

**Formulación del Plan Estratégico Enfocado en la Norma ISO 26000 Para la  
Empresa Aguja Dorada**

Marco Antonio Solarte Parra

José Octavio Loaiza Cruz

Angélica María Jaramillo Buitrago

Yuri Vanessa Calderón Tascon

Maby Fernanda Rodríguez

Asesora

Yudith Caicedo

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

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

Administración de Empresas

2023

## Resumen

El proyecto que busca implementar el Plan Estratégico en la Empresa Aguja Dorada se centra en tres dimensiones claves: económica, social y ambiental. A través de un conjunto de acciones específicas y medibles que se ejecutarán a lo largo del año actual, se quiere lograr una reducción de costos que optimice la eficiencia económica, mejoras concretas para mitigar el efecto ambiental dañino de las operaciones y la generación de contribuciones significativas hacia la sociedad. Estas acciones se diseñarán para equilibrar la rentabilidad empresarial con el bienestar interno, de la comunidad y el entorno, estableciendo así una base sólida para el crecimiento sostenible y la responsabilidad corporativa. La RSE busca que las empresas operen de manera ética y responsable analizando los efectos de las acciones en la comunidad y el medio ambiente; integrando prácticas que beneficien a empleados, comunidad y el entorno, convirtiéndose en un compromiso estratégico que no solo beneficia a la sociedad, sino que también puede mejorar la sostenibilidad para las empresas a través del tiempo. La ISO 26000 sirve como guía flexible para que las empresas incorporen la RSE en sus estrategias, operaciones y relaciones con las partes involucradas fomentando practicas más éticas y sostenibles en el mundo empresarial.

***Palabras clave:*** Sostenibilidad, Norma, ISO 26000, Sociedad, Economía.

### **Abstract**

The project that seeks to implement the Strategic Plan in the Aguja Dorada Company focuses on three key dimensions: economic, social and environmental. Through a set of specific and measurable actions that will be executed within a maximum period of one year, the aim is to achieve cost reduction that optimizes economic efficiency, concrete improvements to mitigate the environmental impact of operations and the generation of significant contributions. Towards society. These actions will be designed to balance business profitability with the well-being of employees, the community and the environment, thus establishing a solid foundation for sustainable growth and corporate responsibility. CSR seeks to ensure that companies operate in an ethical and responsible manner considering the impact of their actions on society and the environment; integrating practices that benefit employees, the community and the environment, becoming a strategic commitment that not only benefits society, but can also improve the long-term sustainability of companies. ISO 26000 serves as a flexible guide for companies to incorporate CSR into their strategies, operations and relationships with stakeholders, promoting more ethical and sustainable practices in the business world.

***Keywords:*** Sustainability, Environment, ISO 26000, Society, Economy.

**Tabla de Contenido**

Introducción .....	9
Objetivos .....	10
Objetivo General .....	10
Objetivos Específicos .....	10
Conceptualización .....	11
Línea de Tiempo Sobre la Evolución del Pensamiento Estratégico .....	11
Características, Elementos Y Formas De Gestionar Estratégicamente La RSE .....	12
Poster Gobierno Corporativo .....	16
Producción Limpia Y El Consumo Sostenible.....	17
Aplicación .....	24
Marco Institucional .....	24
Metodología .....	24
Diseño De Instrumento .....	27
Entrevista A La Empresa Aguja Dorada .....	29
Diagnostico Interpretación De Los Resultados.....	31
Matriz de Marco Lógico .....	34
Árbol de Problemas.....	35
Árbol de Objetivos.....	35
Mapa Estratégico.....	37
Stakeholders.....	38
Plan de Acción y Mejoramiento.....	39

Conclusiones .....41

Referencias Bibliográficas .....43

**Lista de Tablas**

<b>Tabla 1</b> <i>Marco Institucional</i> .....	25
<b>Tabla 2</b> <i>Criterios de Selección de la Empresa</i> .....	26
<b>Tabla 3</b> <i>Diseño de Instrumento para la recolección de datos</i> .....	27
<b>Tabla 4</b> <i>Aplicación del Instrumento, Entrevista</i> .....	29
<b>Tabla 5</b> <i>Stakeholders</i> .....	38
<b>Tabla 6</b> <i>Plan de Acción y Mejoramiento</i> .....	40

