habernos dado valor, sabiduría y entendimiento para culminar esta maravillosa etapa en nuestra vida. A nuestros padres por el apoyo incondicional en todo este proceso. A la Universidad Popular del Cesar - Seccional Aguachica, por abrirnos sus puertas y brindarnos la oportunidad de ser profesionales; a cada uno de los docentes que hizo parte en todo este proceso de experiencia y aprendizaje en la trayectoria por la universidad. Este proyecto es el resultado del esfuerzo conjunto de todos los que formamos el grupo de trabajo. Se agradece a nuestro apreciado director de proyecto Gonzalo González Valle por sus conocimientos e interés, y a los docentes que fueron de ayuda en todo este proceso para culminar el proyecto de grado. Gracias a la Directora Académica seccional Aguachica Yiceth Alejandra González Duarte, Yazmin Hernández Álvarez, Directora de área, a la docente Erimar Bracho Colina por su cariño y colaboración en este proceso.

Xiomara Barbosa Carrascal

Yaneth Isabel Zapata Logatto

Tabla de Contenido

Pág

Introducción 16

1. Título 17

1.1 Planteamiento del Problema 17

1.1.1 Formulación del problema. 19

1.2 Objetivos 19

1.2.1 Objetivo general. 19

1.2.2 Objetivos específicos. 19

1.3 Justificación 20

1.3.1 Valor teórico. 20

1.3.2 Relevancia social. 21

1.3.3 Implicaciones prácticas. 21

1.3.4 Utilidad metodológica. 21

1.4 Delimitación 22

1.4.1 Delimitación teórica-temática. 22

1.4.2 Delimitación temporal. 22

1.4.3 Delimitación contextual 22

2 Marco Referencial 25
2.1 Antecedentes 25
2.1.1 Antecedentes históricos. 25
2.1.2 Antecedentes investigativos. 27
2.2 Marco Teórico 29
2.2.1 Etimología de la responsabilidad social. 30
2.2.2 La RSE frente a la aportación teórica. 31
2.2.3 La dependencia de recursos como teoría de la responsabilidad social empresarial. 33
2.3 Marco Conceptual 34
2.4 Marco Legal 35
3 Aspectos Metodológicos de la Investigación 36
3.1 Enfoque y Tipo de Estudio 36
3.2 Diseño de la Investigación 36
3.3 Formulación de Hipótesis 37
3.4 Sistema de Variables 37
3.5 Población, Tipo de Muestreo y Muestra 38
3.5.1 Población. 38
3.5.2 Método de muestreo. 39
3.5.3 Determinación de la muestra. 39
3.6 Fuentes y Técnicas para la Recolección de la Información 39
3.6.1 Fuentes de información primarias. 39

3.6.2 Fuentes de información secundaria. 40

3.7 Procedimiento....40

3.8 Análisis para el Procesamiento de la Información 41

4 Esquema Temático....42

4.1 Diagnosticar la Situación Actual de las Droguerías del Municipio de Aguachica, Cesar42

4.1.1 Análisis preliminar de resultados. 47

Aguachica de acuerdo a la normativa 49

4.3 Diseñar un plan de responsabilidad social empresarial para droguerías del municipio de Aguachica, Cesar 55

4.3.1 Desarrollo de componentes. 56

Discusión 70

Conclusiones....72

Recomendaciones 73

Referencias Bibliográficas....74

Referencias 74

Apéndices 76

Lista de Figuras

Figura 1. Árbol de problemas deficiencias de aplicación en RSE 18
Figura 2. Mapa del Municipio de Aguachica en el Departamento del Cesar 23
Figura 3. Fundamento de recursos en las organizaciones 34
Figura 4. Procedimiento metodológico 43
Figura 5. Pregunta 1 de la encuesta a droguerías de Aguachica 45
Figura 6. Pregunta 2 de Encuesta a Droguerías de Aguachica 46
Figura 7. Pregunta 3 Encuesta a droguerías de Aguachica 46
Figura 8. Pregunta 4 Encuesta a Droguerías Aguachica 47
Figura 9. Pregunta 5 Encuesta de Droguerías de Aguachica..... 47
Figura 10. Pregunta 6 Encuesta Droguerías Aguachica 48
Figura 11. Pregunta 7 Encuesta Droguerías Aguachica 48
Figura 12. Pregunta 8 Encuesta a Droguerías de Aguachica..... 49
Figura 13. Pregunta 9 Encuesta a Droguerías de Aguachica..... 49
Figura 14. Pregunta 10 Encuesta a Droguerías de Aguachica 50
Figura 15. Análisis FODA del uso de RSE en Droguerías de Aguachica 52
Figura 16. Dimensiones en RSE 53
Figura 17. Ponderación valoración de aplicación RSE en las droguerías de Aguachica de acuerdo a la normativa 56
Figura 18 . Componentes del plan de RSE para la Droguerías de Aguachica, Cesar 57
Figura 19 . Dimensiones del plan de acción de RSE para las driguerías de Aguachica 67

Lista de Tablas

Tabla 1. Cuadro de operacionalización de variables 40
Tabla 2. Ponderación entrevista RSE a Droguerías de Aguachica 53
Tabla 3. Puntaje ponderado por dimensión 56
Tabla 4 . Ficha general de la empresa 59
Tabla 5. División de los grupos de interés del Hospital 63
Tabla 6. Ficha de presupuesto para el diseño y aplicación del código de conducta 65
Tabla 7. Propuesta de plan de acción en RSE para las droguerías de Aguachica, Cesar 68
Tabla 8. Propuesta plan de comunicaciones para droguerías de Aguachica 71

Lista de Apéndices

Apéndice A. Evidencias Fotográficas 80
Apéndice B. Listado de Droguerías matriculadas en Cámara de Comercio de Aguachica 82
Apéndice C. Preguntas Encuesta a Droguerías de Aguachica..... 83

Resumen

El presente documento tuvo como objetivo analizar la responsabilidad social empresarial a las droguerías del municipio de Aguachica, Cesar, a fin de determinar el diagnóstico situacional, la valoración de la aplicación de las prácticas en RSE y la elaboración de un plan en RSE. Los aspectos teóricos se enmarcaron en la teoría de gestión de recursos, teorías integradoras, políticas, económicas y sociales. Los aspectos metodológicos se enmarcaron en el enfoque mixto de tipo descriptivo, utilizando instrumentos de recolección de información tales como la encuesta, la entrevista de valoración y la gestión documental. Los resultados evidenciaron un total desconocimiento de las prácticas RSE, baja aplicación de las buenas prácticas en RSE conforme a la normativa y por último, el diseño de un plan de responsabilidad social empresarial que incluye el código de conducta, el plan de acción y la propuesta del plan de comunicaciones.

Palabras clave: Buenas prácticas, Dimensiones, Estándares GRI, ISO 26000, RSE

Abstract

The objective of this document was to analyze the corporate social responsibility of drug stores in the municipality of Aguachica, Cesar, in order to determine the situational diagnosis, the assessment of the application of CSR practices and the preparation of a CSR plan. The theoretical aspects were framed in the theory of resource management, integrative, political, economic and social theories. The methodological aspects were framed in the mixed approach of a descriptive type, using information collection instruments such as the survey, the assessment interview and document management. The results showed a total ignorance of CSR practices, low application of good CSR practices in accordance with the regulations and finally, the design of a corporate social responsibility plan that includes the code of conduct, the action plan and the proposal of the communications plan.

Keywords: Good practices, Dimensions, GRI Standards, ISO 26000, CSR

Glosario

Buenas prácticas: Se determinan como el conjunto de métodos, regulaciones, acciones, procedimientos, operaciones o reglas específicas inmersas por una empresa para alcanzar o superar los objetivos.

Código de conducta: Es un documento donde se declara de manera formal los principios, valores y estándares éticos por los cuales se rige una compañía, buscando así el comportamiento que se espera de los colaboradores de la organización en el ámbito laboral.

Código de ética: Este es un documento que describe el compromiso de la empresa por mantener un comportamiento profesional, humano y saludable dentro de ella. Dicho documento está basado en los valores fundamentales de la organización, destacando la misión y visión de la misma.

Droguería: Práctica y dispensación de medicamentos o productos que son efectivos para recuperar o mantener la salud del cuerpo humano.

Estándar GRI: El Global Reporting Initiative, se determina como una métrica que permite definir el impacto de las organizaciones, basados en los ámbitos sociales, económicos y medioambientales.

Organización: entidad o grupo de personas e instalaciones con responsabilidades, autoridades y relaciones establecidas y objetivos identificables

Pacto global: Se establece como una iniciativa para promover el compromiso del sector público, privado y sociedades civiles en alinear sus estrategias y operaciones con principios universalmente aceptados, tales como: medio ambiente, derechos humanos, desarrollo sostenible y estándares laborales.

Plan de gestión: Es un diseño sobre la eficiente manera de manejar la empresa durante sus actividades cotidianas y a largo plazo. En este se definen, integran y coordinan las acciones a seguir en la operatividad de la organización en un determinado tiempo.

RSE: La responsabilidad social corporativa (RSC) o responsabilidad social empresarial (RSE) es la responsabilidad que cada organización tiene con el medio ambiente en el que se desenvuelve y con la sociedad de la que forma parte. Se define como la contribución activa y voluntaria a la mejora institucional, social, económica y ambiental por parte de las empresas, generalmente con el objetivo de mejorar su competitividad y su valor añadido.

Sostenibilidad: Es la satisfacción de las necesidades actuales sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer las suyas, garantizando el equilibrio entre crecimiento económico, cuidado del medio ambiente y bienestar social.

Stakeholders: Stakeholders o grupos de interés, son aquellos actores que tienen algún tipo de relación con una empresa; de manera que cualquiera de las decisiones estratégicas de la compañía puede afectarles de forma directa o indirecta.

Introducción

Las organizaciones hoy día exponen que el término de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se ha convertido en un compromiso voluntario para las empresas, dándole prioridad a los Stakeholders, la sociedad y al medio ambiente. Por ello, esta investigación tiene como objetivo analizar la aplicación de la RSE en las droguerías del municipio de Aguachica, pues, se desconocen estudios que indaguen en esos aspectos tan cruciales para el fortalecimiento y desarrollo organizacional.

La importancia de la responsabilidad social empresarial radica en que, su aplicación, puede generar negocios sustentables y sostenibles, con medidas de cultura y valores que les permitan a las empresas perdurar al largo plazo, ya que la RSE favorece a optimizar las condiciones del mercado laboral, admitiendo el crecimiento de estas, forjando empleo y mejorando sus servicios. Lo que significa que ser socialmente responsable conlleva a un impacto positivo en la imagen de dichas droguerías.

Por ende, el presente documento desglosa la forma en que se lleva a cabo la responsabilidad social empresarial en las droguerías de Aguachica, el cual se divide en tres capítulos que conllevan al cumplimiento y el desarrollo de los objetivos: el capítulo I muestra el diagnóstico situacional de la aplicación de la responsabilidad social empresarial por parte de las droguerías de Aguachica, un capítulo II que expone la valoración de la aplicación de las buenas prácticas de RSE conforme a la normativa de los estándares GRI y un capítulo III que presenta el plan de responsabilidad social empresarial, junto al código de conducta y el plan de comunicaciones.

1. Título

Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial en las Droguerías del Municipio de Aguachica, Cesar.

1.1 Planteamiento del Problema

Hoy, las organizaciones son la principal fuente de desarrollo de los territorios, lo cual conlleva a que estas cumplan con las exigencias del mercado, en pro a la mejora continua en la calidad de los bienes y servicios que generen valor agregado y las vuelva más competitivas, considerando siempre el aspecto social. Es así como los colaboradores internos y externos deben aportar al desarrollo sostenible empresarial, mediante patrones o estándares que promuevan una cultura responsable, en donde el capital humano incida en el desarrollo organizacional.

En concordancia, las prácticas socialmente responsables dentro de las empresas permiten que estas tengan una perspectiva integral de sostenibilidad y productividad, y aún más en aquellas empresas que prestan servicios a usuarios directos, como es el caso de los establecimientos que expenden productos farmacéuticos, conocidas también como droguerías, las cuales pertenecen al sector farmacéutico.

Este sector, tiene como actividad económica la producción y distribución de productos, medicamentos, sustancias químicas medicinales y productos botánicos de uso farmacéutico para uso humano. En Colombia esta industria exporta a mercados internacionales tales como Ecuador, Perú, Panamá, México y Estados Unidos. A pesar de ser uno de los mercados más pequeños, ha contado con un crecimiento histórico que superó el 7% entre los años 2016 al 2020 con una tendencia constante, y una valoración de 14,5 billones de pesos. (Colombia Productiva, 2020)

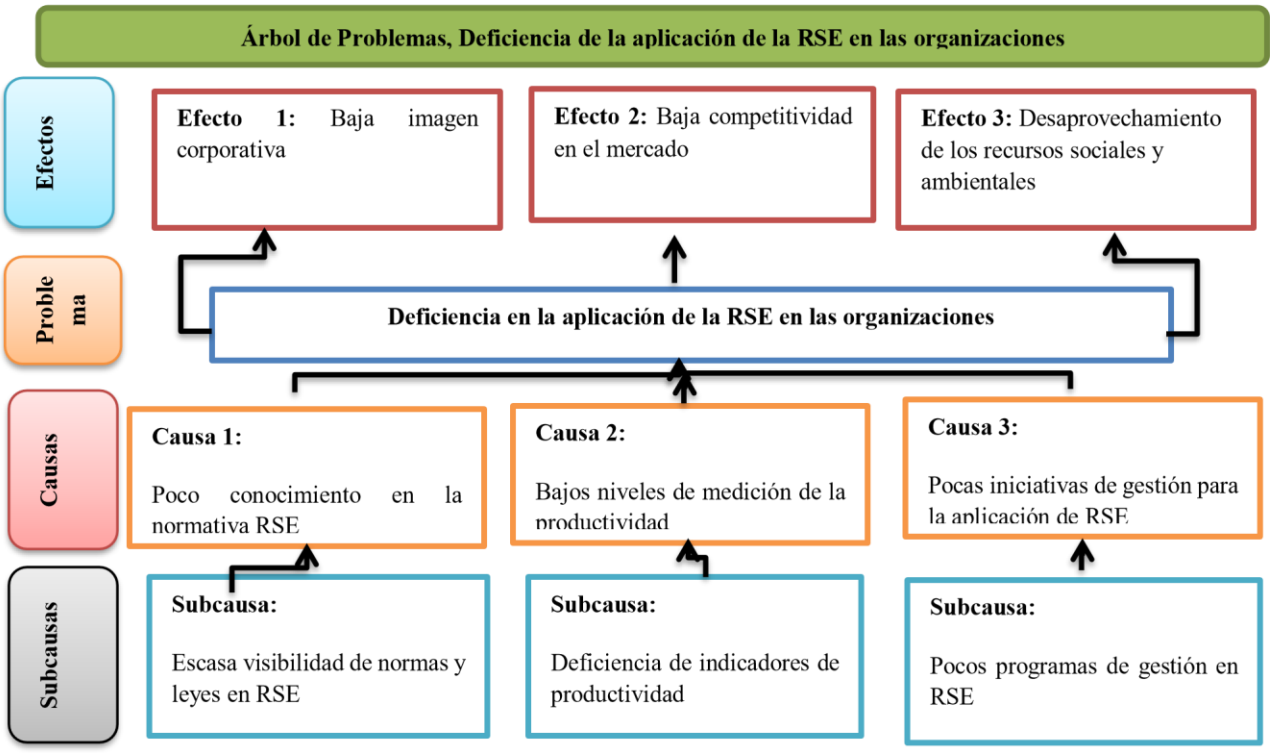
Ahora bien, los establecimientos distribuidores de farmacéuticos para el uso humano se encuentran distribuidos en todo el territorio nacional e internacional, proporcionando a las comunidades productos que mejoren y fortalezcan su salud, a fin de generar bienestar y calidad de vida. En la actualidad, la Responsabilidad Social Empresarial en adelante RSE, según la normativa, no se considera obligatoria en su aplicación, por lo tanto, muchas instituciones omiten su

implementación, lo que conlleva a que los esfuerzos de las organizaciones que si la aplican no se vea reflejado en términos productividad vs sostenibilidad. (Ministerio de Protección Social, 2017)

El interés de las organizaciones es ser competitivas y mantener su productividad en el mercado, siendo la aplicación de la responsabilidad social empresarial, su mejor aliada. Es importante resaltar que, anteriormente las droguerías cumplían con los lineamientos de su objeto social, conforme a sus obligaciones legales; sin embargo, la visión ha evolucionado, pues se ha tomado conciencia de que para mejorar el entorno social es necesaria la aplicación inmediata y en gran medida de prácticas RSE, que involucren la óptima gestión de bienes y servicios, siempre pensando en el capital humano, social y el medio ambiente.

