

**Construcción de un plan estratégico y de acción con enfoque en RSE para la empresa
Disan Colombia S.A.**

Heidi Johana Guerrero Orjuela

Nixon Andrés Páez

Steffany Alejandra Herreño Gallego

Eduard Alexander Rivera Ramirez

José Ever Bayona Avendaño

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

Diciembre 2021

**Construcción de un plan estratégico y de acción con enfoque en RSE para la empresa
Disan Colombia S.A.**

Heidi Johana Guerrero Orjuela

Nixon Andrés Páez

Steffany Alejandra Herreño Gallego

Eduard Alexander Rivera Ramirez

José Ever Bayona Avendaño

Grupo 101008_26

Tutor:

Sergio Nicolás Barrera Pardo

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

Diciembre 2021

Tabla de Contenido

Resumen Analítico Especializado (RAE).....	7
Resumen	10
Capítulo 1. Antecedentes	12
Problema.....	12
Objetivos Específicos	13
Capítulo 2. Marcos Referenciales	14
Marco conceptual	14
Marco Teórico	19
Marco institucional.....	25
Marco Legal.....	33
Capítulo 3. Resultados.....	35
Diagnóstico	35
Instrumentos de diagnóstico.....	40
Muestra de los empleados entrevistados	40
Evaluación de los indicadores	41
Matriz de marco lógico	48
Capítulo 4. Plan de Mejoramiento	54
Conclusiones	58
Referencias.....	59
Anexos.....	65

Lista de Tablas

Tabla 1. Conceptos básicos sobre RSE	15
Tabla 2. Oferta de valor DISA COLOMBIA S.A.S.....	27
Tabla 3. Datos a tener en cuenta de la norma ISO 26000 en la empresa DISAN COLOMBIA S.A.....	37
Tabla 4. Establecimiento de Indicadores.....	42
Tabla 5. Indicadores de cada materia de RSE	44
Tabla 6. Porcentajes de Relación de la empresa DISAN COLOMBIA S.A. con respecto a la RSE.	47
Tabla 7. Grupo de Stakeholders identificados de la empresa DISAN COLOMBIA S.A.....	52
Tabla 9. Plan de acción y de seguimiento de la empresa DISAN COLOMBIA S.A	54

Lista de Figuras

Figura 1. Estructura Organizacional DISAN COLOMBIA S.A	26
Figura 2. Presencia DISAN COLOMBIA S.A. en Latinoamérica	29
Figura 3. Información Principal Disan.....	31
Figura 4. Fórmula de la muestra	40
Figura 5. Árbol de problemas de la empresa DISAN COLOMBIA S.A.....	49
Figura 6. Árbol de Objetivos DISAN COLOMBIA S.A.....	50
Figura 7. Mapa Estratégico de DISAN COLOMBIA S.A	53
Figura 8. Resultados Encuesta 1 - Pregunta 1	65
Figura 9. Resultados Encuesta 1 - Pregunta 2.....	66
Figura 10. Resultados Encuesta 1 - Pregunta 3.....	66
Figura 11. Resultados Encuesta 1 - Pregunta 4.....	67
Figura 12. Resultados Encuesta 1 - Pregunta 5.....	67
Figura 13. Resultados Encuesta 1 - Pregunta 5 (soporte).....	68
Figura 14. Resultados Encuesta 1 - Pregunta 6.....	69
Figura 15. Resultados Encuesta 1 - Pregunta 7	69
Figura 16. Resultados Encuesta 1 - Pregunta 8.....	70
Figura 17. Resultados Encuesta 1 - Pregunta 9.....	70
Figura 18. Resultados Encuesta 1 - Pregunta 10.....	71
Figura 19. Resultados Encuesta 1 - Pregunta 11	71
Figura 20. Resultados Encuesta 1 - Pregunta 12.....	72
Figura 21. Resultados Encuesta 1 - Pregunta 13.....	72
Figura 22. Resultados Encuesta 1 - Pregunta 14.....	73
Figura 23. Resultados Encuesta 1 - Pregunta 15.....	73
Figura 24. Ejemplo plataforma TUSUMAS para observar el avance de los empleados.....	75

Lista de Anexos

Anexo A. Enlace al Código de Ética.....	65
Anexo B. Formato de Recolección de Información RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A COLABORADORES DE LA EMPRESA DISAN COLOMBIA S.A	65

Resumen Analítico Especializado (RAE)

Tabla 1. Resumen Analítico Especializado

Construcción de un plan de estratégico y de acción con enfoque en RSE para la empresa Disan Colombia S.A.	
Autores	Heidi Johana Guerrero Orjuela Nixon Andrés Páez Steffany Alejandra Herreño Gallego Eduard Alexander Rivera Ramírez José Ever Bayona Avendaño
Tipo de documento	Trabajo de grado de Diplomado
Asesor	Sergio Barrera Pardo
Año	2021
Palabras clave	Responsabilidad Social Empresarial, empresas, innovación, resiliencia, ecología, tecnología, cultura, desarrollo social, partes interesadas.
Resumen	Con el fin de identificar y construir un plan estratégico y de acción que permita la implementación de la responsabilidad social empresarial a la empresa DISAN COLOMBIA S.A. en el siguiente trabajo se van a realizar una serie de investigaciones, en donde, en primer lugar, se va a identificar el problema principal de la empresa, para así mismo proceder a plantear los objetivos para el cumplimiento del proyecto. Una vez identificadas las metas de esta investigación, se procede a realizar una investigación conceptual, teórica, institucional y legal, que permitan obtener una información clara y cualitativa para realizar un correcto diagnóstico de la empresa, con respecto a las falencias que la misma tiene con respecto a la RSE. Es importante y necesario realizar un análisis de resultados, en donde, se evalúa la información encontrada de la empresa, y, se compara con la teórica; una vez hechos los respectivos análisis, se puede proceder a realizar el árbol problemas y objetivos, por medio del cual se pueden trazar una estrategia clara de cómo lograr mejorar las falencias encontradas.
Problema de investigación	La empresa DISAN COLOMBIA S.A. no cuenta con actividades u objetivos que estén dentro del marco del RSE al faltar la participación de la comunidad, y el cuidado ambiental y, por tanto, es desconocida para la comunidad en general.
Metodología	Investigación de acción participativa
Principales resultados	La empresa cuenta con acciones en materia de RSE, sin embargo, éstas se encuentran dispersas. El porcentaje de acciones llevadas a cabo en el contexto de RSE es alto, sin embargo, existe un 18,6% que debe mejorar, toda vez que existen falencias en la participación directa en la comunidad, las cuales, a pesar de que se realizan de manera esporádica, no hacen parte de la costumbre o cultura organizacional solidaria de la empresa, y se puede mejorar realizando más actividades en las que se

involucren a la comunidad, generando empleo, apoyando emprendimientos, accionando temas de reciclaje y aprovechamiento de aguas lluvias o energía solar, campañas de promoción ecológicas, intervención directa de humedales y reservas que hayan sido perjudicadas por el accionar industrial y demás.

Conclusiones El establecimiento de un plan de acción y seguimiento trazará la hoja de ruta donde se establecen los objetivos específicos a cumplir durante el primer año o primera fase de implementación del sistema de RSE para la empresa DISAN COLOMBIA S.A., y más allá de ello, se buscará la apropiación de una cultura organizacional en la cual, la ganancia material provoque afectaciones positivas en su entorno o partes interesadas.

Referencias Sánchez, N. (2007). El marco lógico. Metodología para la planificación, seguimiento y evaluación de proyectos. *Visión Gerencial*, (2), 328-343. [fecha de Consulta 2 de Marzo de 2020]. ISSN: 1317-8822. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545876012.pdf>

- Muñoz, E & Quinteros, M. (2018). Evaluación de resultados de proyectos sociales, mediante el uso de la matriz del marco lógico, promovidos por el área de RSE del sector banca en Lima Metropolitana en el periodo 2015-2017: estudio de caso del proyecto “Contigo en tus finanzas en aula” del Banco de Crédito del Perú. <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.C521C2B8&lang=es&site=eds-live&scope=site>

- Medina, M & 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. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2009000200005

- 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. Recuperado de <http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/4342/1/agonzalez.pdf>

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

- González, Y., Manzano, O & 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>
- 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.
<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=117625019&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Fuente: Autores

Nota: La tabla 1 presenta el Resumen Analítico Especializado como consolidación del temario del documento.

Resumen

El desarrollo de las empresas, y, de la industria en general no solo ha provocado un cambio positivo en la vida humana, y, gracias los avances en la tecnología, y, en la calidad de vida, se ha podido observar un cambio también en la parte económica, ecológica y cultural en los hogares a medida que se observaban dichos cambios, y, con el fin de buscar que dichos impactos fueran lo menos negativos posibles, se da a conocer la Responsabilidad Social Empresarial. (Fuster y Ortega, 2010); teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, se puede dar a conocer que la Responsabilidad Social Empresarial, también conocido como RSE, es un compromiso y obligación que adquieren las empresas (Silva, 2004), a continuación, se realiza el plan estratégico y de acción, en el cual se permita observar y evaluar las prácticas de RSE de la empresa DISAN COLOMBIA S.A.

Palabras claves: Responsabilidad Social Empresarial, empresas, innovación, resiliencia, ecología, tecnología, cultura, desarrollo social, partes interesadas.

Abstract

The development of companies, and the industry in general has not only caused a positive change in human life, and, thanks to advances in technology, and, in quality of life, a change has also been observed in the economic, ecological part and cultural in the homes as these changes were observed, and, to find that said impacts were the least negative possible, the Corporate Social Responsibility is announced. (Fuster y Ortega, 2010); taking into account the aforementioned, it can be made known that Corporate Social Responsibility, also known as CSR, it is a commitment and obligation that companies acquire (Silva, 2004). Next, the construction of a strategic and action plan is carried out, in which it's possible to do an observation and evaluate the development of DISAN COLOMBIA S.A. in compliance of CSR.

Keywords: Corporate Social Responsibility, companies, innovation, resilience, ecology, technology, culture, social development, stakeholders.

Capítulo 1. Antecedentes

Problema

La empresa DISAN COLOMBIA S.A. no cuenta con actividades u objetivos que estén dentro del marco del RSE al faltar la participación de la comunidad, y el cuidado ambiental y, por tanto, es desconocida para la comunidad en general.

Objetivos

Objetivo General

Plantear un plan de estratégico y de acción enfocado en responsabilidad socialempresarial para la empresa Disan Colombia S.A.

Objetivos Específicos

Investigar los problemas actuales de la empresa DISAN COLOMBIA S.A., e identificar su perspectiva en cuanto a la responsabilidad social empresarial mediante la realización de encuestas y entrevistas.

Establecer un diagnóstico de la situación real de la compañía a través de indicadores diseñados en base a las siete (7) materias fundamentales de la norma ISO 26000.

Construir un plan estratégico que incluya indicadores en materia económica, social y ambiental, por el cual, se puedan proponer soluciones prácticas con respecto a la RSE.

Capítulo 2. Marcos Referenciales

A continuación, se da a conocer los marcos conceptuales, teórico, institucional y legal, que permiten entender más a fondo la responsabilidad social empresarial, y, la empresa DISAN COLOMBIA S.A.

Marco conceptual

Para entender y dar solución a la problemática presentada en la empresa DISAN COLOMBIA S.A., primeramente, es necesario definir que es la responsabilidad empresarial; según los autores De la Cruz, C & Fernández, J. (2016), se cita el siguiente término de RSE: *“(...) La ética es un conjunto de conceptos y principios que nos guían en la determinación de qué comportamientos ayudan o perjudican al ser humano, ofreciendo una sistematización, defensa y recomendación de determinadas conductas estimadas como buenas y el rechazo de otras consideradas como malas. Nos centramos, además, en aquello que favorece el desarrollo del ser humano en conformidad con su naturaleza (...)”*.

Por tanto, siguiendo con este concepto, es posible denotar que la RSE, se encuentra ligada de manera directa a la ética, el pensamiento estratégico, el desarrollo social, el desarrollo sostenible, la excelencia empresarial, los stakeholders, la sostenibilidad, y la estrategia; siendo:

Tabla 2. Conceptos básicos sobre RSE.

TÉRMINO	DEFINICIÓN	COMPOSICIÓN Y CARACTERÍSTICAS	CONTEXTO
Ética	Principios, valores y costumbres que delimitan el comportamiento humano, que se arraigan desde la niñez y la experiencia, y están presentes en las decisiones, situaciones y circunstancias de la persona.	Se compone de acciones, conductas, valores y son propias de cada ser, ofreciendo según Adela Cortina (2008), las pautas para guiar la acción humana.	El contexto en el que la ética se desarrolla, viene desde Aristóteles en la antigüedad donde se enmarca la ética en que una persona al considerarse miembro de la comunidad mayor, debe brindar lo mejor de sí mismo en pro de las metas comunes.
Ética empresarial	Conjunto de valores, principios y normas que identifican a una empresa, definen sus motivaciones, y permiten tomar decisiones en lo relacionado con las estrategias, objetivos y metas empresariales.	De acuerdo con la definición de Pérez López, J. A. (1991; 1996), la ética empresarial es: "(...) la creación de una taxonomía que distingue las organizaciones en mecanicistas, organicistas y antropológicas (...)" Por lo cual, la ética empresarial se compone de comportamientos humanos, cómo éstos se llevan a cabo y como afectan la actividad de la empresa y forjan la cultura organizacional.	Altman, M. C. (2007); Freeman, R. E., Wicks, A. C. y Parmar, B. L. (2004); Hartman, E. M. (2008a), parafraseando se enfocan en la relación de los fines empresariales con la actuación ideal que desean una organización, por ello, este concepto fue parte de una evolución de pensamiento post-guerra, teniendo en cuenta que debía verse la empresa como un todo y no como un medio para lograr dinero, por ello se involucraron las personas y su bienestar en la ecuación.
Pensamiento estratégico	El pensamiento estratégico involucra las acciones de individuos llamados estrategas o informantes, que trabajan para la unificación de la misión, valores, objetivos, visión y políticas de una organización en torno del cumplimiento de sus metas, y para la consecución exitosa	Se compone de la planeación estratégica: Misión, Visión, Objetivos, Políticas, sistemas de gestión, y demás. Sin embargo, la principal característica es la psicología del líder o líderes que lleve a cabo la toma de decisiones, por ello, se habla de pensamiento, porque involucra la capacidad del administrador para que de acuerdo con sus principios éticos	El pensamiento estratégico ha evolucionado a través de la historia, llegando a lo que hoy conocemos, según Bruzco, M. (2015) "La determinación de los objetivos y metas básicas de una empresa, la adopción de líneas de acción y la asignación de los recursos necesarios para la consecución de estas metas y objetivos" (Chandler, 1962)