## Lista de Figuras

<b>Figura 1</b> <i>Línea de tiempo</i> .....	11
<b>Figura 2</b> <i>Gobierno Corporativo</i> .....	16
<b>Figura 3</b> <i>Gobernanza</i> .....	31
<b>Figura 4</b> <i>Calidad de Servicio</i> .....	33
<b>Figura 5</b> <i>Participación y desarrollo a la comunidad</i> .....	33
<b>Figura 6</b> <i>Participación en proyectos sociales</i> .....	34
<b>Figura 7</b> <i>Árbol de problemas</i> .....	36
<b>Figura 8</b> <i>Árbol de Objetivos</i> .....	37
<b>Figura 9</b> <i>Mapa Estratégico</i> .....	38

**Lista de Apéndices**

**Apéndice A** *Formato de Recoleccion de Informacion* .....46

## Introducción

"La empresa 'Aguja Dorada' se halla en un momento crucial de su desarrollo. En un mundo cada vez más consciente de la responsabilidad social y ambiental, resulta imperativo que las empresas adopten normativas que reflejen estos valores. La Norma ISO 26000 provee directrices fundamentales sobre cómo las empresas pueden operar de manera socialmente responsable. Esta norma facilita a las empresas abordar su impacto social y ambiental de manera que beneficie tanto a la sociedad como a su rentabilidad.

Formular un plan estratégico centrado en la Norma ISO 26000 permitirá a la empresa Aguja Dorada integrar prácticas socialmente responsables en su modelo de negocio. Este plan no solo garantizará el cumplimiento de las obligaciones éticas y sociales de la empresa, sino que también podría potenciar su reputación, fortalecer su marca y abrir nuevas oportunidades de negocio.

En este documento, presentaremos un plan estratégico detallado que guiará a la empresa Aguja Dorada en su camino hacia la adopción de la Norma ISO 26000. Este plan incluirá una evaluación exhaustiva de la situación actual de la empresa, la identificación de áreas clave que requieren mejoras y un conjunto de estrategias y acciones específicas para alcanzar los objetivos de responsabilidad social.

Confiamos en que este plan estratégico servirá como un mapa de ruta para la empresa Aguja Dorada en su búsqueda de una operación más ética y socialmente responsable."

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Formular un plan estratégico enfocado en la sostenibilidad ambiental y social mediante el direccionamiento de la norma ISO26000 en la empresa Aguja Dorada de la ciudad de Palmira.

### **Objetivos Específicos**

Seleccionar un instrumento de investigación que contribuya a la recolección de información, permitiendo conocer la situación actual de la Empresa Aguja Dorada.

Identificar los problemas actuales de la organización, según el análisis obtenido a través de una entrevista a la empresa Aguja Dorada.

Diseñar un plan de acción mediante el planteamiento de estrategias enfocadas a la norma ISO 26000 en la empresa Aguja Dorada.

## Conceptualización

### Línea de Tiempo Sobre la Evolución del Pensamiento Estratégico

El pensamiento estratégico ha sido una piedra angular en el desarrollo de estrategias empresariales a lo largo de la historia. Desde los primeros enfoques militares hasta su integración en la gestión empresarial moderna, ha evolucionado constantemente para adaptarse a entornos cada vez más complejos. La gerencia estratégica, como disciplina, ha surgido como una respuesta a la necesidad de estructurar y aplicar este pensamiento estratégico en el ámbito empresarial para lograr ventajas competitivas y sostenibilidad a largo plazo. A lo largo de los años, su interdependencia ha sido evidente, marcando hitos en la forma en que las organizaciones formulan, ejecutan y adaptan sus estrategias para alcanzar sus objetivos.

**Figura 1**

*Línea de tiempo*



Fuente. Autoría propia (2023)

## **Características, Elementos y Formas de Gestionar Estratégicamente La RSE**

La Responsabilidad Social (RS) se compone de una serie de estrategias, prácticas y sistemas que buscan un equilibrio entre lo económico, social y ambiental. Esta práctica tiene sus raíces en el siglo XIX, con el tiempo se han desarrollado diversas teorías, incluyendo las teorías instrumentales; uno de sus principales exponentes, Friedman (1970), afirmó que “La responsabilidad social de la empresa es incrementar sus beneficios”. Friedman argumentó que debe haber una distinción entre la entidad comercial y el individuo, sugiriendo que es el individuo quien debe comprometerse y generar bienestar en el entorno; por lo tanto, se puede afirmar que la empresa se crea para generar rentabilidad y las personas que forman parte de ella son quienes deben implementar los programas de RS.

