

Plan de Responsabilidad Social Empresarial RAM Industria Química S.A.S

Lina María Montañez Melo
Beatriz Amalia Gómez
Jully Mirley Martínez
Jennifer Cristina Jula Sánchez

Rodolfo Nañez Salazar
Asesor

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios ECACEN
Administración de Empresas
Diplomado de Profundización en Gerencia Estratégica y Responsabilidad Social
Empresarial
Mayo 2021

Tabla de Contenido

Resumen.....	6
Abstract.....	7
Capítulo 1. Antecedentes	8
Introducción	10
Problema	11
Objetivos.....	12
Capítulo 2. Marcos Referenciales	12
Marco conceptual.....	13
Marco Teórico.....	14
Marco institucional	17
Marco Legal	23
Capítulo 3. Resultados	25
Diagnóstico	25
Matriz de Marco Lógico	26
Capítulo 4. Plan de Mejoramiento	31
Plan de Acción y de Seguimiento	31
Conclusiones.....	36
Referencias.....	38
Anexos	40

Lista de Tablas

<i>Tabla 1 Marco institucional RAM INDUSTRIA QUIMICA S.A.S (SAS, s.f.)</i>	17
<i>Tabla 1. Plan de Acción y Seguimiento - Dimensión Económica</i>	32
<i>Tabla 2. x Plan de Acción y Seguimiento - Dimensión Social</i>	33
<i>Tabla 3. Plan de Acción y Seguimiento - Dimensión Ambiental</i>	34

Lista de Figuras

<i>Figura 1. Árbol de problemas RAM INDUSTRIA QUÍMICA S.A.S</i>	28
<i>Figura 2. Árbol de Objetivos RAM INDUSTRIA QUÍMICA S.A.S</i>	29
<i>Figura 3. Mapa Estratégico RAM INDUSTRIA QUÍMICA S.A.S</i>	30

Lista de Anexos

<i>Anexo A. Enlace al Código de Ética</i>	40
<i>Anexo B. Formato de Recolección de Información</i>	40

Resumen Analítico Especializado

Título	
Autores	Lina María Montañez Melo, Beatriz Amalia Gómez, Jully Mirley Martínez, Jennifer Cristina Jula Sánchez
Tipo de documento	Trabajo de grado de Diplomado
Asesor	Rafael Ñañez
Año	2021
Palabras clave	Empresa, bienestar, ética, gestión, norma, responsabilidad, sociedad.
Resumen	<p>La RSE está basada en aquellos factores que componen la ética empresarial y su avance, apalancada por el pensamiento estratégico. Por medio de la revisión de las fuentes existentes del origen, construcción y evolución de esta estrategia, las empresas logran un posicionamiento de marca y reputación, la forma en que se gestiona la RSE, se hacen por medio del análisis de los documentos que soportan los estudios de los casos exitosos. Para implementar la RSE en una empresa es necesario conocer las normas internacionales ISO 26000, esto los vamos a hacer por medio de la recolección de información con encuestas o entrevista; partiendo del alcance de la norma podremos identificar si la empresa está proyectada o trabajando para ser una empresa con RSE, la empresa a la cual le aplicaremos esta encuesta y entrevista es RAM Industria Química SAS ubicada en Mosquera (Cundinamarca).</p> <p>La siguiente etapa es definir estrategias y objetivos, que permitan la solución, teniendo en cuenta el planteamiento y la identificación del problema central, empleando los mapas estratégicos y el marco lógico. De este aprendizaje plantearemos, redactaremos el código de ética y un plan de acción y seguimiento para el fortalecimiento de la organización, como una empresa con RSE.</p>
Problema de investigación	Mala reputación corporativa, mínimo reconocimiento en el mercado y visibilidad de estratégica como empresa RSE, esto debido a que hay poca responsabilidad social, escasa participación en programas de educación, cultura y deporte, la empresa no presupuesta aportes a los programas de inversión social, no se relaciona con las problemáticas y necesidades de la comunidad, no cuenta con programas sociales y ambientales, ni propicia la mejora a largo plazo para la sociedad y su bienestar.
Metodología	De tipo cuantitativa (Encuesta) descriptiva, se realiza la metodología del marco lógico de proyectos con la elaboración de

Resultados Principales	matriz de Vester, árbol de objetivos, árbol de problemas, mapa estratégico, plan de acción y seguimiento
Conclusiones	Identificación del problema principal y secundarios, causas efectos, planteamiento de objetivos y estrategias ambientales y sociales. Se logrará mejorar la competitividad empresarial, así como el reconocimiento en el mercado y una mayor participación de la empresa a nivel social y ambiental, de tal manera que contribuya con la comunidad.
Referencias	RAM Industria Química S.A.S (s.f.). Nuestra Empresa. https://www.raminduquimica.com/nuestra-empresa/

Resumen

La RSE está basada en aquellos factores que componen la ética empresarial y su avance, apalancada por el pensamiento y gerencia estratégica, por medio de la revisión de las fuentes existentes del origen, construcción y evolución de las estrategias, las empresas logran un posicionamiento de marca y reputación, la forma en que se gestiona la RSE, se hacen por medio del análisis de los documentos que soportan los estudios de los casos exitosos. Para implementar la RSE en una empresa es necesario conocer las normas internacionales ISO 26000, esto lo vamos a hacer por medio de la recolección de información con encuestas o entrevista; partiendo del alcance de la norma podremos identificar si la empresa está proyectada o trabajando para ser una empresa con RSE, la empresa a la cual le aplicaremos esta encuesta y entrevista es RAM Industria Química SAS ubicada en Mosquera (Cundinamarca).

La siguiente etapa es definir estrategias y objetivos, que permitan la solución, teniendo en cuenta el planteamiento y la identificación del problema central, empleando la metodología del marco lógico de proyectos con la elaboración de matriz de Vester, árbol de objetivos, árbol de problemas, mapa estratégico, plan de acción y seguimiento y mapas estratégicos. De este aprendizaje plantearemos, redactaremos el código de ética y un plan de acción y seguimiento para el fortalecimiento de la organización, como una empresa con RSE.

Palabras Clave: Empresa, bienestar, ética, gestión, norma, responsabilidad, sociedad.

Abstract

RSE is based on those factors that make up business ethics and its progress, leveraged by strategic thinking. Through the review of the existing sources of the origin, construction and evolution of this strategy, companies achieve a brand and reputation positioning, the way in which RSE is managed, they are done through the analysis of the documents that support the successful case studies. To implement RSE in a company it is necessary to know the international standards ISO 26000, we are going to do this through the collection of information with surveys or interviews; Based on the scope of the standard, we can identify if the company is projected or working to be a company with RSE, the company to which we will apply this survey and interview is RAM Industria Química SAS located in Mosquera (Cundinamarca).

The next stage is to define strategies and objectives that allow the solution, considering the approach and identification of the central problem, using the strategic maps and the logical framework. From this learning we will propose, we will write the code of ethics and an action and follow-up plan to strengthen the organization, as a company with RSE.

Keywords: Company, well-being, ethics, management, norm, responsibility, society.

Capítulo 1. Antecedentes

Para el desarrollo de esta investigación, consultamos varios recursos investigativos en lo que corresponde a la Responsabilidad Social Empresarial en el contexto colombiano, con el fin de ofrecer una aproximación en los temas que nos buscamos focalizar en este diplomado de profundización y contextualizarnos un poco más en nuestro territorio y de este modo aplicar nuestras bases de conocimiento en la empresa RAM INDUSTRIA QUIMICA S.A.S.

Personas expertas en el tema, indican que este concepto se dio a conocer en Colombia alrededor de los años 50, implementándose en los años 70 en el siglo XX.

Gracias al concepto de RSE en Colombia, se logró la creación en el País de los primeros gremios, como, por ejemplo, las primeras fundaciones, así como las cajas de compensación familiar, esto generó un compromiso de carácter social para la sociedad y los trabajadores en general.

De acuerdo con varias investigaciones se puede decir que, el concepto de RSE en Colombia se ha desarrollado positivamente y de forma significativa en los últimos años, aunque no podemos ignorar que las estrategias pueden ser más complejas y generar mayor dificultad en su implementación, respecto a los programas de responsabilidad social empresarial en países en desarrollo y en este caso en Colombia, lo anterior no solo se debe a deficiencias económicas y sociales, en gran medida se debe a las diferencias estratégicas a largo plazo identificadas por las empresas, así como los intereses y necesidades a corto plazo, generando que exista una brecha muy amplia.

Es importante destacar que la RSE presenta ciertas inconsistencias en Colombia, en primera medida en el cumplimiento de las certificaciones las cuales están basadas en el pacto y el cumplimiento de los derechos laborales, estipulados por la Organización Internacional del Trabajo.

Sin embargo si se han logrado avances para la RSE, las empresas y la sociedad en nuestro País, deben procurar alcanzar la transformación social, incrementando el desarrollo económico, cultural y social de las personas que hacen parte de la comunidad, siempre y cuando el gobierno nacional apoye su direccionamiento, en el que los sectores empresariales ayuden a fomentar la RSE con labores y estrategias, que permitan a las organizaciones ser socialmente responsables; con un alto sentido de disciplina institucional y dando la importancia que merece el transformar los problemas sociales, de tal manera que se apoye y fortalezca a la sociedad que les corresponde. “*Tamayo Velandia, Arredondo Ramírez, & Obando Obando, 2017*”.

Para nosotras como grupo es de suma importancia saber de donde salió el concepto y como se ha venido implementando para tener una mayor visión y de este modo una mejor aplicabilidad a la investigación que estamos implementando en esta empresa.