	de ellas, se establecen los recursos, estrategias, planes, pautas para la toma de decisiones y fijación de herramientas de medición a tener en cuenta en determinado periodo de tiempo.	trace una ruta de acción para el logro de buenos resultados.	
Desarrollo social	Es el enfoque en priorizar las acciones empresariales en el desarrollo de las personas, no solamente en términos de pobreza, sino también de vulnerabilidad, discriminación, falta de oportunidades, más allá de la búsqueda del crecimiento económico.	De acuerdo con (Rebeil-Corella; Arévalo-Martínez, 2017, p. 30), el desarrollo social se compone de: "(...) el desarrollo de personas, de mejores oportunidades para sus grupos de interés y la creación de espacios que generen beneficios o aportaciones para todos (...)"	Una vez terminó la segunda guerra mundial, se hizo necesario que a través de las organizaciones mundiales establecidas para ordenar el nuevo comienzo se buscara el manejo de recursos de manera adecuada con el fin de generar impactos positivos en la comunidad en general.
Desarrollo sostenible	Es aquel que puede suplir las necesidades actuales, mediante el uso de los recursos disponibles, sin llegar a desgastarlos y buscando el impacto mínimo en ellos con el fin de preservarlos en el tiempo para las generaciones futuras.	El desarrollo sostenible se compone de las acciones a seguir para que la persona cuente con valores éticos renovados, integrales, y superiores, cuya conciencia se pueda ir transformando en pro de la conservación y protección del bien común. Llanes, M & Salvador, Y. (2018).	El contexto de este término, se desarrolla en medio de un desafío al que se ve enfrentado el ser humano, realizando esfuerzos desde las empresas satisfacer la necesidad del presente, garantizando el equilibrio y el crecimiento económico, con el propósito de buscar soluciones a los problemas de industrialización y el crecimiento poblacional.
Excelencia empresarial	Es la búsqueda de la calidad total en todos los procesos que se llevan a cabo dentro de una organización, con el fin de satisfacer las	Se compone de un conjunto de prácticas sobresalientes en la gestión de una organización y el logro de resultados basados en conceptos fundamentales, entre los que se	La excelencia se ha buscado a través del tiempo, pero más ahora, cuando el crecimiento exponencial del sector comercial, industrial, de servicios e e-commerce, obliga a ofertar de manera

	necesidades de sus partes interesadas, cumplir con los objetivos y políticas, estandarizar procesos y mejorar continuamente dichos procesos a partir de la medición de los resultados a través de los indicadores fijados.	incluyen: la orientación hacia los resultados, orientación al cliente, liderazgo y perseverancia, gestión y estandarización de procesos, implicación de las personas, mejora continua e innovación, alianzas mutuamente beneficiosas y la responsabilidad social. (Calidad Total, www.greenalia.es – 2020)	competitiva y que genere un valor agregado para las partes interesadas.
Grupos de interés	Stakeholders son los individuos internos y externos que se pueden ver afectados de forma directa e indirecta por los procesos de la organización.	Se encuentra compuesto por: Junta directiva, Gerencias, administradores, empleados, proveedores, comunidad, gobierno, medio ambiente, y todos aquellos que tengan un impacto por parte de las actividades realizadas por la empresa.	De acuerdo con Marulanda, N., & Rojas, M. (2019). el comportamiento ético y de gestión de recursos institucionales favorecen la atención de los requerimientos particulares de cada uno de los grupos de interés, a partir de la integración de los valores individuales, profesionales y organizacionales, por lo que, el ámbito de desarrollo del término como tal surge en medio de colocarle un nombre a aquellos que requerían ganar algo de la empresa, pero al mismo tiempo coadyudan dentro de los procesos de la sociedad y la compañía.
Estrategia	Es la conjugación de los medios, acciones y recursos que se aplican a los procesos para el cumplimiento de los objetivos.	Se caracteriza por ser un término utilizado inicialmente en la guerra, solo que esta vez, se definió como las maniobras a seguir para conseguir resultados eficientes en la empresa.	La estrategia se visualizó como un plan a seguir, una manera de pensar, principalmente en lo expuesto en la teoría/ modelo de las 5 P de Mintzberg, la cual la define como un plan; maniobra; pauta; posición y perspectiva (Mintzberg, Brian y Ghoshal, 1999).
Sostenibilidad	Es un concepto que va de la mano con el de desarrollo sostenible, ya que involucra	Está compuesto por la gestión eficaz de la economía, el medio ambiente, la sociedad, el gobierno, el bienestar del	Se propone un modelo teórico de economía ecológica para la gestión empresarial con una capacidad de

	la gestión eficiente de los recursos ya sean económicos, ambientales, humanos y comunitarios, considerándolos como elementos finitos que deben mantenerse a largo plazo.	individuo, armonizado con las actividades de la empresa.	análisis adecuada a la amplitud del problema de la sostenibilidad. Se amplía ese modelo a partir de una definición de sostenibilidad basada en el concepto de "ética biológica relacional", desarrollado en biología cognitiva por Maturana y Varela (2002).
Gerencia estratégica	Herramienta administrativa que, mediante el análisis, realiza un diagnóstico del estado actual de la compañía, para generar estrategias que permitan el cumplimiento de los objetivos organizacionales y el éxito empresarial.	El componente principal de la gerencia estratégica es el ser humano, quien pone a disposición de la organización sus conocimientos, habilidades, y competencias adquiridas con el fin de elaborar una estrategia que derive en el éxito organizacional.	El contexto es expuesto por (Ramírez et al.,2019), que explica: "(...) La gerencia estratégica se soporta en varias disciplinas para el adecuado manejo de la gestión de personas que involucra la organización como centros de estudios, ante las competencias del ser humano como activo intangible generador de valor en el mercado emergente, todo esto ha pasado por etapas, a través de la historia, escuelas, disciplinas y enfoques, consolidándose en las organizaciones como un factor que contribuye notoriamente al logro sistémico de las metas corporativas, donde lo integral y transdisciplinar, guarda un lugar irremplazable en el talento humano, y por tanto en su accionar (...)"

Fuente. Autores.

Nota: Construcción a partir de la lectura de bibliografía de los autores citados, en el marco de investigación sobre RSE.

Marco Teórico

La revolución industrial trajo un nuevo modelo de responsabilidad empresarial basado no solo en la necesidad de crear bienes o adquirir dividendos, este tipo de responsabilidad se hace más general al imponer el bienestar integral de la organización, RSE es el desarrollo y sostenibilidad a nivel interno y externo, teniendo en cuenta los recursos de la empresa (personal, clientes, finanzas, planta física, medio ambiente, sociedad o localidad donde esté ubicada) de este modo se logra un impacto positivo y una rentabilidad con un valor agregado, la importancia de la RSE para la sociedad y el impacto en calidad de vida a mediano-largo plazo, son factores que necesitan ser transmitidos al mundo si en realidad se pretende la adquisición de conciencia generalizada sobre los inminentes problemas que se avecinan si la sociedad no adopta una cultura más responsable con el cuidado del medio ambiente y un mayor compromiso a nivel social. Bateman y Shell (2005).

Es así, que tanto la administración como las empresas han sufrido cambios substanciales a través del tiempo, dichos cambios no solamente obedecen al avance industrial y tecnológico, pero también al cambio de pensamiento de los individuos involucrados en su gestión y planificación con el fin de obtener resultados exitosos. Gracias a los avances tecnológicos, se ha podido observar un cambio también en la parte económica, ecológica y cultural en los hogares a medida que se observaban dichos cambios, y, con el fin de buscar que dichos impactos fueran lo menos negativos posibles, se da a conocer la Responsabilidad Social Empresarial. (Fuster y Ortega, 2010)

Así las cosas, al revisar la historia, se pasó de simples unidades productivas que entregaban un bien a cambio de una compensación económica o incluso el trueque si se revisa la época precolombina, a pasar a la gestión por asignación de tareas específicas y funcionales, para luego, entrar a procesos de innovación a través de la sistematización de la producción, industrialización, nuevas tecnologías, desarrollo de normatividad para la implementación de sistemas de gestión avalados por entidades internacionales; finalmente, dentro de todo este renuevo de saber-hacer las cosas, se ingresa a un modelo de transformación del pensamiento, mediante la inclusión de ciencias como la psicología, con un enfoque no sólo limitado a incitar la mente del consumidor final, sino a ver cómo las actividades de la empresa deben ser de utilidad a las partes interesadas o stakeholders.

Durante ese proceso de renovación que iba creciendo a la par con la revolución tecnológica (internet) para lograr una cobertura aún más grande, se evidenció que el impacto de la actividad empresarial podía ser positivo o negativo para las personas, entidades involucradas en su cadena de valor y por supuesto, la comunidad y el medio ambiente.

Por lo anterior, se hace necesario comprender la relación que existe entre el cambio de pensamiento y la evolución de la gestión con el significado de RSE, del cual trata el diplomado, donde se pretende validar cómo aquellos elementos, sus características y modelos, son producto de la evolución del pensamiento estudiando su afectación en el avance de la planeación estratégica, en pro de ir creciendo con los objetivos que, por ejemplo, organismos como la Organización de las Naciones Unidas – ONU, han trazado, y se lleven a cabo en un plazo no mayor a 2030, los cuales, se encuentran directamente relacionados al término de empresas responsables, o mejor aún excelencia empresarial.

De acuerdo con Isotool 2017, la excelencia empresarial es un conjunto de diferentes conceptos y metas que tienen como fin el conseguir la máxima eficiencia en la gestión, para, de esta manera obtener los mejores resultados, todo ello ligado a la adquisición de nuevos conocimientos y habilidades (Isotool 2017). Dicho concepto sustenta a la tesis planteada, puesto que, al buscar la excelencia, el desarrollo de las personas se vuelve pieza clave sobre todo cuando se habla de gestión del conocimiento, por lo cual, se es responsable socialmente, colaborando con el crecimiento de los individuos y al mismo tiempo, las ganancias retornan a la empresa en modo de eficiencia operativa. Diferentes autores han planteado modelos de excelencia, sin embargo, para el objeto de esta reflexión el lector puede centrarse en los tres (3) modelos de excelencia, descritos a continuación por Da Silva, J., Pastor, A & Pastor, J. (2014)

Primero, EFQM: Sobre una base de innovación, creatividad y aprendizaje se buscan resultados a través de un liderazgo centrado en las personas, las estrategias, políticas, las alianzas, recursos, y todo ello, influirá en los procesos de fabricación de productos y/o servicios e impactará en las personas, los clientes junto con la sociedad. En este punto las personas se convierten en agentes facilitadores para obtener resultados.

Segundo, Malcolm Baldrige: Este modelo enfatiza la medición, análisis y gestión del conocimiento a través de los pilares de liderazgo centrado en la planeación estratégica y resultados de enfoque o experiencia del cliente, ya sean personas o mejora en los procesos para incrementar los índices de satisfacción; es decir, se centra en impactar de manera positiva fortaleciendo las necesidades del medio y las relaciones de la empresa con el mismo.

Tercero, Eficiencia en la gestión (MEG): En este punto, los autores describen el enfoque hacia el aprendizaje organizacional, puliendo los procesos internos para hacerlos más eficientes, en conjunto con el conocimiento de los clientes y de la sociedad, lo que deriva en mejores resultados generales. Es allí donde se puede encontrar una relación entre la RSE y la empresa de excelencia ya que éstas maximizan sus resultados a través de la gestión del líder sobre las personas y los procesos impactando a las personas, clientes y sociedad, sirviendo de complemento la una de la otra, dado que la empresa de excelencia utiliza principios de la RSE en su gestión.

Por otra parte, revisando un poco la teoría de los stakeholders, las redes de RSE se encuentran constituidas por individuos que pueden impactar o tener consecuencias por las actividades de una organización, cuando las empresas tienen en cuenta a estas personas es posible rehacer la cultura y el saber hacer una sociedad más equitativa y humana, de acuerdo con lo expuesto por Sánchez, (2007); Cevallos (2008); Martínez & Picco (2008);Vallaey (2008), así como también, la construcción de organizaciones centradas en el ser humano.

Las ventajas de la RSE pueden ser: Al cumplir con las necesidades de sus partes interesadas (clientes, proveedores, público general, empleados, comunidades, y accionistas) la empresa atrae un éxito sostenible en el tiempo (Cheers, 2011, p. 8), crear estrategias de funcionalidad que permitan a los diferentes involucrados participar activamente para la ejecución de actividades y el cumplimiento de las metas. Las investigaciones de Bateman y Shell (2005), consolidan la RSE como la intención de la empresa con la sociedad, en pro del desarrollo sostenible, es decir, que el crecimiento económico y el bienestar social estén equilibrados. En ese orden de ideas, y en concordancia con lo expresado por Zhang y Jalil (2010), el propender por el bienestar de los empleados reduce los niveles de estrés y logra una

mayor satisfacción , por tanto, la responsabilidad y el comprometerse de su parte, significará disminuir la rotación de personal, así como reduciendo los índices de ausentismo, por ello, es vital la apropiación de dichos conocimientos por parte del liderazgo encargado de la toma de decisiones, la cual estará ligada al conjunto de valores y principios que posea la dirección, y de igual manera, ver cuáles son los resultados que se esperan, los recursos que poseen para dicha gestión y la superación de varios obstáculos, entre ellos, el más importante es la resistencia al cambio que pueden tener las partes interesadas.

Una vez superados dichos obstáculos, las directivas pueden definir el modelo a seguir, donde será imprescindible la planificación, uno de los sistemas en la planeación estratégica del modelo que se elija es el planteado por Hoshin de acuerdo con Tennant y Roberts (2001) donde se debe Planificar, Auditar, Ejecutar en base a una implementación por departamentos detallada, planeación de la periodicidad de los diagnósticos, tiempo total de ejecución y demás, siendo necesario determinar y comunicar la visión y estrategia de la compañía, antes de profundizar en los detalles de la técnica, Tennant y Roberts (2001). En éste, como en los diferentes procesos de gestión estratégica será muy importante el tener en cuenta el llamado ciclo PHVA (Planear – alinear – etapa de implementación / Hacer – integrar – gestión diaria / Verificar – revisar – autoevaluación / Actuar – focalizar – prioridades estratégicas).

Por tanto, se puede dar a conocer que la RSE es esencial en las empresas, ya que, las empresas pueden desarrollar unos objetivos a corto y largo plazo que las ayuden no solo el ingreso económico deseado, sino que, a su vez está cuidando el medio ambiente, y, realizando actividades que generen menores costos, así como la fidelización de los clientes hacia la empresa. Dentro de cada una de estas actividades se puede dar a conocer que las características de la RSE se basan en el cumplimiento de los objetivos de la empresa, pero,

logrando un balance en la parte económica y ecológica. (Cardona, 2016) En el caso de Colombia, por ejemplo, gracias al déficit de trabajo y de educación, sería ideal realizar una empresa que apoye a los emprendimientos de los jóvenes. Por tal motivo, esa responsabilidad puede utilizarse no sólo a nivel empresarial sino educativo donde los jóvenes aprenden, prueba de ello es el enfoque social de la UNAD, donde se ha tenido en cuenta dentro de la filosofía institucional el diferenciamiento de otras instituciones, expresando principios y valores propios, con un carácter de humanización colocando a las personas como centro de la preocupación buscando satisfacer las necesidades regionales, en este caso de acceso a la educación. Teniendo en cuenta que es natural que el desconocimiento de los diferentes impactos a nivel de sostenibilidad y sustentabilidad que puede ofrecer la gestión estratégica de la RSE en las organizaciones tenga como resultado que muchos empresarios no vean viable o importante su aplicación en sus acciones empresariales, en esta oportunidad destacaremos los efectos positivos que la RSE le aporta a las organizaciones y el gran impacto que se genera a nivel social y medioambiental.

