

# **Plan de Responsabilidad Social Empresarial para Holding Consultants de Colombia**

**Presentado por:**

**Karen Julieth León Dueñas**

**Reinaldo Salamanca**

**Ruth Irley Alfonso Cely**

**Oscar Manuel Mesa Gutiérrez**

**Erika Dussan Tabares**

**Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD**

**Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios – ECACEN**

**Administración de Empresas**

**2020**

**Plan de responsabilidad social empresarial para Holding Consultants de Colombia**

**Presentado por:**

**Karen Julieth León Dueñas**

**Reinaldo Salamanca**

**Ruth Irley Alfonso Cely**

**Oscar Manuel Mesa Gutiérrez**

**Erika Dussan Tabares**

**Asesora**

**Lina María González Arango**

**Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD**

**Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios – ECACEN**

**Administración de Empresas**

**2020**

## Tabla de contenido

Lista de tablas.....	4
Lista de figuras.....	5
Objetivos.....	6
Resumen .....	7
Palabras claves .....	7
Abstract.....	8
Keywords.....	8
Introducción .....	9
1. Presentación de la empresa y criterios de selección.....	10
<b>Marco Institucional .....</b>	<b>13</b>
<b>Instrumento de diagnóstico, resultado y análisis.....</b>	<b>14</b>
<b>Marco lógico árbol de problemas y árbol de solución – explicación.....</b>	<b>21</b>
<b>Definición Mapa estratégico, imagen y explicación a partir de la dimensión económica, social y ambiental .....</b>	<b>23</b>
<b>Plan estratégico de responsabilidad social (situación actual, plan de mejora).....</b>	<b>26</b>
2. Conclusiones.....	28
3. Referencias .....	29
4. Anexo.....	30
Código de ética.....	30

**Lista de tablas**

Tabla 1. Valorización de aspectos de selección empresa por estudiante.....	12
Tabla 2. Marco institucional empresa.....	13
Tabla 3. Variable de aplicación.....	15

## Lista de figuras

Figura 1. Logo Holding Consultants .....	10
Figura 2. Encuesta para empleados Holding Consultants.....	15
Tabla 3. Variable de aplicación.....	15
Figura 3. Distribución de las puntuaciones totales.....	15
Figura 4. Preguntas incorrectas .....	15
Figura 5. Número de personas entrevistadas por cargo .....	16
Figura 6. Análisis de puestos .....	16
Figura 7. Frecuencia inspección de puestos de trabajo.....	17
Figura 8. Tipos de análisis de puestos de trabajo .....	17
Figura 9. Procesos de cada actividad.....	18
Figura 10. Actividades para prevenir enfermedades laborales .....	18
Figura 11. Frecuencia de pausas activas.....	18
Figura 12. Buenas prácticas laborales .....	19
Figura 13. Capacitación de motivación al operario.....	19
Figura 14. Condiciones de trabajo adecuadas .....	19
Figura 15. Medios de convocatoria laboral.....	19
Figura 16. Árbol de problemas.....	21
Figura 17. Árbol de soluciones .....	22
Figura 18. Mapa estratégico.....	23
Figura 19. Plan de mejora .....	27

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Diseñar el plan de responsabilidad social empresarial para la empresa Holding Consultants de Colombia.

### **Objetivos específicos**

Diseñar el instrumento de diagnóstico para la identificación del problema central en la empresa Holding Consultants de Colombia.

Definir el marco lógico y el mapa estratégico para la empresa Holding Consultants de Colombia.

Diseñar el código de ética para la empresa Holding Consultants de Colombia.

Definir de una manera formal el tema de la Responsabilidad Social Empresarial, desarrollando un marco teórico que permita comprender el concepto de RSE de una mejor manera, y de esta forma, entregar los conocimientos necesarios para la correcta comprensión del resto del trabajo.

## **Resumen**

Este Plan de Responsabilidad Social Empresarial para Holding Consultants de Colombia tiene como fin darle una solución a la problemática que se está presentando actualmente en la empresa Holding consultantes de Colombia, en cuanto a la falta de pausas activas de los colaboradores de la organización, por lo tanto en esta propuesta se hace uso de saberes teórico-prácticos y herramientas enfocadas hacia el análisis del problema, la toma de decisiones, planeación estratégica, marco lógico y establecimiento de lineamientos de responsabilidad social basados en normas Colombianas y normas Internacionales como la ISO26000. Por último, se realiza el código de Ética con el objetivo de que se establezcan ciertos parámetros para la convivencia entre los trabajadores de esta empresa y susempleadores.

## **Palabras claves**

Desarrollo sostenible (7775), Estructura organizativa (1382), Planificación estratégica (7908), Responsabilidad social (16052).

### **Abstract**

This Corporate Social Responsibility Plan for Holding Consultants in Colombia is to provide a solution to the problem that is currently being presented in the company Holding consultants in Colombia, regarding the lack of active breaks by the organization's collaborators. therefore, this proposal makes use of theoretical-practical knowledge and tools focused on problem analysis, decision-making, strategic planning, logical framework and establishment of social responsibility guidelines based on Colombian standards and ISO26000 International standards. Finally, the code of Ethics is carried out with the aim of establishing certain parameters for coexistence between the workers of this company and their employers.

### **Keywords**

Administrative structure (1382), Social responsibility (16052), Strategic planning (7908), Sustainable development (7775).



## **Introducción**

Hoy en día, en el marco de la responsabilidad social y ambiental de las empresas en sus procesos de producción y administrativos, estas se deben regir bajo directrices o normativas como la ISO 26000, que las obligan a cumplir ciertos parámetros con el objetivo de obtener beneficios, tales como una mejor productividad, debido al agradable ambiente laboral que deben tener con sus empleados, factores como motivación, seguridad y pautas influyen en ello; de igual manera, si se lleva buena gestión y correcto cumplimiento de la norma, la empresa obtiene credibilidad, una buena imagen, inversiones representativas y significativas a la sociedad y sostenibilidad ambiental en su región.

Se analiza y describen los aspectos más importantes que forman parte de los preceptos y obligaciones del código de ética que se tienen ante la sociedad, por lo cual debemos estar pendientes de que, si son cumplidas en su totalidad, y de qué forma se llevan a cabo, para mejorarlas en beneficio de la entidad y de la comunidad con la que interactúa y prestan un servicio.