Más allá de su objetivo principal de generar beneficios económicos, reconocemos la importancia de que una empresa genere ingresos, en este caso la responsabilidad se añade en cada una de las actividades. En ningún momento la RS, sustituirá los derechos sociales o las normas medioambientales que tiene cada organización, ni de calidad; esto implica la consideración y gestión de los impactos sociales, ambientales y éticos de las operaciones y decisiones empresariales, con el propósito de generar un impacto positivo y sostenible en la comunidad y en el entorno en el que operan.

La RSE abarca aspectos como la promoción de prácticas comerciales éticas, la atención a los derechos de los trabajadores, la mitigación del impacto ambiental, la inversión en comunidades locales y otras acciones destinadas a contribuir al bienestar global mientras se opera de manera responsable. Va más allá del simple hecho de cumplir con normas y leyes que pueden dar fe de las acciones realizadas para corroborar las mejoras de las condiciones sociales, si no que se ha convertido en un pilar importante para las organizaciones con la finalidad de una

visión sustentable generando estrategias y acciones en pro de sostenibilidad, crecimiento y desarrollo en cada uno de los aspectos integrales de la organización. Finalmente, el brindar bienestar a la comunidad, garantizar que sus recursos que son explotados son utilizados en procesos sostenibles, y el tener el cuidado de los colaboradores va a generar un sentido de pertenencia, es un cuidado a lo intangible que va a generar resultados tangibles. (Equipo Zararoni, 2004).

Entre las principales características de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), es la de cubrir todos los aspectos que puede impactar una empresa, económicos, sociales y ambientales, la unión de los anteriores aspectos da como resultado el “Desempeño sostenible”. Examina como la organización conoce e integra, todos los grupos de interés. Se centra en lo que es de interés y en la precisión de la información que se provee, así como las políticas y el cumplimiento de las regulaciones obligatorias. Establece los criterios para el aseguramiento de las declaraciones públicas, fomentando la credibilidad de los reportes de sostenibilidad. Considera la información proporcionada en relación con la capacidad de dirección organizacional en cuanto a sus preocupaciones, ya que, para abordar sus inquietudes, ven la acción de informar como evidencia de un compromiso a largo plazo con ellos.

La Responsabilidad Social empresarial ofrece algunos beneficios a las compañías que lo tienen como parte de su desarrollo empresarial, entre ellos están:

**Reputación mejorada:** Las empresas con un enfoque sólido en la RSE, tienden a ganar una reputación positiva en la comunidad y en el mercado, lo que puede atraer clientes, inversionistas y talento.

**Fidelización de empleados:** Los empleados suelen sentirse más comprometidos y satisfechos al trabajar para empresas que demuestran un compromiso con el bienestar social y ambiental.

**Innovación:** La RSE puede impulsar la innovación, ya que, al considerar nuevos enfoques para abordar desafíos sociales y ambientales, las empresas pueden descubrir oportunidades para productos y servicios innovadores.

**Reducción de riesgos:** Adoptar prácticas de RSE puede ayudar a las empresas a evitar riesgos legales y operativos asociados con la falta de ética o de consideraciones ambientales.

**Acceso a nuevos mercados:** Algunos mercados y consumidores están cada vez más interesados en hacer negocios con empresas socialmente responsables, lo que puede abrir oportunidades de expansión.

**Contribución a la sostenibilidad global:** Al abordar cuestiones sociales y ambientales, las empresas pueden contribuir a la resolución de problemas globales, como la pobreza, la desigualdad y el cambio climático.

La RSE puede implementarse a través de sistemas de gestión que proporcionen coordinación y control sistemáticos de las actividades de una organización, por medio de procedimientos que sean manejables para sistemas de gestión continua. Algunas son SA 8000 incorpora un sistema de gestión solo para el tema laboral y de recursos humanos, SGE21 es el sistema de gestión de ética y responsabilidad social, y la norma ISO 26000 es una herramienta para gestionar la responsabilidad social en una organización; lo más recomendado es la utilización de sistemas de gestión que ayudarían a implementar un buen modelo de Responsabilidad Social.