En conclusión, la responsabilidad social empresarial es producto del cambio de pensamiento en la gestión y el impacto de la actividad empresarial a través del tiempo, y significó el desarrollo de modelos cada vez más complejos y aplicables de acuerdo a las necesidades de cada empresa y la comunidad a la cual impactan, compartiendo elementos como la planeación, el liderazgo, la estrategia, los recursos en la búsqueda del impacto a los clientes, colaboradores, proveedores, gobierno, socios, comunidad y medioambiente. Finalmente, como lo mencionan León, M., & León, R. (2018), la RSE "(...) amplía además el rango de garantías ciudadanas a través de los derechos complejos, también llamados de cuarta generación, adaptados a poblaciones diversificadas, enfocados en los valores y vinculados a la sostenibilidad, medio ambiente y calidad de vida (...)".

Marco institucional



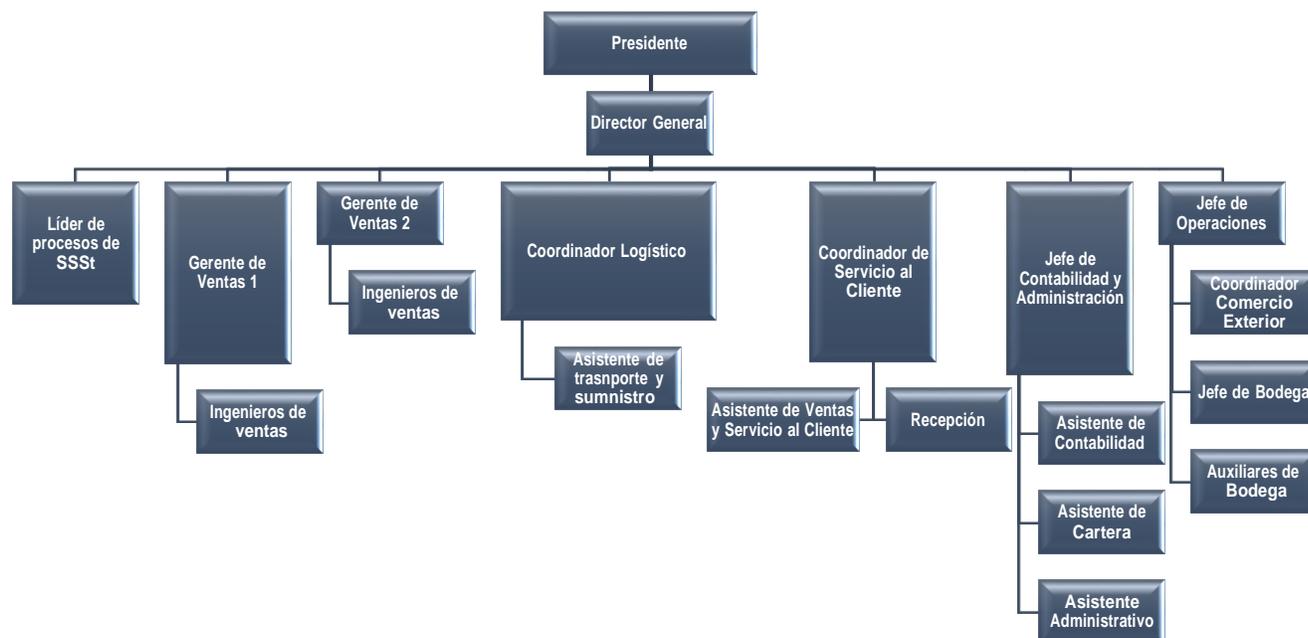
DISAN COLOMBIA S.A. es una empresa que lleva 40 años distribuyendo la materia prima para los sectores de alimentos y bebidas, agro, construcción, cuidado personal, farmacéutica, higiene, limpieza, y químicos (Rodríguez & Viguez, 2019), y su modelo de negocio está diseñado, con el fin de entregar siempre la mejor calidad de productos a sus clientes; llegó a Colombia en 1976, en donde, es líder de productos gracias a su calidad, trazando su propósito en el aportar al crecimiento y sostenibilidad en la cadena de valor de la industria en Latinoamérica, a través de la generación de conocimiento, el suministro de materias primas y el desarrollo de tecnologías especializadas. La misión y visión de esta importante compañía se pueden observar a continuación:

- Sector: comercial
- Ubicación: Autopista Medellín Costado Norte Km 1.6 Vía Cota, Bogotá, Cundinamarca
- Misión: Distribuir las mejores materias primas para la industria siendo la mejor alternativa de largo plazo en términos de relación costo-beneficio para nuestros clientes, de logística, conocimiento y liderazgo en el mercado, para nuestros proveedores y desarrollando en los colaboradores habilidades que les permitan ser competitivos en el mercado laboral.
- Visión: Ser la compañía distribuidora más atractiva para cualquier proveedor de materia prima en la región, así como el aliado ideal del éxito de nuestros clientes.
- Valores:
Integridad – Optimismo – Responsabilidad – Respeto

- Estructura Organizacional:

Figura 1.

Estructura Organizacional DISAN COLOMBIA S.A.



Fuente. Autores

Nota. Organigrama DISAN Colombia S.A. de acuerdo con la estructura para Colombia.

- Oferta de Valor:

La oferta de valor de DISAN COLOMBIA S.A. se enfoca en 5 ejes principales de acción que buscan la diferenciación competitiva en materia de calidad y al mismo tiempo contribuir desde su campo de acción con la sostenibilidad de los negocios de sus partes interesadas, el resumen de dichos ejes y las estrategias que tomó la empresa para enfrentarlos, se presenta a continuación en la siguiente tabla:

Tabla 3. Oferta de valor DISAN COLOMBIA S.A.S.

EJE	RELACIONES A LARGO PLAZO	FUENTE DE SUMINISTRO SEGURA	ASESORÍA ESPECIALIZADA	EFICIENTES LOGÍSTICAMENTE	PORTAFOLIO DE ACUERDO CON SU NECESIDAD
Descripción	Es la confianza de establecer un vínculo comercial y laboral con una empresa sostenible e interesada en acompañarlo como parte de su crecimiento.	Podrá saber que sus necesidades de materias primas son atendidas oportunamente y de acuerdo con sus expectativas.	Lo asesoramos con un equipo interdisciplinario preparado para contribuir a la innovación de su negocio.	Es la versatilidad de llegar a todo tipo de clientes en distintas geografías, a través de la planeación y la construcción de cadenas de valor que incluyen transporte, bodegaje y apoyo logístico.	Es la facilidad de acceder a un completo portafolio de soluciones diseñado para satisfacer sus necesidades de hoy y enfrentar los desafíos del mañana.
Componentes	Más de 50 profesionales en Front Office (interacción directa con el cliente).	98% de Efectividad en las entregas.	Tres (3) Laboratorios de Investigación y Desarrollo (I+D).	Ocho (8) Bodegas en toda Colombia.	Más de Quinientos (500) productos químicos e ingredientes.

Fuente: <https://disanlatinoamerica.com/es/disan-colombia/>

Nota: La oferta de valor presenta las diferentes variables y componentes que demuestran la ventaja competitiva de DISAN Colombia S.A.

- Enfoque de negocio y portafolio de servicios:

DISAN COLOMBIA S.A., siendo un proveedor de materias primas, segmentó su mercado en dos tipos de industria, de la siguiente manera:

INDUSTRIA ESPECIALISTAS: Dirigidos a sectores que se especializan en determinados sectores, a través de un talento humano especializado, portafolios integrales y servicio técnico exclusivo para el desarrollo del sector.

- a. Salud y Belleza
- b. Higiene y limpieza
- c. Nutrición Animal
- d. Alimentos y Bebidas
- e. Agroquímicos y Fertilizantes
- f. Merquiand (Empresa del grupo con alianzas estratégicas de suministro, asesoría y relaciones comerciales)

INDUSTRIAS INTENSIVAS: Dirigidos a sectores de la gran industria y que tienen un impacto directo en la economía del país a nivel macroeconómico, se dispone de Asesoría comercial y oferta de portafolios con altos estándares de desempeño técnico y calidad certificada.

- a. Industria Química
- b. Pinturas y Construcción
- c. Industria Textil
- d. Parafinas
- e. Cauchos
- f. Tratamiento de Aguas

Dentro de su portafolio de servicio, podemos encontrar:

- a. Commodities (Productos químicos e ingredientes con calidad certificada y disponibilidad local)
- b. Línea de surfactantes biodegradables (Materias primas alternativas alineadas a la normatividad medioambiental – Resolución 0689 de 2016 y Resolución 1770 de 2018, que garantizan el desempeño en formulación y que soporten los restos de costo/efectividad de la industria).
- c. Sedes:

DISAN COLOMBIA S.A., es una empresa multinacional con operación a nivel Latinoamérica, sus sedes en Colombia se encuentran ubicadas en: Cota (Cundinamarca), Medellín (Antioquia), Yumbo (Valle del Cauca), Cartagena (Bolívar), Girón (Santander).

Figura 2.

Presencia DISAN COLOMBIA S.A. en Latinoamérica.



Fuente: Tomado de la página web de DISAN COLOMBIA S.A. – ¿Dónde estamos? Recuperado de <https://disanlatinoamerica.com/es/quienes-somos/>

Nota. La figura muestra la presencia de DISAN en Latinoamérica, al tratarse de una organización multinacional.

Siguiendo con la investigación de North (1990), es posible resaltar, que, el marco institucional se conforma por medio de las normas socioculturales, educativas, políticas gubernamentales y el mercado interno de un país; y, por tanto, se puede dar a conocer que dentro de dicho marco institucional se encuentran las 7 materias de las ISO 26000, las cuales, no solamente se encargan de los aspectos socioculturales de la empresa, como por ejemplo, a través de la gobernanza de la organización o los derechos humanos, sino que también, buscan apoyo en el mercado interno. Ahora bien, uniendo el marco institucional con la empresa DISAN se puede resaltar que:

1. Realiza acciones dentro de la empresa, las cuales, siempre están apoyando el logro de objetivos, por medio de valores, responsabilidad social dentro de la empresa; lo que, a su vez aumenta la capacidad de la organización, ya que, se busca siempre tomar decisiones periódicas, realizando evaluaciones internas con los principios de la RSE; llevando, así mismo acabo una buena Gobernanza de la organización (Ganga-contreras y Núñez, 2018). Esto se puede resaltar por medio del estudio de gerencia de proyectos, donde se busca la mejor administración posible, asignando roles, y evaluando constantemente el proyecto.
2. Derechos humanos: Teniendo en cuenta, que, es esencial para todas las empresas respetar, y cumplir los derechos humanos, la empresa DISAN COLOMBIA S.A. vela por la seguridad de cada uno de sus trabajadores, y, así como sus valores corporativos lo mencionan, son una empresa que busca continuamente la integridad, o solo para sus clientes y proveedores, sino que también para sus empleados; además, esta empresa vela por la seguridad y salud de cada uno de sus empleados contribuyendo al mejoramiento económico, social y cultural de los asociados por medio de FEDISAN, la

cual, es una empresa sin ánimo de lucro, fundada con el fin de prestar sus servicios de salud y demás, de manera eficiente y eficaz.

3. Prácticas y prácticas laborales justas: según EMIS (2021) Disan Colombia S.A. tiene actualmente 149 empleados.

Figura 3.

Información Principal Disan.

Nombre Completo: Disan Colombia S A

Principales Actividades: Comercio Al Por Mayor De Productos Químicos Básicos, Cauchos Y Plásticos En Formas Primarias Y Productos Químicos De Uso Agropecuario (G4664) ▲
(CIIU Rev.4 A.C.)

[Cambiar a NAICS](#)

Productos Principales: Farmacéutica, Cosmética, Alimentos, Nutrición animal, Detergentes, Fertilizantes, Caucho, Resinas y ...[Más »](#)

DISAN es una compañía Colombiana que nació en el año de 1.976, con el objetivo de distribuir materias primas para el sector farmacéutico. Hoy en día DISAN es una compañía líder en...[Más »](#)

Aut Medellín (Cl 80) Km 1 ,6 Costado Norte
Cota, Cundinamarca, Colombia

[More addresses](#)

Tel.: +57-1-587-7788

Email: empresa@disan.com.co;



Google Maps Platform rejected your request. This IP, site or mobile application is not authorized to use this API key. Request received from IP address 179.1.93.97, with referer: <https://www-emis-com.ezproxy.uamerica.edu.co/>

Estado: Operacional, No cotizada

Total de Empleados: 149 (2021)

Fuente: www.disan.com

Siendo DISAN COLOMBIA S.A. una de las principales empresa s en Colombia, en ventas de materia prima, se puede dar a conocer que, desde su creación ha crecido más de un 26%, lo que, contribuye en la generación de empleo, y, además, también abre paso a las prácticas laborales, en donde, siempre buscan ser la mejor de la empresa, a través de la contratación de sus colaboradores, proveedores y contratistas dentro del marco legal.

Las prácticas justas de operación son necesarias, ya que, gracias a las mismas se promueve la transparencia, y los valores dentro de todas las operaciones de la empresa; así como la libre competencia, los respetos del derecho intelectual, como, por ejemplo, en las fórmulas químicas de un producto. (Echaide, 2009)

1. *Medio ambiente:* Debido a que los recursos naturales, algunos, son limitados, se requiere cuidar el medio ambiente, y, que las empresas controlen en la mayor medida el impacto ambiental que generan sus operaciones y procesos en las operaciones. Por esta razón, la ISO 26000, sugiere realizar actividades para frenar la contaminación, un menor impacto en el calentamiento global, el consumo adecuado y demás. Todo esto, también se realiza con el fin de cuidar el tiempo de las generaciones futuras (Echaide, 2009). En el caso de DISAN COLOMBIA S.A., gracias a la aplicación de gestionar los proyectos, y, la RSE, se enfoca en el mejoramiento de los procesos para volverlos más amigables con el medio ambiente. También, cabe resaltar que, gracias a las nuevas políticas ambientales de los países, en este caso de Colombia, aunado a los objetivos de desarrollo sostenible de la ONU, es necesario cuidar y respetar el medio ambiente.
2. *Los Asuntos de los consumidores, participación activa y desarrollo en la comunidad:* Al involucrar a la comunidad dentro de las actividades de la empresa, se puede recalcar y dar a conocer que, hay impactos positivos económicos y sociales para la misma, ya que, esto provoca un desarrollo en la comunidad.

Marco Legal

El estar presentes en un mundo globalizado, ha conllevado una serie de cambios a nivel estructural de los diferentes estamentos que conforman los países, tanto en lo que tiene que ver con política, como en las áreas comerciales a través de los tratados de libre comercio, económicas, ecológicas y en general todas las áreas. Es por ello, que en materia de avances organizacionales, varias entidades a nivel mundial se organizaron como normalizadores, es decir organizaciones enfocadas en crear procedimientos que más tarde se convirtieron en documentos normativos que dependiendo de su enfoque regulan la manera como se hacen las cosas, en materia de calidad, seguridad, medio ambiente, y en este caso la ISO 26000 encargada de establecer los requisitos para que una empresa pueda tener una hoja de ruta en materia de responsabilidad social empresarial.