Considerando el contexto actual en el que nuestro país se encuentra y teniendo una visión general de los que se ha dado una gran importancia a que las empresas se integran a la responsabilidad social y en conjunto lograr una conciencia en beneficio colectivo.

También la organización contribuye a la sustentabilidad de un país se considera en términos de una política de gestión, así como la promoción e instrumentación de una cultura ecológica en todos los niveles.

## Presentación de la empresa y criterios de selección



**Figura 1. Logo Holding Consultants**

Holding Consultants de Colombia es una Organización Especialista en Sistemas de Gestión, diseñamos, implementamos y mejoramos su Sistema de Gestión a través de nuestras Cuatro (4) líneas de atención; Consultoría Capacitación Outsourcing y Suministro generamos valor a nuestros Clientes y Aliados, cumpliendo la misión de brindar a cada uno de ellos el mejor servicio. Contamos con Licencia en Prestación de Servicios en Seguridad y Salud en el Trabajo otorgada por la Secretaría de Salud de Bogotá No. 3070.

En el transcurso de nuestra permanencia en el mercado de quince (15) años sostenemos relaciones comerciales con numerosas empresas tanto del sector Privado como Público en varias ciudades del País. Contar con la fidelidad de varias de estas Organizaciones que desde 2006 confiaron en nosotros, obedece entre varias razones al estricto cumplimiento con las responsabilidades emanadas del contrato comercial, la oportunidad y calidad del servicio prestado, la asesoría legal y normativa que desde nuestro entorno le brindamos y el compromiso real por el bienestar de nuestro mayor activo; nuestro recurso humano. Esperamos ser su mejor Aliado.

Estamos en la búsqueda permanente de generación de valor para nuestros Clientes y Aliados, contamos con Licencia en Prestación de Servicios en Seguridad y Salud en el Trabajo otorgada por la Secretaría de Salud de Bogotá. (holdingconsultant).

Sostenemos relaciones comerciales con numerosas empresas tanto del sector Privado como Público en varias ciudades del País. Contar con la fidelidad de varias empresas que desde el 2006 confiaron en nosotros, obedece entre varias razones al estricto cumplimiento con las responsabilidades emanadas del contrato comercial, la oportunidad y calidad del servicio prestado, la asesoría legal que desde nuestro entorno le brindamos a los clientes y el compromiso real por el bienestar de nuestro mayor activo nuestro recurso humano.

### **Enfoque de trabajo**

**Talento humano competente:** Recurso humano altamente competente, comprometido en detectar y satisfacer las necesidades de nuestros Clientes y Aliados.

**Cumplimiento:** Cumplimiento de los estándares legales y normativos del País en el que operamos y en el que desarrollamos nuestros servicios.

**Innovación y tecnología:** Adecuación de Herramientas Tecnológicas conforme a las necesidades de nuestros Clientes y Aliados y las oportunidades del entorno.

**Diseño de servicios:** Diseño exclusivo de servicios que se ajustan a los requerimientos de cada Cliente y Aliado y a las necesidades normativas.

**Mejora continúa:** Mejora continúa de nuestros procesos a través de nuestro Sistema Integrado de Gestión como base fundamental de nuestra operación.

### Criterios de selección

**Tabla 1. Valorización de aspectos de selección empresa por estudiante**

<b>ESTUDIANTE</b>	<b>EMPRESA</b>	<b>POSIBILIDADES DE ACCESO A APLICAR LOS INSTRUMENTOS (CALIFICAR DE 1 A 5)</b>	<b>POSEE UN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y UNA DESCRIPCIÓN, QUE PUEDE SER INCLUIDA EN EL MARCO INSTITUCIONAL DEL TRABAJO (CALIFICAR DE 1 A 5)</b>	<b>POSIBILIDAD DE EVALUAR LAS MATERIAS FUNDAMENTALES DEL ISO 26000 (CALIFICAR DE 1 A 5)</b>	<b>SUMATORIA TOTAL</b>
<b>Oscar Mesa</b>	Holding Consultants de Colombia	4	5	5	14
<b>Karen dueñas</b>	Holding Consultants de Colombia	3	3	3	9
<b>Ruth Alfonso</b>	Holding Consultants de Colombia	3	3	4	10
<b>Erika Dussan</b>	Holding Consultants de Colombia	3	5	4	12

Holding Consultants de Colombia, es una empresa que es viable para realizar el estudio, porque está legalmente constituida, tiene trayectoria en sus servicios de consultoría, capacitación,

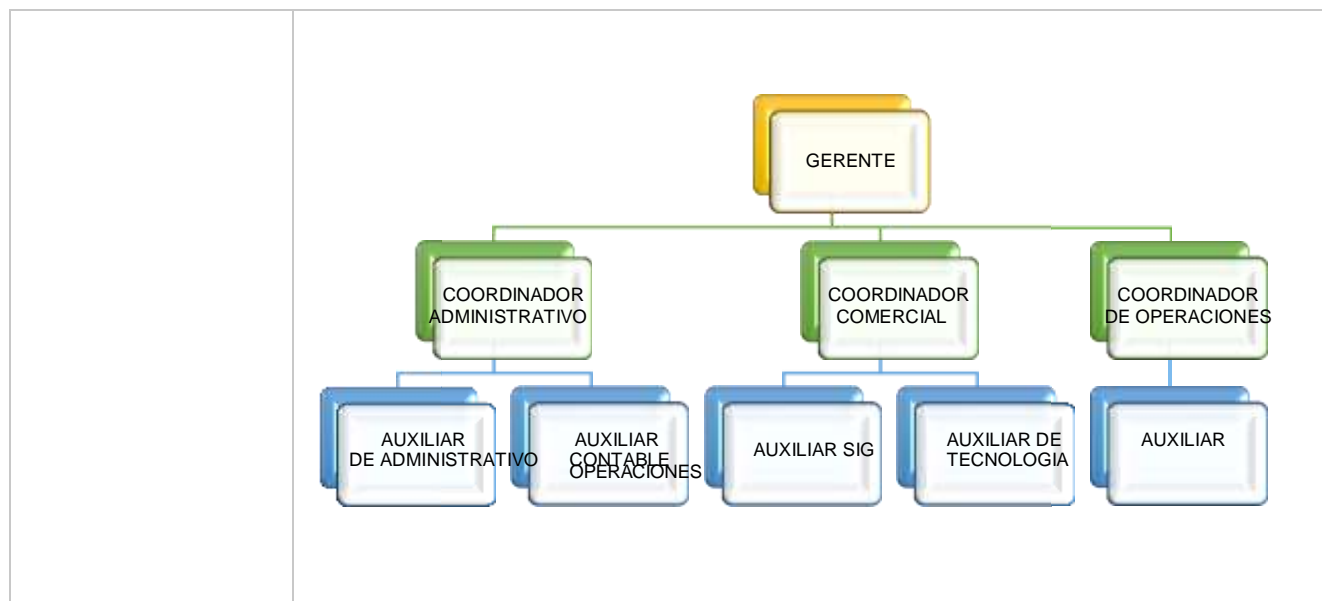
outsourcing, además es posible evaluar la aplicabilidad de la norma ISO 26000 pero el acceso para aplicar el instrumento en estos momentos es un poco difícil por la emergencia sanitaria que estamos viviendo.