Esta investigación fue de tipo cualitativa descriptiva, la aplicación de este instrumento nos sirvió para mostrarnos la información más relevante y las alternativas de solución al problema, con este trabajo se busca reconocimiento en el mercado y visibilidad estratégica de RAM INDUSTRIA QUIMICA S.A.S como empresa RSE, buscamos promover unas buenas prácticas de responsabilidad social que vigilen el bienestar de la empresa, logrando una mayor competitividad en el mercado, ya que actualmente una empresa RSE es más sólida y esta conducta permite abrir mercados nuevos, que los clientes y la competencia puedan ver una imagen confiable, se puede generar más empleo, se pueden producir bienes y servicios que no generen un impacto negativo a la sociedad, favoreciendo la eficiencia, beneficios en la calidad de los productos que se producen y comercializan, logrando la satisfacción de los clientes y su confianza hacia la empresa, y sobre todo y en primer lugar proteger y preservar el medio ambiente, cuidar los recursos naturales, humanos y sociales.

Introducción

Este trabajo busca exponer todo lo correspondiente a las normas internacionales para la RSE, teniendo en cuenta las diferentes herramientas de recolección de información y la aplicación para la empresa RAM INDUSTRIA QUÍMICA S.A.S, construimos un instrumento de recolección a partir del estudio de la norma internacional ISO 26000, contribuyendo así al desarrollo sostenible, comprendiendo que la responsabilidad social está determinada bajo dicha norma, de acuerdo al compromiso que tiene cada organización, respecto a los impactos en la toma de decisiones y actividades diarias, fomentando el desarrollo sostenible en la empresa RAM INDUSTRIA QUÍMICA S.A.S con su correcta aplicabilidad.

Con el desarrollo de las diferentes fases en el transcurso de este diplomado se estudian y describen los aspectos que forman parte de las normas y deberes que se tienen con la sociedad, por lo tanto, considerando el contexto actual en el que se encuentra la empresa y teniendo una visión general de acuerdo a los resultados arrojados en esta investigación, Queremos lograr que esta empresa se integre aún más a la responsabilidad social y lograr una conciencia en beneficio colectivo en conjunto con la comunidad, logrando también que la empresa sea vista como un ejemplo para las demás empresas y su competencia, en la contribución y la sustentabilidad de la comunidad.

Para la realización de esta propuesta integral de RSE para la empresa RAM INDUSTRIA QUÍMICA S.A.S se tuvieron en cuenta principios y valores los cuales generan una responsabilidad empresarial en busca de una mejora continua, pero no debe hacerse como un proyecto transitorio, dado que esto podrá traer para la empresa múltiples beneficios y así una mejora en la sociedad.

Problema

Recopilando varias definiciones podemos mencionar que la RSE es una forma de gestión que se relaciona con la ética de la empresa, contribuyendo al desarrollo, bienestar y mejoramiento de la calidad de vida, compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad. El escenario real de la empresa nos muestra que la RSE, no se está aplicando como debería ser en RAM INDUSTRIA QUIMICA S.A.S encontrándonos con una mala reputación corporativa, mínimo reconocimiento en el mercado y visibilidad estratégica como empresa RSE, esto debido a que hay responsabilidad social y ambiental, Escasa participación en programas de educación, cultura y deporte, la empresa no presupuesta aportes a los programas de inversión social, no se relaciona con las problemáticas y necesidades de la comunidad, no cuenta con programas sociales y ambientales, ni propicia la mejora a largo plazo para la sociedad y su bienestar.

Objetivos

Objetivo General

Lograr buena reputación corporativa, reconocimiento en el mercado y visibilidad estratégica como empresa comprometida con la RSE, mediante la realización de un programa integral de RSE

Objetivos Específicos

- Identificar las necesidades sociales del entorno, aportando ideas para dar una solución, promoviendo el mejoramiento y desarrollo de la calidad de vida.
- Identificar y fomentar causas sociales, realizando aportes de inversión social.
- Encontrar las problemáticas y necesidades de la comunidad.
- Promover e impulsar desde el interior de la empresa una cultura RSE, logrando el cumplimiento de metas establecidas y así contribuir al bienestar de la comunidad.
- Identificar y apoyar causas sociales como parte de la estrategia de acción empresarial.

Capítulo 2. Marcos Referenciales

Marco conceptual

Ética.

La ética es el conjunto de normas y costumbres que rigen la conducta de una persona en la sociedad y como esto puede favorecer el desarrollo de la persona. *De la Cruz, C & Fernández, J., 2016, p. 86*

Ética Empresarial.

La ética empresarial abarca una serie de principios y valores, por los cuales se administra una empresa en el momento que debe llevar a cabo sus acciones y operaciones. *Ética Empresarial, Economipedia, 2021.*

Pensamiento Estratégico.

El pensamiento estratégico es importante para las empresas que buscan ser más competitivas en el mercado, permitiendo adaptarse y así prevenir situaciones críticas, respondiendo favorablemente a la innovación económica y tecnológica *Fernández, H. (1 de abril de 2020). ¿Qué es el pensamiento estratégico y cómo aplicarlo?*

Desarrollo Social.

Es el impacto positivo que estas prácticas generan en la sociedad, lo que se traduce en una mayor sostenibilidad y competitividad para las empresas, mejorando a su vez las condiciones de los trabajadores y mejorando su productividad. *Arévalo-Martínez, R.-I., & Ortiz-Rodríguez, H. (2019).*

Desarrollo Sostenible.

Es el objetivo más importante que se debe alcanzar, para lograr las metas y proyecciones económicas de la organización. *Fernández (2010).*

Excelencia Empresarial.

Debe existir un compromiso por parte de la organización para lograr la excelencia, reconociendo los puntos débiles y saber en dónde pueden hacerse mejoras, de tal manera que se apunte a una mejora continua. *Plataforma Tecnológica Para La Gestión De La Excelencia (17 de abril de 2017).*

Grupos de Interés.

Son aquellos que controlan el buen comportamiento de las empresas RSE en la implementación de sus habilidades para lograr el desarrollo social y sostenibilidad, cumpliendo sus lineamientos éticos y conductuales ante la sociedad. *Revista Jurídicas, 12(2), 42-57, julio-diciembre 2015.*

Sostenibilidad.

La sostenibilidad permite planear a largo plazo, el progreso de las sociedades humanas, armonizando los ámbitos económico, social y medioambiental. *Bernal, E. (2010).*

Estrategia.

De esta forma una empresa definirá cómo creará valor, delimitando los objetivos de la organización, las acciones y recursos a utilizar de forma que se puedan cumplir los objetivos. *Gioffreda, C. (2019).*

Gerencia Estratégica.

Es un instrumento que permite administrar y ordenar los cambios, allí se pueden definir los objetivos que se quieren lograr, trazando estrategias que ayuden a cumplir las exigencias del ambiente presente y futuro. *Fred. R David, Gerencia Estratégica. (2013, 10 mayo). Ing. Julián Darío Giraldo Ocampo.*

Marco Teórico**RSE más allá del cumplimiento de leyes y normas...**

La responsabilidad social empresarial, es una herramienta ética valiosa que garantiza la calidad, las buenas prácticas y evidencia el compromiso que tiene cada organización con la sociedad en general y con el medio ambiente.

Estas prácticas tienen impacto en diversos grupos de interés como lo son: clientes, empleados, comunidad, entre otros y es un concepto que toma fuerza cada vez más, no solo porque las empresas deben cumplir con ciertas normas y leyes que den fe de sus buenas acciones dirigidas a mejorar las condiciones sociales, sino que este debe ser el eje fundamental para que, con visión sustentable las empresas no se limiten a generar valor para ellas mismas, pero si a buscar estrategias y acciones que generen sostenibilidad, crecimiento integral y desarrollo en

todos los aspectos, cuando las organizaciones dirigen sus actividades en torno a los elementos mencionados y crean valor en los aspectos económico, social y medio ambiental, integran un nuevo modelo de gerencia estratégica altamente competitiva con la capacidad de desarrollar y proporcionar a las comunidades mejores estilos de vida, no solo se trata de llevar a cabo los planes corporativos, sino que se exige observar con mayor atención cómo se genera beneficios en lo social, económico y ambiental, sin considerar que los más importantes en la empresa son los accionistas, es preciso por tanto un cambio en los modelos de gerencia. Entonces, Bajo este concepto de administración se encierran un conjunto de prácticas, estrategias y sistemas de gestión empresariales que persiguen un nuevo equilibrio entre las dimensiones económicas, sociales y ambientales, se ha convertido en un concepto central sobre el rol que deben asumir las empresas en su relación con la sociedad, conteniéndose en el mismo una base normativa práctica y otra descriptiva y de resultados.

Se pueden destacar dos temas interrelacionados y vinculados al campo de estudio de la empresa y la sociedad: por un lado su perspectiva ética, basada en la acción individual y plasmada en el sistema de valores, visiones morales y actitudes; y por otro, sus perspectivas sociológica y política, estrechamente relacionadas con cuestiones de gobierno, empresa, sociedad y otras instituciones sociales, vinculadas todas ellas con teorías de economía, gestión de empresas, estrategia y política de negocios, ciencia política y derecho.

Esta responsabilidad va más allá del cumplimiento de leyes y normas, dando por supuesto su respeto y su 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 de estas normativas básicas no se corresponde con la Responsabilidad Social, sino con las obligaciones que cualquier empresa debe cumplir simplemente por el hecho de realizar su actividad. Sería difícilmente comprensible que una empresa alegara actividades de RSE si no ha cumplido o no cumple con la legislación de referencia para su actividad.

En todas las definiciones se constata que la RSE supone el cumplimiento estricto de las normas legales vigentes por parte de las empresas, pero añadiendo de forma voluntaria la asunción de los compromisos y comportamientos éticos en su gestión (incorporando las preocupaciones sociales, laborales y medioambientales) y responsabilizándoles de las consecuencias y los impactos que se derivan de sus relaciones con sus grupos de interés (De Castro, 2005).

La ventaja competitiva de la RSE al crear confianza y mejorar la reputación de las organizaciones que la practican, generan efectos positivos en el incremento del resultado económico.