En dicha norma se establecieron siete (7) materias fundamentales, las cuales se encuentran correlacionadas entre sí para que las empresas interesadas en generar valor a su organización, puedan establecer acciones en pro del cumplimiento de cada materia y de esta manera, a la vez la empresa se vaya transformando en una entidad responsable. Se puede definir cada materia fundamental de la siguiente manera:

1. Gobernanza de la organización

Es importante debido, a que, gracias a la misma, se pueden dar a conocer acciones dentro de la empresa que ayuden a realizar y alcanzar los objetivos propuestos por medio de valores como lo son la responsabilidad y la transparencia (SENA, 2016). Ésta tiene la ventaja de aumentar la capacidad de la organización, debido a que, se busca siempre tomar decisiones periódicas, realizando evaluaciones internas con los principios de la RSE (Ganga-Contreras y Núñez, 2018). Se podría decir entonces, que, unos indicadores de la buena

gobernanza son los objetivos cumplidos, las estructuras de la organización, las normas en la organización, el clima organizacional y demás.

2. Derechos humanos en la empresa

Respetar los derechos humanos dentro de una organización, debido, a que se busca eliminar la discriminación, o, demás aspectos que lleguen a infringir los derechos humanos. Cabe resaltar que esto, no solo es necesario para una sana convivencia dentro de la empresa, sino que, a su vez, puede llegar a generar efectos potenciales en las actividades mercantiles de la empresa; ya que, se puede resaltar que un buen clima organizacional mejora la producción y calidad de los productos y los servicios dentro de la empresa. (Konrad Adenauer Stiftung, 2009).

3. Prácticas laborales

La reactivación de los recursos humanos es importante para las empresas, ya que, esta actividad genera activación en las actividades de las empresas, es decir, genera productividad al mejorar el ambiente laboral, realizar prácticas laborales en donde se puedan resaltar las habilidades individuales de cada trabajador. (Echaide, 2009)

4. Medio ambiente

Debido a que los recursos naturales, algunos, son limitados, es necesario el cuidado del medio ambiente, y, que las empresas controlen en la mayor medida el impacto ambiental que generan sus operaciones y procesos en las operaciones. Por esta razón la norma ISO 26000 cuida la prevención de la contaminación, prevención del calentamiento global, el consumo sustentable y uso de la tierra y demás. Todo esto, también se realiza con el fin de cuidar el tiempo de las generaciones futuras (Echaide, 2009)

5. Prácticas justas de operación

Son necesarias, toda vez que, gracias a las mismas se promueve la transparencia, y los valores dentro de todas las operaciones de la empresa; así como la libre competencia, los respetos del derecho intelectual, como, por ejemplo, en las fórmulas químicas de un producto. (Echaide, 2009)

6. Participación y desarrollo de la comunidad:

Al involucrar a la comunidad dentro de las actividades de la empresa, se puede recalcar y dar a conocer que, hay impactos positivos económicos y sociales para la misma, ya que, esto provoca un desarrollo en la comunidad.

Por lo anterior, es importante que las empresas que pretenden estar a la vanguardia, inicien un proceso de transformación, primero, de mentalidad, segundo, de cultura organizacional y tercero, de estrategias, procesos, inversiones, en pro de desarrollarse en materia de responsabilidad social empresarial, habida cuenta que ya no se trata de que la medición de éxito se haga a través de las utilidades materiales, sino que el mundo va modificando este concepto hacia la generación de un impacto positivo de las organizaciones en sus comunidades.

Capítulo 3. Resultados

Diagnóstico

La norma ISO 26000 es de gran importancia para las empresas debido a que se ha desarrollado utilizando un enfoque de diversos países, con el fin de, lograr un apoyo no solo a las empresas, sino, también a las comunidades y a la sociedad, es decir, que la empresa pueda contribuir positivamente en el lugar que se encuentra. Esto, provoca que la empresa logre

obtener una ventaja competitiva, una reputación en la población, un clima organizacional adecuado para todos los miembros de la empresa, una mejora en la calidad de los productos y servicios, así como la mejora de la productividad de la empresa también mejora.

Todo esto, se logra gracias a el involucramiento de la empresa en 7 materias: Gobernanza de la organización, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores y participación activa y desarrollo de la comunidad; las cuales, se dan a conocer en mayor profundidad en la siguiente tabla:

Tabla 4. Datos a tener en cuenta de la norma ISO 26000 en la empresa DISAN COLOMBIA S.A.

MATERIA FUNDAMENTAL O VARIABLES	INDICADORES QUE DEMUESTRAN EL CUMPLIMIENTO DE LA MATERIA FUNDAMENTAL	PREGUNTAS	INSTRUMENTO Y POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO
Gobernanza de la organización	No. De empleados capacitados por parte de la dirección con respecto a RSE/ No. De empleados capacitados en temas de RSE % compromiso propuesto por parte de la dirección/ % compromiso que refleja la dirección hacia los colaboradores en materia de implementación de RSE % de respuesta de colaboradores/ % de respuesta de dirección	<ul style="list-style-type: none"> - ¿La planeación estratégica de la organización seleccionada responde a prácticas de RSE o debe ser modificada? ¿Si debe ser modificada qué debe tenerse en cuenta? - ¿La empresa cuenta con los recursos para implementar un sistema de RSE? Si la respuesta es afirmativa, ¿de qué tipo y rubro? - ¿Cuál es el grado de compromiso de la dirección para llevar a buen término la implementación del programa de RSE? 	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Instrumento:</u> Encuesta preguntas abiertas - <u>Población objetivo:</u> Accionistas y Alta Dirección de la compañía.
Derechos humanos	Numero de entrevistados/número de casos de inconformidad con materia de derechos humanos	<ul style="list-style-type: none"> - ¿De qué manera la actividad de la empresa puede afectar los derechos humanos de sus diferentes partes interesadas? - ¿Los socios estratégicos de la compañía velan por la protección de los derechos humanos? ¿De qué manera? 	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Instrumento:</u> *Encuesta preguntas abiertas *Informe del análisis de cumplimiento en materia de derechos humanos de las partes interesadas. - <u>Población Objetivo:</u> Comunidad, trabajadores, aliados estratégicos
Prácticas laborales	Porcentaje de implementación del SSST con el que cuenta la empresa	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es el porcentaje de implementación del SSST con el que cuenta la empresa? - ¿La empresa se preocupa por asignar recursos en pro de las mejoras del 	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Instrumento:</u> *Informe de Resultados del análisis de los indicadores *Encuesta a los trabajadores

	% de respuestas positivas/% de dirección	<p>ambiente laboral y el bienestar del trabajador? ¿Cuál es la evidencia de ello?</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Los procesos de contratación y los salarios asignados son justos y cuentan con las prestaciones sociales legales? - ¿Se destaca el buen trabajo de sus colaboradores y se trabaja en pro de mejorarlo a través de programas de capacitación? ¿Cada cuánto se realizan o considera deberían realizarse? 	- <u>Población Objetivo:</u> Trabajadores directos o indirectos de la compañía
Medio ambiente	<p>% de respuestas positivas/% de dirección</p> <p>% de respuestas positivas/% de dirección</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Cómo evidencia la empresa su compromiso con la implementación de un sistema de cuidado del medio ambiente y la prevención de impactos tanto dentro como fuera de sus operaciones? - ¿Cuáles son los riesgos ambientales identificados, producto de las actividades de la empresa? 	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Instrumento:</u> *Encuesta Preguntas abiertas a la comunidad y trabajadores para identificación de impactos - <u>Población Objetivo:</u> Comunidad, proveedores y trabajadores internos
Prácticas justas de operación	<p>No. De entrevistados/ No. De personas conformes</p> <p>No. De colaboradores que han recibido capacitaciones/ número de entrevistados</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál porcentaje podría asignar al compromiso por parte de la dirección y de manera vertical enfocado hacia el comportamiento ético? - ¿Los ingresos de la empresa son resultado del objeto social de la compañía y actividades lícitas? ¿Si la empresa tiene un código de ética y buen gobierno, percibe que éste se encuentra debidamente divulgado y apropiado por parte de las diferentes partes interesadas? ¿De qué manera? - ¿La empresa cuenta con un veedor para la celebración de contratos de todo tipo? ¿Cuáles son sus funciones? 	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Instrumento:</u> Encuesta de preguntas abiertas - <u>Población Objetivo:</u> Personal interno, asociados, proveedores y demás componentes de la cadena de valor.

Asuntos de consumidores	Porcentaje de calidad de productos que se realizan según los empleados/ Porcentaje de implementación del sistema de gestión de calidad(dirección)	<ul style="list-style-type: none"> - ¿La publicidad de los productos y/o servicios corresponden a la realidad de lo que la empresa está ofreciendo? - ¿Considera que la empresa se preocupa por entregar un producto de calidad y a un precio justo? ¿porqué? 	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Instrumento:</u> <ul style="list-style-type: none"> *Encuesta de preguntas abiertas *Resultados del informe de gestión *Resultados de encuestas de satisfacción realizadas durante el último año - <u>Población Objetivo:</u> Clientes, asociados y demás partes interesadas.
Participación y desarrollo de la comunidad	<p>Porcentaje de participación de la empresa participa en programas de desarrollo municipal y/o regional (empleados)/ Porcentaje de participación de la empresa en actividades en pro de la comunidad en materia cultural, educativa o ambiental. (dirección)</p> <p>Promedio de porcentaje de participación de la comunidad en la empresa (empleados)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ¿La empresa participa activamente en actividades de bienestar de la comunidad? ¿Cómo Cuáles? - ¿La percepción de la comunidad cercana es positiva en materia de generación de empleo, preocupación por el medio ambiente y por sus habitantes, más allá de la ganancia económica? ¿Si o no y por qué? 	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Instrumento:</u> Preguntas relacionadas a percepción de la empresa en este asunto en la encuesta general - <u>Población Objetivo:</u> Comunidad aledaña a la ubicación de la empresa Personal de la empresa que tiene contacto con la comunidad.

Fuente. Autores

Nota: En la matriz se pretende presentar las preguntas que permitieron elaborar las herramientas de investigación en el desarrollo del diagnóstico organizacional.

Teniendo en cuenta que DISAN COLOMBIA S.A. es una empresa que distribuye la materia prima para los sectores de alimentos, agro, construcción, cuidado personal, farmacéutica, higiene, limpieza, y químicos (Rodríguez & Víguez, 2019), a continuación, se desarrolló una encuesta a los trabajadores de la empresa, ya que, se busca por medio de esta encontrar las falencias con respecto a la RSE.

Instrumentos de diagnostico

El grupo de trabajo determinó realizar dos tipos de encuesta con el fin de cubrir los frentes de acción de la ISO 26000 en torno a la empresa DISAN COLOMBIA S.A., en ese sentido las encuestas estarán distribuidas en los colaboradores de la empresa, y, los directivos de la empresa (ANEXO B)

Muestra de los empleados entrevistados

La muestra debe tener en cuenta es tomada de los 149 trabajadores, sin embargo, al tener acceso solamente a la sede de Cota se tuvo en cuenta una población de 70 trabajadores, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Figura 4.

Fórmula de la muestra

N:	70
Z:	1,96
e:	7%
p:	0,5
q:	0,5
n:	51,77358491

Para colombia es Z, que es la representación de la varianza.
Z es el equivalente de K

<http://feedbacknetworks.com/cas/experiencia/sol-preguntar.html>

Fuente: Formula organizada y modificada por los profesores Luis Octavio Castañeda y Hugo Ocampo Cárdenas, UNAD Ccav Dosquebradas.

Se presentan entonces los resultados obtenidos de 40 de las 51 personas que nos arroja el dato de la muestra.

Evaluación de los indicadores

A partir de las encuestas realizadas, se realizó la evaluación de indicadores por materia, en donde, se buscó encontrar el porcentaje de cada materia siguiendo la encuesta de la siguiente manera:

Tabla 5. Establecimiento de Indicadores

PREGUNTA	INDICADOR
1. ¿Tiene conocimiento acerca de la RSE en la empresa?, si su respuesta es afirmativa, por favor indique las actividades que realiza la empresa para poder cumplir con la RSE ¿Considera que la planeación estratégica de la organización seleccionada responde a prácticas de RSE o debe ser modificada? ¿Si debe ser modificada qué debe tenerse en cuenta?	No. De empleados capacitados en temas de RSE (encuesta a realizar a empleados) / No. De empleados capacitados por parte de la dirección con respecto a RSE (encuesta realizada a dirección)
2. ¿Cuál considera usted que es el porcentaje de compromiso de la dirección para llevar a buen término la implementación del programa de RSE?	% compromiso que refleja la dirección hacia los colaboradores en materia de implementación de RSE / % compromiso propuesto por parte de la dirección
3. ¿Cree usted que los objetivos propuestos anualmente por la empresa son alcanzados?, si la respuesta es afirmativa, indique su porcentaje	% de respuesta de colaboradores/ % de respuesta de dirección
4. Indique por favor, ¿De qué manera la actividad de la empresa puede afectar los derechos humanos de sus diferentes partes interesadas? ¿Y si alguna vez ha conocido o vivido algún caso de discriminación dentro de la empresa?	Número de casos de conformes en materia de derechos humanos / Número de entrevistados
5. Teniendo en cuenta que la SSST es el Sistema de Seguridad Social y Salud en el Trabajo, en donde, la empresa debe brindar la seguridad social y salud, así como los elementos de seguridad necesarios para realizar sus funciones, ¿Cuál es el porcentaje de implementación del SSST con el que cuenta la empresa?	Certificado de implementación de estándares mínimos de SST emitido por la ARL (Anexo B)
6. ¿Considera que los procesos de contratación y los salarios asignados son justos y cancelados dentro del marco legal? Si o No (Porqué)	No. De empleados que afirman tener horarios justos, permisos médicos, pago de salud, pensión, los implementos de seguridad/ No. De empleados entrevistados
7. ¿Considera que la empresa maneja de manera adecuada los desechos? Y ¿La empresa realiza campañas de conciencia ambiental?	% de respuestas positivas / % dado por parte de la dirección

8. ¿Cuáles son los riesgos ambientales que puede identificar, generadas por las actividades de la empresa? ¿Qué acciones percibe, que se realizan para mitigar estos impactos?	% De respuestas positivas / % dado por parte de la dirección
9. ¿Considera que los procesos de contratación y los salarios asignados son justos y cancelados dentro del marco legal? Si o No (Porqué)	No. De empleados que afirman que su salario sea justo / No. De empleados entrevistados
10. ¿Usted considera que Disan tiene prácticas justas de operación en materia de pagos a tiempo a proveedores y colaboradores?	No. De empleados que afirman tener practicas justas de operación/ No. De empleados entrevistados
11. La organización destaca el buen trabajo de sus colaboradores, ¿Cómo lo hace? ¿Se trabaja en pro de mejorar su desempeño a través de programas de capacitación? ¿Cada cuánto se realizan o considera deberían realizarse?	No. De colaboradores que han recibido capacitaciones/ número de entrevistados
12. ¿Siendo usted colaborador del área de calidad de Disan, que percepción tiene sobre la calidad de las materias primas que ofrece dicha empresa? Califique de 10 a 100%	Promedio de respuestas
13. Disan S.A. participa en proyectos sociales enfocados a la comunidad? ¿Cuántos proyectos realiza en el año?	No. De proyectos realizados/ No. De proyectos presupuestados

Fuente: Autores.

