

Plan de Responsabilidad Social Empresarial para la Empresa Rentokil Initial Colombia

SAS

Nineyi Fedy Aguirre

Joel Gómez

Karen Dallan Villarraga

Mónica Lorena Páez González

María Angélica Cortés Cortés

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 de 2021

**Plan de Responsabilidad Social Empresarial para la Empresa Rentokil Initial Colombia
SAS**

Nineyi Fedy Aguirre

Joel Gómez

Karen Dallan Villarraga

Mónica Lorena Páez González

María Angélica Cortés Cortés

Rodolfo Ñañez 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 de 2021

Tabla de Contenido

Resumen.....	7
Abstract.....	7
Capítulo 1. Antecedentes	8
Introducción	8
Problema	8
Objetivos.....	9
Objetivo General.....	9
Objetivos Específicos.....	9
Capítulo 2. Marcos Referenciales	10
Marco conceptual.....	10
Marco Teórico.....	15
Marco institucional	21
Marco Legal.....	23
Capítulo 3. Resultados	27
Diagnóstico	27
Matriz de Marco Lógico	29
Capítulo 4. Plan de Mejoramiento	34
Plan de Acción y de Seguimiento	34
Conclusiones.....	37
Referencias.....	38
Anexos	42

Lista de Tablas

<i>Tabla 1 Identificación de Stakeholders y su relación con los objetivos de la empresa....</i>	30
<i>Tabla 2. Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Económica.....</i>	35
<i>Tabla 3. Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Social.....</i>	35
<i>Tabla 4. Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Ambiental</i>	36

Lista de Figuras

<i>Figura 1. Árbol de problemas para la empresa Rentokil Initial Colombia.....</i>	31
<i>Figura 2 Árbol de Objetivos para la empresa Rentokil Initial Colombia</i>	32
<i>Figura 3. Mapa Estratégico para la empresa Rentokil Initial Colombia SAS</i>	33

Lista de Anexos

<i>Anexo A. Enlace al Código de Ética.....</i>	42
<i>Anexo B. Formato de Recolección de Información.....</i>	43

Resumen Analítico Especializado

Título	
Autores	Nineyi Fedy Aguirre. Joel Gómez. Karen Dallan Villarraga. Mónica Lorena Páez González. María Angélica Cortés Cortés.
Tipo de documento	Trabajo de grado de Diplomado
Asesor	Rodolfo Ñañez Salazar
Año	2021
Palabras clave	Responsabilidad Social Empresarial Corporativo, Ética
Resumen	<p>El presente documento tiene como objeto de estudio el problema referente a la carencia de un Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial en la empresa Rentokil Initial Colombia SAS, lo cual se aborda teniendo en cuenta aspectos como el marco conceptual, marco teórico, objetivos, plan de acción y seguimiento, entre otros, llevando así a la consolidación de resultados por medio de la representación de la metodología del marco lógico con sus respectiva matriz de Vester, árbol de problema, árbol de objetivos y de estrategias.</p>
Problema de investigación	Carencia de un Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial para la Empresa Rentokil Initial Colombia SAS
Metodología	La metodología seleccionada hace referencia a la investigación acción participativa apoyada con la metodología del marco lógico de proyectos.

Principales resultados	Se observa que la empresa cuenta con elementos pertenecientes a la Responsabilidad Social Empresarial, pero no se tiene establecida ninguna política o directriz que la formalice, se observan algunas falencias en materia de RSE en la empresa, pero así mismo hay una voluntad por parte de la gerencia para implementar los mecanismos.
Conclusiones	Se reconocen elementos que pertenecen a la RSE dentro de la empresa, pero estos no son implementados dentro de un programa formal de RSE, esto permite que la empresa no tenga un norte relativo a la RSE, así mismo le brinda la posibilidad de trabajar en ello para una futura implementación
Referencias	Rentokil Initial (2020); ISO (2010) The Official Board. (2021).

Resumen

The purpose of this document is to study the corporate problem and the lack of a Corporate Social Responsibility Management System in the company Rentokil Initial ColombiaSAS, which is addressed taking into account aspects such as the conceptual framework, theoretical framework, objectives, action plan and monitoring, among others, thus leading to the consolidation of results through the use of the logical framework methodology of projects, solving the Problem Tree, Vester Matrix, and others, annexing the approach of a code of ethics formulated around the needs and convictions of the organization.

Palabras Clave: corporativa, empresarial, empresa, ética, responsabilidad, social.

Abstract

The purpose of this document is to study the corporate problem and the lack of a Corporate Social Responsibility Management System in the company Rentokil Initial Colombia SAS, which is addressed taking into account aspects such as the conceptual framework, theoretical framework, objectives, action plan and monitoring, among others, thus leading to the consolidation of results through the representation of a logical framework, problem tree, matrix and others, annexing to this the approach of a code of ethics formulated around the needs and convictions of the organization.

Keywords: corporate, business, business, ethical, social, responsibility.

Capítulo 1. Antecedentes

Introducción

La responsabilidad social empresarial, es un aspecto fundamental en el desarrollo de las empresas en la actualidad. Tal y como percibimos hoy la realidad de las organizaciones, es notorio evidenciar su compromiso con dicho concepto debido a la relevancia que tiene para con los objetivos sociales y empresariales en general.

La ejecución de distintas estrategias que conlleven a una percepción favorable por parte de la comunidad en general, tiene como punto de partida a la responsabilidad social, es por la importancia que recae en esta, que se busca en el desarrollo de este documento, abordar el problema en cuestión de la empresa Rentokil, desde una mirada investigativa en pro de formular resultados derivados de aquella práctica fundamentada en el saber científico de la administración.

Problema

Carencia de un Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial en la empresa Rentokil Initial Colombia SAS, donde a pesar de contar con unas condiciones favorables para su gestión, se presentan oportunidades de mejora en este aspecto, lo cual abre la posibilidad de desarrollar el presente trabajo.

Objetivos

Objetivo General

Diseñar un programa de Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial para la empresa Rentokil Initial Colombia SAS, por medio de la metodología del marco lógico de proyectos, investigación y acción participativa.

Objetivos Específicos

- Llevar a cabo un diagnóstico de la situación actual de la empresa, en temas de RSE
- Emplear la metodología del marco lógico de proyectos con su respectivo árbol de problemas que incluya los elementos encontrados en el diagnóstico de la RSE de la empresa
- Desarrollar el árbol de objetivos a partir de los problemas encontrados en el árbol de problemas
- Elaborar el mapa estratégico a partir de los objetivos de RSE planteados
- Redactar el plan de mejoramiento correspondiente, acorde a las novedades halladas

Capítulo 2. Marcos Referenciales

Los marcos de referencia son aquellos elementos conceptuales que permiten dar contexto al contenido del presente trabajo, de manera que se cuente con la información básica necesaria para entender los elementos que lo componen; es así que se evidencian a continuación:

Marco conceptual

Consta de una definición de términos y conceptos fundamentales, los cuales son recopilados, sistematizados y expuestos con el fin de desarrollar de la investigación de manera entendible y que oriente las búsquedas del investigador, identificando la metodología necesaria.

Ética.

Se adopta del griego ἠθικός (ethikos) palabra derivada de ἦθος (ethos), que significa ‘costumbre’ o ‘hábito’. Se entiende como un conjunto de conceptos y principios que guían al hombre en la determinación de qué comportamientos ayudan o perjudican sus relaciones. Busca ofrecer lineamientos para guiar el proceder humano. (De la Cruz & Fernández, 2016).

Ética Empresarial.

La ética empresarial incluye todos aquellos valores, principios y normas que están reflejados en la cultura organizacional de la empresa; refiere una serie de participación con conductas que deben tener en cuenta la convivencia, el ambiente laboral y un líder se debe caracterizar además debe cuidar de su grupo de trabajo, basados en normas y responsabilidades de integridad que aporten y representen la ética de la organización. Este código de ética empresarial rige la práctica diaria y afecta sus bases productivas y las relaciones que se establecen entre la empresa y sus clientes, proveedores y trabajadores, con el fin de tener un impacto positivo en la sociedad. “Se basa en una determinada visión acerca del ser humano y del bien, de tal forma que

no se puede fundamentar teóricamente la ética empresarial sin establecer previamente el modelo de ser humano que le da soporte” (Giavanola B. 2009).

Pensamiento Estratégico.

El pensamiento estratégico es un proceso reflexivo que determina las metas y el perfil estratégico que la organización realmente quiere ser. El pensamiento estratégico es una necesidad que ha debido crecer y surgir través del tiempo ya que se le ha dado muchos significados, considero que se debe adaptar a los cambios, se debe manejar una planeación. Partiendo de las definiciones encontradas, podemos observar que el pensamiento estratégico aplica a muchas áreas de la vida diaria y de la sociedad, tiene como base experiencias militares donde se planeaban estrategias para acabar al rival recibiendo el menor daño posible, pero con el tiempo este concepto se extiende al ámbito empresarial, donde la competitividad y complejidad del mercado requiere implementar una planeación mayor y más detallada de las actuaciones que se necesitan para cumplir los objetivos empresariales y tener éxito, de tal manera que este tema es muy estudiado en el ámbito empresarial y financiero. Aunque parte de elementos militares, el pensamiento estratégico es un método de razonamiento que proporciona mayor certidumbre en el proceso de toma de decisiones y permite estructurar coherentemente los procedimientos a seguir para conseguir los objetivos y fines (Gallardo & Faundes, 2014).