### Marco Institucional

En esta sección, se encuentra lo relacionado con la información institucional.

**Tabla 2. Marco institucional empresa**

<b>Nombre empresa</b>	<b>Holding Consultants de Colombia</b>
<b>Sector</b>	Servicios
<b>Ubicación</b>	Bogotá D.C.
<b>Misión</b>	Aportar valor a nuestros Clientes y Aliados, entendiendo sus necesidades, riesgos, intereses, expectativas y aspiraciones, comprometiéndonos en generar oportunidades de crecimiento y desarrollo sostenible para ellos.
<b>Visión</b>	Ser reconocido como el Aliado de mayor confianza para Nuestros Clientes, entregando experiencia y conocimiento que le permitan alcanzar la Excelencia Estratégica, Operacional y Administrativa.
<b>Valores</b>	Talento humano competente Cumplimiento Innovación Mejoramiento continuo Integridad
<b>Estructura Organizacional</b>	



### Instrumento de diagnóstico, resultado y análisis

Se realiza cuestionario virtual en herramienta tecnológica google forms

The screenshot shows a Google Form titled 'PRACTICAS LABORALES' with the subtitle 'SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL'. It is marked as '\*Obligatorio'. The form contains three main sections: a text input field for 'Nombre \*', a text input field for 'Cargo \*', and a multiple-choice question: '¿Cual es el objetivo de análisis de puestos de trabajo? \*' (5 puntos). The multiple-choice options are: 'Revisión de las características y condiciones de los sitios de trabajo', 'Detectar los factores y elementos generadores de riesgo biomecánico, auditivo, psicosocial, químico, entre otros', and 'Promover un adecuado ambiente de trabajo de acuerdo con estándares nacionales e internacionales'.

## Figura 2. Encuesta para empleados Holding Consultants

### Variable de la aplicación de la norma ISO 260000

Tabla 3. Variable de aplicación

Prácticas laborales	Salud y seguridad ocupacional	<p>¿Con que frecuencia se realiza la inspección de puestos de trabajo?</p> <p>¿Cuál ha sido el cumplimiento de pausas activas en los trabajadores?</p> <p>¿Qué actividades se han realizado para prevenir enfermedades laborales?</p>	Cuestionarios Trabajadores
---------------------	-------------------------------	---	----------------------------

### Resultados:



Figura 3. Distribución de las puntuaciones totales

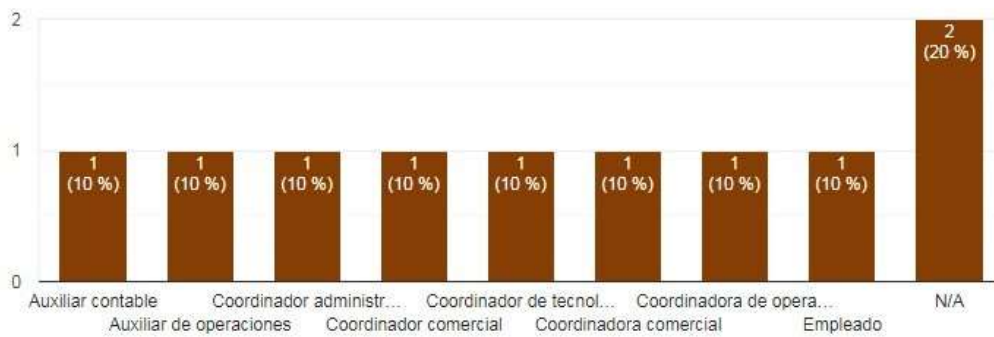
Figura 4. Preguntas incorrectas

**Preguntas en las que se suele fallar con frecuencia ?**

Pregunta	Respuestas correctas
¿Qué actividades se han realizado para prevenir enfermedades laborales?	1/10
¿Con que frecuencia realiza pausas activas?	0/10