Nota: La tabla anterior muestra la relación de cada indicador planteado, de acuerdo con las preguntas elaboradas, y las cuales se utilizaron en las herramientas de investigación.

Por tanto, los resultados de la medición de cada indicador se encuentra a continuación:

Tabla 6. Indicadores de cada materia de RSE

Materia fundamental o variables	Preguntas a colaboradores	Indicadores que demuestran el cumplimiento de la materia fundamental	Medidas a partir de las respuestas	Porcentaje (promedio)
	¿Tiene conocimiento acerca de la RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL en la empresa?	No. De empleados capacitados en temas de RSE (encuesta a realizar a empleados) / No. De empleados capacitados por parte de la dirección con respecto a RSE (encuesta realizada a dirección)	$\frac{32}{40} * 100\% = 80\%$	
Gobernanza de la organización	¿Cuál considera usted que es el porcentaje de compromiso de la dirección para llevar a buen término la implementación del programa de RSE?	% compromiso que refleja la dirección hacia los colaboradores en materia de implementación de RSE / % compromiso propuesto por parte de la dirección	$\frac{89}{100} * 100\% = 89\%$	$\frac{80\% + 89\% + 100\%}{3} = 90\%$
	¿Cree usted que los objetivos propuestos anualmente por la empresa son alcanzados?, si la respuesta es afirmativa, indique su porcentaje	% de respuesta de colaboradores/ % de respuesta de dirección	$\frac{40}{40} * 100\% = 100\%$	
Derechos humanos	¿De qué manera la actividad de la empresa puede afectar los derechos humanos de sus diferentes partes interesadas? ¿Y si alguna vez ha conocido o vivido algún caso de discriminación dentro de la empresa?	Número de casos de conformes en materia de derechos humanos / Número de entrevistados	$\frac{38}{40} * 100\% = 95\%$	95%

Prácticas laborales	Porcentaje de implementación de SSST emitido por la ARL	Porcentaje de implementación del SSST con el que cuenta la empresa	92% Este porcentaje se obtuvo del certificado de estándares mínimos de SSST emitido por la ARL (ANEXO B)	$\frac{92\% + 100\%}{2} = 96\%$
	¿Considera que los procesos de contratación y los salarios asignados son justos y cancelados dentro del marco legal? Si o No (Porqué)	No. De empleados que afirman tener horarios justos, permisos médicos, pago de salud, pensión, los implementos de seguridad/ No. De empleados entrevistados	$\frac{40}{40} * 100\% = 100\%$	
Medio ambiente	¿Considera que la empresa maneja de manera adecuada los desechos? Y ¿La empresa realiza campañas de conciencia ambiental?	%. de respuestas positivas/% de dirección	$\frac{40}{40} * 100\% = 100\%$	100%
	¿Cuáles son los riesgos ambientales que puede identificar, generadas por las actividades de la empresa? ¿Qué acciones percibe, que se realizan para mitigar estos impactos?	%. De respuestas positivas/% de dirección	$\frac{40}{40} * 100\% = 100\%$	

	¿Usted considera que Disan tiene prácticas justas de operación en materia de pagos a tiempo a proveedores y colaboradores?	No. De empleados que afirman tener practicas justas de operación/ No. De empleados entrevistados	$\frac{40}{40} * 100\%$ = 100%	
Prácticas justas de operación	La organización destaca el buen trabajo de sus colaboradores, ¿Cómo lo hace? ¿Se trabaja en pro de mejorar su desempeño a través de programas de capacitación? ¿Cada cuánto se realizan o considera deberían realizarse?	No. De colaboradores que han recibido capacitaciones/ número de entrevistados	$\frac{31}{40} * 100\% = 78\%$	$\frac{100\% + 78\%}{2} = 89\%$
Asuntos de consumidores	¿Siendo usted colaborador del área de calidad de Disan, que percepción tiene sobre la calidad de las materias primas que ofrece dicha empresa? Califique de 10 a 100%	Promedio de respuestas	$\frac{100\%}{100\%} * 100\%$ = 100%	100%
Participación y desarrollo de la comunidad	Disan S.A. participa en proyectos sociales enfocados a la comunidad? ¿Cuántos proyectos realiza en el año?	No. De proyectos realizados/ No. De proyectos presupuestados	0%	0%

Fuente. Autores

Nota: La tabla 5 muestra la aplicación de los indicadores con base en las respuestas brindadas por los encuestados y/o entrevistados.

Por lo anterior, se puede dar a conocer que la empresa DISAN COLOMBIA S.A. tiene un valor de implementación de las RSE de un 83.5%, siendo este el promedio del porcentaje de cada una de las materias:

$$\frac{90\% + 95\% + 84\% + 100\% + 79\% + 100\% + 36.5\%}{7} = 81.4\%$$

Este porcentaje se puede ubicar según la siguiente relación, siguiendo los autores de Hernández, Fernández y Baptista (1998):

Tabla 7. Porcentajes de Relación de la empresa DISAN COLOMBIA S.A. con respecto a la RSE.

Condición	Relación de condiciones
0%	No existe ningún tipo de implementación de la RSE en la empresa
1%-10%	El porcentaje de implementación de la RSE en la empresa es muy débil
11%-50%	Existe un porcentaje de implementación moderado de la RSE
51%-75%	La correlación de la RSE es considerable, pero debe mejorar
76%-90%	El porcentaje de gestión de la RSE en la empresa es muy fuerte, pero debe mejorar
91%-100%	El porcentaje de gestión de la RSE en la empresa es excelente

Fuente. Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (1998). Metodología de la investigación (Quinta ed.). (J. Mares, Trad.) México. Recuperado el 20 de Junio de 2019, de <http://www.pucesi.edu.ec/webs/wp-content/uploads/2018/03/Hern%C3%A1ndez-Sampieri-R.-Fern%C3%A1ndez-Collado-C.-y-Baptista-Lucio-P.-2003.-Metodolog%C3%ADa-de-la-investigaci%C3%B3n.-M%C3%A9xico-McGraw-Hill-PDF.-Descarga-en-l%C3%ADnea.pdf>

Análisis: En la tabla anterior se da a conocer que el porcentaje de acciones llevadas a cabo en el contexto de RSE es muy fuerte, sin embargo, existe un 18,6% que debe mejorar, toda vez que existen falencias en la participación directa en la comunidad, las cuales, a pesar de que se realizan de manera esporádica, no hacen parte de la costumbre o cultura

organizacional solidaria de la empresa, y se puede mejorar realizando más actividades en las que se involucren a la comunidad, generando empleo, apoyando emprendimientos, accionando temas de reciclaje y aprovechamiento de aguas lluvias o energía solar, campañas de promoción ecológicas, intervención directa de humedales y reservas que hayan sido perjudicadas por el accionar industrial y demás.

Matriz de marco lógico

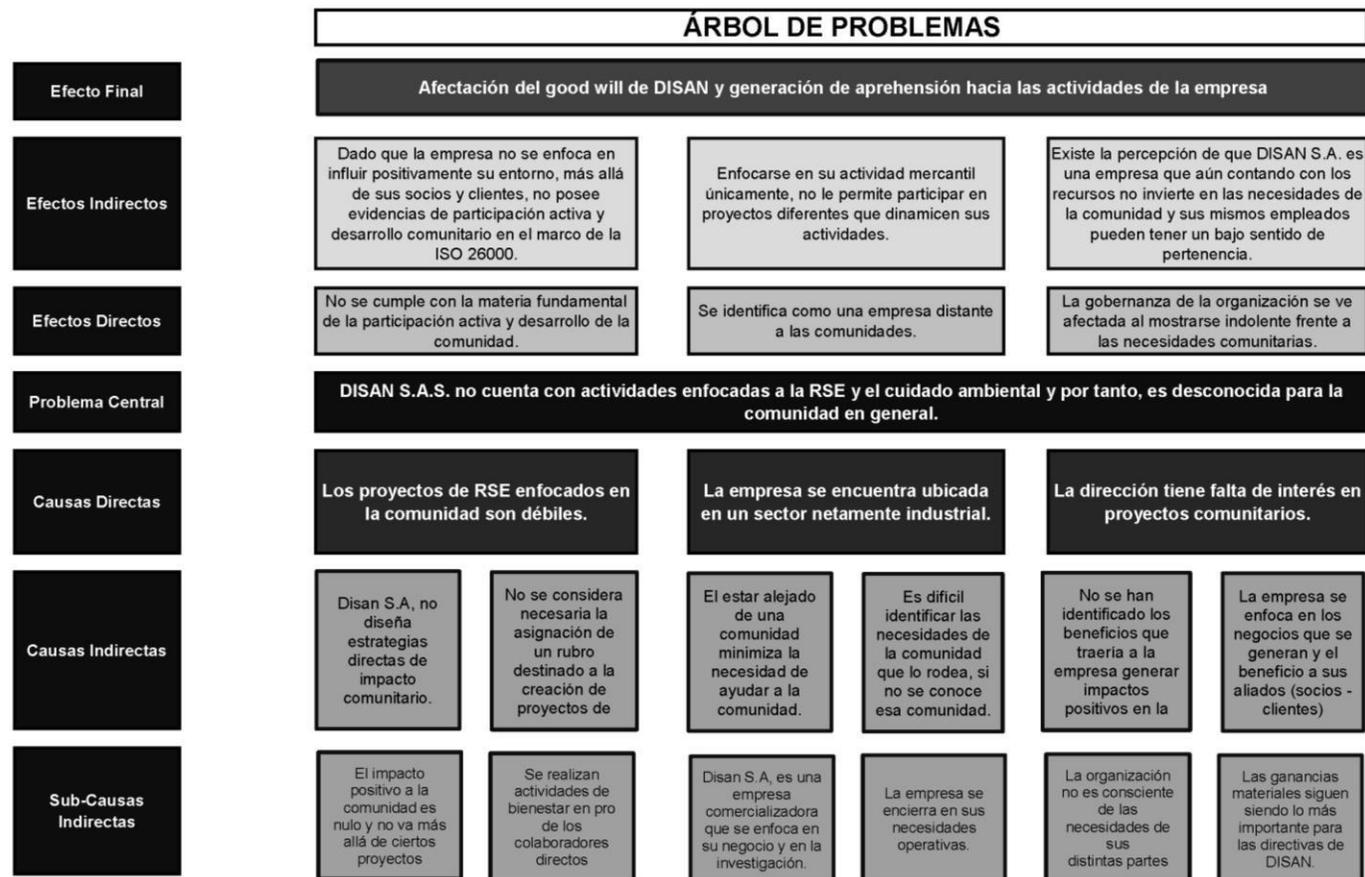
Cuando se habla del marco lógico, se puede hacer referencia a la herramienta que conjuga diferentes elementos con el fin de cumplir objetivos organizacionales, e involucra la planeación estratégica, los procesos, plazos, responsables que a través de una correlación y trabajo conjunto pueden llevar al éxito de una organización.

Árbol de Problemas

Se desarrolló un árbol problemas, en donde se busca identificar las falencias de la empresa con respecto a la RSE:

Figura 5.

Árbol de problemas de la empresa DISAN COLOMBIA S.A.



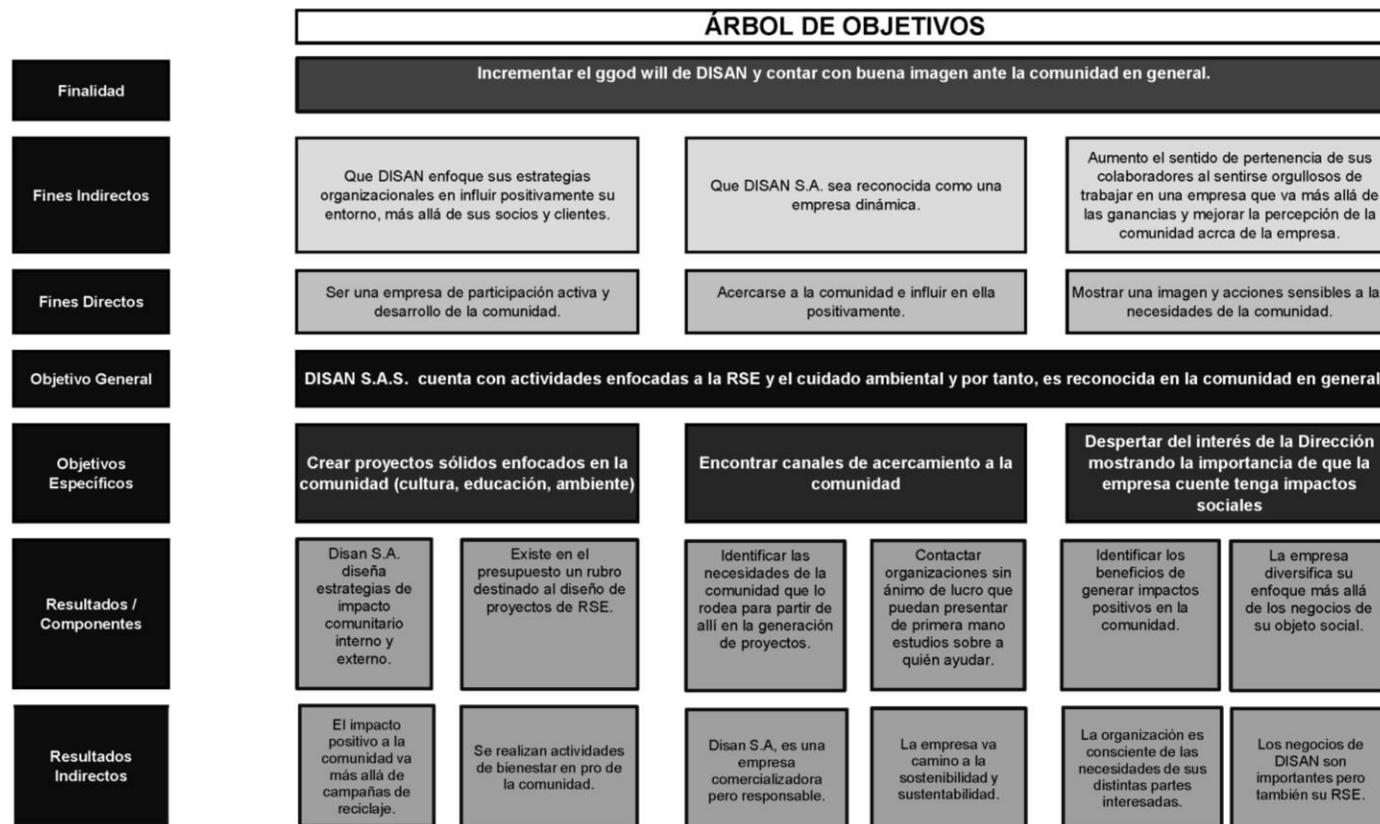
Fuente. Autores

Árbol de Objetivos

Una vez realizado el árbol problema, se procede a realizar el árbol de objetivos:

Figura 6.