Desarrollo Social.

Es una evolución positiva del capital humano en relación con los demás individuos. Es así que el desarrollo social es un elemento clave en las relaciones humanas y los sistemas de gobierno, donde se busca establecer condiciones de vida óptimas para las poblaciones. El

desarrollo social, inherente a la empresa, recientemente, se ha convertido en una nueva forma de administrar y realizar negocios, lo cual la empresa debe asegurarse de que sus operaciones sean económicamente sostenibles, tanto en los temas sociales y ambientales, reconociendo los intereses de los diferentes grupos con ellos relacionado y busca proteger el medio ambiente y la sostenibilidad de las futuras generaciones. Se define como un “proceso de promoción del bienestar de las personas en conjunción con un proceso dinámico de desarrollo económico” (Midgley, 1995).

Desarrollo Sostenible.

Es importante destacar que el desarrollo sostenible incorpora una perspectiva de largo plazo en el manejo de la naturaleza y de los recursos naturales enfatizándose en la necesidad de la solidaridad hacia las actuales y futuras generaciones y defiende la equidad intergeneracional. Es la capacidad que tiene la empresa para cubrir sus necesidades sin comprometer los recursos de futuras generaciones; en este caso, el desarrollo sostenible habla de aspectos económicos, ambientales y sociales, así como las relaciones de estos para generar situaciones que permitan a las poblaciones permanecer en el tiempo de una manera armónica. “Aquel que satisface las necesidades del presente sin comprometer los requerimientos de las futuras generaciones” (Declaración de Río.1992).

Excelencia Empresarial.

La excelencia empresarial es un conjunto de prácticas destacadas en la gestión organizacional y la realización de resultados basados en conceptos básicos; es la suma de todas las actividades, metas y prácticas sobresalientes que tiene una administración para conseguir los

resultados y objetivos propuestos. Hablamos de excelencia empresarial cuando se logran alcanzar ciertos objetivos y metas en las organizaciones, las cuales buscan destacar sobre otras empresas e instituciones, así como ser modelos a seguir en sus actuaciones y formas de tomar decisiones. Se tiene en cuenta entonces temas como la responsabilidad social, ambiental, crecimiento económico, expansión en el mercado, oportunidades a los empleados y a la sociedad, rentabilidad a los socios, entre otros. La cuestión de la excelencia de una organización (y en particular de una empresa) se convierte en la cuestión de la excelencia para cada una de las partes involucradas que contribuyen a la existencia, desarrollo y desempeño de la empresa. (B. Pige. 2012)

Grupos de Interés.

Es un conjunto de personas, organizaciones e instituciones con las que su empresa establecen y comparten intereses comunes, que pueden verse afectados directa o indirectamente por el desarrollo de las actividades empresariales y por tanto tener la capacidad de influir directamente. El concepto Stakeholders cobra valor si observamos que los comportamientos y procesos de una empresa influyen en general sobre trabajadores, administrativos, proveedores y clientes e inclusive en sus competidores y la comunidad. Esto hace menester la reflexión del impacto que las decisiones de una compañía tienen sobre los Stakeholder, para así tomar las decisiones correctas que beneficien a todos estos actores. Para Malaver y Rivera (2011), un stakeholder era, originalmente, una persona que de manera temporal tenía el control de dinero y bienes, mientras se determinaba quién era su propietario legal.

Sostenibilidad.

La sostenibilidad en sí misma indica la capacidad o habilidad de permanecer en el tiempo de manera estable, ante lo cual se empieza a usar en el discurso empresarial en la actualidad, puesto que los estudios científicos han demostrado que hay un límite en los recursos que se usan para producir bienes y servicios evidenciando la necesidad de un cambio en la mirada económica; así mismo, en este se involucran las relaciones de los empleados y la sociedad, los cuales son la base de las actividades económicas. La sostenibilidad empresarial es el esfuerzo de la empresa por mantener sus actividades económicas, teniendo en cuenta los factores sociales y ambientales, y haciendo de su gestión una acción responsable en el uso de los recursos. La primera persona en proponer el concepto TBL (ambiente-sociedad-economía) fue John Elkington; explicando que los negocios necesitaban analizarse no solo con rendimiento financiero que siempre se estudia, sino también con la evaluación de sus impactos en la economía, el medio ambiente y las sociedades en las cuales se desenvuelven (Vargas & Marrugo, 2015).

Estrategia.

Es un plan que se compone de varias acciones que pretenden alcanzar un objetivo y ayudan a tomar decisiones para el mejoramiento de la empresa. La estrategia es el camino o la forma en que las personas, organizaciones, gobiernos, etc. evalúan la información con la que cuentan para tomar decisiones que conlleven a cumplir metas u objetivos que los satisfagan o les beneficien; esto conlleva a la necesidad de involucrar técnicas, metodologías, herramientas, prácticas y conocimientos con los que se definen los pasos o actividades que actúan de forma sistémica y sinérgica para lograr el desarrollo y cumplimiento del objetivo general y de los específicos. Se refiere a lo que vamos a hacer para conseguir una propuesta de valor única y diferenciada al cliente,

e implica definir los grandes objetivos y la totalidad de las tareas necesarias para la implementación de la estrategia. (Hax C., Arnoldo, Majluf S., Nicolás. 2014)

Gerencia Estratégica.

La gerencia estratégica propone, desarrolla y evalúa las acciones que permiten el alcance de los objetivos empresariales logrando el éxito organizacional. Según Fred, Meyer y Xin (2011) describe y desarrolla las tácticas, analizando el entorno empresarial, ventajas competitivas y aprovechamiento de las oportunidades para defenderse de las amenazas. La gerencia estratégica involucra un proceso de formación, donde el gerente o administrador adquiere conocimientos y técnicas que puede usar en sus planes y proyectos para formular, ejecutar y evaluar los procesos, con el fin de obtener un óptimo funcionamiento en todas las áreas de su organización, maximizando la productividad, mejorando la efectividad de sus acciones como empresa, y cumpliendo con las expectativas de los stakeholders.

Marco Teórico

CARACTERÍSTICAS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SU RELACIÓN CON EL ÉXITO EMPRESARIAL Y DESARROLLO SOCIAL

“La globalización y la dinámica de los cambios políticos, económicos, sociales y tecnológicos, entre otros, promueven en las organizaciones empresariales una serie de transformaciones, que surgen por la necesidad de reaccionar y enfrentar dichos cambios” (Colmenares & Colmenares, 2018).

Es así que la “responsabilidad social empresarial (RSE) se ha consolidado como un campo constituido por conocimientos, iniciativas, prácticas y retóricas que han favorecido su expansión

internacionalmente, así como por su evidente relación con los procesos de crisis social, ambiental y económica, ya que destaca y profundiza las relaciones complejas entre sociedad, empresa y Estado” (Colmenares & Colmenares, 2018). De esta forma, una de las maneras de medir el éxito empresarial, o incluso el nivel de desarrollo económico de una región, es analizar el nivel en el que las empresas contribuyen en su entorno para la mejoría, no solo de las esferas económicas, sino también de esos factores que se pueden observar en la teoría de stakeholders, y que atañen a los grupos de interés relacionados con la empresa, sus actividades y el entorno.

De esta manera, la Responsabilidad social empresarial, es uno de los conceptos más sonados en las últimas décadas, debido a su importancia e influencia en el correcto desarrollo de la producción de una organización, y es mediante sus distintas formas de gestionar estratégicamente, que esta posee características variables y elementos presentes dentro de cada una de estas, haciendo de la RSE, un proceso complejo pero necesario para un beneficio mutuo entre la administración, los empleados y la comunidad en general.

Situaciones como la capacidad económica, el nivel de educación, la cultura de las poblaciones, así como la situación de cada país en materia de desarrollo (o sub desarrollo), permite que las organizaciones tengan mayor, o menor interés en implementar modelos de gestión que generen un crecimiento de la responsabilidad social en el entorno empresarial.

Como nos ilustran Mendez, Rodriguez y Cortez (2019) la responsabilidad social empresarial (RSE) se ve influenciada en las organizaciones principalmente por 3 factores: endeudamiento, desempeño financiero y tamaño de la compañía, donde actualmente se pueden aplicar modelos de excelencia en gestión o gestión de la calidad para la implementación estratégica de la RSE, así como para su evaluación y seguimiento, de esta manera las relaciones entre la RSE

y los contextos económicos, políticos y sociales reflejan la importancia del desarrollo de un país y su capacidad institucional para la promoción y el apoyo de las prácticas de RSE.