Los diferentes establecimientos en Colombia, deben analizar el uso de la responsabilidad social empresarial para mejorar su productividad, pues con respecto a lo mencionado anteriormente, existen falencias para que las empresas alcancen todas las oportunidades que ofrece el mercado para su crecimiento, tal como se muestra a continuación:

Figura 1. Árbol de problemas deficiencias de aplicación en RSE



Fuente. Elaboración propia

Para el caso de las droguerías del Municipio de Aguachica, en el Departamento del Cesar, haciendo un sondeo de observación directa, no se denota visibilidad en la aplicación de estrategias en Responsabilidad Social Empresarial, hecho que se fundamenta con deficiencias en divulgaciones de estrategias la RSE, al igual que en la información de deficiencias mencionada en el árbol de problemas. A pesar que el municipio de Aguachica cuenta a la fecha con aproximadamente 65 droguerías legalmente constituidas, de las cuales se desconoce información de la aplicación de estrategias de responsabilidad social empresarial.

Es por ello, que por medio de esta investigación se pretende dar a conocer las prácticas en responsabilidad social empresarial que están llevando a cabo las droguerías del municipio de Aguachica, a fin de hacer un análisis de cómo y en qué medida las están aplicando, conforme a la normativa. Esto para determinar si estas obtienen beneficios que tienen estos establecimientos al ser socialmente responsables, en relación a su productividad en el mercado.

1.1.1 Formulación del problema.

¿Cuáles son las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial utilizadas por las droguerías del Municipio Aguachica, Cesar?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general.

Analizar la Responsabilidad Social Empresarial de las droguerías del Municipio Aguachica, Cesar.

1.2.2 Objetivos específicos.

- ✓ Diagnosticar la situación actual de las droguerías del Municipio de Aguachica, Cesar.
- ✓ Analizar el manejo de la Responsabilidad Social Empresarial a las droguerías de Aguachica de acuerdo a la normativa.
- ✓ Diseñar un plan de Responsabilidad Social Empresarial para droguerías del Municipio de Aguachica Cesar

1.3 Justificación

El presente proyecto pretende analizar el uso de la responsabilidad social empresarial en las droguerías del municipio de Aguachica Cesar, y como estas se ajustan a la normativa RSE, contemplada en la ISO 26000, a partir de criterios éticos, de equidad y sostenibilidad con el fin de contribuir al desarrollo humano, social y ambiental, basándose en principios y valores socialmente responsables.

Para ello, y tal como se mencionan en los objetivos de la presente investigación se generará conocimiento a partir del recabo de información objeto de estudio, iniciando un proceso de retroalimentación y transferencia que permita brindar información detallada del análisis de la responsabilidad social empresarial y como esta influye en el crecimiento integral de las organizaciones. Además, permitirá demostrar nuevas oportunidades en el manejo de las organizaciones en términos de productividad y competitividad.

Por esta razón se considera este análisis como una herramienta de gestión empresarial que permita el crecimiento organizacional basado en criterios éticos, sociales, humanos, económicos y ambientales en pro al beneficio empresarial y a la supervivencia en el mercado, que infiere ahondar en las nuevas tendencias y aporten para este caso específico un insumo para que las droguerías del municipio Aguachica, Cesar, se conviertan en socialmente responsables.

1.3.1 Valor teórico.

La presente investigación logrará aportar nuevo conocimiento en mención a la diagnóstico del manejo de la responsabilidad social empresarial para los pequeños establecimientos farmacéuticos que operan el municipio, para que estas cumplan con los criterios éticos, sociales, económicos y ambientales contemplados en la ISO 26000, y fundamentados en las teorías del comportamiento organizacional y las nuevas tendencias de la administración expuestos por Michael Porter, Peter Drucker, entre otros referentes contenidos en el marco teórico del presente estudio.

Por otro lado, el hecho de incorporar la RSE en estos establecimientos, permitirá mejorar la productividad, a través del direccionamiento estratégico que incorpore insumos propios para el desarrollo de actividades de responsabilidad Social Empresarial, pues en la actualidad las empresas

deben tener el compromiso de cumplir acciones que favorezcan el bien social, más allá del interés particular.

1.3.2 Relevancia social.

A nivel empresarial, una adecuada aplicación de prácticas de responsabilidad social empresarial, promueve el desarrollo en conjunto de los aspectos organizacionales para el óptimo crecimiento empresarial, y puede generar ventajas sustanciales tanto al grupo de colaboradores como a la sociedad en general, apuntándole a los principios éticos y morales, al igual que a la salvaguarda del medio ambiente.

1.3.3 Implicaciones prácticas.

El desarrollo de este estudio permitirá mostrar a las droguerías del municipio de Aguachica, que las buenas prácticas de Responsabilidad Social Empresarial beneficiarán su operatividad, a través de la fidelización a sus clientes ya que una organización socialmente responsable, incrementa la imagen positiva de la misma, haciendo posible la llegada de nuevos clientes y por ende el mejoramiento de la rentabilidad de estas empresas, por tanto, esta investigación constituye un insumo relevante para que las droguerías conozcan de manera más amplia el beneficio del uso de estrategias en RSE.

1.3.4 Utilidad metodológica.

Este análisis investigativo de la Responsabilidad Social Empresarial en las droguerías del municipio Aguachica, Cesar, ayudan a la recolección de información que contribuye a realizar mejoras dentro de las mismas, experimentando cambios con el objetivo de impactar positivamente. De ahí que, el instrumento primario que se va a utilizar en la investigación es la encuesta. Según Grasso define la encuesta como un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas.

Así, por ejemplo, permite explorar la opinión pública y los valores vigentes en una sociedad, temas de significación científica y de importancia en sociedades democráticas. (Grasso, 2006)

Todo ello consolidado en los indicadores propios del enfoque metodológico mixto del orden descriptivo, utilizado en este estudio. De igual forma, el procedimiento a llevar a cabo para el desarrollo de los objetivos contemplará un muestreo estadístico que arroje una muestra, la cual va a permitir la recolección de la información de forma veraz.

1.4 Delimitación

1.4.1 Delimitación teórica-temática.

La línea de investigación que abarca la presente investigación se enmarca en la Gestión funcional, bajo el eje temático de Ética y Responsabilidad Social Empresarial, asumiendo este estudio como un factor relevante en las nuevas tendencias administrativas en donde las organizaciones para ser competitivas necesitan ser responsables con lo social, económico y lo ambiental, tal como lo emana la normativa en RSE, descrita en la ISO 26000.

1.4.2 Delimitación temporal.

El proyecto se ejecutó en un periodo de 12 meses, comprendidos entre los meses de julio del 2021 a julio del 2022.

1.4.3 Delimitación contextual.

El contexto en el cual se desarrolló la presente investigación fue en la zona urbana del municipio de Aguachica, Cesar, el cual tiene las siguientes características:

Aguachica se encuentra ubicado en el sur del Departamento del Cesar, lugar en donde convergen la región Caribe y la Andina. Este municipio consolida como tal en 1748, en los terrenos de la hacienda San Roque de propiedad de Casimiro Ramos de Barahoja. En la actualidad su demografía poblacional es de 121.426 habitantes según Terridata, del Departamento Nacional de Planeación. Su cabecera municipal está localizada a los 08° 45’’ de latitud norte y 73°37’ 37’’ de longitud oeste del meridiano de Greenwich a 190 metros sobre el nivel del mar (msnm).

Figura 2. Mapa del Municipio de Aguachica en el Departamento del Cesar



Fuente. Figura extraída de Google Maps

Para acceder al municipio desde la costa atlántica se accede a través de la vía Santa Marta Aguachica, que comunica los departamentos del Magdalena y Cesar; desde el sur, mediante la troncal del Magdalena Medio a través de la vía Bucaramanga-Bogotá, que comprenden los departamentos de Santander, Boyacá y Cundinamarca; desde el oriente, se desprende la vía Aguachica-Ocaña, que comunica el departamento del Norte de Santander; y desde el occidente, la vía que comunica Aguachica-Gamarra que conecta al departamento del Bolívar.

La economía del municipio se gira en torno a la agricultura, la ganadería y el comercio, lo cual ha permitido la prestación de bienes y servicios de acuerdo a las necesidades del municipio y de la zona en la que converge, tales como servicios agropecuarios, técnicos, financieros, logísticos, de transporte y de suplencia de necesidades básicas personales y sociales que se direccionan a diferentes sectores económicos de la comunidad en general.

Según la Cámara de Comercio de Aguachica, la zona urbana cuenta con 65 droguerías legalmente constituidas, las cuales se encuentran clasificadas en su gran mayoría como micros y

pequeñas empresas, Por el número de empleados y el ingreso. Estos establecimientos, se encuentran ubicados especialmente en la zona céntrica del municipio y en los alrededores de los diferentes puestos de salud. Una muy pequeña proporción se encuentra en los diferentes barrios del municipio.

2 Marco Referencial

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes históricos.

Los antecedentes aquí plasmados son la secuencia de una serie de parámetros que permitieron hacer referencia al análisis de las fuentes, orígenes y demás investigaciones en relación con la presente investigación, permitiendo fundamentar información relevante al objeto de estudio.

Según la Organización de las Naciones Unidas ONU, la responsabilidad social empresarial, define una cadena de acciones sostenibles y sustentables en el entorno en donde las organizaciones se desenvuelven. Esta puede ser entendida como un conjunto de políticas, programas, basados en el respeto por la ética, las personas, las comunidades y el medio ambiente. La RSE nace en el siglo XIX, cuando la iglesia realizaba la asistencia social mediante donaciones que las empresas les daba frente a la mitigación de los riesgos sanitarios que podrían padecer las comunidades.

A partir de estos sucesos, comienzan a aparecer otros fundamentos en torno a lo que hoy se conoce como RSE:

En los años 50´s se publica el libro social *Responsibilities of the Businessman de Bowen,* en donde el concepto de responsabilidad social toma relevancia por las obligaciones sociales que debía tener el empresario. Luego, en los 60´s nace el término de los negocios éticos y los profesores de administración. Posteriormente en los 70´s, la discusión teórica en diferentes artículos como el de Friedman, "*The social responsibility of business is to increase its profits",* expresa la discusión crítica entre la ética y el compromiso de las empresas con la sociedad, frente a la rentabilidad de las mismas.

En estos años se aprecia un proceso de concientización acerca de la temática social, que paulatinamente incorporó una serie de postulados del ámbito académico, científico, político y organizacional que declaran la necesidad de hacer parte la actuación humana en función del logro de los objetivos de la empresa.

Pero entre los años 80 y 90, comienza a utilizarse el término de responsabilidad social, debido a los grandes escándalos de los directivos gubernamentales y empresariales. El Informe de la Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo, conocido también como informe de la Comisión Brundtland, el Desarrollo Sostenible fue su más grande enfoque, en el cual se consignó que la satisfacción de las necesidades de esta generación no podía comprometer la capacidad de satisfacción de las generaciones futuras; por ello, la importancia de la inmersión de la responsabilidad social en las organizaciones. (Expok, 2021)

Así mismo, la revolución industrial que incluyó la informática y las comunicaciones en el capitalismo, la Organización de las Naciones Unidas (ONU), la Organización Mundial del Comercio (OMC), La Organización Internacional del trabajo (OIT), la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) y la Comisión de Comunidades Europeas (CCE), han promovido la difusión y adopción de la RSE, mediante iniciativas de concientización y capacitación en las empresas para considerarlas socialmente responsables.

En Colombia, este concepto a lo largo de la historia ha resultado impreciso, debido a que, su significado se ha tergiversado asignándole una connotación netamente ambiental, la posibilidad de su aplicación está sujeta a los costos que representan su adopción y no en los beneficios que pueda generar. El sector empresarial colombiano no ha logrado dimensionar la importancia que les puede brindar esta herramienta, de cómo sus procesos pueden ser beneficiados a través de un conjunto de 7 comportamientos éticos desde el contexto interno y externo que les permitirá el mejoramiento continuo y la calidad organizacional, contribuyendo a la creación de ventajas competitivas y la sostenibilidad empresarial.

El país es una de las 6 naciones mundiales que propenden por el desarrollo sostenible y sustentable, en los cuales hacen parte Noruega, Sudáfrica, Francia, Brasil y Dinamarca; así mismo, también hace parte de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico), entidad que impulsa la Responsabilidad Social Empresarial, que relaciona aspectos tales como derechos humanos, medio ambiente, lucha contra la corrupción, ciencia y tecnología, relaciones laborales, requerimiento de los consumidores o usuarios, tributación y competencia. El impulso de estos aspectos busca la promoción de políticas que mitiguen los impactos sociales y económicos en las personas o involucrados dentro de las organizaciones a nivel mundial. (OCDE, 2018)

En este orden de ideas se puede decir que la responsabilidad social empresarial es una visión integral de la sociedad y del desarrollo, en este aspecto es importante tener en cuenta que el crecimiento y la productividad están relacionados con las mejoras de calidad de vida de las personas, además de la vigencia de las instituciones políticas democráticas, los garantes de las libertades y los derechos humanos. Adicionalmente, la responsabilidad social empresarial comprende que el objetivo de las economías es brindar bienestar a la sociedad y que las demandas sociales se expresan insuficientemente en las normas legales, por lo cual se requiere un compromiso más profundo y exigente por parte de los actores económicos con la sociedad.

2.1.2 Antecedentes investigativos.

2.1.2.1 Del orden internacional.

La investigación elaborada por Lilian Aideé García Galicia y Gabriela Jiménez Cruz (2021), denominada Responsabilidad Social Empresarial en la industria farmacéutica de México, tuvo como propósito analizar la aplicación de las dimensiones de RSE de este sector, debido a las diversas exigencias del mercado globalizado que día a día generan acciones que se enfocan en el crecimiento económico, social y ambiental. Se utilizó para este trabajo el enfoque cualitativo, mediante la recolección de información a través de cuestionarios de indagación que permitieron conocer el grado de compromiso de estas empresas con el cuidado del medio ambiente y a la sociedad, pues el agotamiento de recursos naturales es notorio en el mundo. (Garcia L., 2021)

Esta investigación demostró la importancia de la aplicación de la responsabilidad social en el entorno empresarial, pues constituye una ventaja competitiva en el mercado, y en el desarrollo organizacional. De igual manera, es imperativo recalcar que tanto los clientes como la sociedad deben conocer y aplicar las prácticas de RSE, para que ayuden a tomar conciencia y a mitigar el daño ambiental que se está produciendo en el mundo.