Long (2008) menciona que las empresas buscan una gestión de RSE para ingresar a un mercado global; dicho esto considero que actualmente debe ser así en consecución a el estado en el que encontramos nuestro planeta en donde cada vez se deteriora más por las malas prácticas de las grandes industrias, las relaciones y los contextos económicos, políticos y sociales de los países reflejan la importancia del desarrollo de un país y su capacidad institucional para la promoción y el apoyo de las prácticas de RSE.

La importancia de la responsabilidad social empresarial ha crecido de manera internacional tanto en mercados desarrollados como en economías emergentes o en vías de Desarrollo, las instituciones que promueven la RSE han hecho esfuerzos, pero han ido avanzando lentamente debido a los aspectos culturales de los consumidores, empresarios y gobierno en general.

Aunque se considera que las empresas de mayor tamaño incorporan prácticas socialmente responsables debido a que sus resultados sociales son más visibles que las de menor tamaño y por lo tanto son más susceptibles a sufrir daños en su reputación, responde a diferentes entornos enfrentados por las organizaciones como el de tipo normativo el cual se refiere a las normas que la regulan; también debe operar de acuerdo a los objetivos trazados, la forma cómo van a obtener los medios económicos que será conforme a lo establecido y según las prácticas en el mercado, la contribución que hará a la sociedad mejorando la calidad de vida y a nivel ambiental es necesario que trabaje a favor de la protección del medio ambiente y del desarrollo sostenible .El trabajar e implementar procesos de responsabilidad social genera beneficios como aumento y rendimiento de la productividad, fidelidad del cliente, confianza por parte de los proveedores, respaldo del gobierno, imagen corporativa positiva, aumento participativo del mercado, mejoras de la cultura organizacional, aumento del valor de la empresa y confiabilidad del mercado financiero. Los beneficios que trae consigo son variados, debido a que se trabaja con estándares de calidad, lo cual facilita la realización de estrategias para la ejecución y cumplimiento.

Marco institucional

Tabla 1 Marco institucional RAM INDUSTRIA QUIMICA S.A.S (SAS, s.f.)

ANALISIS DE LA EMPRESA DEL ESTUDIO DE CASO	
ÍTEM A ANALIZAR	DESCRIPCIÓN
Nombre de la empresa	RAM Industria Química SAS
Producto(s) que fabrica o comercializa	Productos químicos de limpieza textil, superficies y manipulación de alimentos.
Ubicación (ciudad y departamento)	Mosquera (Cundinamarca)
Breve reseña histórica de la empresa	La empresa se fundó en 1986 empresa familiar 100% colombiana, desde que se inició la empresa se produce productos líquidos, están certificado en la norma ISO 9001 2015, los productos son biodegradable certificado por el acueducto de Bogotá, en este momento se implementando la norma ISO 14000 ambiental. Es una empresa responsable y comprometida con el medio de ambiente. Somos una empresa dedicada a producir y comercializar detergentes líquidos biodegradables, amigables con el medio ambiente. Contamos con una experiencia de 34 años en el mercado.

	<p>Proporcionamos soluciones integrales de alta calidad y confiable a clientes industriales, corporativos y residenciales.</p>
<p>Visión</p>	<p>En RAM nos proyectamos como una empresa líder en el mercado de detergente líquidos del ámbito Nacional y Latinoamericano para el año 2026, como una de las compañías especializadas en generar productos y servicios que cuiden el medio ambiente, creciendo constantemente a la medida de los retos planteados por la modernidad.</p>
<p>Misión</p>	<p>Cumplir con las necesidades diarias de limpieza y desinfección industrial y familiar, cuidando el medio ambiente, posicionando nuestros detergentes líquidos especializados, para limpieza textil, superficies y áreas de elaboración de alimentos, además de nuestros servicios ágiles, confiables y de excelente calidad para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.</p>

Valores	<p>Orientado al cliente: Servimos a nuestros clientes como si nos sirviéramos a nosotros mismos. Valoramos sus comentarios y los usamos para mejorar nuestro trabajo.</p> <p>Orientado al medio ambiente: elegimos cuidadosamente los mejores y más naturales productos para la elaboración de nuestros detergentes y de todos nuestros productos logrando que den resultados sorprendentes.</p> <p>Excelencia e innovación: Brindamos capacitación a nuestro personal para garantizar el alto nivel de servicio. Nos mantenemos actualizados sobre las últimas innovaciones en productos y tecnologías ecológicos, lo que nos permite llevar lo mejor a nuestros clientes.</p> <p>Expansión / Crecimiento: Nos damos a conocer en la comunidad; Creamos relaciones a largo plazo, mientras nos expandimos constantemente. Por lo tanto, siempre estamos trayendo más personas para que trabajen para nosotros.</p>
---------	--

<p>Estructura Organizacional</p>	<p>RAM INDUSTRIA QUIMICA es una empresa familiar con un gran grupo de empleados dedicados y especialmente capacitados para brindar un servicio profesional con un toque personal.</p> <p>Gloria Milena Blanco Cepeda</p> <p>Gerente General</p> <p>Comenzó en 2004 y proporciona el liderazgo necesario para mantener nuestra reputación y buena voluntad en la compañía.</p> <p>Deyssi Sánchez</p> <p>Directora Comercial</p> <p>Ella es el canal directo con nuestros clientes para garantizar que se les escuche y se satisfagan sus necesidades especiales.</p> <p>Elizabeth Martín Martínez</p> <p>Director de Mercadeo Digital</p> <p>Se unió a nuestro equipo en 2015, ella aporta conocimiento y experiencia en el campo eCommerce y divulgación de nuestros productos y servicios.</p>
<p>Características diferenciales los productos.</p>	<p>Productos fabricados pensando en medio ambiente, cumpliendo con los requerimiento y normas solicitados por el ministerio del medio ambiente.</p>

Recursos utilizados	Mano de obra, infraestructura planta de producción, taques de mezcla, almacenamiento, transporte y materias prima.
Proveedores	Proveedores nacionales, materias primas importadas pero compradas en Colombia y certificados por los entes de control en Colombia.
Breve descripción del proceso productivo	Ingreso de materias primas certificadas, de acuerdo a la orden de producción siguiendo la fórmula maestra del producto solicitado , se hace alistamiento de productos y cantidades, se vierten en los tanques para su mezcla homogénea, los tanques están configurados en movimiento y tiempos de producción, se toma muestra de cada bache de producción se toma una muestra para análisis de calidad y cumplimiento, se generar PH, viscosidad, después del resultado de las pruebas se deja una muestra de retención en el laboratorio para su aprobación y así mismo comercialización, proceso de empaque, etiqueta y por ultimo despacho.
Equipos empleados en el proceso	Tanques Elevados de 2000 y 5000 litros, balanzas, tanque de polipropileno, mangueras camiones.
Descripción de la tecnología empleada	Electricidad, se trabaja por gravedad para el llenado para ahorrar energía y sistema circular para certificación de aire

Principales clientes.	Fuerzas militares, hoteles (certificados) y Hospitales.
Sistema de comercialización	Página WEB, equipo de ventas, redes sociales.
Análisis de la competencia.	La competencia está en un 100% el sector está saturado y es muy dura la competencia con las multinacionales, e importaciones.
Otros. (opcional)	
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	
WWW.raminduquimica.com	

RAM INDUSTRIA QUIMICA S.A.S. Es una empresa dedicada a producir y comercializar detergentes líquidos biodegradables, amigables con el medio ambiente. Es una compañía familiar, fundada en 1986 con el fin de impulsar los productos líquidos en el sector industrial, buscando mayor eficiencia en el lavado y desinfección de las prendas hospitalarias. Ubicada en Av. Troncal de Occidente 11E- 03E, Mosquera, Cundinamarca. Parque Agroindustrial de la Sabana.

Entregan soluciones integrales a clientes industriales, corporativos y residenciales, es ampliamente reconocida por su compromiso brindando servicios de limpieza y desinfección para el sector hotelero, hospitalario e industrial, con un servicio y productos de alta calidad en toda Colombia, sin dejar de ser amigables con el medio ambiente.

La empresa tiene una alternativa innovadora de limpieza y desinfección mediante Productos y Procesos Diseñados especialmente por la empresa, la cual opera bajo un Sistema de Gestión HSEQ (Hela, Safety, Enviroment and Quality). Su objetivo principal es presentar una propuesta para la optimización del servicio de lavandería, limpieza de superficies y áreas de alimentos, con el fin de utilizar satisfactoriamente los recursos asignados.

Están comprometidos a trabajar con estándares estrictos y con el apoyo de su equipo de asistencia técnica y gestión comercial se trasladan los conocimientos a sus diferentes clientes, mediante capacitaciones durante todo el año. Además, la compañía está totalmente comprometida con el cuidado del medio ambiente, ya que existe un estricto cumplimiento de la normativa ambiental nacional e internacional. *Tomado de: RAM Industria Química S.A.S (s.f.). Nuestra Empresa <https://www.raminduquimica.com/nuestra-empresa/>*

Marco Legal

La Responsabilidad Social Empresarial hace referencia al comportamiento responsable de las organizaciones en materia de cuidado al medio ambiente y los derechos humanos, ayuda a organizaciones de todo tipo a ser más responsables socialmente. Esta es una norma internacional que tiene como objetivo asesorar a las organizaciones a fomentar el desarrollo sostenible.

La ISO 26000 contiene guías voluntarias, no requisitos y por lo tanto no es para utilizar como una norma de certificación.