Dentro de la responsabilidad social empresarial existen muchos elementos que obligan a cada organización a adelantar modelos que, aunque se referencien por unos principios básicos como el cuidado del medio ambiente, la protección al trabajador y demás, deben ser adaptados a las necesidades presentes en el momento y el contexto en el cual se desarrolla la empresa en cuestión (Gonzalez, 2020).

En la actualidad las empresas deben cumplir con el gran reto social en cuanto al cuidado del medio ambiente, debido a la gran afectación del mismo a lo largo de la historia del desarrollo industrial, es por esto que se han generado un gran número de prácticas tales como la disminución de los elementos que no posean características biodegradables, el reemplazo de máquinas y herramientas que produzcan emisiones de gases nocivos por otras que no lo realicen tal y como el ejemplo de los automóviles convencionales en comparación con los híbridos eléctricos fabricados actualmente (Tapia , 1998).

Así, continuando con lo mencionado por Mendez, Rodriguez y Cortez (2019), en países en vía de desarrollo la prioridad de las empresas se enfoca en el corto plazo, es decir, la búsqueda de beneficios que logre satisfacer necesidades inmediatas, dejando de lado la moralidad de la responsabilidad social, vemos aquí como el desempeño financiero que mencionamos en anteriores líneas influye en las decisiones de implementación de RSE en las organizaciones y países, una holgura o abundancia de recursos facilita la asignación de estos a rubros que tengan en cuenta el ambiente y la sociedad.

Por otro lado, el tamaño de una organización influye ya que entre más grande sea, hay más personas (o incluso stakeholders) directamente afectados por esta, debido a la mayor exposición

que tiene la compañía en la sociedad y el deber del cuidado de la imagen corporativa, lo que hace que los gerentes tiendan a aportar valor a la RSE. Aun así, no está claro si las buenas prácticas del RSE provee beneficios en el desempeño de las empresas o si es el desempeño propio de la compañía lo que genera que se (Mendez, Rodriguez, & Cortez, 2019).

Por otro lado, se puede observar que entre menor endeudamiento posea una compañía existe mayor posibilidad de financiación de actividades de RSE, pero así mismo algunos autores mencionan que la capacidad de manejar las relaciones públicas de las empresas puede hacer que estas aumenten su deuda con el fin de destinar estos recursos a actividades de RSE.

Las formas de gestionar estrategias para el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial, deben realizarse a través de la identificación de distintos parámetros necesarios tales como: ¿Qué entiende la organización por responsabilidad?, ¿Cuál es el propósito principal de dicha estrategia?, ¿Cómo beneficia esto a la comunidad? Es mediante el establecimiento de las necesidades concretas del momento y las metas a cumplir, que se puede formular una estrategia correcta y eficaz que permita impactar de la manera más óptima a la comunidad en general (León & León , 2018).

Un elemento de vital importancia en la formulación y ejecución de estrategias para el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial, hace referencia a la Sostenibilidad Gerencial. Se considera muy relevante debido a la errónea concepción del concepto de responsabilidad en las empresas, lo cual es generalmente representado como un sinónimo de aumento de gastos en la producción. Se ha evidenciado hasta el momento, que en la búsqueda de la sostenibilidad gerencial, las estrategias de RSE son unas grandes aliadas, debido a la disminución de las posibilidades de eventos negativos dentro de la cadena de producción de la empresa, y teniendo en cuenta que el ámbito económico es fundamental para la realización de las

RSE y la sostenibilidad de una organización, se puede inferir que ambas comparten un mismo objetivo en común, el mayor bienestar en cuando a la rentabilidad y los costos de mantenimiento (Díaz, 2014).

Por otro lado, los modelos de excelencia como el EFQM, Malcom Baldrige y el MEG, orientan a las organizaciones hacia la RSE ya que buscan el equilibrio entre el crecimiento económico y el bienestar social (Gonzalez, 2020), dichos modelos comparten algunos puntos de su visión con los modelos de calidad o gestión de la calidad, los cuales a su vez involucran a los stakeholders y orientan a la empresa a implicar mecanismos de RSE, de esta forma se incluyen de manera estratégica los temas sociales y ambientales en las organizaciones.

Dichos mecanismos para gestionar la RSE en las empresas involucran actividades ingeniosas o cambios en la organización, de tal manera que elementos como el impacto ambiental, generación de empleo, salud pública, desarrollo económico de las regiones, interconectividad organizacional, fundaciones y ONG's, entre otros, son elementos que se involucran o se tienen muy en cuenta a la hora de planear la implementación de RSE en una empresa, así mismo, se debe hacer una correcta y profunda evaluación para verificar que las organizaciones estén en la capacidad de responder a aquellos cambios si verse afectados negativamente.

Así mismo, vemos que hay formas de evaluar estos mecanismos y su éxito en la sociedad o entorno organizacional, como por ejemplo el Cuadro de Mando Integral para comparar los modelos de excelencia en gestión (CMI) el cual utiliza indicadores internos y externos (financieros y no financieros) y establece una relación de causa-efecto entre los objetivos estratégicos definidos para ciertas perspectivas en organizaciones que involucran los modelos de excelencia, y donde se producen mejoras en los procesos internos, que dejan los clientes más satisfechos y leales a la empresa. Al final, las expectativas de las partes interesadas son atendidas con las mejoras en los

resultados financieros (da Silva, Tejedor , & Tejedor, 2014) y con actividades que involucran la RSE.

Observamos también que, situaciones transversales como la cultura de las personas, el nivel de educación, la disponibilidad de recursos, entre otras, hacen que los factores observados anteriormente (tamaño, desempeño financiero, endeudamiento) tengan variantes entre las diferentes regiones; hay casos en que empresas de gran tamaño o con buenos recursos involucran mecanismos de RSE que no son muy exitosos debido a que la población no ve valor de esto y no coopera, de tal manera que la RSE debe ser inculcada desde la formación básica que proporciona el estado y las carreras profesionales que enfoca a los empresarios en sus negocios, y así mismo la implementación de RSE debe ser planeada y estructurada previa a su aplicación.

Partiendo de la RSE, junto con la generación de productos y servicios de calidad, se logra generar una buena relación con los clientes, así como un compromiso de estos con la empresa, lo cual se ve reflejado en los incrementos de las ventas, así mismo, algunos autores indican que los accionistas se benefician con las implementación de los programas de RSE, ya que reduce el problema de enfrentarse a situaciones como bajos niveles de compra y problemas con la contratación y conservación del talento humano, etc. (Mendez, Rodriguez, & Cortez, 2019)

Por otro lado, vemos que la evolución de la RSE parte de la necesidad del mercado de adaptarse a los dinámicos acuerdos sociales, los cuales involucran un capital axiológico que cada vez exige más a las organizaciones para el cuidado de las personas y el medio ambiente, así, el concepto de Responsabilidad Social Empresarial, se ha creado con el fin de unir a los sectores productivos con la preocupación por el bienestar social de la comunidad y el cuidado del medio ambiente, donde las estrategias de RSE adelantadas por las empresas, surgen basándose en

elementos tales como: su tamaño, sus actividades financieras, el alcance de su producción y los recursos disponibles.

Finalmente, vemos que hay maneras de involucrar estratégicamente la RSE en las empresas, algunas de estas parten de modelos pre establecidos que orientan las acciones de las organizaciones hacia el bienestar social teniendo en cuenta el crecimiento económico, aun así, hay que destacar que el modelo capitalista y de consumo desmedido sigue siendo un gran obstáculo, ya que genera una dicotomía entre la generación de lucro y el bienestar social, en pocas palabras, no se puede ser completamente responsable social y ambientalmente si no se cambian las dinámicas del mercado actual, lo cual solo se podrá lograr paulatinamente con inversión en educación para la población.

Marco institucional

Descripción de la Empresa Rentokil Initial Colombia SAS

La empresa Rentokil Initial Colombia es una organización perteneciente a la multinacional Rentokil Initial, la cual se dedica a prestar servicios en saneamiento e higiene ambiental, contando con 2 principales líneas de servicios en el mundo las cuales son: manejo integrado de plagas MIP, e higiene ambiental; en Colombia se pueden encontrar 3 líneas de trabajo como lo son las dos mencionadas anteriormente, además de una línea de bebidas calientes con productos y máquinas propias desarrolladas por la misma compañía. Esta compañía se destaca por tener su propio centro de investigación, con laboratorios que continuamente están innovando en prácticas, productos, equipos y herramientas para facilitar la prestación de los servicios de MIP e Higiene; se tienen más de 100 años de experiencia internacional, y llegó a Colombia aproximadamente hace 8 años, generando crecimiento orgánico e inorgánico (compra de empresas locales y gran inversión en la

fuerza de ventas local). Actualmente cuenta con un gran crecimiento, llegando a abarcar gran parte del territorio colombiano.