Árbol de Objetivos DISAN COLOMBIA S.A



Fuente. Autores

Mapa estratégico y explicación a partir de la dimensión económica, social y ambiental e inclusión de los stakeholders

Ahora bien, es necesario identificar a los stakeholders, los cuales, son aquellos afectan de manera directa e indirecta de la empresa. Cabe resaltar que es necesario realizar dicho análisis con el fin de evaluar los intereses, problemas y recursos que los stakeholders pueden brindarle a la empresa:

- 1. Comunidad:** La comunidad en donde se encuentra la empresa es de vital importancia, ya que, su participación sirve para incrementar así el flujo de inventario dentro de la empresa. Entonces, para su inclusión dentro de la empresa se pueden realizar análisis (entrevistas, encuestas, y demás) en donde se evalué el bienestar de la comunidad y así mismo encontrar como puede mejorar.
- 2. Gobierno:** Ya que, aparte de ser el encargado de evaluar los impuestos (DIAN) y movimientos que hay dentro de la empresa, es necesario tener en cuenta el gobierno para así mismo ayudar a la comunidad, y, sus alrededores.
- 3. Trabajadores:** El bienestar de los trabajadores debe de ser el principal objetivo, ya que, entre mejor clima organizacional halla dentro de la empresa, mejores resultados se van a poder observar dentro de la empresa
- 4. Socios y Junta directiva:** Estos son los que afectan en mayor medida a la empresa, ya que, son los que toman decisiones dentro de la misma.
- 5. Proveedores:** Es necesario tener en cuenta a los proveedores y clientes, ya que, por medio de los mismos se tiene en cuenta cómo se puede ver afectada la empresa, por ejemplo, por medio del aumento o disminución de precios.

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, se puede dar a conocer un cuadro de stakeholders, en donde, se evalúa su afectación en la empresa:

Tabla 8. Grupo de Stakeholders identificados de la empresa DISAN COLOMBIA S.A.

GRUPOS	INTERESES	PROBLEMAS PERCIBIDOS	RECURSOS Y MANDATOS
Gobierno	Desarrollo económico y social del municipio de Cota y sus alrededores	Recursos limitados	Búsqueda de recursos a nivel externo
Cámara de Comercio	Fortalecer con apoyo al sector comercial	Bajo nivel de innovación empresarial	Capacitación a empresarios sobre RSE
Socios y Junta directiva	Incrementar la buena imagen y reconocimiento de la empresa	Enfoque en la parte ambiental con líneas de producto sostenibles pero sin impacto comunitario	Estudio de la necesidad de la creación de la oficina de RSE y la importancia de la RSE de impacto comunitario
Colaboradores	Aumentar su calidad de vida	Bajo nivel de pertenencia a la empresa	Iniciar el apoyo comunitario desde programas de bienestar para el colaborador y sus familias.
Proveedores	Incrementar las alianzas estratégicas para sus negocios	Compras comunes y no diversas	Fortalecimiento de la relación comercial, estudios de mercado que amplíen la posibilidad de diversificar el negocio
Comunidad	Mejoras en su calidad de vida en materia de educación - cultura o ambiente directos	La empresa no es reconocida por su influencia directa en la comunidad.	Identificar las necesidades de la comunidad para validar cómo la empresa puede colaborar.

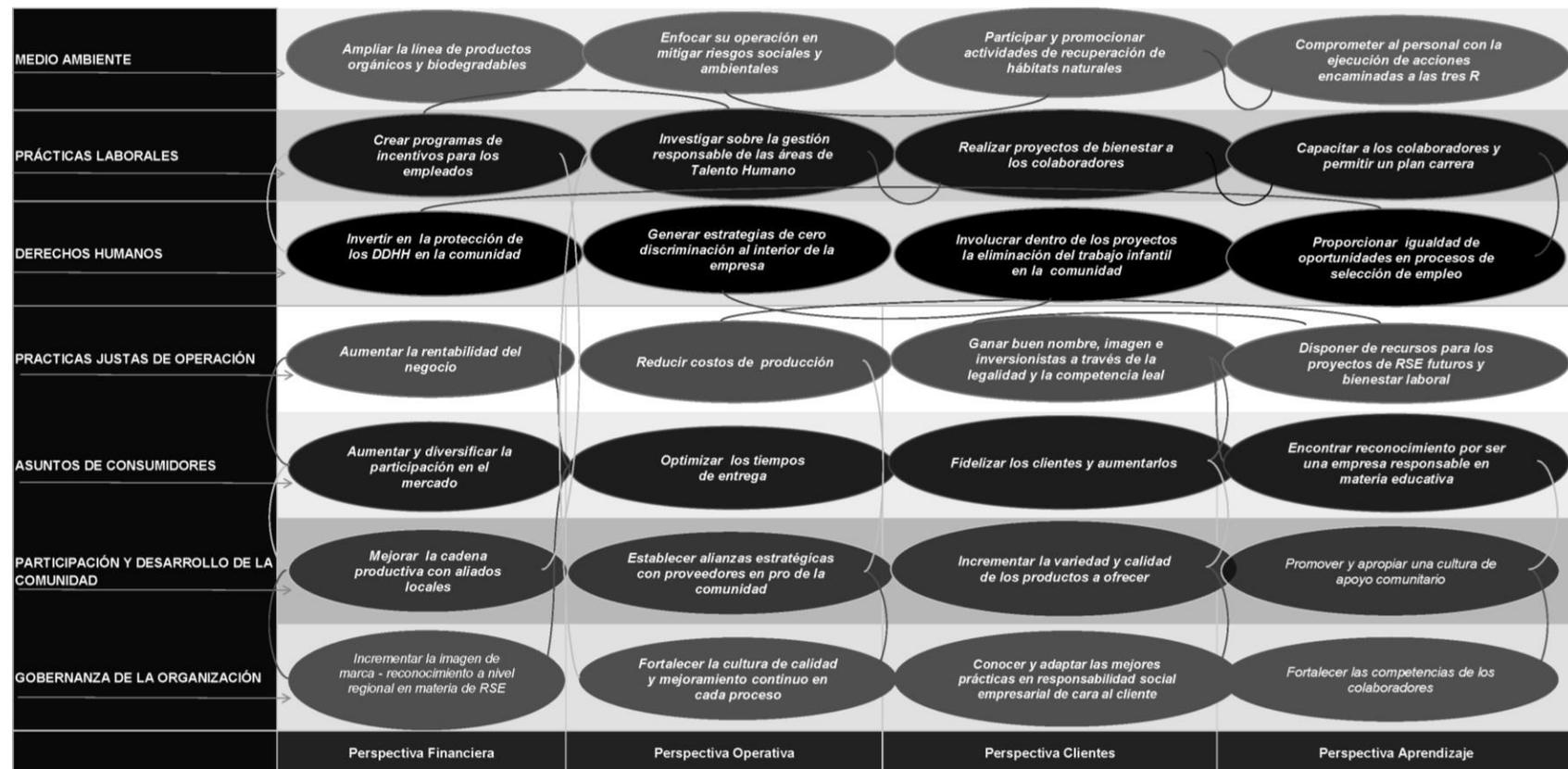
Fuente. Autores

Por último, se realiza un mapa de estrategias, en el cual, se verifique la aplicación de la RSE dentro de la empresa DISAN COLOMBIA S.A.; para este mapa, es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

Mapa de Estrategias

Figura 7.

Mapa Estratégico de DISAN COLOMBIA S.A.



Fuente. Autores

Capítulo 4. Plan de Mejoramiento

A continuación, se presenta el plan de acción y de seguimiento sugerido para la organización:

Tabla 9. Plan de acción y de seguimiento de la empresa DISAN COLOMBIA S.A.

PLAN DE ACCIÓN Y SEGUIMIENTO												
DIMENSIÓN	OBJETIVO	ESTRATEGIA	RESPONSABLE	FUENTES			INDICADORES		PLAZO (TEMPORALIDAD – TRIMESTRAL – AÑO 1)			
				RECURSOS FÍSICOS	TÉCNICOS	FINANCIEROS	CUALITATIVOS	CUANTITATIVOS	AVANCE 1	AVANCE 2	AVANCE 3	AVANCE 4
ECONÓMICA		Aumentar la rentabilidad del negocio	Alta Dirección	Establecer proyectos de investigación de nuevos productos sostenibles	Capacitar a los empleados en uso eficiente de recursos	\$ 8.000.000	Apropiación de la cultura de RSE en la empresa en la Dirección	No de Proyectos responsables en el año/ No de proyectos totales META: 2 %	25%	25%	25%	25%
	Invertir en proyectos sólidos enfocados en la comunidad (cultura, educación, ambiente)	Mejorar la cadena productiva con aliados locales	Gerencia Comercial	Oficina de Mercadeo DISAN	Estudio de proveedores estratégicos en la región	\$ 5.000.000	N/A	No de proveedores de la comunidad cercana (Cundinamarca) / No de proveedores nacionales META: 30%	15%	15%	40%	30%
		Crear programas de incentivos para los empleados	Área de talento humano y gerencia financiera	Oficina de talento humano	Informe del análisis de necesidades de los colaboradores / Establecimiento de plan carrera	\$ 5.000.000	Sentido de pertenencia de los colaboradores	No. de empleados promocionados / No de empleados de la compañía META: 5%	15%	20%	50%	15%

SOCIAL	Encontrar canales de acercamiento a la comunidad	Implementación de la norma ISO 26000	Oficina de planeación de proyectos de RSE	Dotación de una oficina de calidad (mobiliario y computador)	Desarrollo de los formatos de validación de requisitos de la norma e instructivos	\$ 10.000.000	Divulgación de la cultura RSE para las partes interesadas	Diseño del 100% de los documentos del sistema de gestión	25%	25%	25%	25%		
		Realizar un análisis de mercado que permita presupuestar las necesidades de la comunidad a corto, mediano y largo plazo, así como visionar los cambios en la demanda de acuerdo a los proyectos sociales.	Gerencia Comercial y Oficina de planeación de RSE	Realizar encuestas para identificación de oportunidades de mejoras entre los empleados y la comunidad	Estudio de mercado				Realización de 1 estudio de mercado en el año					
		Establecer un buzón de sugerencias en página web y en las instalaciones de DISAN			Buzón de sugerencias			\$ 10.000.000	Disposición de la comunidad a participar en proyectos conjuntos con DISAN	No de sugerencias de rep. De la comunidad / No de sugerencias por Trimestre META: Participación del 50% de los representantes de la comunidad cercana en las sugerencias de mejora	25%	25%	25%	25%
		Identificar las mejoras en la cadena de valor de la empresa que permitirán la consecución de objetivos a nivel corporativo y comunitario.	Gerente general y todas las áreas a fines con mejoras continuas implementadas a la compañía	Elaboración de formatos de evaluación y selección de proveedores	Informe de investigación y desarrollo	\$ 3.000.000	Proveedores locales contratados	No de proyectos que vinculen los principales sectores de servicios (hospitales, colegios, universidades, entidades financieras, CAR, Umata, alcaldía local), en pro del mejoramiento	30%	30%	25%	15%		

				brindando prioridad al proveedor local con el fin de ayudar a la comunidad			de la comunidad y su calidad de vida/ No de proyectos totales responsables ejecutados META: 50%					
AMBIENTAL	Despertar del interés de la Dirección mostrando la importancia de que la empresa cuente tenga impactos sociales	Ampliar la línea de productos orgánicos y biodegradables	El área de Marketing en conjunto con Investigación y Desarrollo	Crear, diseñar y enfocar herramientas digitales a la medida de satisfacción del cliente.	Estudio a través del análisis FODA de los productos existentes actualmente	\$ 10.000.000	N/A	No de productos responsables desarrollados/ No de productos de la compañía META: 10%	15%	20%	25%	30%
		Enfocar su operación en mitigar riesgos sociales y ambientales	Alta Dirección	Diseño de formatos para verificación de riesgos sociales y ambientales	Capacitación al personal en temas de riesgo social y ambiental	\$ 3.000.000	Capacitación y conocimiento en riesgo social y ambiental	Resultados de Evaluación periódica de riesgo social y ambiental por debajo del 30%	20%	20%	20%	20%
		Comprometer al personal con la ejecución de acciones encaminadas a las tres R	Talento Humano con el responsable de SSST	Diseñar un plan táctico y funcional que defina los elementos para definir el plan estratégico para el cuidado ambiental dentro de la empresa y fuera de ella.	Estudio coordinado por todas las áreas tanto a nivel vertical como horizontal, buscando la sincronización de esfuerzos en pro de la comunidad	\$ 2.000.000	Formulación de actividades para el desarrollo del plan estratégico.	Informe de la evaluación periódica de resultados y retroalimentación META: 100% de ejecución de actividades a final de año	20%	25%	30%	40%

El siguiente plan de acción y seguimiento tiene el propósito de mejorar los procesos, procedimiento y/o falencias que se encuentren; después de un estudio realizado a la empresa por el área encargada.

Con el desarrollo de esta actividad vamos a identificar posibles debilidades, que se trabajarán mediante el plan de acción con el fin de minimizar estas debilidades y convertirlas en fortalezas para que la empresa cada día mejore y se posicione en el mercado, como la mejor opción al momento adquirir un producto o servicio.

Este plan de acción está diseñado para que a través de las directivas de la empresa se gestione el control de la realización de tareas y proyectos a corto y mediano plazo con principios de responsabilidad social empresarial, logrando la consecución de objetivos y metas trazadas por la compañía paralelo al aporte positivo para el bienestar y desarrollo tanto de los empleados como de la comunidad en general.

Conclusiones

Durante el desarrollo del diplomado de profundización en gerencia estratégica y responsabilidad social empresarial se lograron identificar los diferentes elementos que deben tenerse en cuenta para que una empresa pueda relacionarse con acciones de Responsabilidad Social Empresarial.

El enfoque que tuvo el diplomado es el de los requisitos establecidos en la Norma ISO 26000, la cual plasma el realizar acciones que conlleven el cubrir las siete materias fundamentales, por lo cual, el grupo colaborativo seleccionó la empresa DISAN COLOMBIA S.A., para realizar la investigación de aquellas actividades que la pueden llevar a ser una empresa reconocida por ser responsable, y que logre tener un impacto directo en la comunidad, para la cual se concluye que:

- 1- Los indicadores realizados en base a las siete (7) materias fundamentales permiten dilucidar una implementación de acciones responsables, sin embargo, son actividades que se encuentran dispersas y deben organizarse dentro de un plan de acción y volverse parte de una estrategia.
- 2- Una vez se identificó el problema central, se plantearon objetivos, estrategias por medio de los cuales, se mitiguen los riesgos de que la empresa no sea sostenible a largo plazo, teniendo en cuenta su poco o desconocido accionar ante la comunidad directamente, en materia ecológica, social y comunitaria.
- 3- El establecimiento de un plan de acción y seguimiento traza la hoja de ruta donde se establecen los objetivos específicos a cumplir durante el primer año o primera fase de implementación del sistema de RSE, y más allá de ello, se busca la apropiación de una cultura organizacional en la cual, la ganancia material provoque afectaciones positivas en su entorno o partes interesadas.