En segundo lugar, la investigación creada por Santamaría J. (2020), titulada la responsabilidad social empresarial en Argentina, tuvo como objeto reflexionar acerca de la aplicación de RSE en varias empresas de Argentina, y como se han desenvuelto las actividades en los últimos 10 años frente al tema. En esta investigación se pudo evidenciar que, cada vez más las compañías se esfuerzan en hacer campañas de responsabilidad social, en dónde contribuyen socialmente y de

manera voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental. Las empresas que han desarrollado mayor responsabilidad social han ganado una muy buena reputación en el país y han podido crecer ayudando a su comunidad. (Santamaría, 2020)

En este trabajo se determinó como es la práctica de la responsabilidad social empresarial en los sectores de consumo masivo y financiero en Argentina. Empresas reconocidas que laboran en este país han podido conseguir resultados exitosos de sus campañas sociales. Esto es una tendencia en este país que está empezando a coger bastante fuerza, por esto mismo es que va a mirar más detalladamente el trabajo que han realizado las empresas, viendo cómo se comporta el sector y cómo reacciona la comunidad beneficiada. Esta investigación aporta utilidad para el mejoramiento social económico y ambiental, lo que ayuda a las droguerías a tener una buena reputación en el mercado.

2.1.2.2 Del orden nacional.

En primer lugar, se tiene el trabajo realizado por Osorio L. y Medina M. (2019), titulado análisis del impacto de la responsabilidad social empresarial (RSE) en los resultados empresariales del ingenio Risaralda. La presente investigación se refiere al tema de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y los impactos que tiene su aplicación en los resultados organizacionales del Ingenio Risaralda, empresa dedicada a la trasformación y aprovechamiento de la caña de azúcar, en el departamento de Risaralda. La investigación de esta problemática se realizó por el interés de conocer a fondo las implicaciones económicas de la intervención social de las organizaciones en sus grupos de interés, determinando si el impacto que genera la aplicación de la RSE es positivo o negativo; con el fin de analizar y desarrollar planes estratégicos para identificar el nivel competitivo económico organizacional en el mercado nacional e internacional. (Osorio, 2019) Esta investigación aporta las implicaciones de los grupos de interés en el desarrollo de las dimensiones de la responsabilidad social empresarial, ayudando así a determinar su impacto en las organizaciones, que, para el caso específico del estudio, se puede inferir en un impacto positivo la aplicación de las buenas prácticas en RSE en las droguerías del municipio Aguachica, Cesar, siendo un aspecto fundamental en el desarrollo económico y social de la región.

En segundo lugar, está la investigación elaborada por Parra M. (2016), titulada la ética y responsabilidad social empresarial en la industria farmacéutica. Por medio de este documento se

describe como la industria farmacéutica genera un impacto en la economía y las tendencias en mercadeo, teniendo en cuenta las dificultades que enfrenta la comercialización de sus productos lo que conlleva diferentes situaciones controversiales y generadoras de dilemas éticos por sus políticas y estrategias de marketing que emplea en la relación con sus diferentes actores y también con la relación que presenta con el Gobierno.

La industria farmacéutica se ha dedicado por años a la investigación, desarrollo, producción y comercialización de productos para el tratamiento, prevención y cuidado de la salud, es un sector rentable e influyente a nivel mundial. Esta investigación aporta estrategias de mercado y al cuidado de la salud de las personas a nivel mundial

2.1.2.3 Del orden regional o local.

La presente investigación es realizada por Lina Johana Nova Núñez, et al (2018), titulado Plan de Responsabilidad Social empresarial, Comfacesar, de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, tuvo como objeto analizar el compromiso de la caja de compensación familiar frente al desarrollo económico sostenible, en miras a determinar la relación empresa-comunidad, así como el actuar en sus planes de acción y el compromiso por establecer una relación recíproca entre la empresa y la sostenibilidad. (Nova, 2018)

Esta investigación es de gran aporte porque al aplicar planes de acción basadas en estrategias en RSE los establecimientos distribuidores de productos farmacéuticos pueden generar una mayor productividad y competitividad en el mercado, aportando a su vez bienestar social, económico y cuidado al medio ambiente.

2.2 Marco Teórico

El marco teórico de la presente investigación, da a conocer los diferentes postulados pertinentes a la etimología y generalidades de los principales referentes teóricos de la Responsabilidad Social Empresarial, haciendo referencia a hipótesis, artículos, revistas, documentos y demás, que fundamentan el objeto del estudio en pro al desarrollo de la investigación; los fundamentos científicos y sistemáticos se relacionan a continuación:

2.2.1 Etimología de la responsabilidad social.

La responsabilidad social la componen dos palabras: Respuesta y habilidad, que infiere la habilidad para responder a la sociedad en general. Según la Real Academia Española la responsabilidad se define como "la cualidad de responsable, u obligación de reparar y satisfacer, por sí o por otra persona un cargo u obligación moral existente en todo sujeto activo de derecho. (RAE, 2021).

Este concepto se puede definir como la participación activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental a los que las diferentes organizaciones deben apuntar para el fortalecimiento de su situación competitiva, valorativa y su costo agregado. La RSE va más allá del cumplimiento de las leyes y las reglas, pues su aplicación queda relegada a la vista de las empresas. Según la ISO 26000, la Responsabilidad Social Empresarial es esa responsabilidad social gobernabilidad, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, asunto de los consumidores y desarrollo e involucramiento de la comunidad, que deben tener las organizaciones para el desarrollo del territorio. (ISO 26000, 1994)

Por otro lado, la Autoridad Mundial en Responsabilidad Social Empresarial FORETICA, la define como la asunción voluntaria por parte de las empresas de responsabilidades derivadas de los efectos de su actividad sobre el mercado y la sociedad, así como sobre el medio ambiente y las condiciones de desarrollo humano. (FORETICA, 2014)

Son muchas las organizaciones y teóricos que definen la responsabilidad social empresarial, por lo cual su terminología no tiene un concepto único en el mundo, al igual que el de los ejes o dimensiones que la enmarcan; sin embargo, los componentes presentes en todas estas definiciones van ligados al derecho de los trabajadores, la protección del medio ambiente, la construcción de sociedad y el fortalecimiento institucional, tal como se presenta a continuación:

- **Derecho de los trabajadores**: se considera como la promoción de acciones que coadyuven a mitigar la vulneración de derechos del trabajador, como lo son el trabajo forzoso, la explotación infantil, el abuso de poder, entre otros. De esta manera, la organización va generando mayor valor agregado, así como la reconstrucción del tejido social.

- **Protección al medio ambiente**: este componente en la RSE, refleja la contribución de las empresas a un desarrollo sostenible, mediante la reducción del impacto ambiental, la utilización de la eficiencia ecológica y la optimización de recursos por parte de las organizaciones.
- **Construcción de sociedad**: en este componente, las organizaciones deben propender por la optimización de los impactos negativos que generen debido a su operatividad, pues estas son dinamizadoras de la economía en cualquier territorio. Así mismo, donde estas empresas operen, deben apuntarle a la realización de proyectos sociales que fortalezcan el tejido social, al igual que la reducción del impacto ambiental.
- **Fortalecimiento Institucional**: conforme a esta dimensión, las empresas dentro de su funcionamiento deben operar bajo valores éticos que permitan la mitigación que actos corruptos que atenten contra el buen nombre de las mismas, así como del entorno en donde estas se desenvuelven, con el cumplimiento de políticas globales, nacionales, departamentales, municipales y sectoriales.

Con ello se puede mencionar que, exponer definiciones específicas de responsabilidad social empresarial no es tarea fácil, dado que este concepto se puede determinar desde diversas perspectivas, conforme a la gestión empresarial de las organizaciones, sin embargo, la congruencia de sus componentes, hacen que toda la terminología vaya ligada a la reducción del medio ambiente, a la protección de los derechos humanos y a la construcción del tejido social. (Pacto Mundial de las Naciones Unidas, 2015)

2.2.2 La RSE frente a la aportación teórica.

Los diferentes postulados que se han generado a lo largo del desarrollo e implementación de la responsabilidad social empresarial, denotan un conglomerado de principios organizacionales en pro al defensa de los derecho y deberes de las empresas a ser socialmente responsables; por ello, el ambiente laboral, la sostenibilidad, la legitimidad y el comportamiento comunitario influyen en el su desarrollo. Los principales aspectos teóricos a los cuales hace frente la RSE, a lo largo de su implementación se menciona a continuación:

Teorías instrumentales: estas teorías se enmarcaron en la dimensión económica, en donde la empresa es vista como generadora de riqueza, tal como lo indica su concepción, la cual se fundamenta en la generación de beneficios, mediante el cumplimiento de responsabilidades y la generación de bienestar laboral. Postulados como los de Fredman, citado por Cansino, C y Morales, M (2018), los individuos deben ser los encargados de generar actos socialmente responsables. (Cansino y Morales, 2018)

Teorías integradoras: estas teorías relacionan el conjunto de acciones de carácter económico, legal y ético que las organizaciones deben llevar a cabo para su funcionamiento y operación, garantizando de esta manera la gestión social, la responsabilidad pública y la acción social corporativa. Benedict (2014) presenta la responsabilidad social empresarial de una forma más compleja en donde las organizaciones deben traspasar los objetivos empresariales, mostrando la necesidad de ajustar el sistema económico a las necesidades de la comunidad, implicando así una relación simbiótica entre la empresa y la sociedad, además de la visión responsable con el medio ambiente que es aplicable a todas las organizaciones de forma integral. (Carbal, et al, 2014)

Teorías éticas: enmarcan la responsabilidad social empresarial en el logro del bienestar social, contemplando los derechos universales, el desarrollo sostenible y el bien común. Así mismo, estudian el desarrollo de actividades que soporten el respeto por los derechos humanos, el derecho al trabajador, la preservación del medio ambiente, y actividades que pretendan el desarrollo de generaciones tanto presentes como futuras. Es relevante destacar la diferencia entre la postura utilitarista de la sociedad y la naturaleza, realizando una reflexión en el desempeño de la organización frente a sus acciones justas que impacten sus grupos de interés. Con ello el enfoque ético establece el actuar justo de las empresas para mejorar el entorno y los grupos de interés. (Tello, 2016)

Teorías políticas: estas teorías se centran en el poder de las instituciones en la sociedad y su uso responsable en el ámbito político. Uno de los principales aportes teóricos es el de Donaldson y Dunfee en 1994, el cual muestra la relación entre el contrato social entre las empresas y las comunidades que participan, considerando el poder y la influencia que tiene las entidades sobre la economía local, por tanto, los grupos de interés representativos para estas teorías son, el macroeconómico y el social. Además de ello, las instituciones deben utilizar eficientemente sus

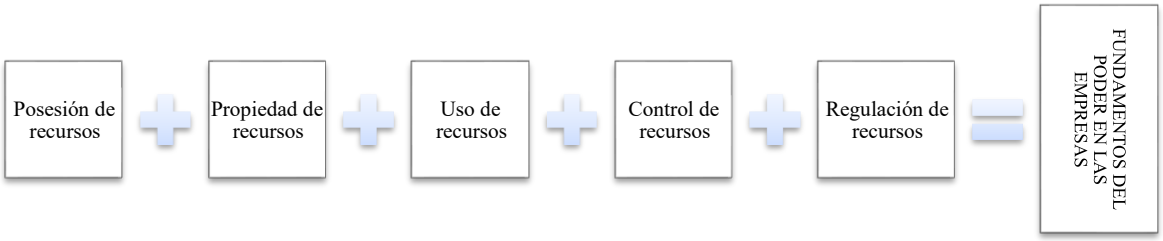
recursos para incrementar sus utilidades y ayudar a la sociedad, así como practicar la responsabilidad social empresarial como una inversión de costo y beneficio que cubra las expectativas de los trabajadores, clientes y comunidad en general. (Cancino, 2018)

2.2.3 La dependencia de recursos como teoría de la responsabilidad social empresarial.

También conocida como *Resource Dependence Theory* (RDT), busca maximizar el poder de las empresas mediante el intercambio de recursos humanos tales como los participantes y la sociedad, y así se genere una relación unitaria para cumplir el objetivo de la empresa. Esta relación busca la igualdad entre las partes, bajo la perspectiva de posicionamiento de la estructura, teniendo en cuenta los patrones de conducta que aseguren la utilización de recursos externos que puedan ser controlados, y de esta forma evitar la subordinación.

Las empresas deben asumir la comprensión de las partes resultantes del intercambio social, para así preservar el medio ambiente, y utilizar solo los insumos necesarios para la producción. La principal fundamentación del poder de las organizaciones con esta teoría se puede presentar en la siguiente figura:

Figura 3. Fundamento de recursos en las organizaciones



Fuente. Figura que muestra el poder de las organizaciones según Pfeffer. 1978

Así las cosas, los conceptos de, ecología, ética empresarial y la teoría institucional de las organizaciones deben estar adaptadas al manejo de recursos para aumentar el poder de negociación y la interacción en la diversidad de intereses. Por ello Pfeffer señala que, “la concepción de las relaciones empresariales, deben entrelazarse para ser más sólidas, conformando alianzas que propicien la mejora continua para el logro de los objetivos” (1992)

2.3 Marco Conceptual

En el presente marco se hace referencia de manera clara y precisa a la diferente terminología relevante del proyecto de investigación por medio de una cadena de conceptos, especificando los argumentos más importantes y utilizados dentro de los cuales se han desarrollado desde el inicio del proyecto. Ahora bien, es importante aclarar que por medio de los análisis, consultas e investigaciones detallan las diferentes características, significados y temas relacionados que permitan la comprensión del proyecto de investigación.

La Unión Europea considera que, "La RSE es la integración voluntaria por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y del medio ambiente en sus operaciones comerciales y relaciones con sus interlocutores".

Ahora bien, la norma ISO 26000, considera que "La Responsabilidad de una organización respecto de los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad y el medio ambiente, por medio de un comportamiento transparente y ético que sea consistente con el desarrollo sustentable y el bienestar general de la sociedad; considere las expectativas de sus stakeholders; este en cumplimiento con legislación aplicable y consistente con normas internacionales de comportamiento y sea integrada en toda la organización".

Ethos, define la RSE en términos de corresponsabilidad. De esta manera, "Es una forma de conducir los negocios de tal manera que la empresa se convierta en socio corresponsable para el desarrollo social. La empresa socialmente responsable es aquella que posee la capacidad de escuchar los intereses de las diversas partes (accionistas, empleados, proveedores, consumidores, comunidad, gobierno y medio ambiente) e incorporarlos en el planeamiento de sus actividades, buscando atender las demandas de todos y no solamente de los accionistas o propietarios".

Para la ONG Business for Social Responsibility, "La RSE es una visión de negocios que integra armónicamente a la estrategia empresarial el respeto por los valores éticos, las personas, la comunidad y el medio ambiente".

2.4 Marco Legal

La RSE en Colombia no se encuentra regentada por normas muy rigorosas, sin embargo, se contemplan literalmente en estas normativas:

La Constitución Política de Colombia, en su artículo 333, expresa que la actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común, y para su ejercicio, nadie podrá exceder permisos previos, ni requisitos sin autorización de la ley. De igual forma expone este artículo, que la libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades y que la empresa como base de desarrollo tiene la función social que implica obligaciones, por lo cual el Estado fortalecerá las organizaciones solidarias y estimulará el desarrollo empresarial.