Sector: Servicios

Ubicación: Sede principal Bogotá – Zona Norte, Toberín Cl. 164 #19A - 26

Misión: Proteger a las personas mejorando vidas

Visión: Convertirnos en una empresa de servicios de fama mundial, protegiendo a las personas y mejorando sus vidas por medio de: Innovaciones líderes en el sector, la mejor calidad del producto y servicio, y el cuidado de nuestro clientes, empleados y comunidades de en todo el mundo

Valores; Los siguientes son los puntos centrales del negocio, que consisten de valores arraigados que permiten construir relaciones con nuestros clientes y compañeros.

Servicio: de calidad, amable y oportuno a nuestros clientes, y a las solicitudes de nuestros empleados

Relaciones: con bases éticas, respetuosas, tolerantes y empáticas tanto a nivel interno como externo de la organización

Trabajo en Equipo: El eje fundamental de la empresa, el cual logrará acercarnos a las metas y objetivos; que sea respetuoso y solidario.

Estructura Organizacional

El siguiente diagrama es obtenido de la página “the official board” (2021), la cual es una organización que se encarga de recolectar información y actualizar datos de las principales empresas del mundo, centrándose en su gestión administrativa y financiera:

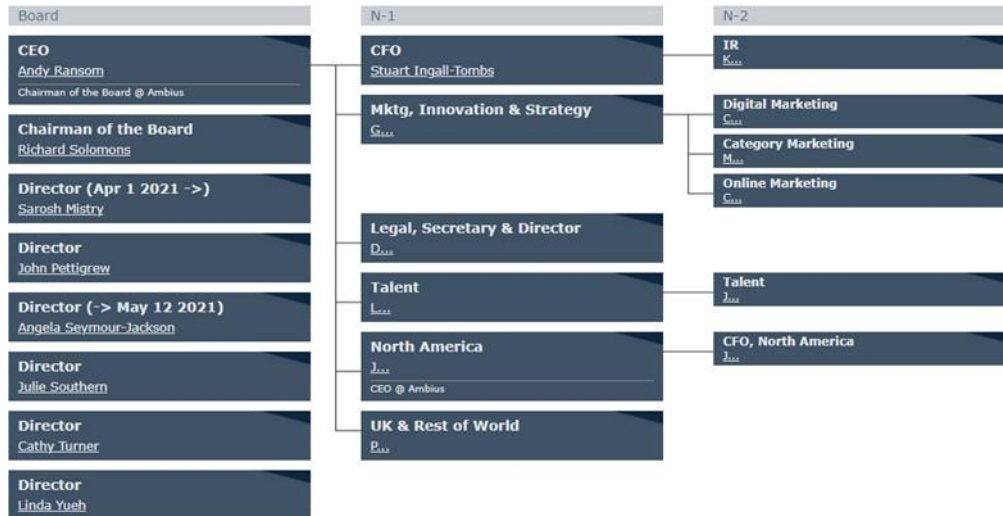


Ilustración 1 Diagrama organizacional mundial Rentokil Initial. Obtenido de (The Official Board, 2021)

Marco Legal

Norma ISO 26000-2010 Responsabilidad Social Empresarial

La Norma de Responsabilidad Social Empresarial permite que las empresas se enfoquen en el impacto que generan ante la sociedad y en el medio ambiente. Pretende identificar, evaluar, medir, proponer y mejorar de manera crítica el desempeño y comportamiento de las empresas a nivel social y ambiental de manera eficiente y eficaz. La norma ISO 26000 indica unos principios y materias fundamentales de RSE que pueden integrarse en cualquier empresa del sector tanto público como privado.

Principios de la Responsabilidad Social:

Iro. Rendición de Cuentas ante los entes gubernamentales y autoridades competentes sobre los impactos en la sociedad y el medio ambiente; y que acciones se toman para prevenir y mitigar los impactos negativos que causan daños.

2do. *Transparencia en sus decisiones* y actividades que impacten el medio ambiente y la sociedad en general.

3ro. *Comportamiento Ético* de la organización que se base en los valores de la honestidad, la integridad y la equidad; lo que implica el compromiso por generar el menor impacto negativo al realizar las actividades comerciales y el respeto por los seres vivos y el medio ambiente.

4to. *Respeto a los intereses de las partes interesadas* que colectivamente trabajan con la organización donde generando ambiente de respeto y consideración, respondiendo a sus intereses (Socios, dueños, clientes, proveedores, otros).

5to. *Respeto al principio de Legalidad* donde ningún individuo u organización está por encima de las leyes. El respeto y el cumplimiento de la Organización ante las leyes y regulaciones aplicables.

6to. *Respeto a la Norma internacional de Comportamiento* que consiste en cumplir y acatar el respeto al principio de legalidad y el cumplimiento de Normas Internacionales que salvaguarden los aspectos sociales y ambientales.

7mo. *Respeto a los Derechos Humanos* donde la organización reconoce y respeta la importancia de los derechos humanos evitando beneficiarse de situaciones de ley donde no se proporcione protección adecuada a éstos.

Materias Fundamentales de la Responsabilidad Social:

Gobernanza de la Organización:

“La gobernanza de la Organización es el sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones para lograr los objetivos” (Norma ISO 26000, 2010).

Al referirse a estos sistemas de gobernanza se habla de las personas que dirigen y toman decisiones en la organización (propietarios, miembros, integrantes u otros) variando de su desempeño, del tipo de organización y del contexto en el que opera donde tienen autoridad y responsabilidad de perseguir los objetivos de la organización, por esto, este factor es de gran importancia ya que una organización que se proyecte y plantee ser socialmente responsable debe contar con una gobernanza que garantice la supervisión y la práctica de principios de responsabilidad social.

Derechos Humanos:

Una Organización comprometida con los derechos humanos debe respetar, proteger y cumplir los derechos humanos tanto civiles y políticos como la vida, la libertad, la igualdad ante la ley, etc.; así como los económicos sociales y culturales a los que se refiere el derecho al trabajo, a la seguridad social, a la educación, la salud, al trabajo, a la salud, etc.

Prácticas Laborales:

Las practicas laborales comprenden todas aquellas pollitas y prácticas relacionadas con el trabajo del hombre en la organización. “Las prácticas laborales incluyen reclutamiento y promoción de trabajadores; procedimientos disciplinarios, transferencia y traslado de trabajadores; finalización de la relación de trabajo; formación y desarrollo de habilidades; salud; seguridad e higiene industrial, y cualquier política o práctica que afecte a las condiciones de trabajo, en particular la jornada laboral y la remuneración” (Norma ISO 26000, 2010).

Medio Ambiente:

La responsabilidad ambiental es una condición importante para el mejoramiento de calidad de vida de los seres humanos; por lo que es un aspecto clave en la Responsabilidad social.

En la actualidad la sociedad enfrenta diferentes desafíos ambientales que a medida que se incrementa la población, se hacen más relevantes y amenazan constantemente con la seguridad humana, la salud y el bienestar de la sociedad. Por este motivo las decisiones y actividades que realice la organización generan un gran impacto en el medio ambiente no importa en donde se ubiquen y de allí, la responsabilidad de las organizaciones en adoptar enfoques integrados que disminuyan en todos los procesos el impacto ambiental y se cree carácter empresarial y conciencia de sostenibilidad ambiental.

Prácticas Justas de Operación:

“Los asuntos relacionados con las prácticas justas de operación se presentan en los ámbitos de anticorrupción, participación responsable en la esfera pública, competencia justa, comportamiento socialmente responsable y respeto a los derechos de la propiedad” (Norma ISO 26000, 2010). Estos se refieren a la conducta ética de toda organización en sus transacciones con otras organizaciones; la competencia justa y la relación de manera equitativa, honesta e íntegra con los proveedores, clientes, contratistas, competidores y otros.

Asuntos de Consumidores:

Según la ISO 26000 (2010) el término consumidor hace referencia a aquellos individuos o grupos que hacen uso del resultado de las decisiones y actividades de las

Organizaciones, sin que implique necesariamente que tengan que pagar dinero por los productos o servicios.

Las organizaciones que proporcionan servicios y productos a consumidores, tienen responsabilidades con ellos, entre estas proporcionar información clara, precisa y transparente promoviendo el consumo sostenible y satisfaciendo sus necesidades y la de los más vulnerables.

Participación y Desarrollo de la comunidad:

“La participación es la relación que tiene la organización con las comunidades en las que opera” (Norma ISO 26000, 2010); esto se realiza con ayuda de asociaciones que busquen incrementar los bienes públicos y el fortalecimiento de toda la sociedad civil, que permite demostrar el respeto y reflejar los valores cívicos y democráticos de la organización con la sociedad.

Capítulo 3. Resultados

Diagnóstico

Inicialmente se lleva a cabo una recolección de información por fuentes secundarias como lo son sitios web, informes, documentos, etc. donde se observan los datos generales de la compañía.