Esta norma se ha desarrollado como una guía práctica para diseñar e implementar sistemas de responsabilidad social en organizaciones de todo tipo, en el sector público como en el privado, independientemente a su tamaño, localización, naturaleza de sus actividades y productos, cultura, sociedad y medio ambiente en el que desempeña actividades. *Todas las materias fundamentales comprenden varios asuntos y es responsabilidad individual de cada organización identificar qué asuntos resultan pertinentes e importantes para ser abordados por la organización, a través de sus propias consideraciones y del diálogo con las partes interesadas. ISO 26000:2010(es) Guía de responsabilidad social*

La norma ISO 26000 presenta siete materias fundamentales que forman siete ejes verticales de actuación:

1. Gobernanza de la organización
2. Derechos humanos

3. Prácticas laborales
4. El medio ambiente
5. Prácticas justas de operación
6. Asuntos de consumidores
7. Participación activa y desarrollo de la comunidad

Siguiendo los lineamientos que define la ISO 26000 en materia de responsabilidad social, las empresas consiguen:

- Fortalecer garantías
- Incrementar garantías en materia de responsabilidad social, aceptada por un amplio grupo de interés.
- Demostrar su responsabilidad social mediante una respuesta y un cumplimiento efectivo.
- Establecer, Implementar, mantener y mejorar los marcos o estructuras de responsabilidad social.

De esta norma se desprende una comprensión global de lo que es la responsabilidad social y lo que las organizaciones tienen que hacer para operar de una manera socialmente responsable, siendo esta una herramienta poderosa para ayudar a las organizaciones en las buenas acciones *Las organizaciones gubernamentales, como cualquier otra organización, podrían tener interés en utilizar esta Norma Internacional. Sin embargo, esta norma no pretende reemplazar, modificar o cambiar de ninguna forma las obligaciones del Estado.*

ISO 26000:2010(es) *Guía de responsabilidad social*

Para las organizaciones la sostenibilidad de los negocios significa no solo el suministro de productos y servicios que satisfagan al cliente, haciéndolo sin poner en peligro el medio ambiente, sino también operar de una manera asocialmente responsable.

Se anima a las organizaciones a ser cada vez más socialmente responsables a través de la utilización de esta Norma Internacional. ISO 26000:2010(es) Guía de responsabilidad social

Capítulo 3. Resultados

Diagnóstico

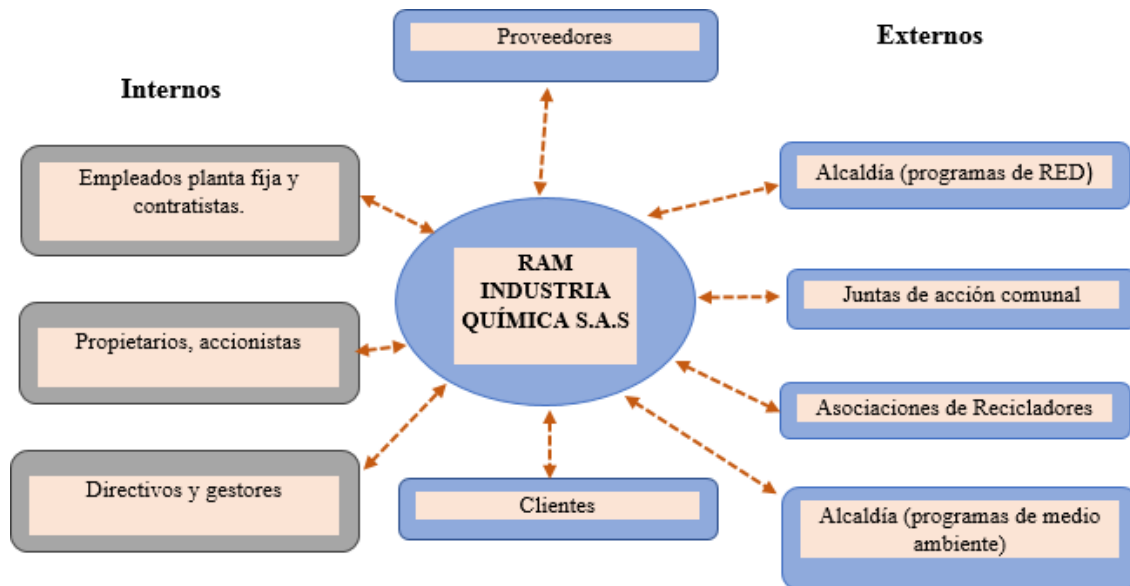
Se puede evidenciar que la empresa hace una separación adecuada de los desechos, se preocupa por utilizar materiales que no afecten o impacten negativamente al medio ambiente, cuenta con un sistema de gestión ambiental efectivo, cumpliendo con la legislación en materia ambiental. Es una empresa con transparencia por parte de la organización en cuanto a sus políticas y actividades, tiene claras sus políticas y el manual de calidad que debe cumplirse a cabalidad por todos los colaboradores, trabajando de forma íntegra y honesta, no hace excepción de personas, otorgando oportunidad de empleo para todas las personas en general, hay un adecuado balance entre el tiempo laboral y el tiempo personal del trabajador, así como beneficios adicionales que pueden obtener. La empresa está comprometida con sus empleados y clientes de tal manera que se conozcan los riesgos de una mala manipulación o desperdicios de recursos que afecten al medio ambiente, así mismo el desarrollo de productos que minimicen el impacto ambiental, les da un valor agregado. La empresa no cuenta con un programa para ayudar al desarrollo socio económico de la comunidad, no es participe de programas de educación, recreación y deportes, inversión social, relacionamiento y ayuda con los problemas de su

comunidad, no genera aportes económicos y de inversión social para la solución de los problemas de las personas mas vulnerables de su comunidad.

Metodología del Marco Lógico

Por medio de las actividades realizadas dentro de la Metodología del Marco Lógico de proyectos, realizamos el árbol de problemas, objetivos y estrategias, logrando identificar el problema principal de la compañía que son: la falta de reputación, reconocimiento y visibilidad en el mercado como una empresa que trabaja con la estrategia de responsabilidad social empresaria RSE. Con la encuesta realizada a la gerente de la empresa logramos identificar que la actividad más importante que realiza esta empresa de RSE es con el medio ambiente debido a su actividad. Por eso no le han dado la importancia necesaria a los aspectos más importante como empresa con RSE que son la participación social y la sostenibilidad socio económica (participación en los programas de educación, recreación y deportes, inversión social, relacionamiento y ayuda con los problemas de su comunidad más cercana) esto genera que la empresa no avance en el posicionamiento ni reputación como una empresa con RSE. La falta de información sobre la RSE es otra causal y efecto secundario negativo en el momento de implementar esta estrategia y alcanzar los objetivos.

Stakeholders



Los principales grupos de interés para la empresa RAM INDUSTRIA QUÍMICA S.A.S., tal y como se observa en la imagen; los stakeholders internos como los empleados, contratistas, propietarios, accionistas, directivos y gestores son importantes e imprescindibles para el correcto funcionamiento de la empresa.

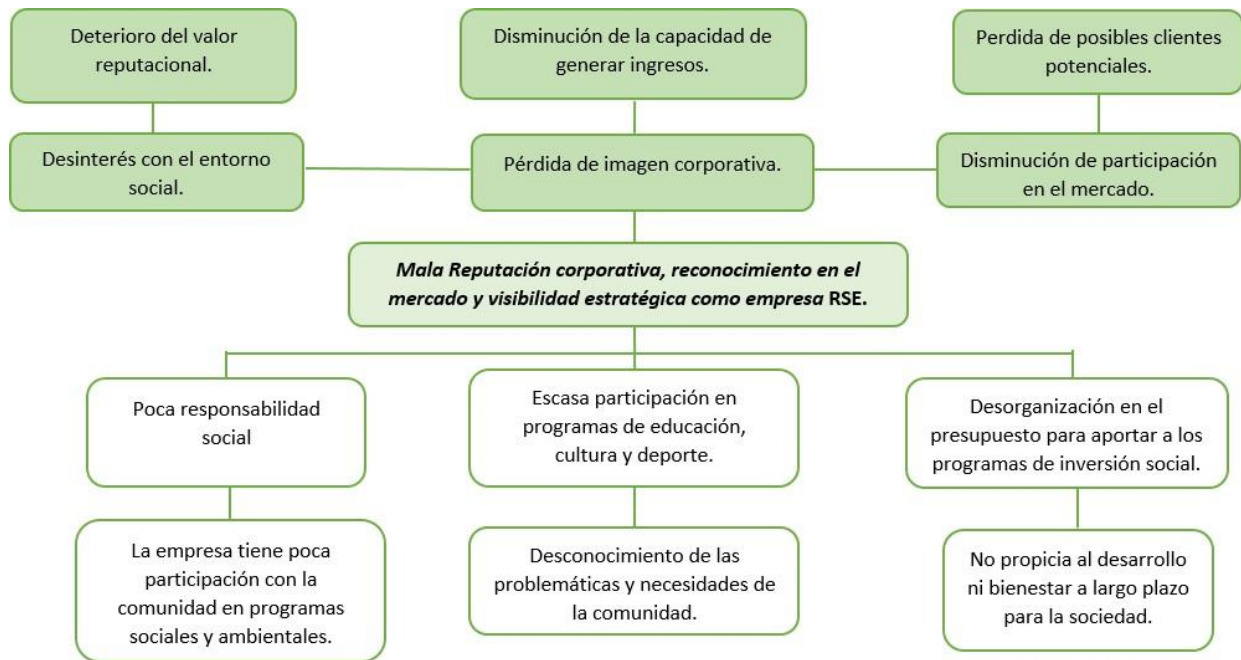
En cuanto a los grupos de interés externos como se observa en la imagen, son igualmente importantes ya que son quienes se ven afectados por cualquier decisión o cambio que se realice al interior de la empresa. Para ambos tipos de stakeholders es importante cumplir las expectativas que puedan tener, conocer sus opiniones e ideas, de tal manera que la empresa pueda aumentar su crecimiento y competitividad.