Por otro lado, la Corte constitucional mediante la Sentencia T-247 de 2010 afirma que la RSE debe ser asumida como compromiso social, como complemento al ánimo de lucro.

Sin embargo, la organización Internacional para la normalización (ISO), decidió emprender la norma internacional para la Responsabilidad Social Empresarial, cuyos objetivos principales se enmarcan en la promoción de estrategias RSE, refuerzo de las competencias empresariales y contribuir a la creación de cadenas de valor para los diferentes grupos de interés de la organización.

De igual forma, el Organismo Nacional de Normalización ICONTEC, creó el documento guía Técnica de Responsabilidad Social- GTC 180, en la cual se expresa que la RSE es el compromiso voluntario que las organizaciones asumen frente a las expectativas concertadas que en materia de desarrollo humano integral generan crecimiento económico, desarrollo social y equilibrio ecológico. Esta normativa, ha sido aplicada en empresas del sector salud del Grupo COOMEVA en la ciudad de Cali. (Serna, 2014)

Colombia en el año 2000 firmó el Pacto mundial, para sumarse a la iniciativa internacional de colaboración para promover principios sociales y ambientales de carácter universal en las empresas. Este programa sigue siendo voluntario para todas las empresas, por lo cual no se ejercen funciones de vigilancia, ni evaluaciones de conducta para las empresas.

3 Aspectos Metodológicos de la Investigación

3.1 Enfoque y Tipo de Estudio

Para la presente investigación se adoptará la metodología de tipo mixto, la cual plantea una revisión profunda hacia la comprensión de los fenómenos en estudio, especialmente en los que se infieren campos complejos en donde se involucra el ser humano y su diversidad. Los métodos mixtos se fundamentan en el pragmatismo, puesto que en ellos caben todo tipo de estudio, así como, los investigadores cuantitativos y cualitativos. Por pragmatismo debemos entender la búsqueda de soluciones prácticas y trabajables para efectuar investigación, utilizando los criterios y diseños que son más apropiados para un planteamiento, situación y contexto en particular. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2016)

De la misma manera, el tipo de investigación a utilizar es la descriptiva, con connotación inductiva, la cual consiste en llegar a conocer situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, hechos, acciones, procesos o personas. (UNIDEP, 2020). Por tanto, las características que identifican las condiciones actuales de las Droguerías del municipio de Aguachica, en cuanto a la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial, será el resultado preponderante de este estudio.

3.2 Diseño de la Investigación

Para el estudio de esta investigación se utilizará el diseño no experimental transeccional descriptivo. Según el autor Hernández, define la investigación no experimental como aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de investigación donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes. Lo que se realiza en una investigación no experimental es observar los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

Así mismo, un diseño no experimental transeccional, según Hernández, son los que recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia en un momento dado. Es aquella en donde se recolectan datos en un tiempo único. Según Hernández, afirma que el diseño transeccional descriptivo tiene como objeto indagar la

incidencia y los valores en que se manifiesta una o más variables (dentro de un enfoque cuantitativo) o ubicar una visión de una comunidad, un contexto o una situación (describirla, como su nombre lo indica dentro del enfoque cualitativo).

3.3 Formulación de Hipótesis

Conforme a la naturaleza mixta de la presente investigación y siguiendo los lineamientos que conlleva la aplicación de la responsabilidad social empresarial en las organizaciones para este caso, el sector de las droguerías, se presentan los siguientes paradigmas:

Hipótesis Afirmativa:

Las droguerías ubicadas en Aguachica no aplican prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, por el gran desconocimiento de las diferentes normativas que involucran estas prácticas.

Hipótesis Nula:

La aplicación de la responsabilidad social empresarial de las droguerías del municipio de Aguachica ha ayudado a mejorar su productividad y sostenibilidad en el mercado.

3.4 Sistema de Variables

Las variables que contempla este estudio, se operacionalizan de la siguiente manera:

Variable dependiente: Aplicación de la responsabilidad social empresarial en droguerías

Variable independiente: Buenas prácticas de responsabilidad social empresarial

Tabla 1. Cuadro de operacionalización de variables

Variable	Conceptualización	Propósitos	Dimensiones	Indicadores
Variable dependiente Aplicación de la responsabilidad social empresarial en las droguerías del municipio de Aguachica	Definición y análisis de la utilización de la responsabilidad social empresarial para la sostenibilidad y productividad de los establecimientos farmacéuticos ubicados en Aguachica	Diagnosticar la situación actual de las droguerías del municipio de Aguachica, Cesar. Valorar el manejo de la Responsabilidad Social Empresarial a las droguerías de Aguachica de acuerdo a la normativa	Política Económica Social Ambiental	1 diagnóstico realizado Analizar del cumplimiento de los factores que regulan la responsabilidad social empresarial
Variable independiente Buenas prácticas en responsabilidad social empresarial	Definición de aspectos propios de la responsabilidad social empresarial en los diferentes sectores organizacionales	Diseñar un plan de Responsabilidad Social Empresarial para droguerías del municipio de Aguachica Cesar	Política Económica Social Ambiental	El plan de responsabilidad social empresarial para establecimientos de distribución farmacéutica

Fuente. Propia

3.5 Población, Tipo de Muestreo y Muestra

3.5.1 Población.

La población estipulada para este estudio la conforman 65 droguerías ubicadas en el municipio de Aguachica; esta información fue suministrada por la Cámara de Comercio de Aguachica. (Ver Apéndice A)

3.5.2 Método de muestreo.

El método de muestreo utilizado para el desarrollo del proyecto se enmarca dentro del proceso probabilístico medido por población finita, el cual centra su análisis y estudio en grupos específicos escogidos de forma aleatoria para que tengan la misma probabilidad de ser seleccionadas.

3.5.3 Determinación de la muestra.

Para identificar la muestra del presente proyecto, se utilizó el método de muestreo de poblaciones finitas, contemplando la población total, la probabilidad de ocurrencia, el nivel de confianza y el margen de error, mediante la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 \,.P\,.q\,.N}{e^2\,(N-1) + Z^2\,.P\,.q}$$

Donde:

n: tamaño de la muestra p: proporción de la población = 0.5 q:
probabilidad de fracaso = 0.5 z: estadístico de distribución normal = (nivel
de confianza del 95% = 1,96) e: precisión deseada o error = 0.5
N: población estudiada = 65

$$n = \frac{(1{,}96)^2(0.5)(0.5)(65)}{(0.7)^2(65-1) + 1{,}96^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 56$$

$$n = \textbf{56 encuestas}$$

3.6 Fuentes y Técnicas para la Recolección de la Información

3.6.1 Fuentes de información primarias.

En el proceso de recolección de datos de la presente investigación se plantean las siguientes fuentes:

Observación Directa: por medio de esta técnica se describió, interpretó, y explicó lo percibido durante el desarrollo de la presente investigación.

La Encuesta: Es un procedimiento donde el investigador recopila datos mediante un cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno donde se recoge la información ya sea para entregarlo en forma de tríptico, gráfica o tabla. Los datos se obtienen realizando un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa. El cuestionario fue aplicado a empleados de las droguerías del municipio de Aguachica, Cesar. Así mismo, constó de 10 preguntas con el propósito de recopilar información veraz, clara y precisa que coadyuvaron a la realización de dicha investigación.

Entrevista de valoración: esta técnica de recolección de información se realiza por cada una de las 6 dimensiones de la responsabilidad social empresarial, permitió valorar la información del conocimiento, entendimiento y aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) por parte de los propietarios, gerentes o encargados de las droguerías del Municipio de Aguachica, Cesar.

3.6.2 Fuentes de información secundaria.

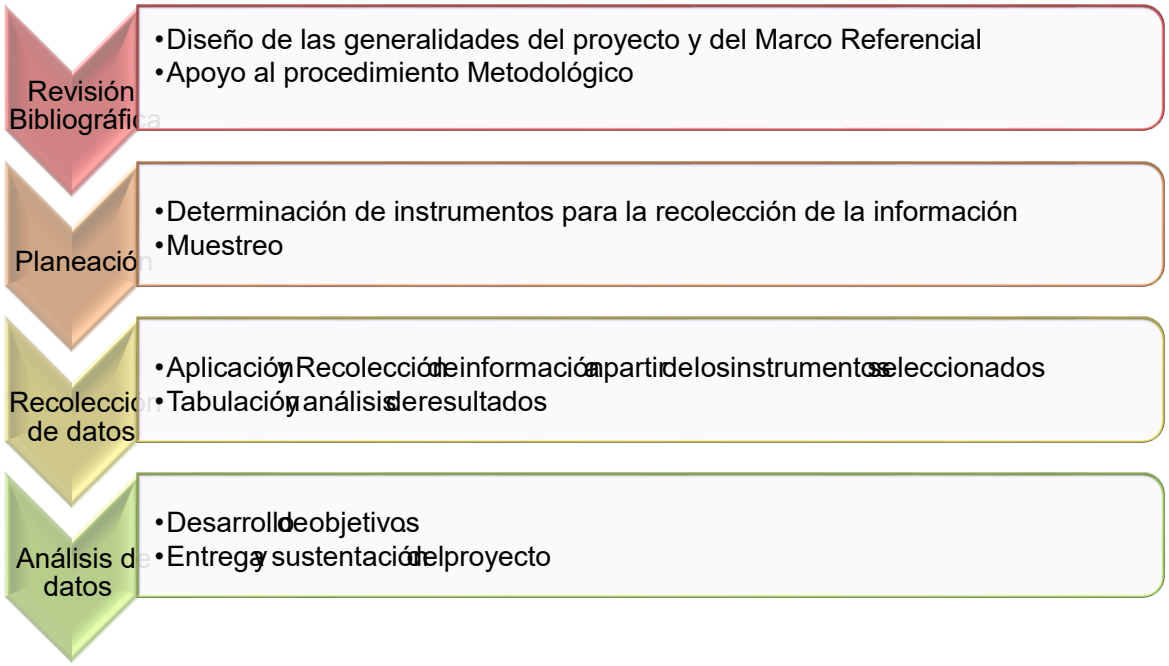
Para el desarrollo de esta investigación fue de gran utilidad la consulta de libros físicos, digitales, estudios e investigaciones relacionados con la responsabilidad social empresarial, además de sitios Web, dando como resultado la comprensión análisis y evaluación de fenómenos, aportando suficiente información para el desarrollo de los objetivos propios del estudio.

También se realizó análisis documental, referenciado en la captación de información relevante de documentos suministrados por las empresas objeto de estudio (droguerías), además de los que coadyuven al desarrollo del conocimiento científico que logre desarrollar y delimitar los objetivos, así como la solución al planteamiento del problema plasmado en el presente estudio.

3.7 Procedimiento

El proyecto metodológico para llevar a cabo el desarrollo de los objetivos de la investigación en curso se relaciona a continuación:

Figura 4. Procedimiento metodológico



Fuente. Propia

3.8 Análisis para el Procesamiento de la Información

Siguiendo los lineamientos del enfoque mixto, y siguiendo los lineamientos de la metodología de recolección de la información, con base a la entrevista, la observación directa y gestión documental, además de la información suministrada por las fuentes secundarias, se utilizó como análisis de información la cual se centra en el contestar visiones o enfoques a partir de los datos recolectados, los cuales se unen para estudiar un tipo de fenómeno, que para este caso Análisis de información e impacto generado.

4 Esquema Temático

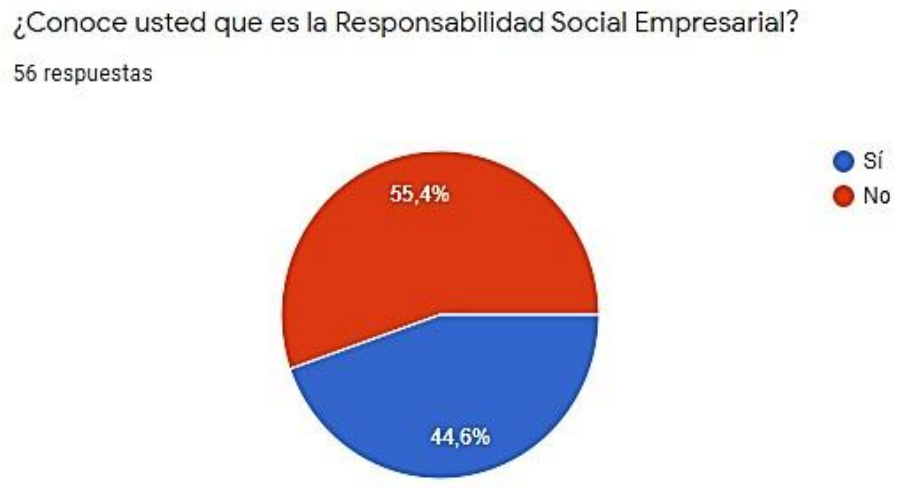
Este capítulo contiene el desarrollo de objetivos, enmarcados en el diagnóstico de la aplicación de la responsabilidad social empresarial en las droguerías de Aguachica, la valoración de estas buenas prácticas y la creación de un modelo o manual de responsabilidad social empresarial para estos establecimientos de distribución farmacéutica.

4.1 Diagnosticar la Situación Actual de las Droguerías del Municipio de Aguachica, Cesar

En el desarrollo del presente objetivo fue necesario la realización de una encuesta, la cual constó de 10 preguntas de tipo cerrada a una muestra de 56 establecimientos de distribución farmacéutica ubicados en el municipio, tal como se describió en el aspecto metodológico de la investigación. Así mismo, se tuvo en cuenta, aspectos de revisión documental de los estándares que rigen la aplicación voluntaria de la responsabilidad social empresarial como las normas ISO 26000, y los reportes de los estándares GRI (Global Reporting Initiative). La información suministrada por la encuesta fue la siguiente:

¿Conoce usted que es responsabilidad social empresarial?

Figura 5. Pregunta 1 de la encuesta a droguerías de Aguachica

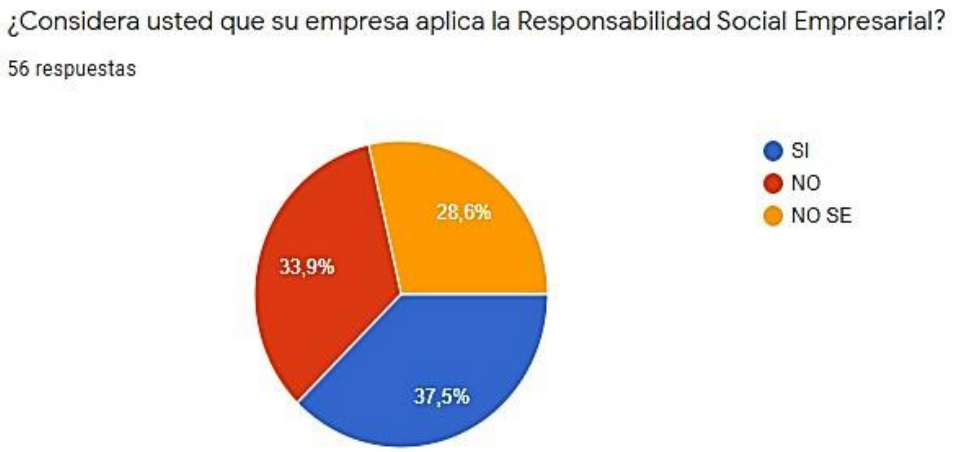


Fuente. Propia

El 55,4% de los encuestados no conocen la Responsabilidad Social Empresarial. Sin embargo, el 44,6% de los colaboradores si la conocen.