La gestión estratégica de la RSE implica un enfoque integral y planificado para articular consideraciones sociales y ambientales en todas las operaciones de la empresa, con el objetivo de crear un impacto positivo sostenible en la sociedad y el medio ambiente; como se muestra en la figura 2, la gerencia debe tener la voluntad genuina de querer gestionar, debe arriesgarse y tomar la responsabilidad como centro de actividades, por otra parte el papel que desempeña el gobierno es importante, ya que promueve que dichos elementos de la responsabilidad empresarial aplique, por ejemplo, en el tema ambiental la realidad es que en Colombia es muy débil la normatividad, sin embargo, nos encontramos con empresas que van más allá, esto también se debe a que son empresas de altos estándares que siguen normatividad internacional. La gerencia de la empresa al momento de la toma de decisiones debe incluir la responsabilidad social empresarial en la misión y visión, difundiendo por parte del área de comunicaciones esta información a clientes externos e internos, contemplando la difusión en los diferentes sistemas de gestión.

## Poster Gobierno Corporativo

Figura 2

Gobierno Corporativo

**Gobierno  
CORPORATIVO**

Septiembre del 2023

**DEFINICION**

Es una estructura de normas que van desde un compromiso mucho mas ético y moral que han asumido las compañías para sus diferentes agentes económicos, logrando así crear valor ya que se basa en principios como lo son; la responsabilidad, transparencia, obligaciones claras de los consejeros, criterios de selección, comites de apoyo al consejo, gestión preventiva de riesgos, control interno evidenciable, separacion de poderes, incorporacion equilibrada de poderes, creacion de valor.

**CARACTERISTICAS**

- Abarca relaciones con todos los propietarios (economicos o no).
- existen varios modelos corporativos
- se estudia para así adaptarse a la cultura de cada compañía
- tambien se ha trasladado a la administracion publica
- crea valor para la sociedad.
- mejora las relaciones interpersonales.

**MECANISMOS QUE PREVIENEN O CORRIGEN EL POSIBLE CONFLICTO DE INTERESES ENTRE DIRECTIVOS Y ACCIONISTAS\* CRESPI Y GISPERT.**

Quando hablamos de los agentes económicos nos referimos a accionistas, directivos y administradores, esta estructura permite que los actores pueden ejercer sus actividades con mayor confianza y obteniendo las beneficios que se acuerdan.

**BIENESTAR HUMANO**

Invita a tener un marco ético de respeto y transparencia entre todos los agentes, es decir invita a la paz en las negociaciones, en mantener relaciones confiables con las entidades reguladoras, además que los derechos de todas estas personas se van a respetar. a pesar que son personas que se dedican a la estrategia y son directivos esta estructura permita que se les vea como seres humanos. que sean ademas reconocidos sus aportes que siempre haya un tratamiento equitativo, es tener un ambiente laboral sano.

\* BIBLIOGRAFIA FERNANDEZ FLORENTINO, M. & COTRAN, E. (2016) EL GOBIERNO CORPORATIVO EN LA REPUBLICA DE COLOMBIA. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL SECTOR PUBLICO. BOGOTÁ. INSTITUTO VENEZOLANO DE INVESTIGACIONES Y PUBLICACIONES. 18-30. URL: <https://doi.org/10.21825/revista.virtuallibros.org/revista/vol11/num1/18-30>

Fuente. autoría propia (2023)

## **Producción Limpia y el Consumo Sostenible**

El cuidado del medio ambiente se ha convertido en un tema de alta relevancia en la actualidad mundial, la industrialización desmedida ha sido el mayor aportante al deterioro de los recursos naturales, lo cual ya tiene un impacto notorio en los diferentes ecosistemas. Los seres humanos se encuentran ante el desafío más difícil de las últimas décadas, la necesidad inminente de transformar la industria para garantizar un futuro sostenible. Deben tener claridad que la supervivencia de nuestro planeta y la prosperidad de las futuras generaciones dependen de la acción inmediata y decidida hacia una industria más sostenible, por lo tanto, he la importancia de que la gestión empresarial enfatice en la producción limpia y el consumo sostenible en las compañías.