Seguidamente, se lleva a cabo una entrevista por medio virtual a Camila Corredor, quien es la Líder SHE (sistemas integrados de gestión) encargada de los procesos de calidad, seguridad, ambiental, y quien lleva más de 6 años laborando internamente en campo y en área administrativa; se busca apoyo en esta persona ya que que ha trabajado en estos temas que tienen relación con la investigación y nos aporta información valiosa y confiable de la organización, siempre bajo la regulación de confidencialidad empresarial de datos sensibles.

Se lleva a cabo la entrevista el día 25 de marzo a las 2 pm, con una duración entre 20 y 30 minutos, de manera virtual

Los principales resultados obtenidos son:

- La empresa cuenta con programas y políticas que, aunque no son directamente desarrolladas para la RSE, tienen relación con esta, permitiendo así cierto grado de implementación
- La organización demuestra compromiso con la parte ambiental y de calidad, generando así certificaciones como la ISO 9001, 14001 (en proceso de implementación), 18001, y tienen en mente la implementación de la ISO 26000
- La empresa se muestra comprometida con el servicio al cliente, intentando generar el cierre oportuno de novedades, con un indicador del 80% de respuestas oportunas a PQR's y cierre de novedades de un 90%
- La compañía se muestra responsable con el uso de los productos, especialmente porque hace aplicaciones de químicos altamente tóxicos, de tal manera que su gestión de residuos peligrosos es óptima, al igual que la capacitación a empleados y clientes respecto al uso responsable de estos.
- La empresa manifiesta intenciones de relacionarse con la comunidad, generando alianzas con fundaciones de niños a las cuales brinda apoyo económico y material.
- La principal falencia de satisfacción interna del personal se da por los desplazamientos que deben hacer los trabajadores, los cuales deben recorrer grandes distancias para llegar a la oficina principal, se evidencia así una satisfacción del 60% del personal.
- La empresa insiste en el tema de seguridad, tanto en el entorno laboral y ocupacional, como en la confidencialidad de la información

- Cuenta con gran variedad de políticas como la anticorrupción, acoso laboral, política integrada, seguridad, etc.

Metodología del Marco Lógico

La metodología del marco lógico es una herramienta para el desarrollo de proyectos, la cual se orienta a la planificación y acción a partir de los objetivos, enfocada principalmente al desarrollo de proyectos de carácter social, donde se involucran: objetivos, resultados deseados, actividades (para lograr las metas y objetivos), recursos necesarios, limitantes e indicadores (CEPAL, 2005).

Stakeholders

En los objetivos de la organización (alta, baja)

Stakeholder	Relación	Interés	Influencia
Clientes	Reciben el servicio	alto	alta
Empleados	Ejecutan actividades para cumplir los objetivos	alta	alta
Proveedores de Insumos	Brindan recursos tangibles e intangibles para la ejecución de actividades	baja	alta
ONG's o Fundaciones	Reciben ciertos recursos de la empresa	baja	baja
Secretaría de Salud	Impone requisitos para operación, uso y disposición de plaguicidas, sustancias tóxicas, etc. y da el aval para el uso y almacenamiento de ciertos insumos	baja	alta

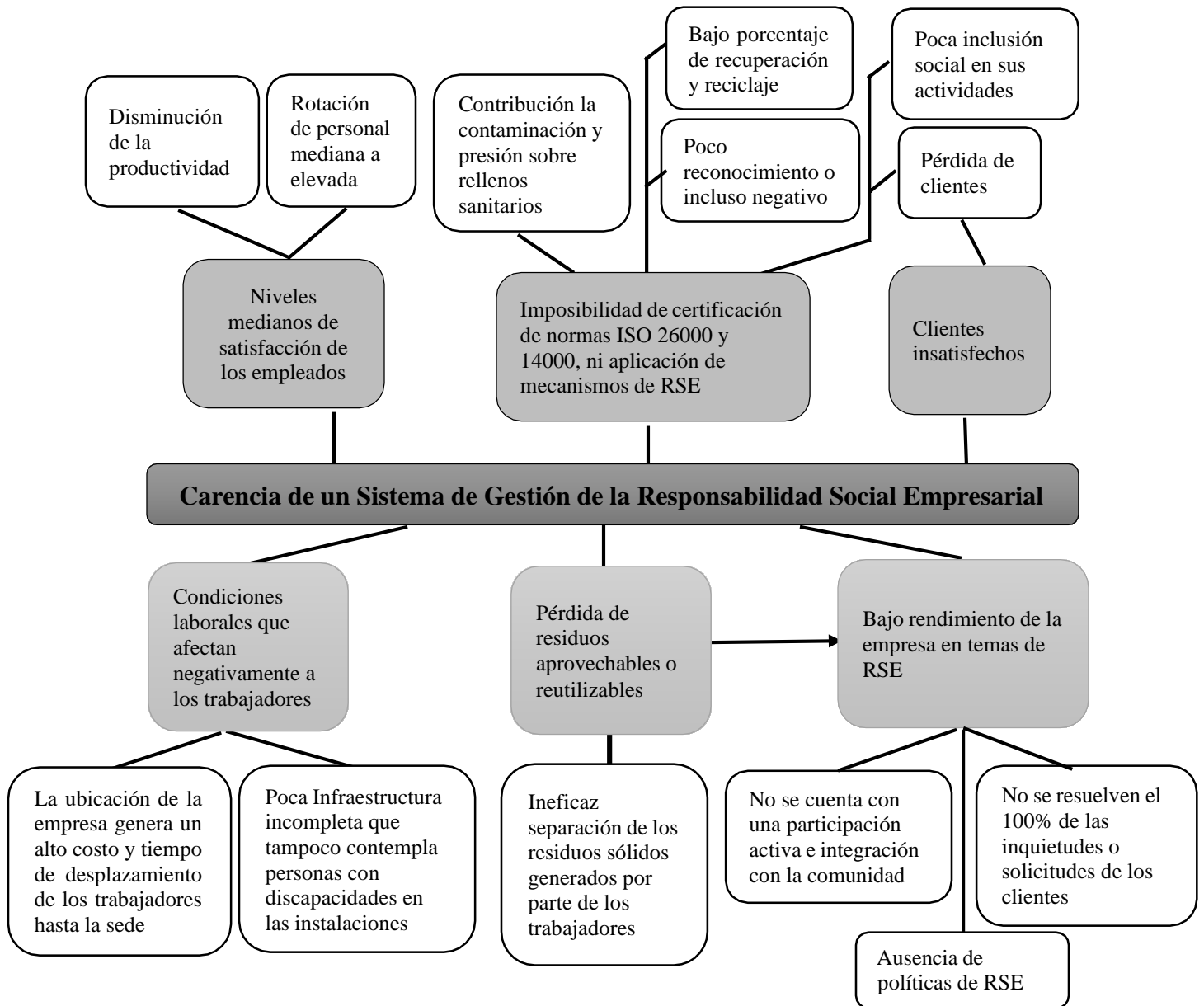
Alcaldías municipales	Impone requisitos para operación, uso y disposición de plaguicidas, sustancias tóxicas, etc. en lugares fuera de Cundinamarca	baja	alta
Bomberos	Emiten el concepto para hacer uso de las instalaciones de las sedes	baja	alta
Casa Matriz	Impone las directrices y objetivos	alta	alta
Ministerio de Ambiente	Brinda asesoría e impone normativas para el uso y disposición de sustancias tóxicas	baja	baja
Entidades Financieras	Brindan recursos financieros	baja	alta
Comunidades	Influencian el trabajo de la empresa en campo y en los alrededores de las sedes	baja	baja
Socios	Brindan recursos económicos y físicos	alta	alta

Tabla 1 Identificación de Stakeholders y su relación con los objetivos de la empresa. Fuente Propia

Árbol del Problema

Es una herramienta utilizada para identificar los problemas centrales o estructurales, así como sus causas y consecuencias, generalmente se desarrolla a partir del análisis de la Matriz Vester, la cual involucra diversas problemáticas identificadas en el diagnóstico, y las enfrenta entre ellas para asignar una puntuación en relación con la influencia y dependencia entre estas, determinando así el problema central a trabajar.