Figura

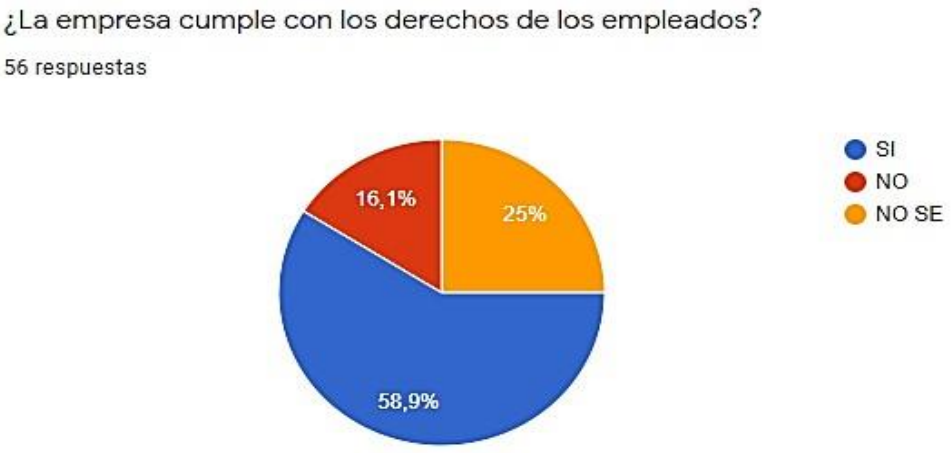
6. Pregunta 2 de Encuesta a Droguerías de Aguachica



Fuente: Propia.

Cabe resaltar que, el 33,9% de los encuestados consideran que en la empresa donde laboran no se aplica la Responsabilidad Social Empresarial. Por otra parte, el 28,6% de los colaboradores no saben si se aplica o no la RSE en las organizaciones donde trabajan. Sin embargo, 21 empleados de los 56 encuestados respondieron que en las empresas donde trabajan si se aplica la Responsabilidad Social Empresarial.

Figura 7. Pregunta 3 Encuesta a droguerías de Aguachica

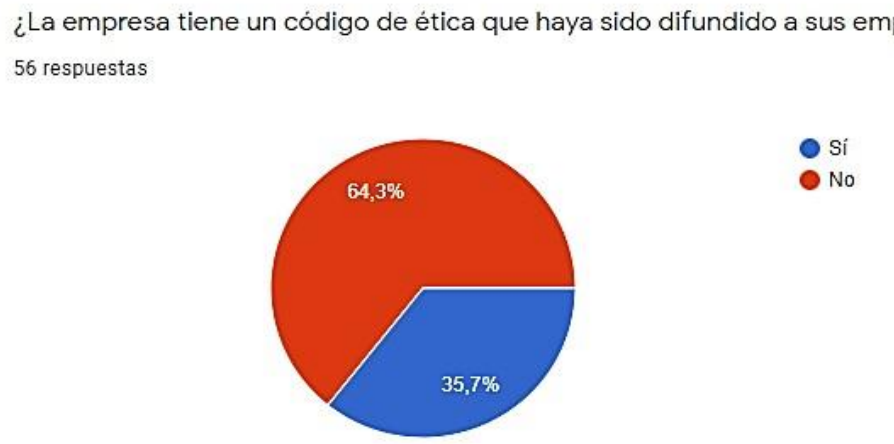


Fuente: Propia.

33 empleados manifiestan que la empresa si cumple con sus derechos, pero por otra parte se puede denotar que un 16,1% dice que no es así, y el 25% no sabe si cumple.

Figura

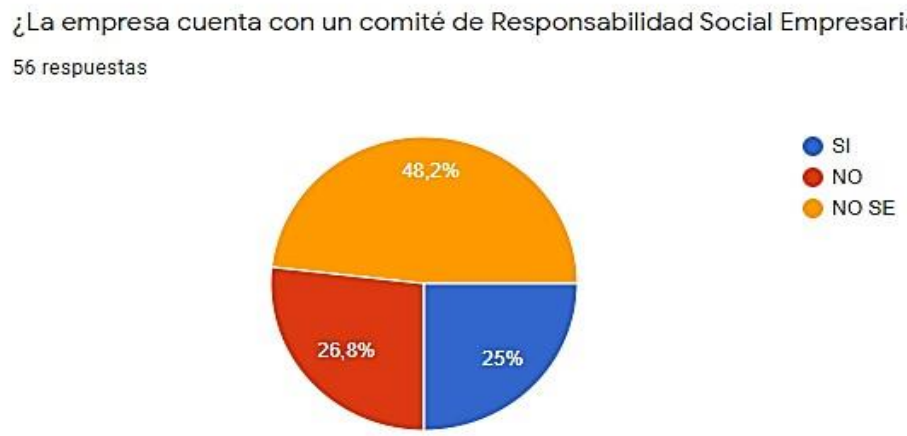
8. Pregunta 4 Encuesta a Droguerías Aguachica



Fuente: Propia.

El 64,3% de los empleados de la empresa manifiesta que no le han difundido el código de ética, sin embargo, un 35,7% manifiesta que si ha sido publicado este código.

Figura 9. Pregunta 5 Encuesta de Droguerías de Aguachica



Fuente: Propia.

Según los encuestados el 48,2% no sabe si la droguería cuenta con un comité de Responsabilidad Social Empresarial y que 15 colaboradores no tienen conocimiento de que exista un comité de RSE en la empresa, pero el 25% de los empleados dice que la empresa si cuenta con un comité de RSE.

Figura

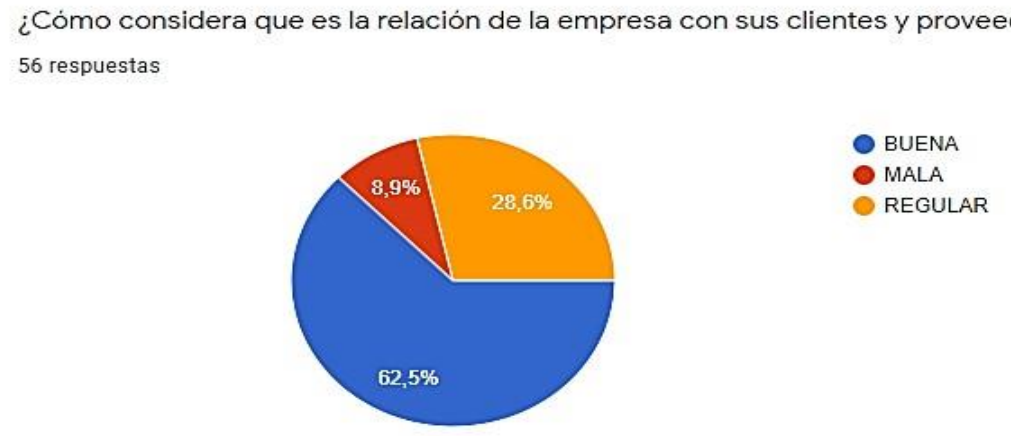
10. Pregunta 6 Encuesta Droguerías Aguachica



Fuente: Propia.

De acuerdo a los datos tomados en las encuestas, se encontró que el 25% de los trabajadores dicen que no existe un control de calidad en el desarrollo de programas sociales en la droguería y el 42,9% no sabe si exista dicho control, pero cabe resaltar que el 32,1% de los empleados si conocen que existe un control de calidad en el desarrollo de los programas sociales.

Figura 11. Pregunta 7 Encuesta Droguerías Aguachica



Fuente: Propia.

Gran parte de los colaboradores considera que la relación de la empresa con sus clientes y proveedores es buena (62,5%), pero el 28,6% manifiesta que es regular y el 8,9% de los encuestados dicen que es mala la relación de la empresa con sus clientes y proveedores.

Figura

12. Pregunta 8 Encuesta a Droguerías de Aguachica



Fuente: Propia.

Realizando la encuesta se observó que la relación de la empresa con sus colaboradores es buena, lo que contribuye al cumplimiento de los objetivos de dicha empresa, sin embargo, el 28,6% hizo saber que es regular la relación de la empresa con sus empleados, por otra parte, el 8% dice que mala mencionada relación.

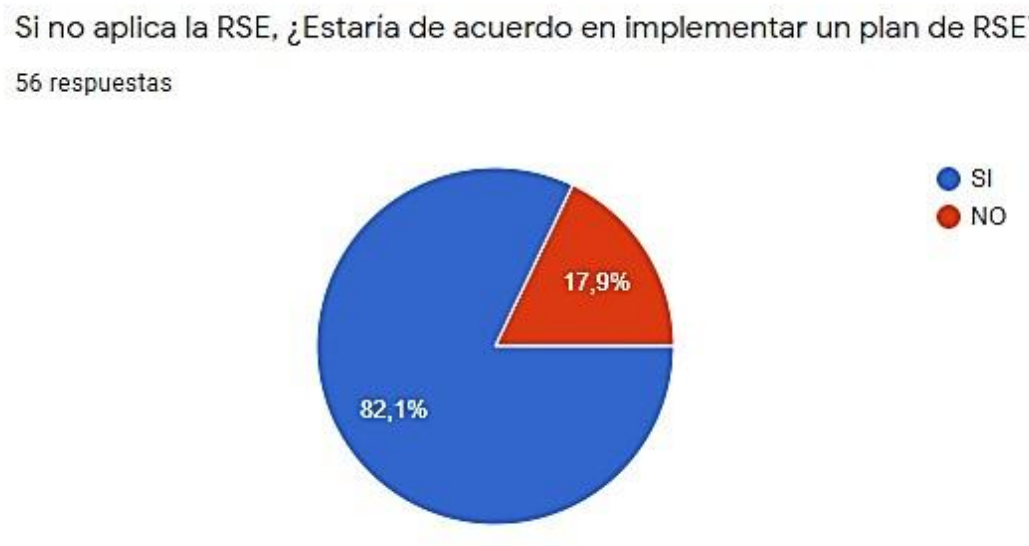
Figura 13. Pregunta 9 Encuesta a Droguerías de Aguachica



Fuente: Propia.

El 30,4% de los colaboradores dan a conocer que la empresa si les ha enviado un comunicado sobre la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial, y que 39 empleados dicen no se les ha enviado tal comunicado.

Figura 14. Pregunta 10 Encuesta a Droguerías de Aguachica



Fuente: Propia.

De acuerdo a la gráfica anterior el 82,1% de los encuestados en las droguerías estarían conforme con que se implementara un plan de Responsabilidad Social Empresarial, y solo el 17,9% no estarían de acuerdo con que se implemente este plan de RSE.

4.1.1 Análisis preliminar de resultados.

En el entorno de la información suministrada por la encuesta se puede evidenciar que las Droguerías, el 60% de los empleados que trabajan en estos establecimientos de distribución farmacéutica no tienen un conocimiento apropiado de lo que es Responsabilidad Social Empresarial, evidenciados en la pregunta 1, 5, 8 y 9 de la encuesta realizada; de igual manera, la aplicación de la misma, es casi que obsoleta, pues, si bien es cierto, los empleados casi que en su totalidad no tienen conocimiento de la norma, ni de las dimensiones que aplica la RSE.

Así mismo, al realizar la encuesta se observó que cuando se habla de responsabilidad social empresarial en cada una de las preguntas de la encuesta, los encuestados asociaban ese término al trato de los empleados y al medio ambiente. También se pudo observar que aproximadamente el 80% de estos establecimientos no maneja un Código de Ética, ni mucho menos un manual de sostenibilidad.

Se destaca también importante a destacar en el desarrollo de esta encuesta es el hecho que en la mayoría de las droguerías no se realiza un control de calidad, salvo en los productos farmacéuticos, empero en los demás aspectos que conllevan a las buenas prácticas RSE, no. Al igual que no manejan programas de ayuda social y no ven de gran importancia la buena relación con sus proveedores. No obstante, se pudo observar que las droguerías tienen en cuenta el desempeño de sus empleados y que dan un manejo eficiente a la administración del talento humano.

Es visible que en la encuesta es que algunos de estos establecimientos han enviado comunicados a sus empleados en RSE y que, a su vez, estas droguerías si quieren implementar las buenas prácticas en responsabilidad social empresarial dentro de la organización.

A partir de la información obtenida en la encuesta se configura la matriz FODA que se presenta a continuación:

Figura 15. Análisis FODA del uso de RSE en Droguerías de Aguachica



Fuente. Propia

4.2 Analizar el manejo de la responsabilidad social empresarial a las droguerías de Aguachica de acuerdo a la normativa

La valoración del manejo de la responsabilidad social empresarial en las droguerías del municipio de Aguachica, se realizó teniendo en cuenta los lineamientos de los estándares del Global Reporting Iniative GRI, que contemplan los indicadores de medición, la ISO 26000 que especifica los aspectos fundamentales de RSE y el pacto Global que fundamentan los principios de actuación de las organizaciones frente al uso de la responsabilidad social empresarial. Las dimensiones a valorar se mencionan a continuación:

Figura 16. Dimensiones en RSE



Fuente. Información extraída de la norma ISO 26000

Respecto a los aspectos evaluados por cada una de las dimensiones, A partir de una ponderación de 1 a 5, siendo 1 la menor puntación y 5 la mayor. Esta valoración se realizó teniendo en cuenta las respuestas de la encuesta realizada a las 56 droguerías lo cual arrojó el diagnóstico de la deficiente aplicación de la responsabilidad social empresarial en estos establecimientos de productos farmacéuticos. Las dimensiones fueron divididas respecto a su orden de importancia; la puntuación fue la siguiente:

Tabla 2. Ponderación entrevista RSE a Droguerías de Aguachica

1. GOBIERNO CORPORATIVO					
ASPECTOS A EVALUAR	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
Cuenta con mecanismo para dar cumplimiento a las leyes y regulaciones aplicables					
Cuentan con políticas para evitar cualquier tipo de discriminación en la constitución de sus órganos de gobierno					
Se ha identificado, definido y declarado la cultura organizacional					
Las decisiones se registran y comunican a todos los niveles					

Se cuentan con mecanismos para la prevención y resolución de conflictos de interés					
Se cuenta con un mecanismo para comunicar los errores, fallas o inconvenientes presentados debido a sus decisiones y actuaciones a todas sus partes interesadas					
PUNTAJE OBTENIDO		**2**			
2. ESTRATEGIA					
ASPECTOS A EVALUAR	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
Cuenta con una plataforma estratégica formal que incluya misión, visión, políticas y objetivos estratégicos					
La misión y la visión de la empresa incluyen un compromiso explícito con el desarrollo sostenible y los grupos de interés					
Cuenta con políticas para evaluar e identificar sus impactos económicos, sociales y ambientales					
Los objetivos estratégicos también incluyen metas sociales y ambientales					
Se ha vinculado a iniciativas o programas que promueven la responsabilidad social					
PUNTAJE OBTENIDO		**2**			
3. ESTRUCTURA Y OPERACIÓN					
ASPECTOS A EVALUAR	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
Se han designado responsables para el cumplimiento de las metas sociales y ambientales					
Cuenta con mecanismos para recolectar, analizar y monitorear el desempeño de las actividades frente a los objetivos y metas planteadas					
Se está vinculado alguna iniciativa de comunicación y reporte					
PUNTAJE OBTENIDO		**2**			
4. DESEMPEÑO ECONÓMICO					
ASPECTOS A EVALUAR	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
Existen políticas de contratación de personal y se fomenta su preparación y desarrollo					
Cumple con obligaciones tributarias y pago de impuestos requeridos					
Se favorece la compra a proveedores locales y se fortalece el desarrollo de los mismos					
PUNTAJE OBTENIDO			**3**		
5. DESEMPEÑO AMBIENTAL					
ASPECTOS A EVALUAR	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
Se ejecutan acciones para el manejo y reducción de energía utilizada con base en la legislación y acuerdos internacionales					