Árbol del Problema

Se identifica que el problema central de la empresa es la mala reputación corporativa, reconocimiento en el mercado y la visibilidad estratégica como empresa RSE, las principales causas son la escasa participación y falta de relacionamiento con las problemáticas de la comunidad, no presupuestar un aporte para contribuir al desarrollo de la sociedad; como consecuencia se pierde la imagen corporativa, se pierde la participación en el mercado y su competitividad, así como una disminución en su valor reputacional. Ver imagen (Figura 1).

Figura 1.

Árbol de problemas RAM INDUSTRIA QUÍMICA S.A.S



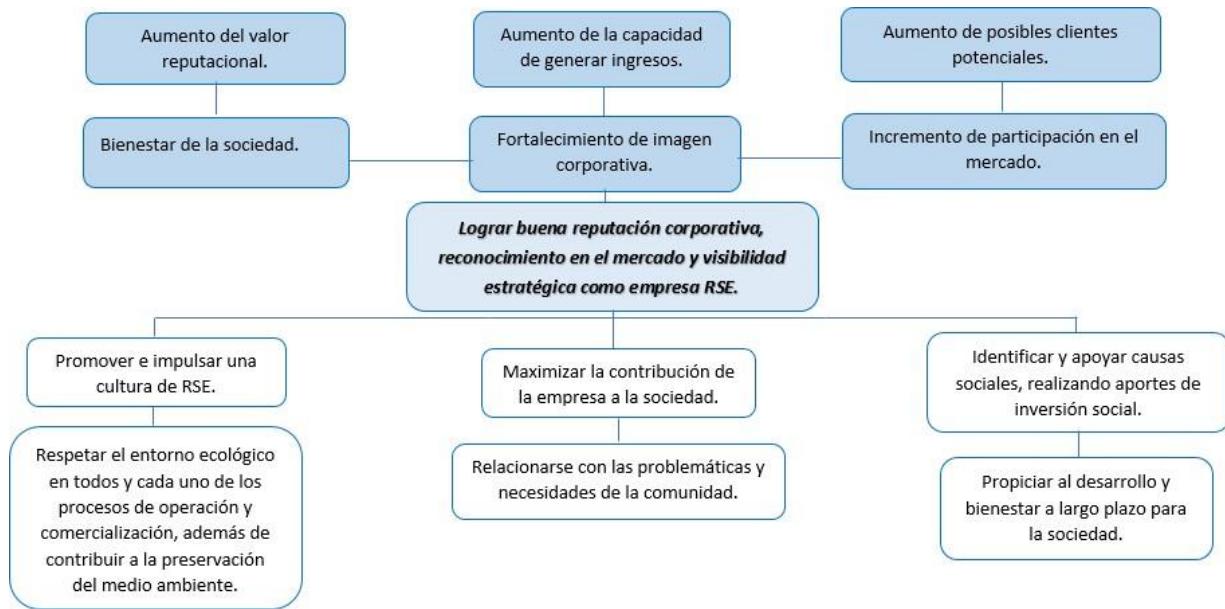
Fuente. Elaboración propia

Árbol de Objetivos

Un árbol de objetivos se realiza a partir de la construcción del árbol de problemas, dado que ya se ha encontrado el problema central, los medios para encontrar la solución es

promoviendo e impulsando la cultura de RSE que tiene la empresa, aumentar la contribución al desarrollo de la sociedad y apoyar las causas sociales que permitan el bienestar de la comunidad, el fin de estos medios generará el fortalecimiento de la imagen de la organización, el aumento de su competitividad y del valor reputacional. Ver imagen (Figura 2)

Figura 2.
Árbol de Objetivos RAM INDUSTRIA QUÍMICA S.A.S

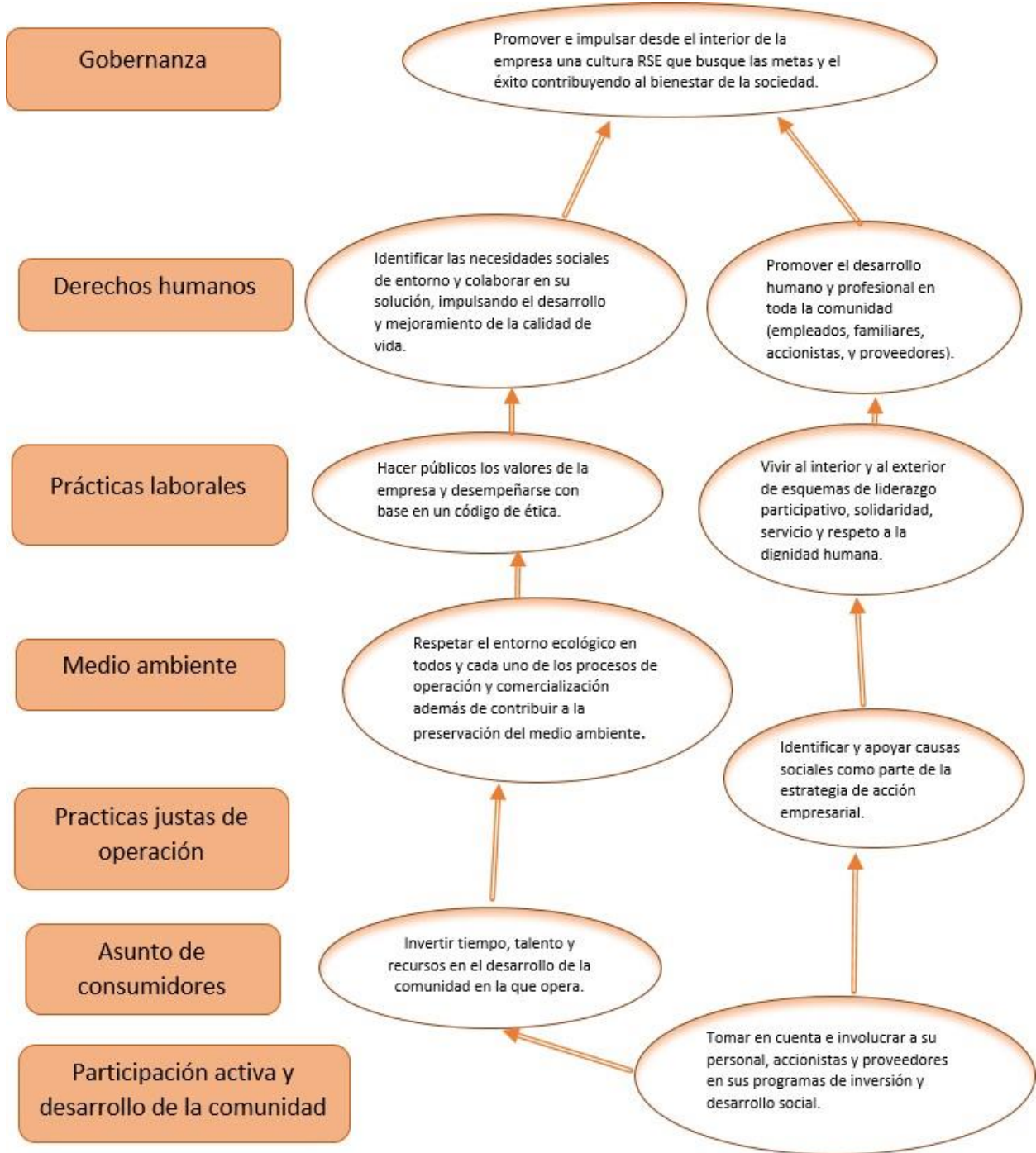


Fuente. Elaboración propia

Mapa Estratégico

A través del mapa estratégico se pueden dar a conocer de manera clara las estrategias de la empresa, para que los empleados de la organización conozcan los objetivos que tiene la empresa y así poder alcanzarlos. Ver imagen (Figura 3).

Figura 3.
Mapa Estratégico RAM INDUSTRIA QUÍMICA S.A.S



Fuente. Elaboración propia

Capítulo 4. Plan de Mejoramiento

En el plan de mejoramiento se realiza con la finalidad de trabajar en áreas o procesos que requieran mejora dentro de una empresa, en donde se debe elaborar un plan de acción que permita ejecutar las estrategias planeadas.

Es de gran importancia para una empresa, ya que ayuda a mejorar continuamente procesos, se tiene un mejor direccionamiento empresarial de lo que se quiere lograr, es por ello que se puede aplicar a diferentes áreas, la medición de sus resultados contribuye a la organización para la toma de decisiones y planteamiento de nuevas estrategias y/u objetivos.

Plan de Acción y de Seguimiento

Es un plan diseñado, de manera específica, el cual permite plasmar la dimensión sobre la que se quiere trabajar, se establecen los objetivos que quiere lograr, la estrategia que se debe realizar para alcanzar dicho objetivo, el tiempo durante el cual se va a realizar, el costo que requiere el desarrollo y finalmente se evidencia los resultados en valores cuantitativos, que permiten evaluar la efectividad de la estrategia planteada, este plan de ayuda a la empresa definir los procesos y acciones en áreas específicas a mejorar, que es este caso son económica, social y ambiental.

Dimensión Económica

En la dimensión económica, es un factor importante dentro de la empresa, donde se quiere lograr maximizar sus ingresos, siendo una empresa sostenible y competitiva a largo plazo, es por ellos que se presenta el plan de acción para la empresa RAM INDUSTRIA QUIMICA S.A.S, en la tabla 1.

Tabla 2.
Plan de Acción y Seguimiento - Dimensión Económica

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
<i>Económica</i>	<i>Ser una empresa competitiva y sostenible con altos ingresos anuales y reconocimiento por buena calidad en productos.</i>	<i>Fortalecimiento en procesos de control y calidad enfocados; costos, proveedores, calidad de producto terminado implementación de procesos de mercadeo, realizando publicidad, estrategias de ventas, campañas en temporadas, implementación redes sociales demás herramientas tecnológicas</i>	<i>Anual</i>	<i>Capacitaciones en áreas correspondientes para implementación y/o fortalecimiento de procesos = \$414.000 Descuento por campañas y publicidad en temporadas 5% sobre factura a clientes (antes de IVA)</i>	<i>= Ventas año actual - ventas promedio 2 años anteriores * 100%</i>

Nota.