Alrededor del mundo muchas compañías de producción se han visto beneficiadas de la explotación de los recursos naturales, de hecho, todos los seres humanos generamos un impacto ambiental y a su vez dejamos lo que llamamos la huella ambiental, si se analiza durante toda su vida generan toneladas de residuos que provienen de sus decisiones. Las compañías al verse beneficiadas de dicha explotación han empezado a asumir la responsabilidad de los beneficios e impactos ambientales generados.

Hay un gran cuestionamiento, del tema ambiental desde hace muchos años, los activistas de toda clase social y cultural el tratar de concientizar sobre los efectos ambientales, de acuerdo con Rodríguez, nos menciona que el efecto que la contaminación industrial ha causado sobre los ecosistemas se presenta como un tema común y de gran relevancia, haciéndose visible en los países desarrollados hace alrededor de 30 años, (2004). Las grandes compañías llevan más de tres décadas conociendo el daño en los ecosistemas, compañías que generan diariamente grandes cantidades de dinero, que a pesar de ello aun estas tienen una gran falta de conciencia ambiental,

solo habría que ver el sector de la moda, es un buen ejemplo donde hay una gran necesidad por que las compañías busquen sostenibilidad ante recursos que se pueden agotar. Buscando revertir este impacto negativo se ponen sobre la mesa medidas que deben ser asumidas por los gobiernos y reglamentar a la industria, buscando que estas tengan una producción con la menor afectación posible al medio ambiente, de no ser así las industrias quizás no asumirían dicha responsabilidad por sí mismos.

En el año 1983, la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), crea la Comisión Mundial para el Medio Ambiente y Desarrollo, y con esto se da un gran paso en temas de sostenibilidad, ellos entienden que el desarrollo económico de los países es importante, pero a su vez señalan que la sostenibilidad debe tener gran consideración la ecología de nuestro planeta y sale a flote el término “Desarrollo sostenible”, concebido como la balanza entre los aspectos económicos, sociales y ambientales, se presenta como el pilar sobre el cual debe cimentarse la transformación de la industria. Este enfoque implica repensar y rediseñar los procesos de producción y consumo para garantizar la satisfacción de las necesidades presentes sin comprometer las de las futuras generaciones.

La ONU realiza un trabajo importante en la divulgación y contextualización de la producción limpia y el consumo sostenible, a través de su programa de ONU Medio Ambiente, la organización ha desarrollado iniciativas y programas para promover prácticas de producción y consumo sostenibles en todo el mundo. Esto incluye la promoción de políticas y medidas para mejorar la eficiencia en el uso de los recursos, la reducción de residuos y emisiones, y la promoción de prácticas de consumo sostenible, para aquellas compañías que adoptan estas normas, son certificadas dando así prestigio.

La industria debe dejar de ser vista como un solo motor económico y asumir su rol como agente de cambio positivo. “Los aspectos económicos del desarrollo sostenible comprenden, entre otros, el incremento en los ingresos monetarios, el rendimiento financiero, la remuneración de empleados y las contribuciones a la comunidad”. (Hoof, 2008). El actual sistema de consumo y producción humano se encuentra en una encrucijada crítica, numerosos investigadores y estudiosos han emprendido un extenso debate en torno a su sostenibilidad. “El ser humano no podrá satisfacer sus necesidades de producción y consumo, por lo que se hará necesario buscar otras alternativas para poder aumentar o, al menos, mantener el actual nivel de vida del que disfrutamos” (Hériz, 2018).

En este aspecto hay la preocupación de lo que podría ocurrir en el estilo de vida, es evidente que si un recurso natural deja de existir ya no podrá producirse nunca más, lo cual moldearía todos los agentes involucrados. Los recursos naturales lo abarcan todo, son esenciales para llevar una forma de vida. Sin ellos, sería imposible desarrollar la sociedad tal como es conocida. El especialista Mathis Wackernagel advirtió en 1997 “que, si todos los seres humanos consumieran al nivel de los países desarrollados, serían necesarios tres planetas para satisfacer la demanda global”. Esta afirmación, que ya debió sonar como una alarma, evidencia que la Tierra no posee la capacidad suficiente para abastecer a toda su población, una población en la que los países desarrollados consumen productos innecesarios creados por compañías que generan necesidades mucho más innecesarias.