Se ejecutan acciones para el manejo y la mitigación del impacto de sus productos y servicios en el ciclo de vida con base en la legislación y acuerdos internacionales					
Cuenta con mecanismos que aseguran el cumplimiento de la legislación ambiental asumiendo responsabilidades por los impactos derivados de la operación					
Se llevan a cabo acciones para el manejo y la mitigación del impacto ambiental derivado del transporte de productos, otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización					
Se ejecutan acciones para controlar y reducir los riesgos asociados al uso y desecho de materiales tóxicos					
Se da preferencia al uso de productos y servicios de proveedores que demuestran compromiso con el medio ambiente					
PUNTAJE OBTENIDO			**3**		
6. DESEMPEÑO SOCIAL LABORAL					
ASPECTOS A EVALUAR	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
Se toman acciones para la selección y vinculación del personal acorde con las exigencias legales, evitando situaciones de discriminación					
Existen iniciativas de generación de empleo y de inclusión laboral					
Se asegura el cumplimiento de las condiciones de trabajo exigidas legalmente que incluyan salarios adecuados, jornada laboral, pagos de horas extras, vacaciones, licencias de maternidad					
Se evita el empleo masivo de personal temporal.					
Se protege la privacidad y los datos personales de los trabajadores					
Cuenta con mecanismos que eviten situaciones de hostigamiento en el lugar de trabajo a nivel físico, verbal, sexual, psicológico y /o amenazas					
Se llevan a cabo estrategias para garantizar la salud y la seguridad de los trabajadores, contemplando la implementación de programas de salud ocupacional y seguridad industrial (elementos de protección, riesgos profesionales, comité paritario, etc)					
Se cuenta con mecanismos para asegurar la diversidad e igualdad de oportunidades de los trabajadores					
Se ejecutan acciones de promoción, formación y capacitación de los trabajadores					
PUNTAJE OBTENIDO				**4**	
7. DESEMPEÑO SOCIAL ANTICORRUPCIÓN					
ASPECTOS A EVALUAR	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
Cuenta con políticas para evitar el soborno y la corrupción en cualquiera de sus formas					
Existen programas de capacitación para los empleados en procedimientos anticorrupción, directrices de operación y sanciones					
Cuenta con canales de comunicación adecuados para identificar y corregir riesgos y situaciones de corrupción					
PUNTAJE OBTENIDO			**3**		

8. DESEMPEÑO SOCIAL PRODUCTOS Y SERVICIOS					
ASPECTOS A EVALUAR	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
Existen mecanismos que garanticen la oferta de productos seguros para la salud de los clientes, usuarios y /o consumidores					
Existen procedimientos de retiro de productos del mercado que pueden generar daño o peligro para la salud de clientes, consumidores y/o usuarios					
Se toman acciones para asegurar la promesa de venta, la adecuada respuesta a las quejas y reclamos y el servicio postventa para los clientes, usuarios y/o consumidores teniendo en cuenta las expectativas de los mismos					
Cuenta con mecanismos para identificar, medir la satisfacción de los clientes usuario y/o consumidores y corregir fallas					
PUNTAJE OBTENIDO				**4**	

Fuente. Test de Modelo Manual de gestión RSE para Empresas. https://administracion.uexternado.edu.co/matdi/Otros/responsabilidadSocial/herramientas/1.%20Modelo%20General.pdf

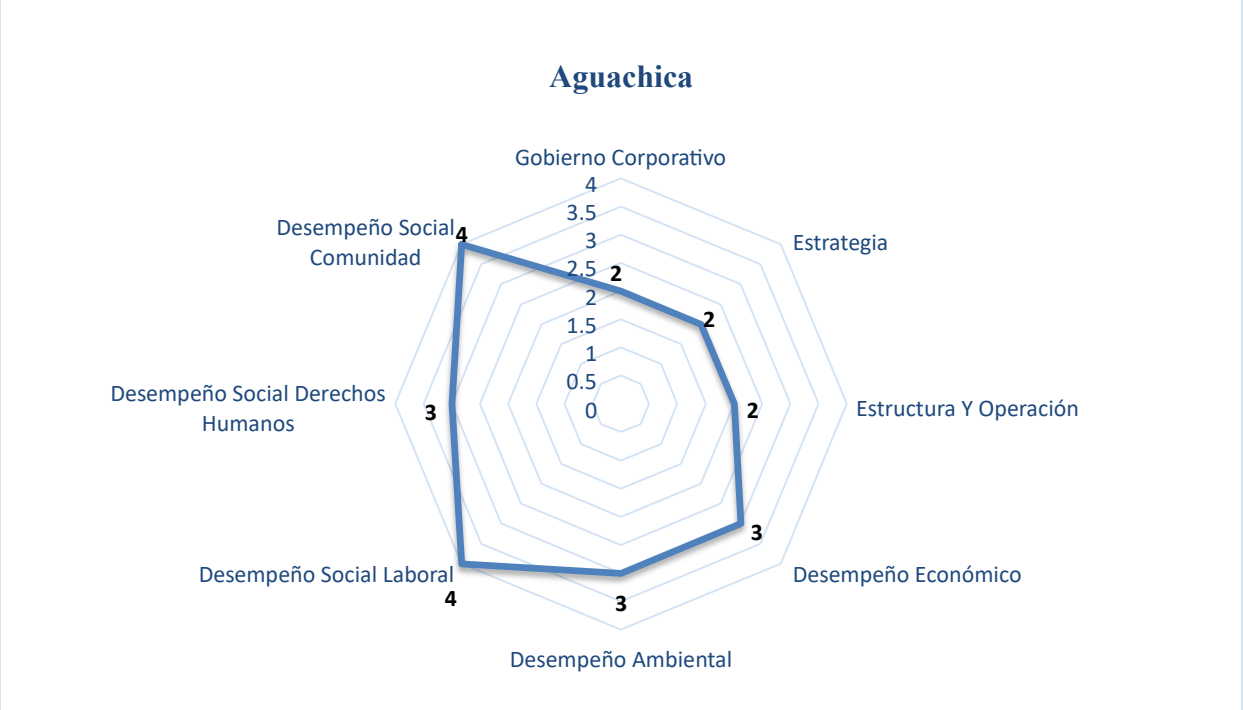
Para realizar la ponderación de valoración se toma la suma de cada dimensión conforme a sus variables y se define la puntuación de la siguiente manera:

Tabla 3. Puntaje ponderado por dimensión

Dimensión	Puntaje Obtenido	# de Variables	Calificación Obtenida
1. Gobierno Corporativo	14	6	**2**
2. Estrategia	9	5	**2**
3. Estructura Y Operación	6	3	**2**
4. Desempeño Económico	9	3	**3**
5. Desempeño Ambiental	20	6	**3**
6. Desempeño Social Laboral	34	9	**4**
7. Desempeño Social Derechos Humanos	9	3	**3**
8. Desempeño Social Comunidad	17	4	**4**

Fuente. Ponderación de Modelo Manual de gestión RSE para Empresas. https://administracion.uexternado.edu.co/matdi/Otros/responsabilidadSocial/herramientas/1.%20Modelo%20General.pdf

Figura 17. Ponderación valoración de aplicación RSE en las droguerías de Aguachica de acuerdo a la normativa



Fuente. Propia

Ponderación valoración de la aplicación RSE en las Droguerías de Aguachica

Se puede observar que el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial por parte de las droguerías de Aguachica es de 2.9 en promedio, en cuanto a la normativa vigente es deficiente y un poco cerca a ser regular, pues aun sabiendo que estas prácticas no son de obligatorio cumplimiento, si repercuten en el desarrollo sostenible, sustentable y competitivo de las organizaciones de la nueva era.

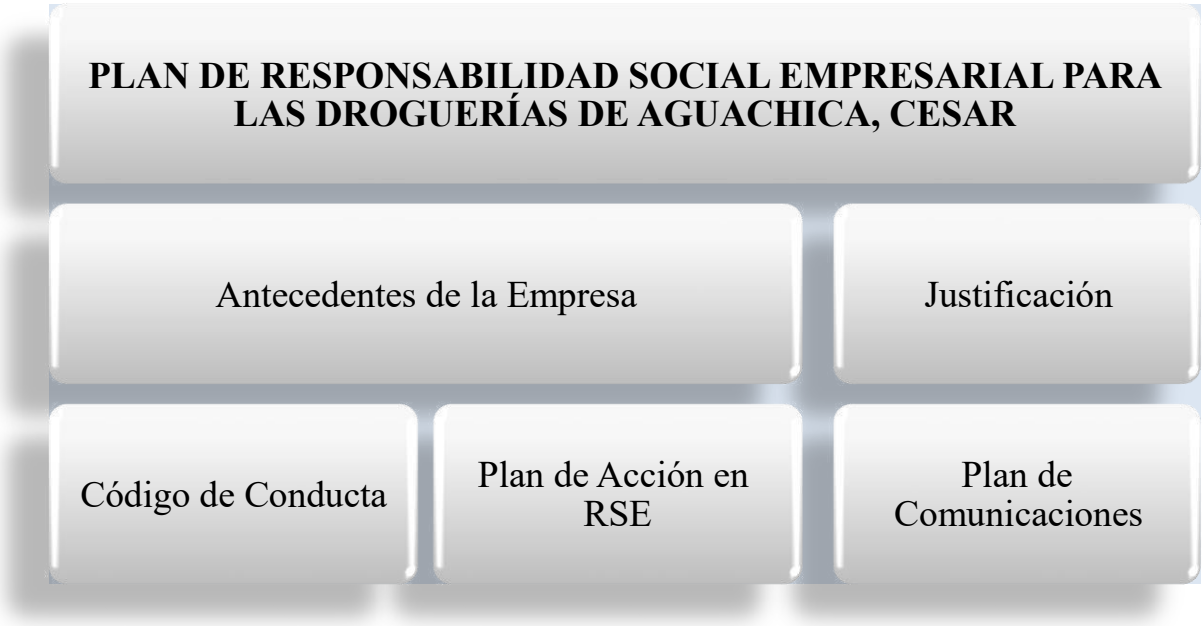
Otro aspecto no menos importante de acotar es que el desempeño social laboral y el social comunitario si tiene mucha relevancia dentro de los establecimientos de distribución de productos farmacéuticos; por lo cual se requieren de actividades, acciones o estrategias que permitan fortalecer el uso y la aplicación de las buenas prácticas de responsabilidad social empresarial en las droguerías del municipio de Aguachica, en el departamento del Cesar.

4.3 Diseñar un plan de responsabilidad social empresarial para droguerías del municipio de Aguachica, Cesar

En la elaboración del plan de responsabilidad social empresarial para las droguerías del municipio de Aguachica, Cesar, se tuvo en cuenta la información diagnóstica de estos establecimientos, la valoración de cumplimiento de las buenas prácticas conforme a la normativa y los lineamientos contemplados en las Reportes GRI y la ISO 26000.

Los componentes del plan se mencionan a continuación:

Figura 18. Componentes del plan de RSE para la Droguerías de Aguachica, Cesar



Fuente. Propia

En el presente diseño se presentan los antecedentes de la empresa a través de una ficha técnica, que contiene aspectos tales como el nombre, actividad económica, Objeto social, dirección o ubicación, misión, visión, valores y evaluación del impacto; ello para que cada uno de los establecimientos tenga una valoración previa que fundamente los códigos de conducta, el plan de acción en RSE y el plan de comunicaciones.

Posteriormente se presenta el modelo para la elaboración de la justificación del plan de responsabilidad social empresarial en donde se aporta un abrebocas de cómo es la aplicación de

estas prácticas como fortalecimiento gerencial y el objeto de la importancia de su aplicación para lograr la sostenibilidad empresarial; de igual manera, se mencionarán la justificación de lineamientos de la ISO 26000 y os estándares de la Global Reporting Initiative GRI.

También se presenta el modelo del código de conducta para las droguerías, en donde se mencionan la decisión gerencial, a quien se aplica el código, la conformación de los equipos, las instancias de participación, los requerimientos, el modelo gerencial y la guía aplicativa del código, con sus diferentes aspectos de confidencial, conflicto de intereses, conducta interna, conducta externa, stakeholders, contravenciones, negociaciones, cultura organizacional e inversión.

Así mismo, se presenta el modelo genérico del plan de acción de RSE de las droguerías conforme a los lineamientos de ley, el cual puede ser ajustable a los requerimientos específicos de los establecimientos expendedores de medicamentos, el cual lo integra la dimensión, los Stakeholders, el objetivo, la estrategia, el tiempo de ejecución, los recursos requeridos, el indicador y el seguimiento. Esto con el fin de realizar el derrotero de las actividades que deben realizar las droguerías para aplicar las buenas prácticas en responsabilidad social empresarial.

Por último, se presenta una ficha técnica del plan de comunicaciones, de cómo las droguerías van a socializar las acciones a desarrollar en la aplicación de la responsabilidad social empresarial, que contiene la dimensión, los Stakeholders, la frecuencia y el medio. Cada uno de estos aspectos se soporta con las pautas con las que pueden desarrollar dicha comunicación y así lograr un plan de comunicaciones exitoso.

4.3.1 Desarrollo de componentes.

4.3.1.1 Antecedentes de la empresa.

Tabla 4. Ficha general de la empresa

Datos generales	
Nombre de la empresa	
Actividad económica	
Objeto social de la empresa	

Dirección			
Cultura corporativa			
Misión			
Visión			
Valores corporativos			
Políticas			
Evaluación del desempeño			
Dimensión	**Problema**	**Impacto**	**Prioridad de atención (Alta/Media/Baja)**
Económica	Interno: Externo:		
Social	Interno: Externo:		
Ambiental	Interno: Externo:		
Observaciones:			

Fuente. Propia

4.3.1.2 Justificación del plan.

El presente plan está basado en el modelo metodológico de Modelo de gestión de RSE para empresas, soportado en los estándares GRI y la ISO 26000, el cual permitirá de una manera cómoda implementar el plan de responsabilidad social empresarial del establecimiento tipo droguería, para que sea la herramienta que genere beneficios para la empresa y sus grupos de interés, asegurando su sostenibilidad y competitividad.

La responsabilidad social empresarial es un tema novedoso que infiere profundas transformaciones que acaecen en el entorno y generan nuevas exigencias y responsabilidades políticas, sociales, económicas y tecnológicas a los diferentes actores (Yepes et al, 2019).

Diferentes fenómenos naturales han conllevado a que las empresas velen por la protección del medio ambiente, a investigar y generar conciencia en las comunidades de los efectos de estos fenómenos, que, a la final, han sido decisiones tomadas por el ser humano. Por ello, la defensa de la práctica laboral, los derechos humanos y la lucha anticorrupción han llevado a que las organizaciones desarrollen planes, programas o modelos de responsabilidad social empresarial que beneficien la estructura organizacional de la empresa y al entorno donde se desenvuelve.

Este plan se encuentra soportado dentro de los lineamientos GRI y la ISO 26000, puesto que las empresas de la nueva era deben ser conscientes que tienen el compromiso con la sociedad y el medio ambiente, y es allí donde la responsabilidad social empresarial toma gran relevancia, pues las organizaciones deben tener la ideología de proteger a la sociedad y al medio ambiente, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de las personas.

Con el desarrollo de este plan se pretende la aplicación de la RSE como estrategia gerencial en el sector de farmacia, demostrando la importancia que tiene la estrategia como gestora de cambios, aplicando los lineamientos de ley que puedan mejorar su productividad, además de contribuir al crecimiento empresarial del sector y el país en general.