Figura 1. Árbol de problemas para la empresa Rentokil Initial Colombia

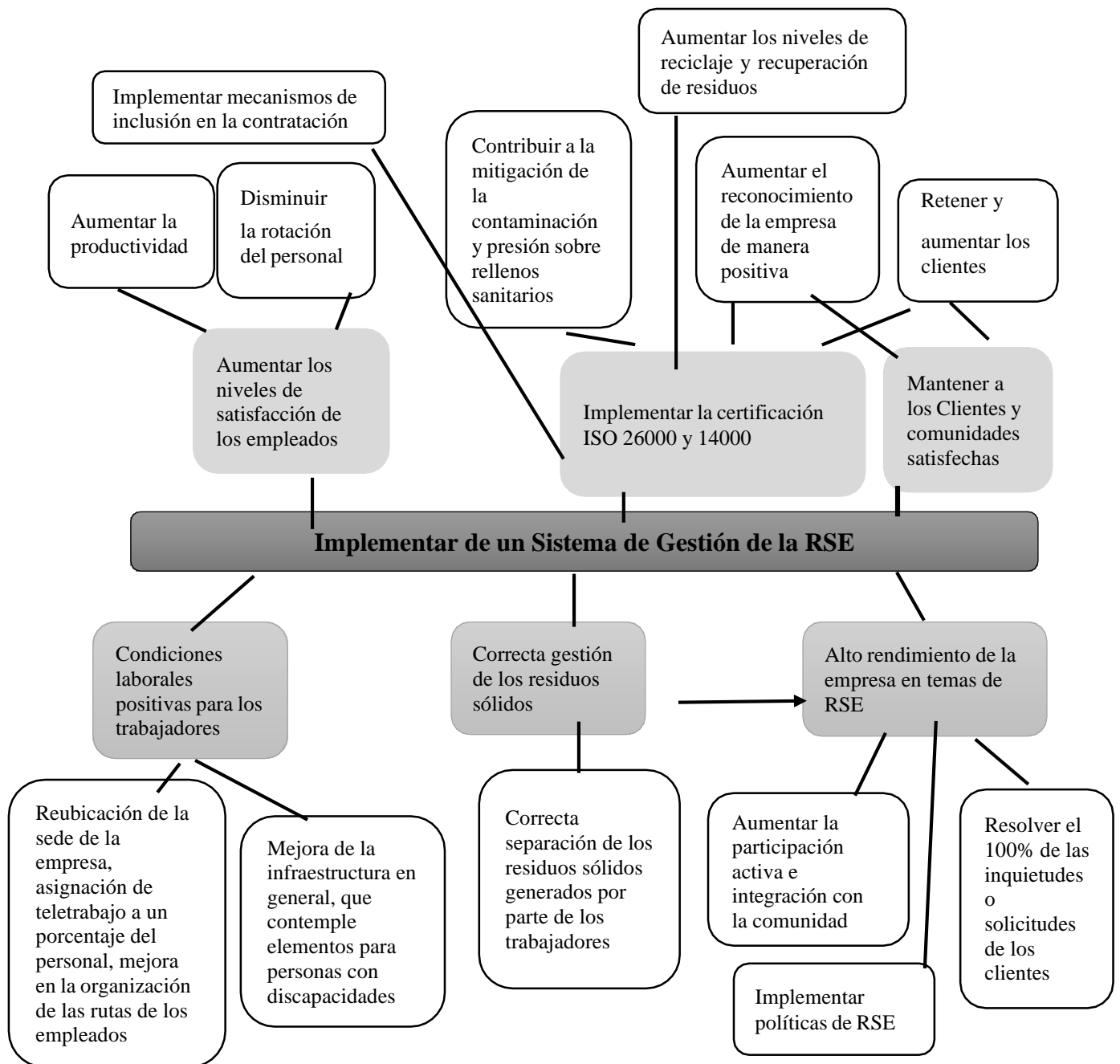


Nota. Los objetivos están orientados a la RSE, en la empresa Rentokil Initial Colombia Fuente. Elaboración propia

Árbol de Objetivos

A partir de la construcción del árbol de problemas, se desarrolla el árbol de objetivos que permite determinar así los puntos a trabajar para la implementación, en este caso, del plan o programa de responsabilidad social empresarial de la empresa; este árbol transforma las causas y consecuencias identificadas en el paso anterior, en condiciones de mejora y los objetivos para lograrlo.

Figura 2 *Árbol de Objetivos para la empresa Rentokil Initial Colombia*

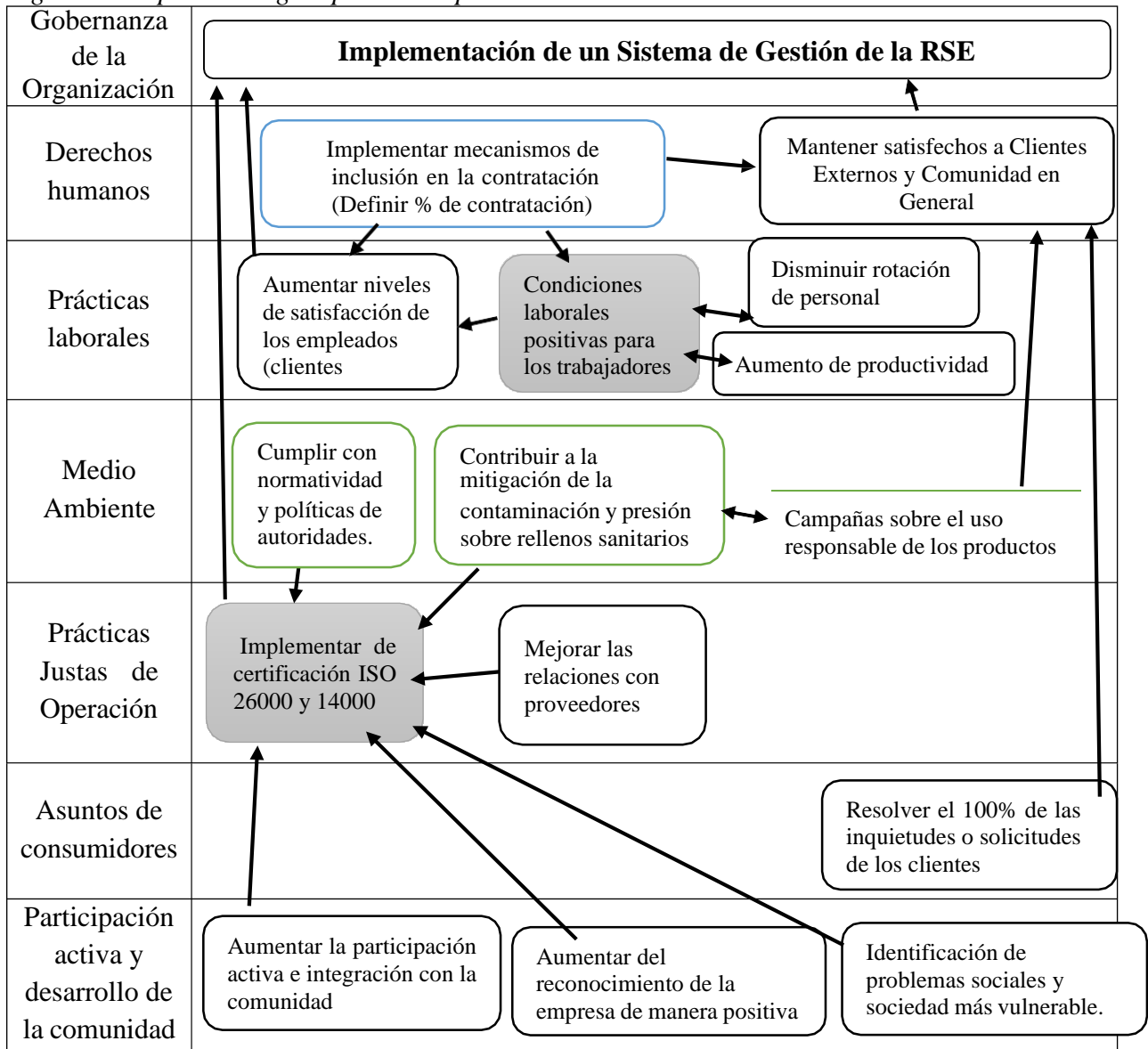


Nota. Se puede apreciar le objetivo principal y los objetivos secundarios
 Fuente. Elaboración propia

Mapa Estratégico

Contiene las estrategias surgidas a partir de los objetivos identificados en el paso anterior, donde así mismo se relacionan las siete (7) materias fundamentales de la ISO 26000, con el fin de clasificar los objetivos según su índole y relación con la RSE.

Figura 3. Mapa Estratégico para la empresa Rentokil Initial Colombia SAS



Nota. Determinación de los objetivos y acciones estratégicas para la mejora.
 Fuente. Elaboración propia

Capítulo 4. Plan de Mejoramiento

Dentro de la administración de los distintos tipos de empresas que se pueden constituir, el plan de mejoramiento se presenta como un aspecto fundamental en común, a desarrollar.

Mediante el desarrollo de este, se buscan establecer una serie de parámetros que contribuyan a la solución de la problemática en cuestión, derivados de los datos obtenidos a lo largo de la investigación realizada.

En el presente plan de mejoramiento, se formularán estrategias en torno a las dimensiones económica, social y ambiental, conforme a la solución del problema presente en la empresa Rentokil Initial Colombia SAS.

Plan de Acción y de Seguimiento

Se plantea una serie de acciones a ejecutar como plan de mejoramiento acorde a Rentokil Initial Colombia SAS. Se proponen tiempos de ejecución o implementación a corto y mediano plazo debido a que la compañía ha implementado ciertos aspectos con anterioridad; así mismo, los costos son medidos bajo el parámetro del salario mínimo mensual legal vigente en Colombia.