La explotación descontrolada de recursos como la sobrepesca, la deforestación y la escasez de agua agrava la situación. El agotamiento de recursos pesqueros y la pérdida de bosques no solo amenazan la biodiversidad, sino que también impactan en la disponibilidad de materias primas esenciales. La escasez de agua es uno de los mayores problemas, ya que es vital

para la vida y la producción de otros recursos. Cerca de 1200 millones de personas viven en áreas de escasez física de agua, y se estima que, en 2025, 1800 millones estarán en una situación similar, las demandas de agua aumentarán drásticamente en los próximos años, lo que implica una presión adicional sobre este recurso fundamental.

La innovación y la tecnología son las herramientas más poderosas en la búsqueda de una industria sostenible. La inversión en investigación y desarrollo de tecnologías limpias, la adopción de procesos productivos eficientes y la implementación de energías renovables son pasos esenciales. La revolución tecnológica debe estar al servicio de la sostenibilidad, creando un ciclo virtuoso donde la industria se nutre de la naturaleza sin agotarla; la transición hacia una economía circular se constituye como una de las estrategias más efectivas para minimizar la generación de desechos y fomentar la reutilización de materiales. Además, la responsabilidad extendida del producto obliga a los productores a asumir la responsabilidad de sus productos desde su concepción hasta su disposición final. Estas prácticas no solo reducen el impacto ambiental, sino que también abren nuevas oportunidades de negocio y fomentan la creación de empleo en el ámbito de la economía verde.

La producción Limpia PML y el Consumo Sostenible son prácticas enfocadas al mejoramiento continuo y la aplicabilidad dentro del contexto de producción, se relaciona muy estrechamente con la gestión organizacional al momento en que una empresa decide aplicarla, para esto la gestión organizacional contribuye en la planificación, organización, dirección y control, de los objetivos propuestos para así cumplir a cabalidad con todas las normas y buenas prácticas ambientales, esto con el fin de minimizar cualquier impacto negativo al medio ambiente que pueda ser provocado por alguna practica dentro del proceso de producción.

De acuerdo con la UNEP “La producción más limpia es una aplicación continua de una estrategia ambiental preventiva e integrada, en los procesos productivos, los productos y los servicios para reducir los riesgos relevantes a los seres humanos y el medio ambiente”. Esto quiere decir que una vez se tiene implementado el sistema de gestión ambiental todas las decisiones y cambios se orientan a mejorar todos estos componentes, un ejemplo sencillo tenemos una máquina de llenado y empaque de (x) producto, durante la producción se generan residuos como: empaque, producto mismo, entre otros, si los residuos generados de dicha maquina son separados y reutilizados pueden generar más ingresos y menos perdidas. El hecho de capacitar a un empleado para que pueda realizar correctamente sus labores y no tenga que usar más materias primas y energía de las que se podría utilizar indica también una mayor eficiencia económica.

El éxito de la producción más limpia radica en buscar soluciones integrales y rentables, que ofrezcan una gran expectativa económica por medio de la innovación (Muys, 1997). Aunque su implementación requiere de una inversión importante, este dinero se recupera de manera pronta en la disminución de desechos en el proceso productivo, al igual que la mejora en el manejo de insumos (materias primas y energía), al evitar desperdicios y previniendo la contaminación (Rodriguez, 2000).

Otro de los aspectos importantes en los que impacta la producción de una compañía es la economía, cualquier decisión que se tome en una compañía puede afectar su desempeño en la economía mundial esto queda evidenciado. El sistema económico en los últimos años ha puesto en la cima una serie de discrepancias entre el crecimiento económico y el equilibrio ambiental. Por no decir que todas las interpretaciones sobre el desarrollo sostenible coinciden en que, para

lograr la eficiencia económica, es necesario mantener el equilibrio social y la sensibilidad medioambiental (Ortiz, 2012).

En muchas empresas sucede que la implementación de buenas prácticas ambientales viene como resultado de querer enmendar una contaminación que ya ha sido puesta a la luz frente a las autoridades competentes, es por esto por lo que frente a la presión de las entidades reguladoras buscan implementar estrategias que les resuelva la situación para evitar posibles cierres. Tradicionalmente, el control de la contaminación se efectúa una vez se han generado los contaminantes en los diferentes procesos productivos por medio de tecnologías conocidas como “end of pipe” o final del tubo, que generalmente requieren de una inversión considerable y en muchos casos no recuperable (Tamayo y Vicente, 2007).