**Cargo**

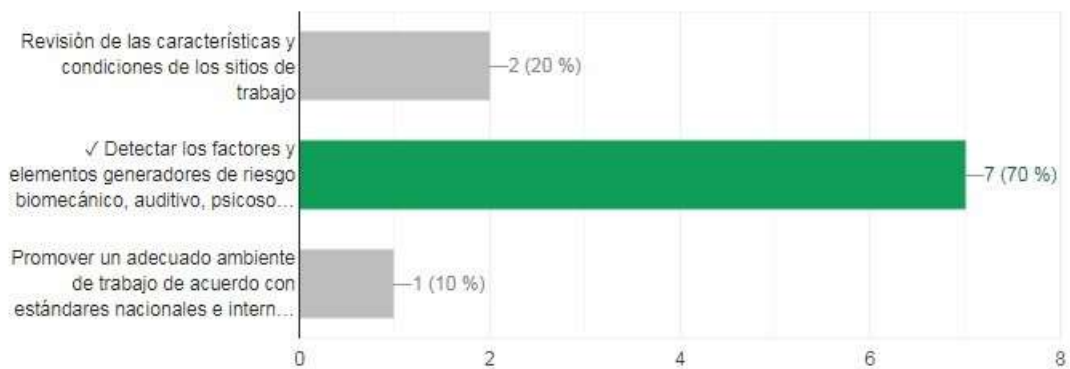
10 respuestas



**Figura 5. Número de personas entrevistadas por cargo**

**¿Cual es el objetivo de análisis de puestos de trabajo?**

7 de 10 respuestas correctas



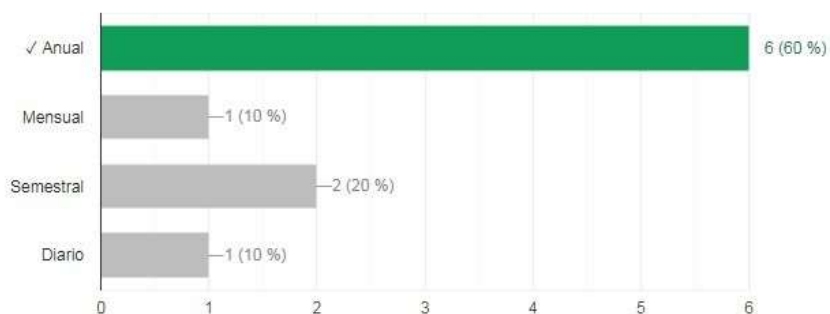
**Figura 6. Análisis de puestos**



¿Con que frecuencia se realiza la inspección de puestos de trabajo?



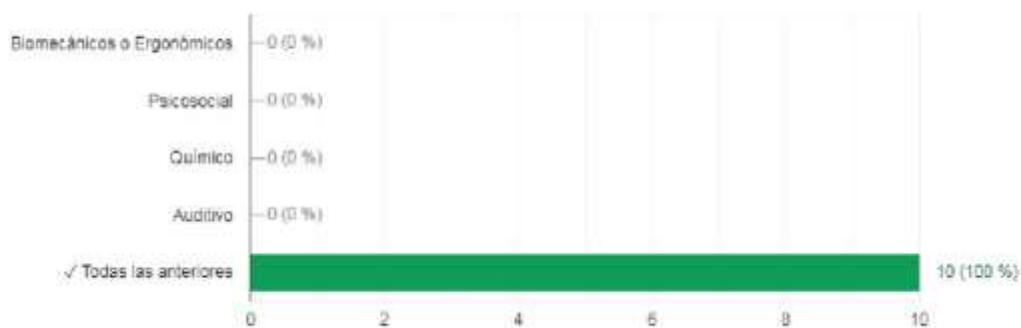
6 de 10 respuestas correctas



**Figura 7. Frecuencia inspección de puestos de trabajo**

¿Cuales son los tipos de análisis de puestos de trabajo?

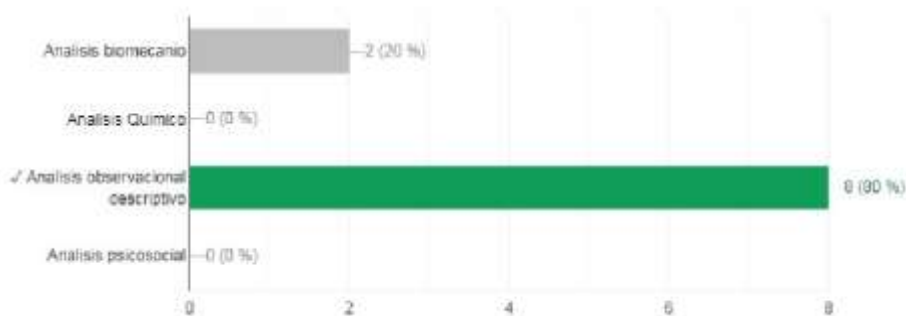
10 de 10 respuestas correctas



**Figura 8. Tipos de análisis de puestos de trabajo**

El análisis donde se muestran los procesos de cada actividad, basado en criterios técnicos, para determinación de origen de enfermedades asociadas a peligro mecánico es:

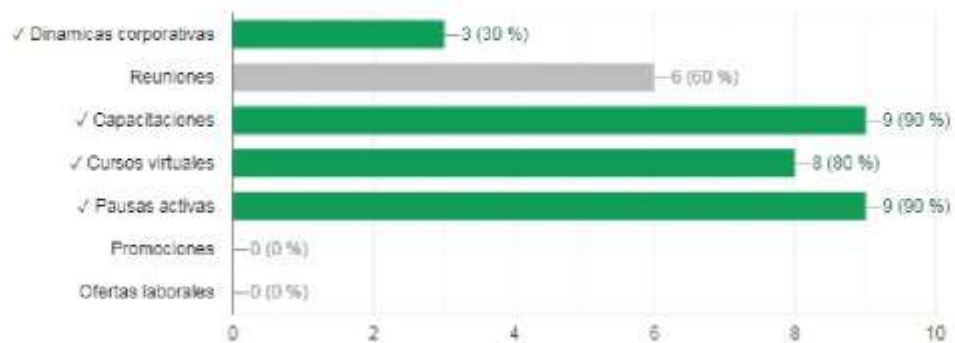
8 de 10 respuestas correctas



**Figura 9. Procesos de cada actividad**

¿Qué actividades se han realizado para prevenir enfermedades laborales?

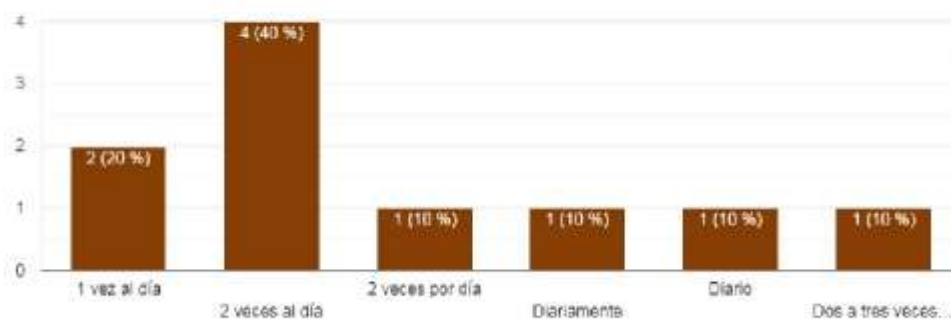
1 de 10 respuestas correctas



**Figura 10. Actividades para prevenir enfermedades laborales**

¿Con que frecuencia realiza pausas activas?