Referencias

- Alcívar, R. (2015). Modelo de gestión para el despliegue de estrategias organizacionales para empresas de clase mundial. Estudio de caso Nestlé Purina Pet CareCompany (NPPC). <https://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/11366>
- 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. <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=140256523&lang=es&site=ehost-live>
- Bernal, E. (2010). Ética profunda en la empresa como base de la sostenibilidad sistémica. *Revista Empresa y Humanismo*, 2, 79. <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsdnp&AN=edsdnp.3264467ART&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- 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. <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.A761A71&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Da Silva, J., Pastor, A & Pastor, 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 (RIAE)*, 13(4), 18–32. <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edb&AN=114010442&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Díaz, L (2007). Responsabilidad social empresarial: Enfoque estratégico y de creación de valor.

Recuperado de

<https://repositorio.uniandes.edu.co/bitstream/handle/1992/9814/u303403.pdf?sequence=1>

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.

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=117625019&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Díaz, N. (2014). Responsabilidad Social Empresarial y Creación de Valor Compartido, Sostenibilidad Gerencial. (Spanish). *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 9(3), 127–144. Recuperado de

<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>

Duque, Y., Cardona, M & Rendón, J. (2013). Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones. *Cuadernos de Administración*. 29(52), 196-206.

Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v29n50/v29n50a09.pdf>

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.

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=139381284&lang=es&site=ehost-live>

García, O. (2016). Fundamentos teóricos de la planeación estratégica. [Formato de video].

Recuperado de <http://hdl.handle.net/10596/9476>

González, A (2007). Diseño de un mapa estratégico para el mejoramiento de la gestión gerencial en las pymes del sector metalmeccánico del municipio de Guacara del Estado de Carabobo. Recuperado de

<http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/4342/1/agonzalez.pdf>

- 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. <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsdia&AN=edsdia.ART0001377019&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- González, Y., Manzano, O & Torres, 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. Recuperado a partir de <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/book/article/view/3137>
- González, Y., Manzano, O & 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>
- González, Y (2020). Relación de las empresas de excelencia con la responsabilidad social empresarial [Formato video]. Recuperado de <https://campus108.unad.edu.co/ecacen49/mod/hvp/view.php?id=2121>
- 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 Visión general del proyecto. Recuperado de https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf

- ISO (2010). ISO 26000. Guía de responsabilidad social. Recuperado de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>
- León, M., & León, R. (2018). Gestión De La Responsabilidad Social Empresarial Del Sector Alimentario Venezolano Y Ciudadanía. *Revista Orbis*, 13(39), 15–29. <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&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. <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=137284752&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Medina, M & 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>
- Méndez, A., Rodríguez, M & Cortez, K. (2019). Factores Determinantes de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Caso aplicado a México y Brasil. *Análisis Económico*, 34(86), 197–217. <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=136796612&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Morales, W. (2018). Ética "compromiso con la verdad".

<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/23731>

Muñoz, E & Quinteros, M. (2018). Evaluación de resultados de proyectos sociales, mediante el uso de la matriz del marco lógico, promovidos por el área de RSE del sector banca en Lima Metropolitana en el periodo 2015-2017: estudio de caso del proyecto "Contigo en tus finanzas en aula" del Banco de Crédito del Perú.

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.C521C2B8&lang=es&site=eds-live&scope=site>

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

Recuperado de

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2009000200005

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

Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/entra/v11n2/v11n2a06.pdf>

Ortegón, G., Castrillón, O & 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.,

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=137635558&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.

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=141889816&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Sánchez, N. (2007). El marco lógico. Metodología para la planificación, seguimiento y evaluación de proyectos. *Visión Gerencial*, (2),328-343.[fecha de Consulta 2 de Marzo de 2020].

ISSN: 1317-8822. Recuperado de

<https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545876012.pdf>

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.

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsdoj&AN=edsdoj.61c76f17644f498cba5f59d3917aefb9&lang=es&site=eds->

Anexos

Anexo A. Enlace al Código de Ética

<https://editor-storage.reedsy.com/books/6199ab3e1ae37e57ced18778/exports/success/baff6690-0445-4d95-af0c-079261eb67ff/202111240307-codigo-de-etica-disan-sa.zip>

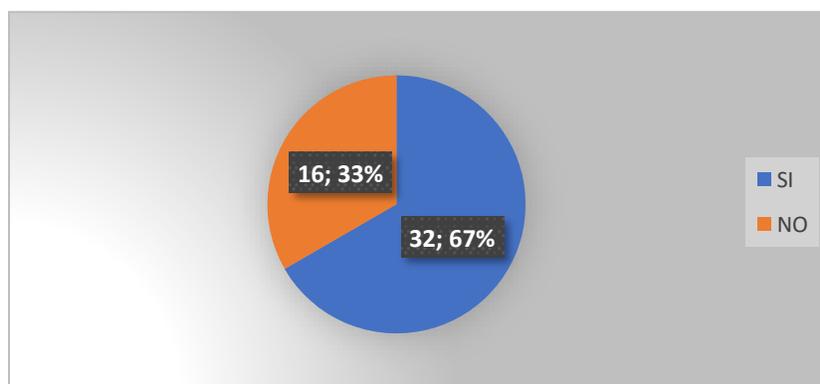
Anexo B. Formato de Recolección de Información

RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A COLABORADORES DE LA EMPRESA DISAN COLOMBIA S.A

1. ¿Tiene conocimiento acerca de la RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL en la empresa?, si su respuesta es afirmativa, por favor indique las actividades que realiza la empresa para poder cumplir con la RSE ¿Considera que la planeación estratégica de la organización seleccionada responde a prácticas de RSE o debe ser modificada? ¿Si debe ser modificada qué debe tenerse en cuenta?

Figura 8.

Resultados Encuesta 1 - Pregunta 1



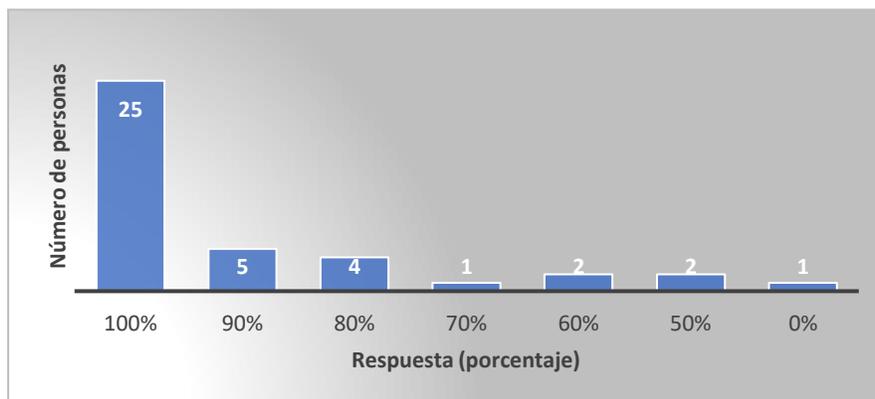
Fuente: Autores

Nota. En la figura se identifica la necesidad por parte de las personas encuestadas de que, aunque la empresa cuenta con prácticas de RSE, si es necesaria una intervención.

2. ¿Cuál considera usted que es el porcentaje de compromiso de la dirección para llevar a buen término la implementación del programa de RSE?

Figura 9.

Resultados Encuesta 1 - Pregunta 2



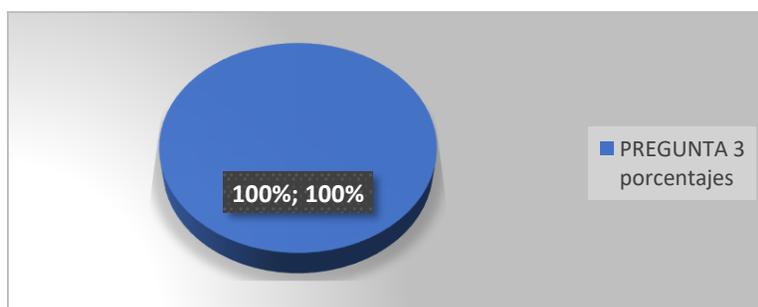
Fuente: Autores.

Nota. La mayoría de los encuestados considera que el compromiso de la dirección para llevar a cabo la implementación del programa de RSE es adecuado y lo califica con un 100%.

3. ¿Cree usted que los objetivos propuestos anualmente por la empresa son alcanzados?, si la respuesta es afirmativa, indique su porcentaje

Figura 10.

Resultados Encuesta 1 - Pregunta 3



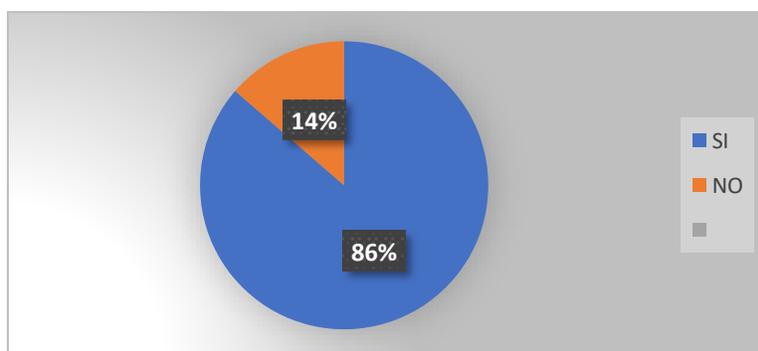
Fuente: Autores.

Nota. En la figura se identifica que la percepción de los colaboradores es que los objetivos trazados tienden a cumplirse.

4. Indique por favor, ¿La actividad de la empresa puede afectar los derechos humanos de sus diferentes partes interesadas? ¿Y si alguna vez ha conocido o vivido algún caso de discriminación dentro de la empresa?

Figura 11.

Resultados Encuesta 1 - Pregunta 4



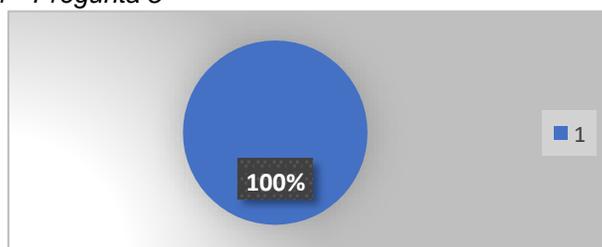
Fuente: Autores.

Nota. En la figura se identifica que los colaboradores ven que se pueden ver afectados los derechos humanos y/o han vivido o conocido casos de discriminación.

5. Teniendo en cuenta que la SSST es el Sistema de Seguridad Social y Salud en el Trabajo, en donde, la empresa debe brindar la seguridad social y salud, así como los elementos de seguridad necesarios para realizar su trabajo, ¿Cuál es el porcentaje de implementación del SSST con el que cuenta la empresa?

Figura 12.

Resultados Encuesta 1 - Pregunta 5



Fuente: Autores.

Nota: El porcentaje de implementación del SSST para los colaboradores corresponde al 100%, lo cual evidencia que las acciones que lo componen han sido identificadas por los mismos.

Porcentaje de SSST según el certificado de estándares mínimos de SSST emitido por la ARL

Figura 13.

Resultados Encuesta 1 - Pregunta 5 (soporte)



Linea Efectiva: 018000-9-19667

Colmena Seguros **CER-11.887**

Certifica que la empresa **DISAN COLOMBIA SA** identificada con NIT **860048867** afiliada a la Administradora de Riesgos Laborales, realizó la autoevaluación de su SG-SST en la fecha **30/12/2020** conforme a la tabla de valores y calificación de los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, mediante el diligenciamiento del formulario de evaluación establecido en el artículo 27 de la Resolución 0312 de 2019, la cual arroja un resultado total de **92,00%**:

CICLO	ESTÁNDAR	CALIFICACIÓN
Planear	Recursos	10,00 %
	Gestión Integral	12,00 %
Hacer	Gestión de la salud	20,00 %
	Gestión de Peligros y Riesgos	30,00 %
	Gestión de Amenazas	10,00 %
Verificar	Verificación del SGSST	2,50 %
Actuar	Mejoramiento	7,50 %
TOTAL		92,00 %

La presente certificación se expide a solicitud de la empresa a los 7 días del mes de enero de 2021

Cualquier inquietud adicional ponemos a su disposición a nuestra Línea Efectiva 401 04 47 en Bogotá y 018000 9 19 667 en el resto del país.

Colmena Seguros comprometida con la información requerida para el adecuado desarrollo de la Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo

Atentamente,

Gerente Prestación de Servicios de Prevención
Colmena Seguros

www.colmenaseguros.com

ASG-A-017 V1 10/201

Colmena Seguros S.A.
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
VIGILADO

meet.google.com está compartiendo tu pantalla. Dejar de compartir Ocultar

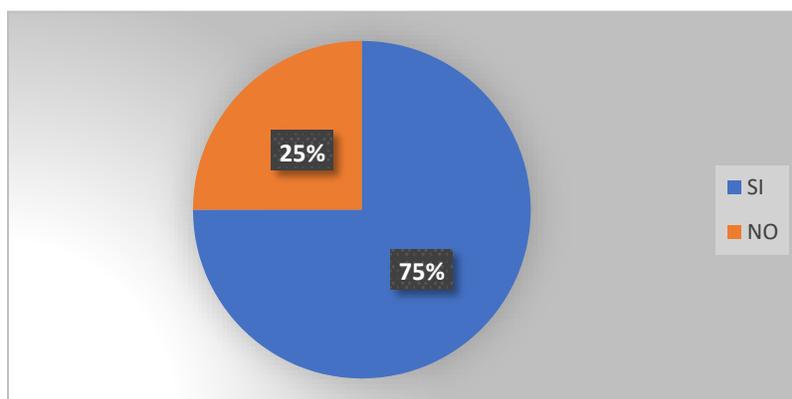
Fuente: Autores.

Nota: Se presenta el porcentaje real de implementación entregado por la ARL a corte 2020.

6. ¿Considera que los procesos de contratación y los salarios asignados son justos y cancelados dentro del marco legal? Si o No (Porqué)

Figura 14.

Resultados Encuesta 1 - Pregunta 6



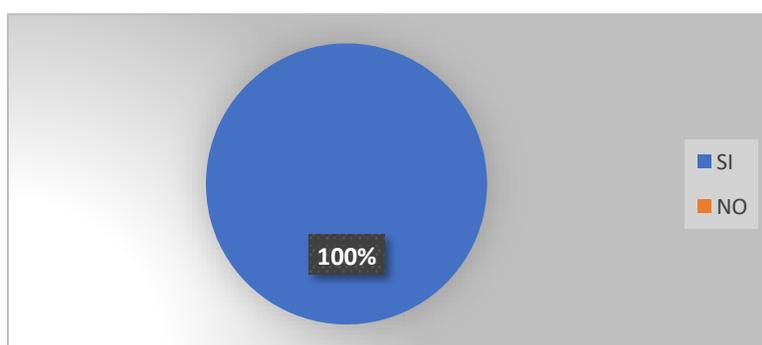
Fuente: Autores.

Nota: El 75% de los colaboradores considera que los procesos de contratación y salarios asignados son justos y cancelados dentro del marco legal.

7. ¿Considera que la empresa maneja de manera adecuada los desechos? Y ¿La empresa realiza campañas de conciencia ambiental?

Figura 15.