4.3.1.3 Pautas para el diseño y aplicación del Código de conducta.

Las empresas pueden elaborar voluntariamente su código de conducta que pueda ayudarle como insumo para la óptima integración de sus colaboradores y a la comunicación efectiva. El presente código de conducta contiene los parámetros internos y externos conductuales de la droguería_____,
que permitan el mejor desempeño individual y social de los Stakeholders.

Decisión gerencial

Los directivos de la droguería _____, en aras de evitar la renuencia la falta de respeto y de pertenencia de sus empleados, toman la decisión de adoptar medidas formales de definirán los estándares del comportamiento ético de la empresa. El código de conducta es un insumo que deben emplear todas las organizaciones para integrar la responsabilidad social empresarial mejorando así el clima laboral.

La droguería _____, faculta sus acciones para que los colaboradores se formen en comportamiento ético dentro y fuera de la empresa, dando la participación a los empleados a denunciar los actos incorrectos, y de esta forma tomar medidas disciplinarias por esos actos que vayan en contra del reglamento interno de la droguería. Así mismo, se contará con las normas respectivas que propendan por la optimización del clima laboral y el respeto por el personal, que ayude a eliminar barreras de discriminación, garantizando los derechos y deberes exigidos por las normas legales del Estado.

- **Aplicación del Código de Conducta**

Este código se aplica a todos los Stakeholders del entorno interno y externo en donde se desenvuelve la droguería, buscando una extensión general a la proyección de colaboradores que tenga la empresa.

- **Conformación del equipo de trabajo**

Se creará un comité que será el encargado de velar por el diseño y el cumplimiento del código de Conducta, y cuya responsabilidad esté enmarcada en recoger todas las sugerencias de los empleados para su efectiva formulación y ejecución. De igual manera se contactará a un agente externo especializado que coadyuve a su elaboración, considerando el cronograma de actividades para el desarrollo y ejecución del mismo.

Instancias de participación y formación

Los empleados de la droguería _____, deberán realizar procesos de formación en los principios que debe seguir la empresa, bajo una participación activa, respetando la dignidad de todos los colaboradores, aportando de esta manera insumos para la elaboración del código abarcando toda la temática que incluya el documento.

- **Insumos y requerimientos**

Al crear el código de conducta de la droguería _____, se tendrán en cuenta aspectos básicos tales como la elección del comité, formado por los empleados de la empresa; este será elegido de forma democrática y recibirán todas las sugerencias de los empleados. Este documento debe redactarse de forma clara, sencilla y concreta a fin que todos los empleados puedan entenderlo y a su vez será respaldado por el reglamento interno de la droguería.

- **Perspectiva gerencial**

La perspectiva gerencial del presente código se encuentra orientado hacia la inclusión, la pluralidad de los colaboradores y el respeto, contribuyendo así a la transformación del desarrollo social, así como a una eficaz y eficiente intervención de los empleados en las labores de la empresa, su propio aprendizaje y los demás procedimientos sociales y culturales que den lugar en la empresa.

- **Confidencialidad empresarial**

La información será de estricta confidencialidad para la droguería _____, considerando directivos, colaboradores, acciones, estrategias, inversión, entre otros, igualmente no deberá alterarse, vaciar o destruir ninguna información relacionada con el código u otra actividad que dependa del mismo o constituya fraude. Se considera información confidencial la siguiente: inversiones y requerimientos, actividades y operaciones, planes de prospección, datos personales de los empleados y directivos, base de datos de proveedores, clientes y precios.

Stakeholders

Los Stakeholders o grupo de colaboradores se incluyen como estrategia de la responsabilidad social empresarial y son todas aquellas personas naturales o jurídicas que afectan directa o indirectamente las actividades de la empresa; para este caso, el grupo de colaboradores es el siguiente:

Los grupos de interés requeridos para el diseño del plan de eficiencia y calidad de RSE de las droguerías, se deberán clasificar tanto internos como externos, quienes contribuirán a la operación, vigilancia y seguimiento de la aplicabilidad de las prácticas de responsabilidad social empresarial. La división cumplirá con la siguiente distribución:

Tabla 5. División de los grupos de interés de la Droguería

División	Stakeholders	Intereses
Internos	Directivos	Poder de decisión y control Influencia y prestigio en la empresa Desarrollo de ideas y capacidades propias
	Trabajadores	Mejoramiento en las prestaciones sociales Seguridad en el puesto de trabajo Promoción profesional o técnica Participación en diversos sectores de la empresa
Externos	Clientes	Calidad en la atención Información integral de servicios Garantía de integridad personal
	Comunidad en General	Respeto por valores culturales y medio ambiente Contribución al desarrollo económico Cumplimiento de la normativa vigente en RSE
	Proveedores	Capacidad de pago Respeto de la marca y la propiedad industrial Aceptación de principios de libre mercado

Fuente. Propia

Intereses internos del personal

El principal interés del código es que los empleados den su mejor esfuerzo para mantener el sentido de pertenencia y su fidelidad; para ello, se deben realizar actividades benéficas que ayuden a los intereses de la empresa, aprovechar la posición de la droguería para adquirir beneficios personales y obtener aportes monetarios de los clientes o proveedores.

Conducta interna

La conducta interna es la actuación cotidiana de la organización que implica mantener un adecuado ambiente laboral libre de conflictos o agresiones físicas, emocionales, escritas, verbales, gestuales o psicológicas o en algunos casos, comportamientos que creen un entorno de trabajo pasado. Es relevante mencionar que una conducta respetuosa, ofrece un trato digno entre empleados y demás colaboradores. Además, se requieren las siguientes actuaciones:

- No permitir ningún tipo de acoso sexual sobre el personal de la droguería, o cualquiera que sea su cargo.
- Tener una apariencia personal apropiada y acorde con la imagen y prestigio de la droguería. En todo momento la vestimenta debe ser la dotada por la empresa (uniforme antifluido) y la apariencia del empleado debe ser impecable.
- Preservar mantener los activos de la droguería, empleándolos para el riguroso cumplimiento de sus funciones asignadas de manera lógica y razonable, y así prevenir su mal uso y a su deterioro.
- No utilizar recursos de la Droguería para intereses personales.
- Divulgar oportunamente cuando un activo de la Droguería presente desperfectos, para proceder con rapidez a su apropiado mantenimiento.
- Dedicar tiempo completo a las labores que le fueron asignadas, eludiendo actividades ajenas a las propuestas por la empresa.
- La Droguería prohíbe el uso del celular en horarios de trabajo, ya que distrae sus labores.

- Los empleados no podrán ser partícipes de publicidad política y religiosa. Así mismo se obligan a no comprometer a la Droguería en esas actividades, ni utilizar su vínculo laboral para este fin.
- Está prohibido consumir sustancias nocivas (tabacos, cigarros o similares) dentro de la droguería.

- **Contravenciones**

El incumplimiento de estos aspectos podrá ser motivo de sanción disciplinaria bajo cualquier mecanismo legal conforme a la normativa vigente; estas sanciones irán a la hoja de vida de cada empleado si fuera el caso.

Presupuesto Código de Conducta			
Actividades	**Horas**	**Valor Unitario**	**Valor total**
Recepción de la Información	120	-	-
Consultor externo especializado (Psicólogo)	6	-	-

- **Sociedad, cultura y religión**

La droguería se abstiene de relacionarse con proselitismos y actos religiosos y políticos con miras a mantener su integridad con los colaboradores, proveedores y clientes. Así mismo, la empresa se caracterizará por la promulgación del respeto, la igualdad y la diversidad cultural. Los pensamientos ideológicos se respetarán para no afectar la actividad laboral, evitando la discriminación y garantizando un sano ambiente laboral.

- **Inversión**

Los rubros requeridos para el diseño y aplicación del código de conducta se relacionan a continuación:

Tabla 6. Ficha de presupuesto para el diseño y aplicación del código de conducta

Elaboración y aprobación del Código	40	-	-
Impresión del Código	6	-	-
Socialización del Código	6	-	-
Capacitación semestral	3	-	-
Total inversión			

Fuente. Propia

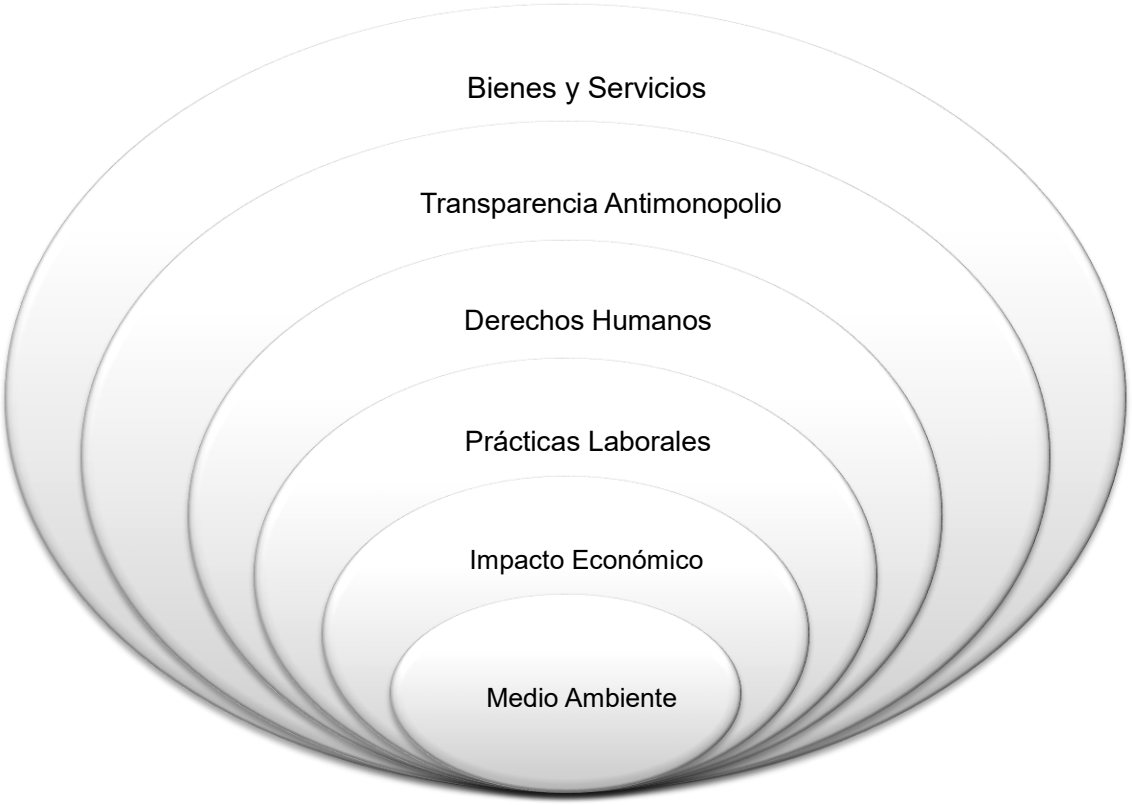
Nota: Los valores quedan a consideración de cada droguería conforme a los valores que se manejen en el mercado. Las horas que se proponen son los requerimientos mínimos para el diseño y desarrollo del código de conducta.

4.3.1.4 Plan de acción en RSE para las droguerías del Municipio de Aguachica.

Para la realización de la propuesta del plan de acción en RSE que pueden utilizar las droguerías de Aguachica, se tuvo en cuenta las dimensiones, grupos de interés, el propósito, la estrategia, el tiempo, los recursos, los indicadores y por último, el seguimiento; se presentan algunas estrategias conforme a los resultados arrojados por el diagnóstico y la valoración de la aplicación de la RSE en la droguerías. Cabe recalar que dentro de este plan de acción quedan contempladas las estrategias base de los lineamientos de la normativa antes expuesta y lo arrojado de manera general en el diagnóstico.

Las dimensiones que se mencionan en el plan se mencionan en la siguiente figura:

Figura 19. Dimensiones del plan de acción de RSE para las droguerías de Aguachica



Fuente. Propia

Las estrategias del plan de acción se muestran a continuación:

Tabla 7. Propuesta de Plan de acción en RSE para las droguerías de Aguachica, Cesar

Dimensión	Grupos de Interés	Actividades	Tiempo	Administrador	Seguimiento
Medio Ambiente	Directivos Empleados	Formar al personal en buenas prácticas en RSE Elaborar un diagrama de procesos de atención al cliente y manejo de productos farmacéuticos Realizar seguimiento al cumplimiento de las buenas prácticas medioambientales	Permanente	Personal especializado Área administrativa	Informes trimestrales
		Desarrollar lineamientos para el manejo adecuado de residuos Realizar charlas de capacitación para el manejo adecuado de vertimientos Establecer folletos para clientes y comunidad en general para la gestión integral de residuos.	Anualmente	Área administrativa	Informe anual
Impacto Económico	Administración	Realizar propuestas anuales para el fortalecimiento de las buenas prácticas en RSE Socializar la propuesta con todo el personal de la empresa	Anualmente	Administración	Informe anual de gestión

		Desarrollar políticas para el seguimiento al cumplimiento de prácticas de RSE Implementar la cultura de buenas prácticas en el servicio, comportamiento y ética profesional	Semestral	Administración	Informe semestral
Prácticas laborales	Administración Empleados	Definir el grado de conocimiento en materia de RSE Realizar programas de intervención para desarrollar prácticas en RSE Motivar al personal para aplicar estrategias de RSE	Semestral	Administración	Informe semestral
Derechos Humanos	Administración Empleados Clientes	Realizar lluvias de ideas con los empleados para el fortalecimiento de su bienestar laboral Realizar diagnósticos periódicos para medir el nivel de satisfacción de los empleados en el lugar de trabajo	Semestral	Administración	Informes semestrales

Transparencia Antimonopolio	Administración	Diseñar propuesta de gestión de recursos Actualizar periódicamente las actividades en RSE de acuerdo a su prioridad Hacer talleres de formación a empleados de las dimensiones RSE, incluyendo cada una de las actividades contenidas en el plan	Anualmente	Administración	Informe anual
		Realizar seminarios, foros y debates sobre las buenas prácticas de RSE			
Bienes y Servicios	Clientes Comunidad en General Proveedores	Promover hábitos saludables para la prevención de enfermedades y buenas prácticas en RSE Aplicar herramientas para la prevención de riesgos laborales	Trimestral	Administración	

Fuente. Propia

4.3.1.5 Propuesta para el plan de comunicaciones.

Se presenta a continuación una propuesta para que las droguerías puedan divulgar y socializar las estrategias, del orden social, económico, ambiental, entre otros:

Tabla 8. Propuesta plan de comunicaciones para droguerías de Aguachica

Dimensión	Stakeholders	Frecuencia	Medio
Económica	Directivos Clientes	Cuando se realice promociones o descuentos en determinado periodo	Sitios publicitarios Redes sociales Mensajes de texto
Social	Empleados Comunidad Competencia	Periódica	Email Reuniones Redes sociales Mensajes de texto
Ambiental	Entes gubernamentales	Anual	Actas Informes sobre la gestión del medio ambiente

Fuente. Propia

Vale la pena destacar que esta metodología cumple con los lineamientos normativos y que está sujeta a cambios para cada uno de los establecimientos expendedores de productos farmacéuticos, conforme a sus requerimientos más urgentes. Además de ello, la participación de los grupos de interés es muy relevante para el cumplimiento de este plan, pues de ellos depende su éxito, ya que son agentes activos en el proceso de desarrollo del Plan de responsabilidad Social Empresarial para las droguerías del municipio de Aguachica.