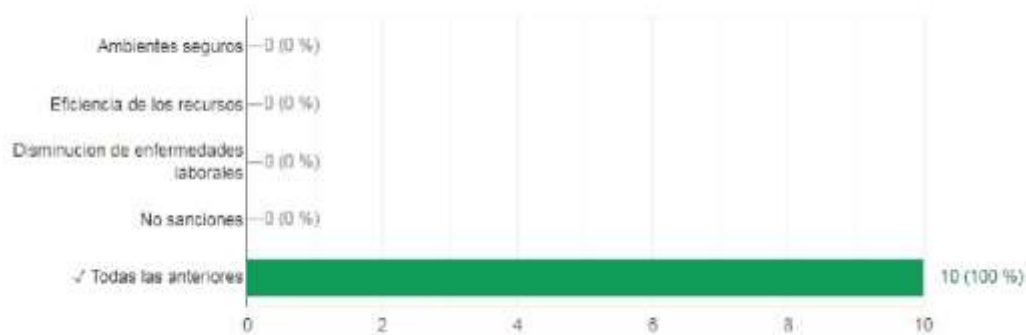
10 respuestas



**Figura 11. Frecuencia de pausas activas**

¿Que garantizamos con las buenas practicas laborales?

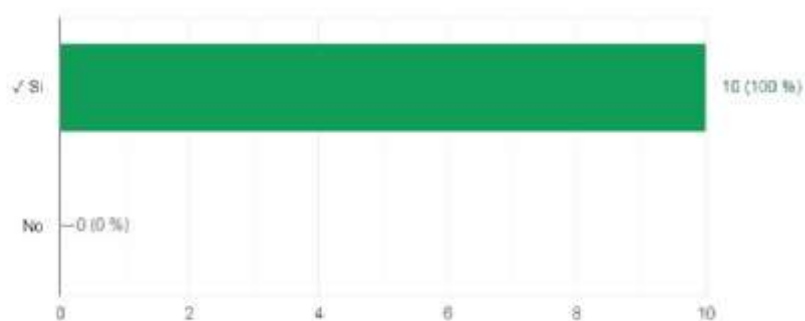
10 de 10 respuestas correctas



**Figura 12. Buenas prácticas laborales**

¿La empresa promueve e implementa capacitación de motivación al operario?

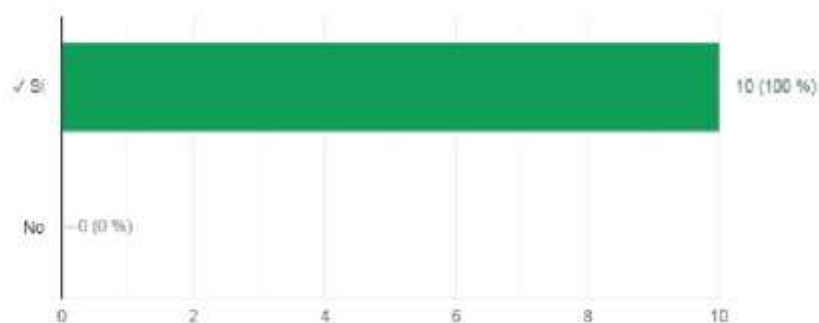
10 de 10 respuestas correctas



**Figura 13. Capacitación de motivación al operario**

¿Se tienen condiciones de trabajo adecuadas en los puestos de trabajo?

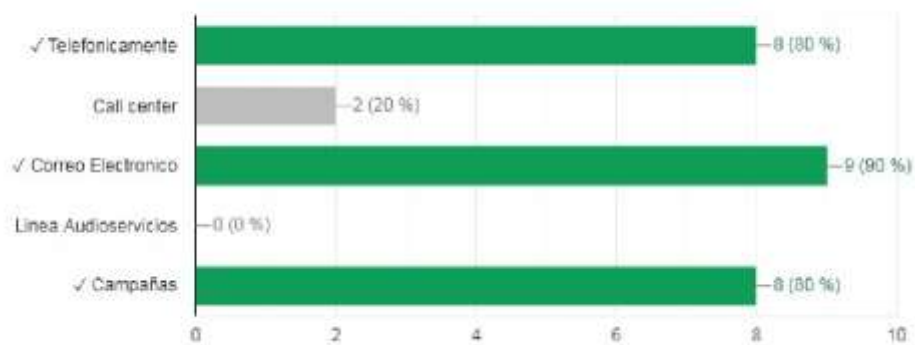
10 de 10 respuestas correctas



**Figura 14. Condiciones de trabajo adecuadas**

¿Que tipos de medios dispone quien desea acceder a una convocatoria laboral?

6 de 10 respuestas correctas



**Figura 15. Medios de convocatoria laboral**

## **Análisis**

- La mayoría de los trabajadores no tiene claro cuantas veces deben hacer pausas activas.
- No hay claridad en las actividades que ha desarrollado la empresa para disminuir las enfermedades laborales.
- Se debe realizar una retroalimentación sobre los objetivos y desarrollo de análisis de puestos de trabajo ya que si la empresa ofrece estos servicios debe tenerlos implementados al 100% y sus colaboradores deben tener conocimiento pleno del tema.
- Se debe hacer retroalimentación en general sobre buenas prácticas laborales y como la seguridad y salud en el trabajo nos puede beneficiar como trabajadores.
- Se debe llevar documentado las pausas activas que realiza el trabajador ya sea en carpetas físicas o en el sistema de la empresa.
- Los empleados deben captar las recomendaciones de los factores y elementos de riesgos biomecánicos del puesto de trabajo para evitar incidentes laborales.
- Hacerles el seguimiento a los empleados si están cumpliendo con las actividades asignadas con las respectivas normas expuestas por la empresa.
- Los tipos de comunicación los más utilizados por la empresa a la hora de contratar el personal para el área requerida son correo electrónico, publicación en internet, telefónicamente para ubicar la persona con las características y la experiencia para el puesto de trabajo.

### Marco lógico árbol de problemas y árbol de solución – explicación

El árbol de problemas, refleja el problema organizacional, las raíces son las causas, el tronco es la necesidad central y las ramas son los efectos negativos que surgen con esta problemática.