De acuerdo a la tabla 1, se evidencia para la empresa en la dimensión económica, mejorar sus ingresos, por lo cual crea una estrategia direccionada a la reducción de costos, sin perder la calidad del producto, una estrategia enfocada a implementación de procesos de mercadeo, donde se permita dar a conocer el producto y tenga mayor reconocimiento, el costo va enfocado a capacitación de las áreas en relación para mejorar e implementar procesos que contribuyan al logro del objetivos, con indicador que permita evaluar la cantidad de ventas obtenidas a comparación a promedio años anteriores,

Fuente: Elaboración propia

Dimensión Social

En esta dimensión lo que se quiere lograr es poder hacer un aporte a la comunicada e impactar positivamente siendo no solo una empresa enfocada en el bien común, si no en un bien

comunitario, es por ellos que se presenta el plan de acción y seguimiento como se observa en la tabla 2.

Tabla 3. x
Plan de Acción y Seguimiento - Dimensión Social

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Social	Generación de empleo a las personas sin experiencia laboral, y bajos recursos, en diferentes áreas, en especial los procesos operativos, brindando oportunidad laboral como primer empleo. (cada 6 meses)	Capacitación a personal sobre uso de maquinaria y materia prima para elaboración de productos contribuyendo a aprendizaje para su hoja de vida	Semestral	Capacitaciones de personal nuevo = 100.000 por persona capacitada	=personal nuevo/personal capacitado*100%

Nota.

Teniendo en cuenta nuestro marco lógico y mapa de estrategias; en este punto específico “Tomar en cuenta e involucrar a su personal, accionistas y proveedores en sus programas de inversión y desarrollo social”, este es el objetivo: Generar experiencia laboral a jóvenes sin experiencia, y así generar estabilidad económica y experiencia laboral a jóvenes de bajos recursos y de las zonas más vulneradas de Funza y Mosquera, para que después de 6 meses ya tengan una experiencia en su hoja de vida certificada, lo ideal es cada 6 meses contratar personas nuevas, brincando capacitación en procesos internos. Con esto podemos proyectar nuestro nombre y marca a nivel nacional e internacional.

Fuente: Elaboración propia

Dimensión Ambiental

En la dimensión social se establece un objetivo estratégico, con la finalidad que contribuya al cuidado preservación al medio ambiente de manera empresarial, es por ellos que se realiza de la siguiente manera para la empresa RAM INDUSTRIA QUIMICA S.A.S, como se observa en la tabla 3.

Tabla 4.
Plan de Acción y Seguimiento - Dimensión Ambiental

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Ambiental	Contribuir de manera empresarial para la preservación del medio ambiente en procesos de operación y comercialización	Realizar procesos de reciclaje, con separación selectiva, incentivar al consumidor al reciclaje con información adicional en etiquetas de productos informando del proceso de reciclaje que se debe realizar con empaque de producto vendido	Anual	Solicitud de cambio en etiquetas de producto anexando información de procesos de reciclaje, implementación de canecas y bolsas de basura para procesos de reciclaje \$100.000	=Aproximado desechos totales - Aproximado desechos reciclados*100%

Nota.

La empresa RAM INDUSTRIA QUIMICA S.A.S establece este plan de acción con la finalidad de hacer una contribución positiva al medio ambiente, donde se quiere lograr un mejor uso a los desechos que se puedan producir internamente durante la elaboración de los productos a distribuir es por ellos que la estrategia fomenta el reciclaje y la separación de desechos, adicionalmente concientizar al consumidor sobre el proceso de reciclaje que tiene el empaque, se

pretende medir de manera cuantitativa en porcentaje que permita ver el cumplimiento de dicho objetivo.

Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

Aumento del valor reputacional

Cuando aumentamos el valor reputacional, las personas y la competencia hablarán de los productos su calidad y efectividad para todos los procesos de aseo y desinfección, se corre la voz de una buena marca se aumentan los clientes individuales y también los empresariales. Cuando aportas y ayudas al sostenimiento económico y social, te ves con buenos ojos ante la sociedad.

Fortalecimiento de imagen corporativa

La imagen corporativa viene atada a la reputación, cuando se habla bien de los productos de la empresa ya estamos fortaleciendo la imagen, se puede reflejar en la imagen las actividades que se trabajan con el medio ambiente, por medio de logos y símbolos.

Aumentos de la capacidad para generar ingresos

Cuando alineas e identificas a nivel interno y externos tus acciones y resultados de las actividades realizadas como una empresa con RSE, aumentas los clientes interesados en tus productos por esta labor y así mismo tus ingresos.

Incremento de la participación en el mercado

El incremento de la participación en el mercado se ve reflejado como grupo de empresas con RSE, cuando perteneces a las empresas con RSE y el mercado te identifica como tal, tienes mayores oportunidades para ser escogido como el proveedor ideal, debido a la implementación

de la norma internacional ISO 26000, ya que esta esta enfocadas en la sostenibilidad social, económica y ambiental.

Bienestar de la sociedad

Gracias a la implementación de actividades de recreación, educación, deporte e inclusión de personal sin experiencia, estamos aportando al bienestar social de personas vulneradas y de bajos recurso, este es una de las actividades más importantes a realizar como empresa con RSE.

Referencias

- Arévalo-Martínez, R.-I., y Ortiz-Rodríguez, H. (2019). Comunicación organizacional web de la ética en las organizaciones del tercer sector. *El Profesional de La Información*, 28(5), 1–11.
- Bernal, E. (2010). Ética profunda en la empresa como base de la sostenibilidad sistémica. *Revista Empresa y Humanismo*, 13(2), 77-120
- Bruzco, M. (2015). Pensamiento estratégico emergente en la construcción de la realidad sustentable, Sector Cacao; Estado Sucre, Venezuela. *Nóesis: Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 24(48), 74–99.
- De la Cruz, C y Fernández, J. (2016). Marco conceptual de la ética y la responsabilidad social empresarial: un enfoque antropológico y estratégico. *Empresa y Humanismo*, 19(2), 69–118.
- Duque, Y., Cardona, M y Rendón, J. (2013). Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones. *Cuadernos de Administración*. 29(52), 196-206.
- Fonseca, R. (2019). El desarrollo sostenible humano local: La evolución de la inclusión del territorio en las teorías del desarrollo. *Economía y Desarrollo*, 162(2), 1–18.
- Gioffreda, C. (2019). Los pilares del pensamiento estratégico: la negociación, la compulsión y la destrucción aplicado al caso argentino. *POSTData: Revista de Reflexión y Análisis Político*, 24(2), 331–352.
- González, A (2007). Diseño de un mapa estratégico para el mejoramiento de la gestión gerencial en las pymes del sector metalmecánico del municipio de Guacara del Estado de Carabobo. <http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/4342/1/agonzalez.pdf>
- González Castro, Y., Manzano Durán, O., y Torres Zamudio, M. (2019). Capítulo 1: Evolución de la responsabilidad social universitaria: Línea del tiempo y análisis bibliométrico. *Libros Universidad Nacional Abierta Y a Distancia*, 31 - 52.
- González Castro, Y., Manzano Durán, O., y Torres Zamudio, M. (2019). Capítulo 2: Descripción de las categorías relacionadas con la responsabilidad social universitaria. *Libros Universidad Nacional Abierta Y a Distancia*, 53 - 76.
- González, Y., Manzano, O y Torres, M. (2019). Capítulo 3: Integración sistémica de las categorías dentro de un plan de responsabilidad social Universitaria. *Libros Universidad Nacional Abierta Y a Distancia*, 77 - 119. Recuperado a partir de <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/book/article/view/3139>

Llanes, M y Salvador, Y. (2018). Convergencia de la ética pública y los objetivos de desarrollo sostenible: resorte subjetivo valioso. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 6(1), 1–28.

Marulanda, N., y Rojas, M. (2019). Ética en Instituciones de Educación Superior para la Construcción de Relaciones de Confianza con Grupos de Interés (Stakeholders). *Información Tecnológica*, 30(3), 269–276.

Medina, M y Moreno, C (2009). Diseño de un modelo de gestión de RSE a la empresa Micro Pneumatic S.A. Recuperado de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/1140/2009-49P-08.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Muñoz, E. (2009). Cuadro de Mando Integral (Balanced Scorecard) para la gestión bibliotecaria: pautas para una aplicación. *Investigación bibliotecológica*, 23(48), 105-126.

Norma ISO (2010). ISO 26000. Guía de responsabilidad social. Recuperado de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>

Norma ISO (2010). ISO 26000. Responsabilidad Social Visión general del proyecto. Recuperado de https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf

Ocampo, O., García, J., Ciro, L y Forero; Y. (2015). Responsabilidad social en pequeñas empresas del sector de Alimentos y Bebidas de Caldas. *Entramado*, 11(2). 72-90.

Ortegón, G., Castrillón, O y Ruíz, S. (2019). Los grupos de interés en la programación de producción de un sistema de manufactura “Job Shop.” *Revista EIA*, 16(32), 65–84.,

Ramírez, I, Nelson, L, y Harold, S. (2020). Gerencia Estratégica Para La Gestión de Personas Del Sector Minero de Venezuela, Colombia y Chile. *Información Tecnológica* 31 (1):133–40.

Sánchez, N. (2007). El marco lógico. Metodología para la planificación, seguimiento y evaluación de proyectos. *Visión Gerencial*, (2), 328-343.

Vargas-Chaves, I y Marrugo-Salas, L. (2015). La responsabilidad social empresarial como criterio orientador para la sostenibilidad y la ética de las actividades del sector bancario. *Jurídicas*, 2, 42.