En la parte económica se observa una solidez que permite tener un amplio espectro de acción y una estabilidad, aun así, hay oportunidades de mejora, ante lo cual se pueden llevar a cabo estrategias de capacitación al personal, lo cual genera una mejora en la productividad y en las sinergias internas de la empresa, de tal manera que abre la posibilidad de generar mejores ingresos.

Tabla 2. Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Económica

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Económica	Aumentar la productividad	Por medio de la especialización y capacitación a fondo, al personal de las distintas áreas productivas	1 año	\$20.000.000 COP	Si el promedio mensual de la producción antes de la estrategia realizada es menor al valor después de dicha aplicación, se considera como positivo. <i>Estrategia Económica:</i> $\Delta Producción_{ANTES} < \Delta Producción_{Despues} =$ <i>Positivo.</i>

Nota. Se observan elementos que aportan a la mejora del personal, y por consiguiente a la productividad y rentabilidad de la compañía

Fuente: Elaboración propia

En la parte social se encuentran elementos que tiene oportunidades de mejora, principalmente en la parte de satisfacción del personal e inclusión social y comunitaria

Tabla 3. Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Social

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Social	Mejorar las condiciones de prestaciones laborales de los empleados	A través de otorgar vacaciones pagas por cinco días hábiles, con frecuencia de dos por año.	6 meses	¼ de SMMLV en COP.	El promedio de nivel de satisfacción medido por una encuesta realizada a los empleados antes de la estrategia debe ser menor a después de esta, para que sea considerado beneficioso. $\Delta N. Satisfacción_{ANTES} < \Delta N. Satisfacción_{Despues} =$ <i>Positivo.</i>

Aumentar la participación activa e integración con la comunidad	Realizar campañas de inclusión con la comunidad	1 año	\$5'000.000	Intervenir y sensibilizar al menos 1000 personas	$\frac{\text{No. personas alcanzadas}}{1000} = \%$
---	---	-------	-------------	--	--

Nota. Se muestran elementos de mejora en la parte social, relativos a la satisfacción del personal en la empresa Rentokil Initial Colombia

Fuente: Elaboración propia

Esta sección se relaciona con las actividades que generan impacto ambiental en la organización, en este caso encontramos residuos peligrosos, pero a estos se les da buen manejo, ante lo cual las novedades se direccionan a la gestión de los residuos aprovechables, la cual tiene oportunidades de mejora.

Tabla 4. Plan de Acción y de Seguimiento para la Dimensión Ambiental

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Ambiental	Reducir la contaminación derivada de los desechos producidos por la empresa.	Realizar sistema de reutilización y reciclaje de residuos aprovechables	2 meses	\$5.000.000 COP	La cantidad promedio de basura generada antes de la estrategia, debe ser menor que la cantidad después de esta, para que sea considerada beneficioso. $\Delta C. Basura ANTES < \Delta C. Basura Despues = Positivo.$ $\frac{\%satisfacción empleados satisfechos}{total empleados}$
	Certificar con ISO 14001	Terminar de implementar las medidas y solicitar la auditoría de certificación	5 meses	\$12.000.000 COP	$\frac{Debes cumplidos}{Total debes de la norma} = > 90\%$

Nota. Se describen elementos de mejora en el manejo de residuos aprovechables en Rentokil Initial Colombia

Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

En aras de concluir con el presente documento, se considera relevante inferir las presentes afirmaciones:

El proceso de Identificar las falencias presentes en la empresa Rentokil Initial Colombia SAS. en torno a la RSE, permite una contextualización de la situación de la empresa, que sirva de base para la formulación de estrategias con el fin de solventar sus necesidades.

Se hace indispensable desarrollar los procesos de RSE con base en el modelo de la actividad de la compañía ya que las políticas tributarias, medioambientales y sociales constantemente presentan variaciones y cambios diferentes niveles y proporciones. Es indispensable promover este modelo para crecimiento y contribución activa en la sociedad desde el ámbito profesional al que pertenecemos.

La implementación de las normas de calidad como la ISO 14001 o ISO 26000 permite solventar el problema principal encontrado, aun así, estas certificaciones llevan una inversión de recursos en tiempo, persona, y dinero, muy grandes, ante lo cual se deberían implementar medidas paulatinas para una futura certificación, sin afectar el presupuesto de manera abrupta.

Referencias

- Arévalo-Martínez, R.-I., & Ortiz-Rodríguez, H. (2019). Comunicación organizacional web de la ética en las organizaciones del tercer sector. (Spanish). *El Profesional de La Información*, 28(5), 1–11. Recuperado de <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=lls&AN=140256523&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Colmenares, M., & Colmenares, R. (2018). Gestión de la responsabilidad social empresarial del sector alimentario venezolano y ciudadanía. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas*, 15 - 29.
- da Silva, J., Tejedor, A., & Tejedor, J. (2014). El uso del cuadro de mando integral como instrumento de medición para comparar los modelos de excelencia en gestión. *Revista Ibero- Americana de Estrategia*, 18 - 32.
- De la Cruz, C & 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. Recuperado 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, N. (2014). Responsabilidad Social Empresarial y Creación de Valor Compartido, Sostenibilidad Gerencial. Obtenido de). *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 9(3), 127–144. : <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=hus&AN=116281275&lang=es&site=eds-live&scope=site>

- 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. Recuperado de:
<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=140905579&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Gonzalez, Y. (2020). OVA Unidad 4 - Relación de las Empresas de Excelencia con la Responsabilidad Social Empresarial. Obtenido de Universidad Nacional Abierta y a Distancia -ECACEN.
- Hax, A & Majluf, N. (2014). Lecciones en estrategia: hacia una gestión de excelencia. Ediciones UC. Recuperado de
https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=1718626&lang=es&site=eds-live&scope=site&ebv=EB&ppid=pp_1
- ISO. (2010). Iso 26000 Responsabilidad Social. Obtenido de ISO 2600 - Visión General del Proyecto:
https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf
- ISO. (2010). ISO 26000:2010(es). Obtenido de ISO Online Browser Platform:
<https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es:sec:7>
- León, R., & León, M. (2018). Gestión De La Responsabilidad Social Empresarial Del Sector Alimentario Venezolano Y Ciudadanía. Obtenido de Revista Orbis, 13(39), 15–29:
<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=129587482&lang=es&site=eds-live&scope=site>

- Llanes, M & Salvador, Y. (2018). Convergencia de la ética pública y los objetivos de desarrollo sostenible: resorte subjetivo valioso. (Spanish). *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 6(1), 1–28. Recuperado de <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=132100014&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Marulanda, N., & 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. Recuperado de <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=137284752&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Mendez, A., Rodriguez, M., & Cortez, K. (2019). Factores Determinantes de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Caso Aplicado a Mexico y Brasil. *Análisis Económico*, vol. XXXIV, 192 - 2017.
- Pigé, B. (2012). La representación de la excelencia de las empresas. *Administracion y Organizaciones*, 15(29), 61–78. Recuperado 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, Reynier I., Nelson D. Lay, and Harold B. Sukier. 2020. “Gerencia Estratégica Para La Gestión de Personas Del Sector Minero de Venezuela, Colombia y Chile.” *Información Tecnológica* 31 (1): 133–40. Recuperado 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>

Rentokil (s.f.) Política Integral – Recuperado de <https://www.rentokil.com/co/acerca-de-rentokil>

Rentokil initial. (2019). Política Integral Rentokil Initial. Obtenido de Plataforma estratégica - : <https://www.rentokil.com/co/assets/content/files/rentokil-plataforma-estrategica-politica-integral.pdf>

Tapia , J. A. (1998). La reducción del tráfico de automóviles: una política urgente de promoción de la salud. Obtenido de Revista Panamericana de Salud Pública, 3, 137-151. : <https://www.scielosp.org/article/rpsp/1998.v3n3/137-151/>.

The Official Board. (2021). Rentokil Initial. Obtenido de The Official Board: <https://www.theofficialboard.es/organigrama/rentokil-initial>

Vargas-Chaves, I & 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. Recuperado 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>

Anexos

Anexo A.