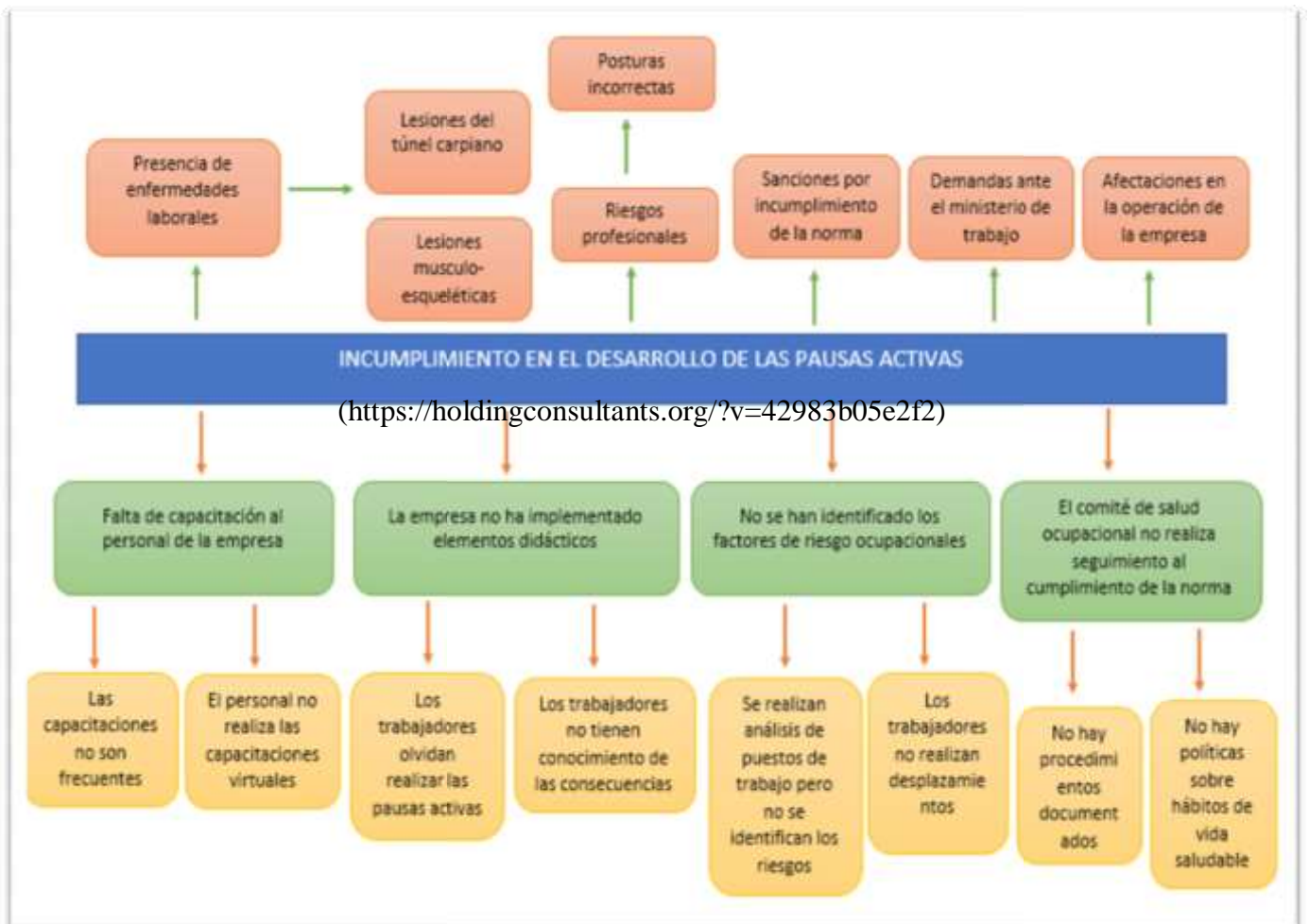


Figura 16. Árbol de problemas

### Árbol de soluciones

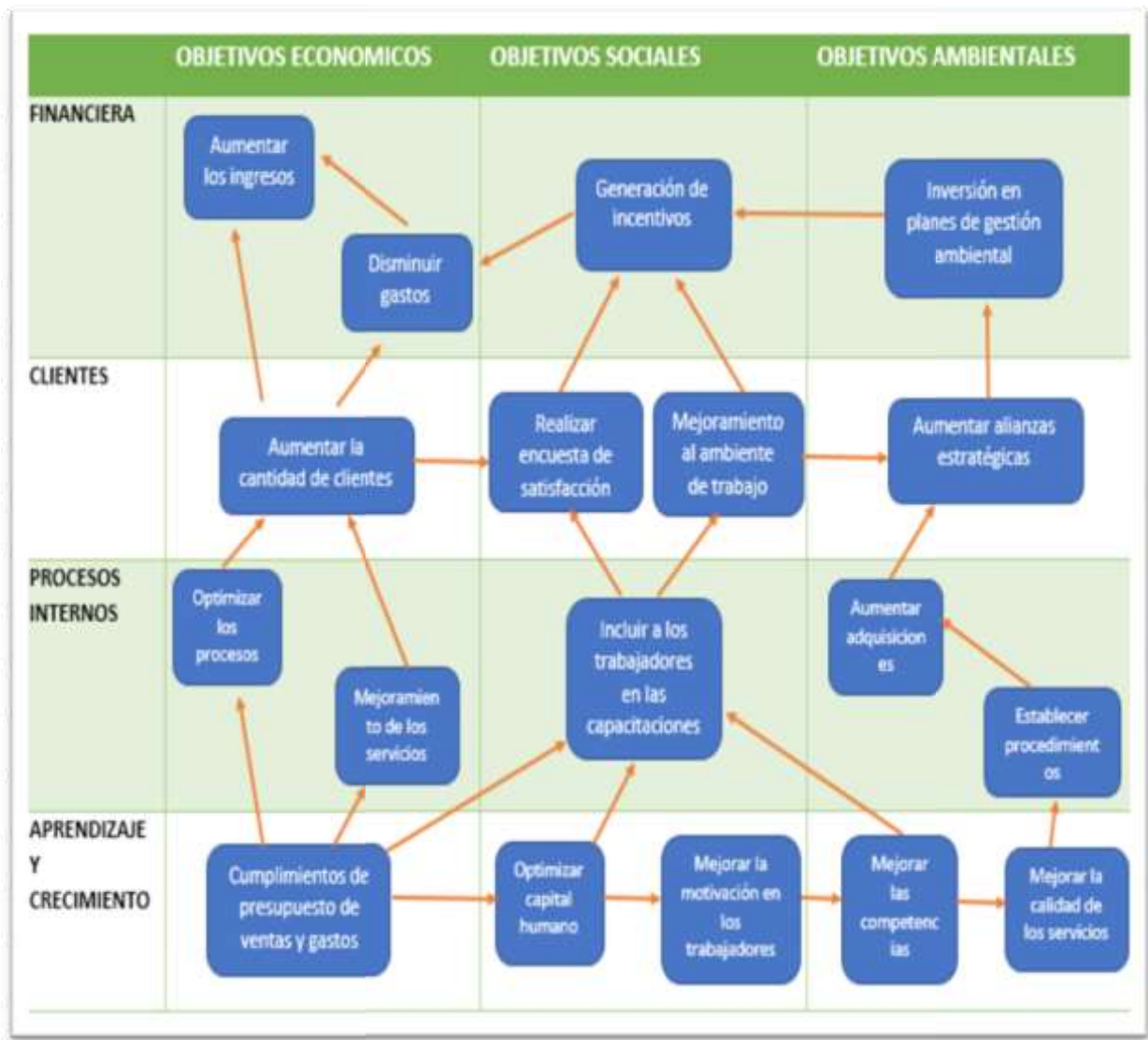
En este árbol de objetivos, se representan las oportunidades que son óptimas para dar solución a la problemática, tiene unas raíces que son los medios por el cual se va solucionar, el tronco es el propósito y las ramas son los efectos positivos que acarrea el cumplimiento del objetivo.