Anexos

Anexo A. Enlace al Código de Ética

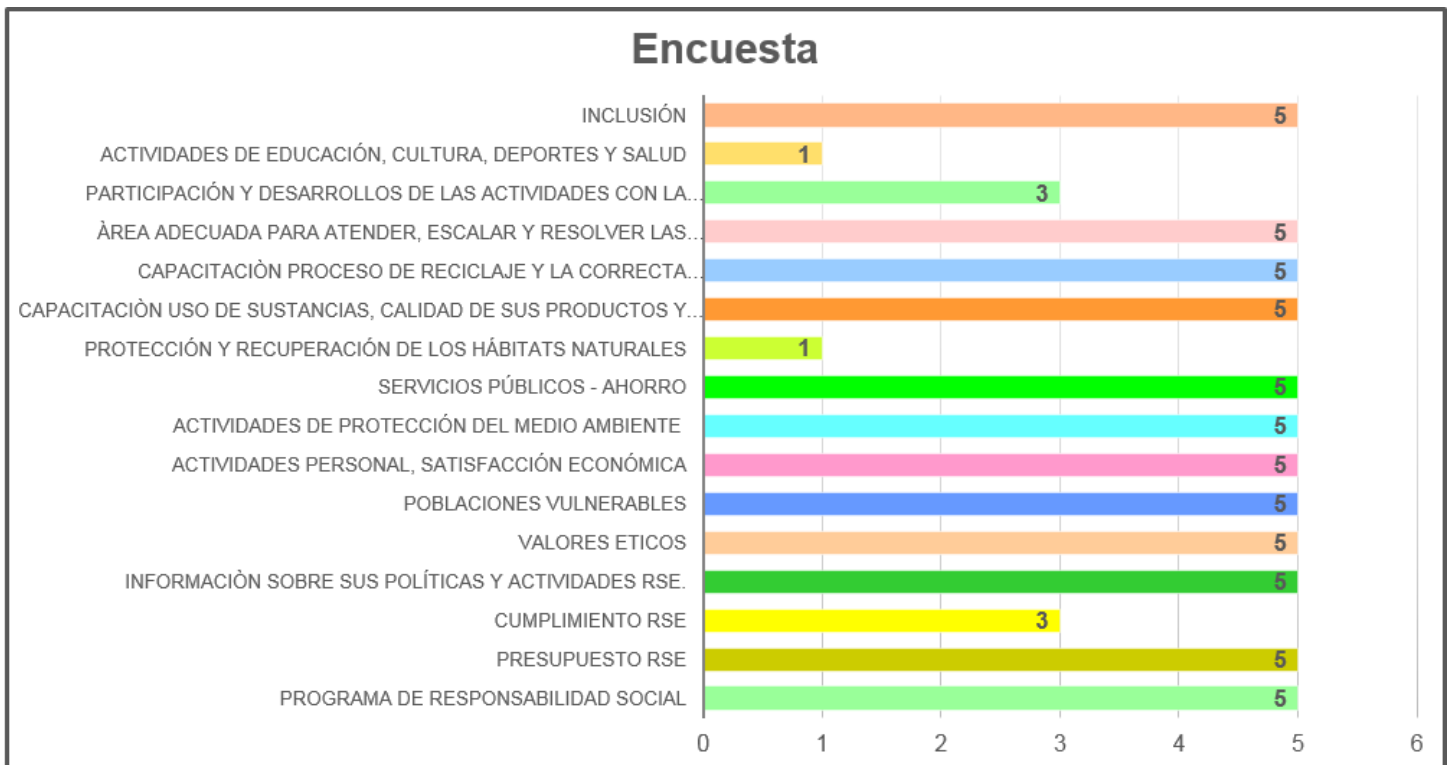
<https://editor-storage.reedsy.com/book>

[s/608740aea3d734a5802fd0dd/exports/success/50b2a500-0979-41dc-881d-](https://editor-storage.reedsy.com/book/s/608740aea3d734a5802fd0dd/exports/success/50b2a500-0979-41dc-881d-)

[9ed626539612/202105062144-codigo-de-etica-ram-industria-quimica-sas.zip](https://editor-storage.reedsy.com/book/s/608740aea3d734a5802fd0dd/exports/success/50b2a500-0979-41dc-881d-9ed626539612/202105062144-codigo-de-etica-ram-industria-quimica-sas.zip)

Anexo B. Formato de Recolección de Información.

Anexar gráficas del trabajo y la herramienta de recolección de la información (encuesta o entrevista)



Materia Fundamental o variables	Categoría	Indicadores que demuestran el cumplimiento de la materia fundamental	Preguntas (Entre 10 y 15 en total)	Instrumento y población objeto de estudio**	Justificación de la respuesta
Gobernanza de la organización.	Rendición de Cuentas: Para que la empresa determine los logros obtenidos en cuanto al presupuesto gastado, los programas efectuados y los logros alcanzados, lo que conducirá a la medición del desempeño organizacional y su impacto en la sociedad.	Programas de Responsabilidad Social Efectuados	¿La empresa se encuentra vinculada a un programa de responsabilidad social? Si (X) _ No ()	Se aplica encuesta por medio de entrevista. Gerente de la empresa Gloria Blanco	Post consumo de envase plástico, los envases plásticos se envían a la asociación de recicladores en Bogota.
		Efectividad del Presupuesto	¿Cuánto porcentaje del presupuesto asigna la empresa a la RSE? Subraye la opción A) 10% B) 20% C) 30%		Compran insumos y materias primas con mínimo impactos ambiental.
		Desempeño Organizacional	¿Según su criterio cuanto estima que cumple la organización con respecto a la RSE? - Totalmente () - Parcialmente (X) - Nada ()		Cumplen con todo lo requerido con la norma ICONTEC y medio ambiente ISO 14001.
	Transparencia: Esta categoría plantea que una organización debería revelar de forma clara, precisa y completa y en un grado razonable y suficiente la información sobre las políticas, decisiones y actividades de las que es responsable.	Disponibilidad del Personal	Cada cuanto la organización mantiene actualizados e informados a sus empleados sobre sus políticas y actividades RSE. - Mensualmente (X) - Trimestralmente () - Semestralmente () - Nunca ()	Se aplica encuesta por medio de entrevista. Gerente de la empresa Gloria Blanco	Por medio de comunicación directa en reuniones y carteleras de la empresa ya que son solo 10 empleados.
		Acceso a la Información			
		Conocimiento de Responsabilidad Social			
		Distribución de los Programas de Responsabilidad Social			
	Comportamiento Ético: Esta categoría plantea que una organización debería basarse en la ética de la honestidad,	Contratos Cancelados	¿Cuál de los valores éticos considera es el más relevante en la empresa? Enumere de 1 a 5, siendo 5 el que más y 1 el menos relevante.	Se aplica encuesta por medio de entrevista.	Por medio de las políticas estipuladas por la empresa, el manual de calidad publicado, el cual se debe cumplir de parte de los
		Violaciones del Comportamiento Ético			

	<p>equidad e integridad en el desarrollo de sus actividades.</p> <p>Respeto por los Intereses de las Partes Interesadas: Esta categoría determina el grado de consideración que posee la empresa en cuanto a sus stakeholders.</p>	<p>Conocimientos de las Normas Éticas</p> <p>Análisis de los Proveedores</p> <p>Solución de los Problemas a la Comunidad</p> <p>Demandas de los Clientes</p>	<p>Honestidad (X)</p> <p>Calidad (X)</p> <p>Puntualidad. (X)</p> <p>Pasión. ()</p> <p>Franqueza ()</p>	<p>Gerente de la empresa Gloria Blanco</p>	<p>empleados, proveedores y clientes donde se expresa los valores y comportamientos éticos de la empresa.</p>
<p>Derechos humanos</p>	<p>Discriminación a Grupos Vulnerables: Esta categoría muestra el nivel de participación e inclusión que posee la empresa para los grupos vulnerables en la sociedad.</p>	<p>Sexo</p> <p>Personas con Discapacidad</p> <p>Edad</p> <p>Cargos Gerenciales</p>	<p>Entre las poblaciones vulnerables que se relaciona. ¿Cuál es la que más se discrimina? Enumere de 1 a 5, siendo 5 la que más y uno la que menos.</p> <p>- Negritudes (3)</p> <p>- Homosexuales (4)</p> <p>- Discapacitados (5)</p> <p>- Edad (2)</p> <p>- Género (1)</p>	<p>Se aplica encuesta por medio de entrevista. Gerente de la empresa Gloria Blanco</p>	<p>Tienen contratados personas jóvenes y adultos mayores de edad, hombres y mujeres. Personas que ya están pensionados y siguen trabajando en la fábrica.</p>
<p>Prácticas laborales</p>	<p>Condiciones Laborales y Protección Social: Las condiciones de trabajo afectan considerablemente la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, así como su desarrollo económico y social. Debería darse una consideración justa y apropiada a la calidad de las condiciones de trabajo.</p>	<p>Realización del Personal</p> <p>Satisfacción Económica</p> <p>Horas Extras</p>	<p>¿Qué actividades realiza la empresa para la realización personal, satisfacción económica y las buenas prácticas laborales con sus empleados?</p> <p>-Compensación en tiempo. (X)</p> <p>-Salarios justo según sus actividades. (X)</p> <p>-Celebraciones. ()</p> <p>-Pago de Horas Extras. (X)</p>	<p>Se aplica encuesta por medio de entrevista. Gerente de la empresa Gloria Blanco.</p>	<p>Los salarios están por encima del mercado, por el cumpleaños se le da un día libre, se les pagan sus horas extras y adicional se les da un día compensatorio.</p>
<p>Medio ambiente</p>	<p>Prevención de la Contaminación: Esta categoría expresa que una organización debe mejorar su desempeño ambiental, a través de la prevención de la contaminación, incluidas las emisiones a la atmósfera, vertidos al agua, generación de</p>	<p>Gasto en Programas Ambientales</p> <p>Uso de Materia Prima Contaminante</p> <p>Residuos Sólidos Producidos</p>	<p>¿Cuenta la empresa, con una política de responsabilidad social empresarial frente al tema ambiental? Marque con una (X) su respuesta.</p> <p>Si (X) No ()</p> <p>¿Entre las diferentes actividades de protección del medio ambiente que ofrece la empresa, en su criterio ¿cuáles considera que debe</p>	<p>Se aplica encuesta por medio de entrevista. Gerente de la empresa Gloria Blanco</p>	<p>Se está trabajando para la certificación ISO 14001 la visita está programada para septiembre 2021, cumplen con la curva de biograbilidad de la resolución 1770 de mayo 2018, tienen el adecuado uso de residuos, son generan desechos</p>