Resultados Encuesta 1 - Pregunta 7



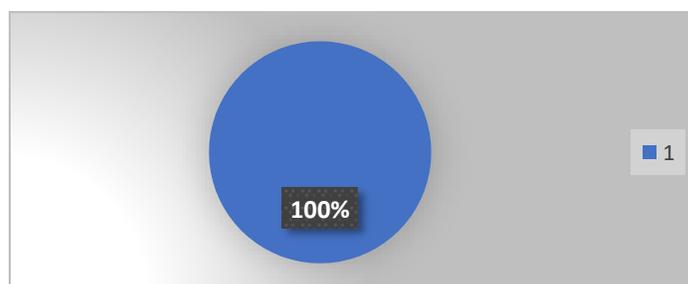
Fuente: Autores.

Nota: Todos los trabajadores consideran que la empresa realiza un uso adecuado de los desechos y tiene un enfoque de conciencia ambiental.

8. Según lo mencionado en la pregunta anterior ¿Es capaz de identificar cuáles son los riesgos ambientales generadas por las actividades de la empresa? ¿Las acciones se realizan para mitigar estos impactos?

Figura 16.

Resultados Encuesta 1 - Pregunta 8



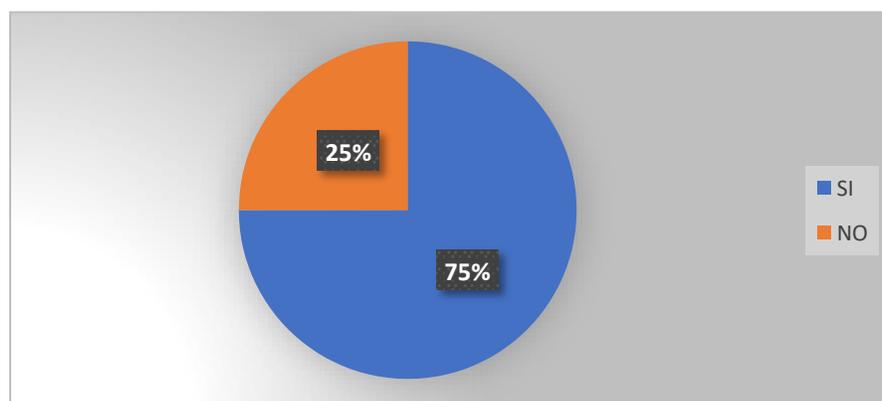
Fuente: Autores.

Nota: Todos los trabajadores consideran que la empresa se encuentra en la capacidad de identificar los riesgos ambientales y realiza acciones que pueden mitigar los impactos.

9. ¿Usted considera que Disan tiene prácticas justas de operación en materia de pagos a tiempo a proveedores y colaboradores?

Figura 17.

Resultados Encuesta 1 - Pregunta 9



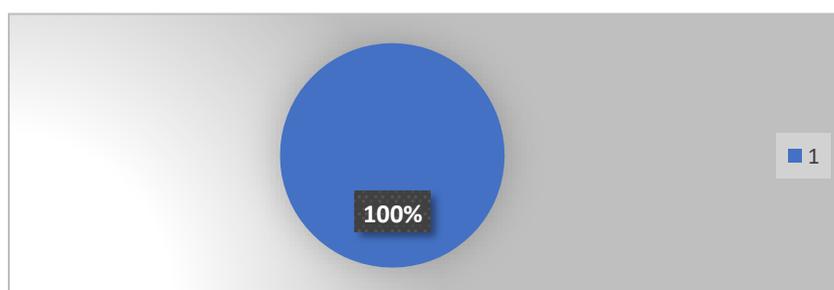
Fuente: Autores.

Nota: El 75% de los trabajadores consideran que DISAN COLOMBIA S.A. mantiene prácticas justas de operación.

10. La organización destaca el buen trabajo de sus colaboradores, ¿Se trabaja en pro de mejorar su desempeño a través de programas de capacitación? ¿Cada cuánto se realizan o considera deberían realizarse?

Figura 18.

Resultados Encuesta 1 - Pregunta 12



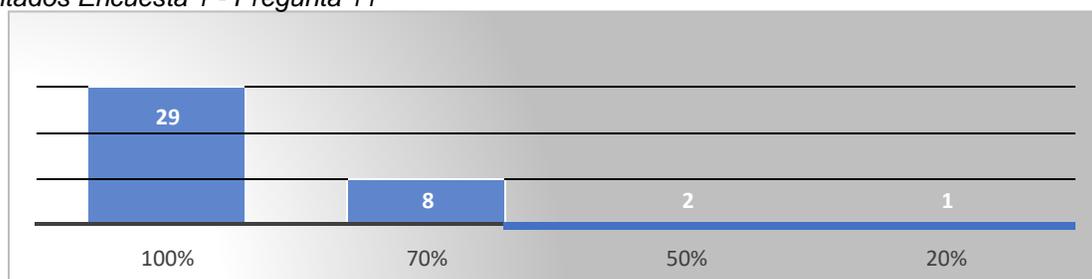
Fuente: Autores.

Nota. Aunque la pregunta en este sentido fue abierta, la figura muestra que la empresa si reconoce el buen trabajo de sus colaboradores, y cuenta con programas de capacitación y mejora de competencias.

11. ¿Siendo usted colaborador del área de calidad de Disan Colombia S.A., qué opinión tiene sobre la calidad de las materias primas que ofrece dicha empresa? Califique de 10 a 100%

Figura 19.

Resultados Encuesta 1 - Pregunta 11



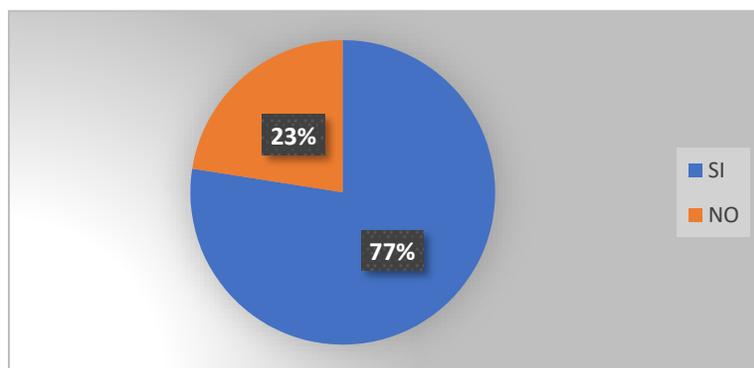
Fuente: Autores.

Nota: La mayoría de los colaboradores ha evidenciado desde su rol que la calificación de la calidad de las materias primas merece un 100%.

12. ¿Existen prácticas laborales adecuadas? (Respeto de horarios, privacidad, acceso a permisos médicos o personales, incentivos, etc.)

Figura 20.

Resultados Encuesta 1 - Pregunta 12.



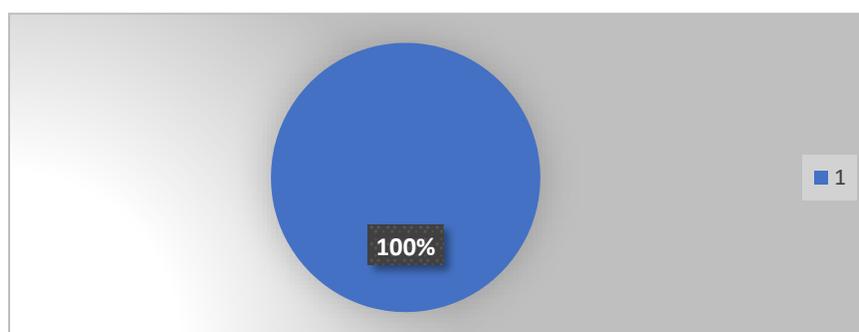
Fuente: Autores.

Nota: El 77% de los encuestados consideran que las prácticas laborales de DISAN COLOMBIA S.A. son adecuadas.

13. ¿Qué porcentaje cree usted que la empresa tiene a la hora de implementar un sistema de gestión de calidad en los productos?

Figura 21.

Resultados Encuesta 1 - Pregunta 13



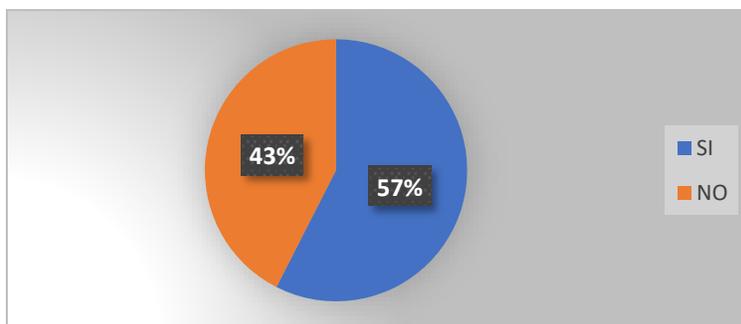
Fuente: Autores.

Nota: Los encuestados consideran que la empresa cuenta con un sistema de calidad para la gestión de sus productos de un 100%.

14. Siendo usted parte de la comunidad cercana a la empresa, ¿cuál es la percepción que se tiene acerca de la empresa en materia de generación de empleo, preocupación por el medio ambiente y por sus habitantes, más allá de la ganancia económica?

Figura 22.

Resultados Encuesta 1 - Pregunta 14



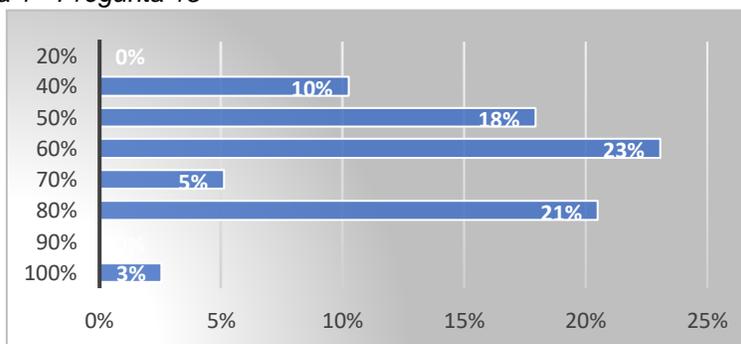
Fuente: Autores.

Nota: El 57 % de los encuestados consideran que la empresa se preocupa más por acciones de RSE que por ganancia económica.

15. ¿Cuál considera que es el porcentaje de participación de la comunidad en la empresa?

Figura 23.

Resultados Encuesta 1 - Pregunta 15



Fuente: Autores.

Nota: El 60% de los encuestados considera que la participación de la comunidad en la empresa corresponde a un 23%, mientras que el 80% cree que la participación es del 23%, seguido de la mitad de los encuestados que creen que el porcentaje es del 18%.

RESPUESTAS ENTREVISTA DIRECCIÓN

1. *¿Todo el personal se encuentra capacitado en materia de responsabilidad social empresarial y en los avances que se tienen sobre este tema?*

Si, el personal al ingresar a la compañía recibe la capacitación de inducción por parte de dirección; en dicha capacitación se informa al personal sobre la RSE que tiene Disan Colombia.

2. *Teniendo en cuenta lo requerido por la NORMA ISO 26000, ¿cuál es el compromiso por parte de la dirección de 1 a 100? justifique su respuesta.*

100%; Disan Colombia cuenta con un personal capacitado que busca llevar a cabo todos sus procesos de forma correcta, esto con el fin de cumplir con los parámetros exigidos por la normatividad. En los casos en que no se cumple con un requerimiento, la dirección realiza las actividades necesarias para ajustarse a lo estipulado por la norma.

3. *¿Disan Colombia como lleva el control del cumplimiento de los objetivos por cada colaborador y área de trabajo?*

La empresa cuenta con una metodología de evaluación que se realiza por medio de una entidad que se llama TUSUMAS, al principio del año se realiza la construcción de los objetivos a cumplir durante el periodo, a mitad de año se realiza la revisión de los avances y en dado caso se refuerzan los temas necesarios para que todos los colaboradores cumplan con los indicadores propuestos por cada objetivo.

A continuación, se anexa evidencia de la medición de objetivos en la empresa:

Figura 24.

Evidencia de medición de desempeño de los colaboradores.



Fuente: Autores.

Nota: En la figura se muestra cómo la empresa cuenta con la plataforma Periplia, la cual se encarga de llevar la base de datos de sus trabajadores, y de medir su desempeño, generando un reporte al respecto, con el cual se validarán las habilidades/competencias a optimizar.

4. *¿De qué manera, considera que la actividad de DISAN COLOMBIA S.A. puede afectar los derechos humanos de sus diferentes partes interesadas (directivas, colaboradores, gobierno, proveedores, clientes)?*

Se puede afectar por medio de la discriminación, incumplimiento al contrato laboral (salario, horario, pago de salud y pensión, seguridad social), falta de prácticas ambientales, incumplimiento en la entrega de dotación; Disan es una empresa comprometida con sus clientes internos (colaboradores) y externos (partes interesadas), que cumple a cabalidad con los requerimientos estipulados por la ley y promueve los derechos humanos.

5. *¿Cuál es el porcentaje de implementación del SSST con el que cuenta la empresa?*

Si, la dirección junto con el líder SSST aprobaron la realización de las pausas activas a todo el personal de Disan, sin excepción, 3 veces por semana.

6. *¿Las pausas activas involucran a todo el personal de la empresa, teniendo en cuenta los colaboradores que se encuentran en áreas de trabajo de difícil acceso como bodega?*

Sí. Campañas de reciclaje, botellitas de amor, utilización de hojas reciclables

7. *¿En qué porcentaje la compañía tiene identificados los riesgos ambientales? ¿Propone acciones de prevención ante estos posibles riesgos?*

Tiene identificados los riesgos de mediano impacto como el desperdicio de recursos en las oficinas en lo que tiene que ver con servicios públicos, o papel. Sin embargo, no existe un estudio claro respecto al tema. No se cuentan con acciones preventivas todavía.

8. *¿La empresa participa activamente en acciones de bienestar de la comunidad? ¿Cómo Cuáles?*

Sí, se tienen actividades de día de la mujer, madre, cumpleaños, navidades y todo tipo de festividades.

9. *¿DISAN COLOMBIA S.A. conoce, se encuentra comprometida y asigna recursos con la implementación de acciones/programas de Responsabilidad Social Empresarial? Si la respuesta es afirmativa, por favor explique de qué manera se evidencia esto y qué tipo de recursos son los destinados a tal fin.*

Si. Disan cuenta con una planta de tratamiento de aguas residuales y adicional realiza jornadas de reciclaje además de contar con puntos ecológicos y reutilización de productos cuando es pertinente, entonces cuenta con recursos de personal, económicos, intelectuales y de tiempo.

10. *¿DISAN COLOMBIA S.A. participa en proyectos sociales enfocados a la comunidad?
¿Cuántos proyectos realiza en el año?*

Si. Sin embargo, es importante mencionar que no es una actividad que actualmente se encuentre programada, ni para la cual se establezca un monto de inversión fija, sino que se invierte de manera esporádica de acuerdo con los resultados de la compañía y de acuerdo a las campañas que haga el estado u organismos sin ánimo de lucro como Teletón. Por otra parte, en la parte ambiental si se está trabajando por crear líneas de venta de materia prima sean amigables con el medio ambiente, que sean de origen vegetal y no de origen animal.