**Figura 17. Árbol de soluciones**

**Definición Mapa estratégico, imagen y explicación a partir de la dimensión económica, social y ambiental**

Este mapa estratégico, nos da la visión de que elementos se necesitaran para cumplir y suplir la necesidad de la organización y lo que se desea obtener ya sea económico, social y ambiental desde una perspectiva de aprendizaje, fortalecimiento de procesos internos, fidelización y reclutarían de clientes y nivel presupuestal.



**Figura 18. Mapa estratégico**

Explicación a partir de la dimensión económica, social y ambiental.

Podemos ver que de esta forma se considera que la gestión sostenible de una empresa u organización tiene como meta el mantenimiento equilibrado en el largo plazo de su función y actividad, de modo que se tengan en cuenta el efecto recíproco de su actividad con el entorno económico, social y ambiental con el que se relaciona y el efecto de su actividad con su propia estructura al tiempo que se el efecto de sus funciones y actividades en sus aspectos o dimensiones económica, social, medioambiental, buscando un desarrollo equilibrado de estas cuatro dimensiones.

En el gráfico que se muestra a continuación se observan los tres pilares de la sustentabilidad disociados. El aspecto económico aparece con mayor dimensión para reflejar de qué manera es el dominante. El aspecto social en este modelo está dividido en dos: el rol del consumidor y el rol de los Recursos Humanos en el eje productivo. Este último se ve relegado detrás del económico ya que se busca priorizar la eficiencia en los costos sin miramientos de calidad de vida.

RSE Responsabilidad social de la Empresa: La integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con grupos de interés.

Objetivos económicos: Son los que procesos fundamentales de ingreso de la empresa para aumentar su economía en el ámbito laboral y de clientes brindándoles un mejor servicio y satisfacción a los clientes fieles y a los que conocen nuestros productos.

Objetivos sociales: Es la supervisión que se le hace a los empleados en su ingreso brindándoles la capacitación, incentivando a los empleados y mejorar el ambiente laboral y de producción y que cumplan con los elementos laborales exigidos por la norma ISO 26000.



Objetivos ambientales: Es la inversión de presupuesto que la empresa tiene estipulado para cada proyecto, mejorando las oficinas de trabajos y cambiando las máquinas de producción deterioradas y comprando más implementos para los empleados.

## **Plan estratégico de responsabilidad social (situación actual, plan de mejora).**

### **Situación actual**

La responsabilidad social corporativa va más allá del cumplimiento de las leyes y las normas dando por supuesto, su respeto o estricto cumplimiento. En este sentido la legislación laboral y las normativas relacionadas con el medio ambiente son el punto de partida con la responsabilidad ambiental, el cumplimiento con estas normativas básicas, no se corresponden con la responsabilidad social, si no con las obligaciones que cualquier empresa debe cumplir simplemente por el hecho de realizar su actividad. Sería difícilmente que una empresa alegara actividades de responsabilidad social si no ha cumplido o no cumple con la legislación de referencia para su actividad.

Holding Consultants de Colombia es una Organización Especialista en Sistemas de Gestión, diseñamos, implementamos y mejoramos su Sistema de Gestión a través de nuestras Cuatro (4) líneas de Consultoría Capacitación Outsourcing y Suministro generamos valor a nuestros Clientes y Aliados, cumpliendo la misión de brindar a cada uno de ellos el mejor servicio. Ha sido reconocida por su excelencia, efectividad y calidad de servicios. Cuenta con personal calificado para prestar asesoría y capacitación.

Se hace necesario desarrollar una metodología única para la construcción de los indicadores, de manera que todos y cada una de las dependencias y/o procesos documenten las características de los indicadores de manera unificada para facilitar el manejo de la información y su integración a los sistemas de información existentes.