Discusión

El análisis de la responsabilidad Social Empresarial de las Droguerías del Municipio de Aguachica trajo como resultado una serie de aportes que significativamente coadyuvaron a la búsqueda de soluciones para mejorar y fortalecer las buenas prácticas en RSE de este tipo de establecimientos. Para el desarrollo de la investigación, fue necesario la elaboración de un diagnóstico situacional de la aplicación de la RSE en las droguerías; se realizó una valoración de la aplicación RSE de las droguerías frente a los lineamientos de los Estándares GRI y la ISO 26000, y por último fue necesario el diseño de un plan para la aplicación de la responsabilidad social empresarial en las droguerías del municipio de Aguachica.

Dentro del desarrollo del primer objetivo se realizó una encuesta a 56 droguerías objeto de la muestra en la cual se pudo demostrar que el 60% de los empleados que trabajan en estos establecimientos de distribución farmacéutica no tienen un conocimiento apropiado de lo que es Responsabilidad Social Empresarial, de la aplicación de la misma, y mucho menos de la normativa y las dimensiones que abarca. Por otra parte, se pudo evidenciar que los empleados en su totalidad asocian la RSE solo al cuidado del medio ambiente y que aproximadamente el 80% de los establecimientos no maneja un código de conducta o ética.

Un punto importante a destacar en el desarrollo de esta encuesta es el hecho que en la mayoría de las droguerías no se realiza un control de calidad, salvo en los productos farmacéuticos, empero en los demás aspectos que conllevan a las buenas prácticas RSE no. Al igual que no manejan programas de ayuda social y no ven de gran importancia la buena relación con sus proveedores. No obstante, se pudo observar que las droguerías tienen en cuenta el desempeño de sus empleados y que dan un manejo eficiente a la administración del talento humano.

Ahora bien, el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial expresado en los estándares normativos se cumple de manera deficiente en las droguerías de Aguachica debido a que esta norma no es de estricto cumplimiento. Sin embargo, el desempeño laboral y el social si tiene una relevancia significativa dentro de estos establecimientos. Para ello el fortalecimiento empresarial cobra relevancia para la sostenibilidad de las droguerías.

Como se menciona en la teoría de la dependencia de recursos expuesta en el marco teórico de la presente investigación, que expone la maximización del poder empresarial a través del intercambio de recursos humanos (participantes y sociedad), lo cual genera una relación integral para cumplir con el objeto empresarial. La igualdad entre el poder y el recurso humano genera posicionamiento organizacional.

Esto conllevó al diseño de un plan estándar para las droguerías de Aguachica, considerando el impacto de las empresas, su código de conducta, el plan de acción en RSE y la propuesta de comunicaciones, demostrando las teorías que sustentan la responsabilidad social empresarial, que relacionan las teorías instrumentales, éticas, integradoras y políticas, también expuestas en el marco teórico.

Conclusiones

La elaboración del proyecto Análisis de la responsabilidad social empresarial de las droguerías de Aguachica, nos llevó a las siguientes conclusiones:

Los establecimientos expendedores de fármacos tienen un conocimiento casi nulo de las buenas prácticas de responsabilidad y su debida aplicación; este desconocimiento lo tiene tanto los directivos como los empleados de la empresa; así mismo, no tienen conocimiento de los códigos de ética o conducta, los planes de sostenibilidad, ni la normativa que ampara la responsabilidad social empresarial.

Por otro lado, de acuerdo a la valoración de la aplicación del uso de la responsabilidad social empresarial en las droguerías, se pudo observar que el uso de RSE es ineficiente que la mayoría de los establecimientos cumplen solo en el desempeño laboral social y en el buen gobierno y antimonopolio, ya que cumplen con los impuestos o tributación fiscal de ley para su debida operatividad en el mercado.

Por último, se concluye que las droguerías de Aguachica deben tener un plan de acción de responsabilidad social empresarial, acompañado de un código de conducta y un plan de comunicaciones que le permita hacer uso de las buenas prácticas de RSE y que fueron aportados en el presente documento.

Una de las limitaciones más relevantes en el desarrollo de esta investigación fue el diligenciamiento de los instrumentos de recolección de la información, pues, si bien es cierto, en la gran mayoría de establecimientos no permanece el administrador, por lo cual la recepción de la información se tornó de manera muy lenta y ocasionó retrasos y modificaciones en el documento.

Recomendaciones

La investigación Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial de las Droguerías de Aguachica, Cesar, sugiere las siguientes recomendaciones:

Que la academia siga promoviendo iniciativas para el proceso de fortalecimiento en RSE para todos los establecimientos expendedores de productos farmacéuticos, así como la participación en el seguimiento de la aplicación de las buenas prácticas de responsabilidad social empresarial de acuerdo a la normativa vigente.

Se recomienda que las droguerías de Aguachica adapten el plan de responsabilidad social empresarial de acuerdo a sus requerimientos y a la capacidad que tenga la empresa para la aplicación de estas prácticas en RSE.

Se sugiere a la universidad profundizar en el estudio de la responsabilidad social empresarial para el fortalecimiento en todos los sectores de la economía.

Referencias Bibliográficas

Attamirano, A. (2018). Identifiación de los Stakeholders y conflictos de interés en las cooperativas de ahorro y crédito de Ecuador. *Visión y futuro, Redalic*, 75. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/3579/357959312005/357959312005.pdf

Colombia Productiva. (Marzo de 2020). *Colombia Productiva- Great Place to Work.* Obtenido de Qué es el Sector Farmacéutico: https://www.colombiaproductiva.com/ptpsectores/manufactura/farmaceuticos

Expok. (29 de marzo de 2021). *Historia de la Responsabilidad Social Empresariañ.* Obtenido de Spoknews: https://www.expoknews.com/historia-de-la-responsabilidad-social/

Garcia, L. (2021). Responsabilidad Social de la Industria Farmaceútica en México. *Revista Inferencia Empresarial RIE, 2*(3), 1-4.

Grasso, L. (2006). *Encuesta. Elementos para su diseño y analisis*. Obtenido de https://books.google.com.co/books?id=jL_yS1pfbMoC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_atb#v=onepage&q&f=false

Hernández, F., & Fernandez, S. (2016). *Metodología de la Investigación Sexta Edición.* México: Mc Graw Hill.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2016). *Metodología de la Invrestigación. Sexta edición.* México, D.F.: Mc Graw Hill.

Nova, L. (2018). *Plan de Resposabilidad Social Empresarial. CONFACESAR.* Universidad Abierta y a Distancia UNAD. Obtenido de https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/19105/36724946.pdf?sequence=3

Osorio, M. (2019). *Análisis del impacot de la responsabilidad social empresarial en los resultados mepresariales del Ingenio Risaralda.* Pereira: Universidad Libre. Obtenido de https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/17859

Pacto Munidal de las Naciones Unidas. (2015). *Una llamada a la Acción para Empresas Sostenibles.* Whashinton, D.C.: United Nations GLobal Compact.

Quintero. (2009). Avances en el transtorno por deficit de atención e hiperactividad. *Revista actas esp psiquitria, 9*(6), 352-358.

Quiroga, G. (2006). METODOS ALTERNATIVO DE CONFLICTOS: PERSPECTIVA MULTIDICIPLINAR. En Q. Gonzalo, *METODOS ALTERNATIVO DE CONFLICTOS: PERSPECTIVA MULTIDICIPLINAR* (págs. 113 -129). Bosnia de Saravejo: Editorial URG.

Santamaría, J. (2020). *La Responsabilidad Social Empresarial en Argentina.* Universidad del Rosario. doi:https://doi.org/10.48713/10336_24501

Serna, V. (2014). *Caracterización de las practicas de Responsabilidad Social EMpresarial frente a la Guía Tecnica Colombiana GTC 180, para determinar su impacto en la gestión organizacional de las empresas del sector salud en la ciudad de Cali.* Santiago de Cali: Universida Autonoma de Occidente. Obtenido de https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/1522/TMD00646.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Souza, D. (2008). The impact when not diagnosed. *Revista Jbras psiqiatry, 57*(2), 139-151.

UNIDEP. (19 de Abril de 2020). *Universidad del Desarrollo Profesional.* Obtenido de Metodología de la Investigación: https://senlinea.unidep.edu.mx/files/528to832_r649220160427200002890 61.pdf

Apéndices

Apéndice A. Evidencias Fotográficas









Apéndice B. Listado de Droguerías matriculadas en Cámara de Comercio de Aguachica

RAZON SOCIAL	DIR-COMER	CMUN-COME	TEL-CO	1EMAIL-CO E	CIIU-
DROGUERIA LA PASTILLITA LAS 24 H	OCALLE 5 N. 25	20011 - AGUA	5657217	ramon.herrera@c	G4773 **
DROGUERIA MAXIDROGAS LP S.A.S.	CALLE 6 16-66	20011 - AGUA	3163156411	maxidrogaslp@gm	G4773 **
DROGUERIA MEDIDESCUENTOS	CARRERA 39	20011 - AGUA	3176827344	sanidadbiter5@gm	G4773 **
DROGUERIA MELIS	CARRERA 39	20011 - AGUA	3108524593	jaderquinterofuye	dG4773 **
DROGUERIA NUEVA COLOMBIA SARI	TCARRERA 45	20011 - AGUA	3117656631	yeimi_ariza@hot	nG4773 *
DROGUERIA PAGUE MENOS LA QUINT	CALLE 5 NRO	20011 - AGUA	3152112057	jamaangaritar@h	oG4773 **
DROGUERIA RUTBEL	CALLE 10NO	R20011 - AGUA	5651900	drogueriarutbel@	nG4773 **
DROGUERIA SAN JOSE N0. 2	CALLE 10 NO	R20011 - AGUA	3175295420	celinorugeles@gm	G4773 **
DROGUERIA SUCRE DEL CESAR	CALLE 5 31-73	20011 - AGUA	5655701	marcaslindas@ho	tG4773 **
DROGUERIA SUCRE PREVENIR	CARRERA 32	20011 - AGUA	3002015425	yandilorena@hot	nG4773 *
DROGUERIA SURAMERICANA	CALLE 16 NO.	20011 - AGUA	3183079463	drosuramericana	@G4773 *
DROGUERÍA TU SALUD AGUACHICA	CALLE 14 8 -22	20011 - AGUA	3176884256	mariaemmarj@ho	G4773 **
DROGUERIA UN NUEVO AMANECER Y	CALLE 16 6-05	20011 - AGUA	3185100453	barrosoyenith@g	nG4773 **
DROGUERIA UNISALUD	CARRERA 18	20011 - AGUA	5654593	usleyamaya@hot	mG4773 **
DROGUERIA Y AUTOSERVICIO FARM	ACARRERA 40	20011 - AGUA	5661834	drogueriafarmacin	G4773 **
DROGUERIA Y AUTOSERVICIO PAGUE	CALLE 5 32-37	20011 - AGUA	3232241092	eechavezrincon@	G4773 **
DROGUERIA Y PERFUMERIA DROETIC	CALLE 2 28-01	20011 - AGUA	3216892362	laidis2007@yahoo	G4773 **
DROGUERIA Y PERFUMERIA FARMAV	CALLE 1 NOR	T20011 - AGUA	3232200236	farmavictoria18@	G4773 **
DROGUERIA Y PERFUMERIA HUMANI	TCALLE 5 14-3	120011 - AGUA	5650204	drogueriahumanita	G4773 **

DROGUERIA Y PERFUMERIA LA ESPE	CARRERA 10B	20011 - AGUA	3102020331	maya1504_@hot	mG4773 **
DROGUERIA Y PERFUMERIA MEDILAT	CALLE 5 23-23	20011 - AGUA	5655034	kata610@hotmail.	G4773 **
DROGUERIA Y PERFUMERIA MEDILAT	CARRERA 11	20011 - AGUA	5652932	kata610@hotmail.	G4773 **
DROGUERIA Y PERFUMERIA NACION	CALLE 5 19-38	20011 - AGUA	5654247	jqossa@gmail.co	nG4773 *
DROGUERIA Y PERFUMERIA NACION	CALLE 5 27-16	20011 - AGUA	3173652504	tatan901227@gm	aG4773 **
DROGUERIA Y PERFUMERIA PHARMA	CARRERA 51A	20011 - AGUA	3208320754	yuceth1594@gma	G4773 **
DROGUERIA Y PERFUMERIA REGIONA	CALLE 5 31-41	20011 - AGUA	3143912751	elverrncn@gmail.	cG4773 **
DROGUERIA Y PERFUMERIA SAIRA	CARRERA 16	20011 - AGUA	5657486	san.milesan.083@	G4773 **
DROGUERIA Y PERFUMERIA SAN JOR	CALLE 5 15-9	20011 - AGUA	5650456	jorgealiriovasquez	@G4773 **
DROGUERIA Y PERFUMERIA SELECTA	CALLE 5 31-7	20011 - AGUA	5656033	galvanenfoga@ya	G4773 **
DROGUERIA Y PERFUMERIA SOCIAL	CALLE 5 31	20011 - AGUA	5661194	vlakia12@hotmail.	G4773 **
DROGUERIA Y PERFUMERIA VIDA	CARRERA 16	20011 - AGUA	5658385	yelita49@hotmail.	G4773 **
DROGUERIAS Y PERFUMERIAS GRAN	CALLE 5 19-9	20011 - AGUA	5651435	javier_waldir@ho	tG4773 **
FARMA SALUD LA 28 CON SABANITA	CALLE 2T NOR	20011 - AGUA	3135426718	torcoromac16@g	mG4773 **
LA ECONOMIA DROGUERIA N. 405 Y/O	CALLE 5 12-9	20011 - AGUA	5650048	jbustos@eticos.co	G4773 **
LA ECONOMIA DROGUERIA N. 410 Y/O	CALLE 5 31-37	20011 - AGUA	5651065	jbustos@eticos.co	G4773 **
LA ECONOMIA DROGUERIA NO 7086 Y	CARRERA 11	20011 - AGUA	3116811405	jbustos@eticos.co	G4773 **
LA REBAJA DROGUERIA N.1 AGUACH	CARRERA 20	20011 - AGUA	5651079	copservir@copser	G4773 **
LA REBAJA DROGUERIA NO1 AGUACH	CARRERA 16	20011 - AGUA	3207888059	copservir@copser	G4773 **
LA REBAJA PLUS MINIMARKET DROG	CALLE 5 12-40	20011 - AGUA	5651998	copservir@copser	G4773 **
MULTIDROGAS LA QUINTA	CALLE 5 18-7	20011 - AGUA	3174347527	mono2110@hotm	aG4773 **

Apéndice C. Preguntas Encuesta a Droguerías de Aguachica

Preguntas Formato Google Forma Droguerías de Aguachica

¿Conoce usted que es responsabilidad social empresarial?

Si

NO

¿Considera usted que su empresa aplica la Responsabilidad Social Empresarial?

SI

NO

No se

¿La empresa cumple con los derechos de los empleados?

SI

NO

No se

¿La empresa tiene un código de ética que haya difundido a sus empleados?

SI

NO

¿La empresa cuenta con un comité de Responsabilidad Social Empresarial?

SI

NO

No se

¿Existe control de calidad en el desarrollo de los programas sociales?

SI

NO

No se

¿Cómo considera que es la relación de la empresa con sus clientes y proveedores?

Buena

Mala

Regular

¿Cómo considera que es la relación de la empresa con sus empleados?

Buena

Mala

Regular

¿La empresa les ha enviado algún comunicado sobre la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial?

SI

NO

Si no aplica la RSE, ¿Estaría de acuerdo en implementar un plan de RSE? SI

NO