Código de ética: se desarrolló el documento respectivo al código de ética, el cual se puede descargar em el siguiente link:

<https://editor-storage.reedsy.com/books/6092213ca3d734a580a6d91b/exports/success/13beedb1-415d-46ff-a0f3-ca848a402ee1/202105090320-codigo-de-etica-rentokil.zip>

Anexo B. Formato de Recolección de Información

Nombre Entrevistada	Camila Corredor Rincón		Cargo:	Líder SHE	
Contacto:	Camila.corredor@rentokil-initial.com		3118729596		
Materia Fundamental o Variables	Indicadores que demuestran el cumplimiento de la materia fundamental	Preguntas (entre 10 y 15 en total)	Instrumento y población objeto de estudio	Respuesta	Resultado Indicador
Gobernanza de la Organización	1- Programas de RSE: No. de programas de RSE efectuados / No. De programas existentes * 100	<p>1. ¿La empresa cuenta con programas de RSE?</p> <p>2. ¿Cuál es el grado de participación y compromiso de los altos directivos en el desarrollo de los programas de RSE?</p> <p>3. ¿Se realizan mediciones de cumplimiento de los programas de RSE y con qué frecuencia se verifican y analizan los resultados?</p>	Encuesta y/o entrevista a personal administrativo	<p>1. Se tienen planeados pero hasta el momento no se cuenta con programas de RSE propios, están implementados sistemas de calidad, seguridad y ambiental, que también hacen parte de la mirada RSE, así mismo en la política integral se habla de los compromisos con la comunidad, así como una política contra el acoso laboral establecida</p> <p>2. Desde los CEO de casa matriz en Inglaterra, ya se involucran temas de RSE así no sean propiamente denominados o certificados, así que las gerencias también se involucran y tienen interés en implementar y mejorar al ser una directriz</p>	<p>Programas RSE = $6/21 * 100 = 28\%$</p> <p>(aunque no cuentan con programas propios de RSE, para el indicador se tienen en cuenta aquellos que están relacionados a la RSE)</p>

				3. No se realizan porque no se cuentan con programas de RSE, pero sí se monitorean los otros programas establecidos	
Derechos humanos	2- Inclusión social: No. de trabajadores en condiciones de discapacidad / total de trabajadores *100	4. ¿La empresa cuenta con políticas de respeto a los derechos humanos y que eviten cualquier tipo de discriminación dentro de la organización?	Encuesta y/o entrevista a personal administrativo	4. La política integrada junto con la del acoso laboral, establecen que los trabajadores tienen derecho a trabajar en un entorno libre de cualquier tipo de discriminación con el compromiso del fomento de las buenas relaciones por parte de los líderes de la organización 5. No se tienen estructurados mecanismos o políticas de inclusión social a personal con discapacidad, pero si se cuenta con un empleado en esta condición, en el área administrativa, así mismo, la selección de talento humano se basa en las capacidades y experiencias, dejando de lado temas como el género, u otro tipo de estereotipo discriminatorio	Inclusión social = $1 / 300 * 100 = 0,3$ % de empleados con discapacidad
		5. ¿La empresa cuenta con mecanismos de inclusión social? ¿Cuentan con trabajadores que presenten alguna condición de discapacidad?			
Prácticas laborales	4- Satisfacción del personal: No. de trabajadores satisfechos / No. total de trabajadores * 100	6. En la empresa existen criterios claros para la selección y vinculación del personal de acuerdo a las exigencias legales evitando situaciones de discriminación.	Encuesta y/o entrevista a personal administrativo	6. Así es, todo bajo la normatividad vigente colombiana, con departamento de recursos humanos cuya base de selección de personal es por la	Satisfacción del personal= $198/330*100 = 60$ %

		<p>7. ¿Realizan encuestas para conocer la satisfacción de sus empleados respecto a las condiciones de trabajo? ¿Se mantienen registro de los datos?</p>		<p>experiencia y competencias</p> <p>7. Si se llevan a cabo encuestas anuales de clima laboral, y los datos son presentados y almacenados para futuras socializaciones ante los empleados y directivos</p> <p>8. Así es, somos muy exigentes en este sentido, tenemos estructurados 10 programas especiales solo para el tema de seguridad, lo cual equipara alrededor del 50% de nuestros programas y campañas, por lo tanto vamos más allá de la ley, siempre queremos empleados que trabajen en condiciones seguras ante todo, y que estén cómodos</p>	
		<p>8. Se llevan a cabo estrategias para garantizar la salud y la seguridad de los trabajadores, contemplado la implementación de programas de salud ocupacional, seguridad industrial y bienestar de acuerdo a lo establecido con la ley.</p>			
Medio Ambiente	5- Presupuesto ambiental: \$ invertido en programas ambientales / gastos operatorios totales *100	<p>9. Se ejecutan acciones para el cuidado, manejo y reducción de agua, energía. ¿Tienen programas de gestión integral de residuos y llevan controles de estos?</p>	Encuesta y/o entrevista a personal administrativo	9. si se cuenta con programas de uso responsable del agua y la energía, y programas de residuos peligrosos, a los cuales se les lleva control y	Presupuesto ambiental: \$ desconocido Gestión de

		10. ¿La alta gerencia maneja un presupuesto para los programas ambientales? ¿Conoce el porcentaje, planes de inversión o cuánto dinero destinan?		se les toman datos para indicadores 10. Si se cuenta con un rubro destinado al tema ambiental, y para situaciones necesarias como cambios de herramientas y equipos por otros más ecológicos, campañas de sensibilización, etc. De esta forma no tengo conocida exactamente la cifra de presupuesto invertido en estos rubros pero si se cuenta con ella. 11. La empresa cuenta con un área definida para calidad y saneamiento ambiental, con profesionales de estas áreas encargados de monitorear el cumplimiento de los requerimientos ambientales y asumiendo retos para la disminución de impactos y generación de programas de pos consumo	residuos: 25% (no tienen las cifras exactas, pero se acuerda del porcentaje de recuperación y reciclaje) Residuos sólidos peligrosos (medianos generadores) entre 100 y 1000 kg al mes de respel
	6- Gestión de residuos: Cantidad de residuos aprovechables devueltos a cadena productiva / Cantidad aprox. De residuos totales * 100	11. La empresa cuenta con mecanismos que aseguran el cumplimiento de la legislación ambiental asumiendo responsabilidades por los impactos derivados de la operación.			
Prácticas Justas de Operación	Denuncias públicas: cantidad de denuncias públicas / total Quejas y reclamos * 100	12. ¿La empresa cuenta con políticas para evitar el soborno y la corrupción en cualquiera de sus formas?	Encuesta y/o entrevista a personal administrativo	12. dentro de las políticas, también está incluida la prevención de corrupción y prácticas ilegales, lo cual se incluye dentro de las campañas de	Denuncias públicas: 0 % (no se han presentado hasta el momento)

				sensibilización impartidas				
Asuntos de consumidores	9 - Inclusión de los consumidores (servicio al cliente): No. de reclamos atendidos / No. de reclamos totales * 100	13. Cuenta con mecanismos para asegurar la veracidad, transparencia de las actividades de mercadeo, la publicidad y las comunicaciones en cuanto a: precios, características, cantidades, términos, condiciones y entregas.	Encuesta y/o entrevista a personal administrativo	13. El departamento de marketing tiene lineamientos muy estrictos respecto a la publicidad e influencia bastante la gestión comercial, tenemos claro que nuestros vendedores son los que ofrecen nuestros servicios y productos, ante lo cual son constantemente capacitados en cuestiones técnicas y cualitativas de nuestros productos con el fin de llevar a cabo lo que se vendió tanto en la parte de campo como en la publicidad.	Inclusión de los consumidores: 80% de respuesta rápida a PQR's y cierre de novedades del 90% (no tiene datos exactos de esas áreas, pero recuerda las cifras del último informe trimestral)			
		14. Se toman acciones para asegurar la promesa de venta, la adecuada respuesta a las quejas y reclamos y el servicio postventa para los clientes, usuarios y / o consumidores teniendo en cuenta las expectativas de los mismos. ¿Cuentan con un sistema de PQR's? ¿Llevan datos de estos?						
	10- Utilización correcta de materiales, productos y servicios: Campañas de información de productos usados / total de programas de RSE * 100						14. Se cuenta con un departamento entero para servicio al cliente, con asesores que están dedicados a dar respuesta a las solicitudes, quejas y reclamos, direccionando los planes de acción a las áreas adecuadas y	Utilización correcta de productos y servicios: 2 / 21*100 = 9% de campañas destinadas a este aspectos aun así, al 100% de clientes se les hace sensibilización y capacitaciones para el uso responsable

				monitoreando el cierre de las novedades.	
Participación activa y desarrollo de la comunidad	11- Relaciones con la comunidad: No. de reuniones con la comunidad / Total de reuniones programadas * 100	15. Se realizan acciones que fomentan la generación de relaciones constructivas entre las comunidades del área de influencia y el impacto de sus operaciones. ¿La empresa busca identificar las necesidades, priorizar y asignar recursos para la realización de proyectos sociales en acuerdo con la comunidad?	Encuesta y/o entrevista a personal administrativo	<p>15. algunos de los servicios ofrecidos, como lo es el tema de control de plagas, hace necesario el generar lazos con las comunidades en algunos sectores donde se ubican los clientes.</p> <p>Así mismo, se tiene contemplado dentro del análisis de stakeholders, a la comunidad de donde están ubicadas las sedes principales, como agentes que pueden apoyar o retrasar las actividades.</p> <p>Se realizan donaciones a fundaciones de niños con cáncer, así como recolección de juguetes y recursos para estos en ciertas ocasiones en el año</p>	Relaciones con la comunidad: 3 reuniones al año aprox. Con fundaciones (no se cuenta con el dato del total de reuniones programadas, pero de se llevan a cabo el 100% de las mencionadas anteriormente.)