<p>residuos sólidos o líquidos, contaminación de terrenos y suelos, uso y eliminación de productos químicos tóxicos y peligrosos y ruidos generados por sus actividades, productos o servicios.</p>	<p>Incidentes por Violación a las Normas de Protección Ambiental</p>	<p>profundizar la empresa? Enumere en su orden de 1 a 4, siendo uno el más importante y 4 el menos importante. -Recolección de residuos (4) -Ahorro del recurso agotable Agua (1) -Aireación adecuada a los ambientes de trabajo (3) -Reutilización de insumos sobrantes (2)</p>		<p>líquidos, envases y empaques.</p>
<p>Uso Sostenible de los Recursos: Para asegurar la disponibilidad de los recursos en el futuro, es necesario cambiar los patrones y volúmenes de consumo actuales y las 111 necesidades de producción actuales para que puedan estar dentro de la capacidad de absorción del planeta Tierra. El uso sostenible de un recurso significa que se utiliza en una proporción menor o igual que su tasa de renovación natural.</p>	<p>Consumo de Energía</p> <hr/> <p>Consumo de Combustible Fósiles</p> <hr/> <p>Consumo de Agua</p> <hr/> <p>Reciclaje</p>	<p>¿En cuál de los siguientes servicios públicos la empresa genera ahorros para ayudar al uso sostenible de recursos con RSE? -Energía (X) -Agua () -Reciclaje (X) -Combustibles ()</p>	<p>Se aplica encuesta por medio de entrevista. Gerente de la empresa Gloria Blanco</p>	<p>Se genera ahorro de energía por medio de envasado por medio de la gravedad y no con corriente.</p>
<p>Protección y Recuperación de los Hábitats Naturales: Una organización puede llegar a ser más socialmente</p>	<p>Programas de Recuperación de Hábitats Naturales</p> <hr/> <p>Hábitats Recuperados</p>	<p>¿De las siguientes actividades, cuales realiza la empresa para ayudar a la protección y recuperación de los hábitats naturales? Marque con una (X) su respuesta. Si () No ()</p>	<p>Se aplica encuesta por</p>	

	<p>responsable actuando para proteger el medio ambiente. recupera hábitats naturales y diversas funciones y servicios que proporcionan los ecosistemas</p>	<p>Gastos de Recuperación de Hábitats</p>	<p>-Reforestación Si () No (X) -Presupuesto para inversión de recuperación de hábitats naturales Si () No (X) -Pertenece a programas de recuperación de hábitats naturales Si () No (X)</p>	<p>medio de entrevista. Gerente de la empresa Gloria Blanco.</p>	<p>Se está buscando en que espacio de la comunidad se puede reforestar.</p>
--	--	---	--	--	---

<p>Prácticas justas de operación</p>	<p>Protección de Salud y Seguridad de los Consumidores: Esta categoría implica proporcionar a los clientes productos y servicios que sean seguros y que no conlleven un riesgo inaceptable de daño cuando se usen o consuman en la forma indicada o establecida, o cuando se usen incorrectamente una manera razonablemente previsible.</p>	<p>Sustancias Químicas Dañinas</p> <hr/> <p>Gastos de Evaluación de Calidad</p> <hr/> <p>Campañas Informativas de Salud</p>	<p>¿Cada cuanto la organización capacita a sus empleados, clientes y proveedores en el cuidado y uso de sustancias, calidad de sus productos y campañas del cuidado y salud en el trabajo.?</p> <p>- Mensualmente (X) - Trimestralmente () - Semestralmente () - Nunca ()</p>	<p>Se aplica encuesta por medio de entrevista. Gerente de la empresa Gloria Blanco</p>	<p>Hay un sistema de capacitación para los clientes y empleados de 4 ciclos en el año. *Riesgos químicos. *Almacenamiento, rotulación; se utiliza el SGA (Sistema Global Armonizada). * Dosificaciones. *Protocolo de limpieza y desinfección.</p>
<p>Asuntos de consumidores</p>	<p>Consumo Sostenible: Esta categoría se refiere al consumo de productos y recursos a tasas coherentes con el desarrollo sostenible. Las organizaciones deben promover la educación necesaria para informar a los consumidores sobre los impactos que las elecciones de su estilo de vida tienen en su bienestar y en el medio ambiente.</p>	<p>Reciclaje</p> <hr/> <p>Campañas sobre la Correcta Utilización del Producto</p>	<p>¿Cada cuanto la organización capacita a sus empleados, clientes y proveedores en el proceso de reciclaje y la correcta utilización de los productos.?</p> <p>- Mensualmente (X) - Trimestralmente () - Semestralmente () - Nunca ()</p>	<p>Se aplica encuesta por medio de entrevista. Gerente de la empresa Gloria Blanco</p>	<p>Hay un sistema de capacitación para los clientes y empleados de 4 ciclos en el año. *Riesgos químicos. *Almacenamiento, rotulación; se utiliza el SGA (Sistema Global Armonizada). * Dosificaciones. *Protocolo de limpieza y desinfección. Se fabrican productos desarrollados para varios consumos en un mismo producto, evitando mayores riesgos y contaminación ambiental.</p>
	<p>Servicios de Atención al Cliente, Apoyo y Resolución de Quejas: Esta categoría se refiere a los mecanismos que una organización usa para abordar las necesidades de los</p>	<p>Reclamos</p> <hr/> <p>Llamadas Atendidas</p> <hr/> <p>Tiempo de Espera para ser Atendido</p>	<p>La empresa cuenta con un área adecuada para atender, escalar y resolver las quejas, reclamos, garantías de los clientes, proveedores y comunidad. ? Marque con una (X) su respuesta. Si () No ()</p>	<p>Se aplica encuesta por medio de entrevista. Gerente de la</p>	<p>Se cuenta con una línea de atención al cliente para atención telefónica, las respuestas se generan máximo en 48 horas después de la radicación, las dudas se</p>

	consumidores después que los productos y servicios hayan sido comprados o entregados	Atención Recibida	Si X _ No__. ¿Con cuál de estos canales de atención cuenta la empresa?	empresa Gloria Blanco	despejan por medio de capacitación virtual o practicas personalizadas en las empresas.
--	--	-------------------	--	------------------------------	--

			Marque con una (X) -Telefónico (X) -Presencial () -Virtual (X)		
Participación y desarrollo de la comunidad	Participación con la Comunidad: La participación activa de la comunidad es la ayuda proactiva de una organización a la comunidad. Su objetivo es prevenir y resolver problemas, fomentando asociaciones con organizaciones locales y partes interesadas, y aspirando a ser un buen ciudadano organizacional de la comunidad.	Conocimiento de la Comunidad	¿Según su criterio cuanto estima que cumple la empresa en la participación y desarrollos de las actividades con la comunidad (conocimiento de la comunidad, reuniones con la comunidad, asociación de locales y participación de los trabajadores) - Totalmente () - Parcialmente (X) - Nada ()	Se aplica encuesta por medio de entrevista. Gerente de la empresa Gloria Blanco	Integra a la comunidad de primer contacto empleados, proveedores y clientes.
		Reuniones con la Comunidad			
		Relación con Asociaciones Locales			
		Participación de los Trabajadores			
	Educación, Cultura, Deportes y Salud: Esta categoría constituye la base del desarrollo social y económico de la comunidad, son parte de su identidad. La preservación y promoción de una cultura, educación, deporte y salud, compatibles 120 con el respeto a los derechos humanos tienen un impacto positivo sobre la cohesión social y el desarrollo.	Gastos	¿Según su criterio cuanto estima que cumple la empresa en la participación y desarrollos de las actividades con la comunidad en educación, cultura, deportes y salud? - Totalmente () - Parcialmente () - Nada (X)	Se aplica encuesta por medio de entrevista. Gerente de la empresa Gloria Blanco	El entorno de la ubicación de la empresa no se presta para generar aportes para estas actividades o programar y hacer las mismas.
		Programas			
Horas en Programas					
Creación de Empleo y Desarrollo de Habilidades: Esta categoría expresa el deber de las organizaciones en contribuir a la reducción de la pobreza y a promover el	Empleos Creados	¿De las siguientes opciones cuales actividades realiza la empresa para la inclusión de empleo e inversión social para el desarrollo de la población más vulnerable?	Se aplica encuesta por medio de entrevista.	Es una empresa muy pequeña, con pocos puestos de trabajo por eso no se generan puestos de trabajo diferentes a los necesarios y remunerados. Se realizan	
	Programas de Desarrollo de Habilidades para las Comunidades				

desarrollo económico y social, a través de la creación de empleos.	Pasantes y Aprendices	-Pasantes y aprendices Sena () -Programas de desarrollo y habilidades para la comunidad () -Donaciones (X)	Gerente de la empresa Gloria Blanco	donaciones mensuales algunos ancianos de Mosquera.
Inversión Social: Esta categoría aparece cuando las organizaciones invierten sus recursos en infraestructura y otros programas orientados a mejorar aspectos sociales de la vida en comunidad.	Donaciones			