## Plan de mejora

Plan de mejora para la empresa Holding Consultants de Colombia						
Dimensión	Stakeholders	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador- general, salud y seguridad ocupacional
Económico	Propietarios y directivos	Aumentar ingresos en un 10% respecto al año anterior	Aumentar ventas mediante campañas de marketing	1 año	8.000.000,0	% de aumento de ventas anuales con respecto al año anterior
		Disminuir gastos	Disminuir gastos administrativos y operacionales	1 año	5.000.000,0	% de disminución de costes anuales respecto al año anterior
	Directivos	Incrementar el número de clientes	Campaña de fidelización de clientes	1 año	7.000.000,0	Número de clientes nuevos en un año
		Optimizar procesos internos	Actualización de algunos equipos	1 año	20.000.000,0	Número de equipos reemplazados por año
		Mejorar servicios prestados	Mejorar la calidad de los servicios ofrecido	1 año	5.000.000,0	% de satisfacción y de servicios ofrecidos
Social	Empleados	Generar incentivos	Generar incentivos en los empleados de acuerdo al cumplimiento de metas	1 año	10.000.000,0	% de metas cumplidas
	Directivos y empleados	Mejorar ambiente de trabajo	Crear actividades de integración, participación y realización de pausas activas	1 año	8.000.000,0	% de medición en satisfacción de clima organizacional
		Capacitar a los trabajadores	Capacitar trabajadores de acuerdo al área que pertenecen	1 año	10.000.000,0	% de capacitaciones x trabajador al año con respecto al año anterior
		Optimizar capital humano	Mejorar capacitación de los trabajadores	1 año	8.000.000,0	Número de capacitaciones por año
		Mejorar motivación de los trabajadores	Incentivar y premiar a trabajadores distinguidos del mes	1 año	12.000.000,0	Números de incentivos entregados
Ambiental	Directivos y comunidad	Invertir en planes de gestión ambiental	Diseñar planes de gestión ambiental con las comunidades	1 año	9.000.000,0	% de cubrimiento de planes con la comunidad
	Directivos	Aumentar alianzas estratégicas para contribuir con el medio ambiente	Hacer alianzas estratégicas con corporaciones regionales	1 año	4.000.000,0	Logro de alianzas estratégicas hechas
	Directivos	Aumentar adquisiciones de equipos con bajas emisiones de contaminación	Comprar equipos en pro del cuidado del medio ambiente	1 año	20.000.000,0	Número de equipos comprados para tal fin
	Directivos	Establecer y mejorar procedimientos ambientales	Cumplimiento de norma ISO 26000	1 año	4.000.000,0	% de aplicación de norma ISO 26000
	Directivos	Mejorar las competencias empresariales	Capacitar trabajadores en temas de cuidado de medio ambiente	1 año	5.000.000,0	Cantidad de trabajadores capacitados en temas de cuidado de medio ambiente
	Directivos	Mejorar la calidad de los servicios para contribuir con el medio ambiente	Mejoramiento de servicios prestados cumpliendo estandares de medio ambiente	1 año	3.000.000,0	% de estandarización de algunos nuevos modelos cotidianos como uso de transportes tradicional
				1 año	138.000.000,0	

Figura 19. Plan de mejora

## Conclusiones

Holding Consultants de Colombia es una empresa socialmente responsable para el desarrollo económico y social, por lo que se deben ampliar sus alcances, profundizar sus orientaciones, afinar sus principios e integrar el compromiso con la sociedad a la estrategia de negocios.

En otras palabras, se trata de hacer de la RSE es la gestión de la compañía, actividad que se tiene que conocer e implementar dentro de la organización. A partir de una buena gestión de la RSE, se puede percibir aumento en la productividad de las empresas, así como también una mayor competitividad y la posibilidad de ingresar a nuevos mercados.

Mediante un direccionamiento estratégico, en las empresas se debe crear y fomentar las responsabilidad social y ambiental como un valor corporativo en todas las ramas jerárquicas o áreas de la organización, con ello se obtiene que asuma prácticas en todos sus procesos con el fin de cumplir con sus objetivos de manera integral, social, eficaz y eficientemente en todos los aspectos que rige la norma ISO 26000.

En el funcionamiento de una empresa se debe tener presente todos los grupos de interés que la conforman, estos grupos permiten comprender la responsabilidad social de la empresa y el carácter ético que la encierra. Toda empresa que desee implementar la responsabilidad social empresarial debe conocer quiénes son sus grupos de interés y cuál es la importancia para la organización, teniendo presente que existen grupos de interés particulares, colectivos y universales. Los stakeholders no se deben tener en cuenta solamente por su condición de afectados, si no como interlocutores válidos, con influencias sobre las acciones y decisiones que tome la organización.

## Referencias

(s.f.). <https://holdingconsultants.org/?v=42983b05e2f2>.

Arévalo-Martínez, R.-I. &.-R. (2019). *desarrollo social*. Obtenido de <http://eds.b.ebscohost.com/bibliotecavirtual.unad.edu.co/eds/detail/detail?vid=3&sid=89dc6f56-5723-4110-b3e3-100527bec4f9%40pdc-v-sessmgr01&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZSZzY29wZT1zaXRl#AN=140256523&db=zbh>

Bermudez-Colina, Y. &.-A. (2018). *Medición de la responsabilidad social empresarial: casos en pequeñas empresas*.

De la Cruz, C. &. (2016). *Marco conceptual de la ética y la responsabilidad social empresarial*. Obtenido de <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=117625019&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Díaz, L. (2007). *Responsabilidad social empresarial: Enfoque estratégico y de creación de valor*. Obtenido de <https://repositorio.uniandes.edu.co/bitstream/handle/1992/9814/u303403.pdf?sequence=1>

González, Y. M. (2018). *Capítulo 2: Descripción de las categorías relacionadas con la responsabilidad social*.

Holdingconsultant. (s.f.). Obtenido de:

<https://holdingconsultants.org/?v=42983b05e2f2>. (s.f.).

Pigé, B. ((2012).). *La representación de la excelencia de las empresas*. Obtenido de <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=89472258&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Ramírez, R. I. (2020). *Gerencia Estratégica*. Obtenido de de <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=141889816&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Valenzuela, L. J. (2015). *Prácticas de responsabilidad social, reputación corporativa y desempeño financiero*.

Vargas-Chaves, I. &.-S. (2015). *La responsabilidad social empresarial como criterio orientador para la sostenibilidad y la ética de las actividades del sector bancario*. Obtenido de <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsdoj&AN=edsdoj.61c76f17644f498cba5f59d3917aefb9&lang=es&site=eds-live&scope=site>

## Anexo

### Código de ética

**<https://editor-storage.reedsy.com/books/161290/exports/success/14b3f456-59e2-4410-ab4a->**

**[d1ca08a1ca35/202007092339-codigo-de-etica.zip](https://editor-storage.reedsy.com/books/161290/exports/success/14b3f456-59e2-4410-ab4a-d1ca08a1ca35/202007092339-codigo-de-etica.zip)**