Ahora, lo que busca la producción limpia y el consumo sostenible en las organizaciones es que no solo se apliquen en el momento en que se vean regulados por alguna entidad, sino que se trabajen desde la planificación y la operación constante en la organización, involucrando todas las áreas de la empresa buscando lograr los objetivos que se han planteado desde la elaboración del plan. Cabe mencionar que la aplicación de dichas estrategias tiene como principal objetivo optimizar los procesos productivos, haciendo énfasis en una mayor eficiencia de utilización de materias primas y recursos energéticos (Monroy, et al., 2004). Por tanto, la transformación de la industria hacia la sostenibilidad no es una opción, es una imperiosa necesidad, requiere un cambio de paradigma, donde la maximización de beneficios a corto plazo ceda paso a la responsabilidad y el compromiso con el bienestar del planeta.

La industria tiene el potencial y la responsabilidad de liderar este cambio, y su éxito radica en la adopción decidida de prácticas sostenibles, es el camino hacia la prosperidad duradera y el equilibrio con la naturaleza. La minimización de desechos en procesos industriales

no es solo una responsabilidad ambiental, sino también una oportunidad para mejorar la eficiencia y rentabilidad de las operaciones. La adopción de medidas que van desde la sustitución de materias primas hasta la reutilización de materiales, combinadas con prácticas optimizadas y tecnologías eficientes, representa un enfoque integral hacia la producción más limpia y sostenible; al implementar estas estrategias, las empresas no solo contribuyen a la preservación del medio ambiente, sino que también fortalecen su competitividad en un mercado global cada vez más orientado a la conservación del medio ambiente.

## **Aplicación**

### **Marco Institucional**

La empresa Aguja Dorada, situada en la ciudad de Palmira – Valle, en el barrio Zamorano, se ha consolidado como empresa familiar dedicada a la maquila de confecciones. La organización ha experimentado un proceso de crecimiento y en la actualidad cuenta con siete colaboradores comprometidos con su labor, la descripción general de la empresa se encuentra en la Tabla 1. La principal actividad de Aguja Dorada se centra en la maquila de ropa, donde los clientes entregan lotes con especificaciones detalladas sobre el diseño que desean. La versatilidad de la empresa se refleja en la elaboración de diversos tipos de prendas, desde camisa, pantalones hasta pijamas y vestidos. Con seis máquinas de producción a su disposición, la empresa se encarga de pegar y armar todas las piezas relacionadas con la confección de ropa. Los criterios para la selección de la empresa se presentan en la Tabla 2.

### **Metodología**

La metodología utilizada, para obtener la información detallada y comprender las perspectivas, experiencias y opiniones de los participantes es la entrevista, las preguntas son presentadas en la Tabla 3, la cual va a ser desarrollada por José Octavio Loaiza quien actúa en el rol de investigador. Esta metodología nos permite contar con información específica que contribuye a la investigación para posteriormente realizar el análisis mixto de datos y la elaboración del informe sobre los hallazgos de las falencias de la empresa. Este instrumento será aplicado a todas las partes involucradas en los procesos que desarrolla la empresa, como son el Gerente, los colaboradores y los clientes, quienes nos van a permitir contar con información objetiva que contribuya a la investigación.

**Tabla 1***Marco Institucional*

<b>Nombre De La Empresa</b>	<b>Aguja Dorada</b>
Sector	Manufactura
Ubicación	Palmira, Barrio Zamorano
Visión	Brindar un servicio de maquila de altos estándares, que permita la satisfacción de las necesidades de los clientes, innovando constantemente en los procesos para lograr tener rentabilidad y el crecimiento de la empresa.
Misión	Nuestro propósito es brindar los más destacados productos, servicios y soluciones tanto a nuestros clientes como a nuestros colaboradores, con el objetivo de asegurar su respeto y lealtad, construyendo un futuro seguro y próspero para todos.
Valores	Calidad, Pasión, Trabajo en equipo, Orientación al cliente
Estructura Organización	 <pre> graph TD   Gerente[Gerente] --- Produccion[Produccion]   Gerente --- Calidad[Calidad]   Gerente --- Logistica[Logistica] </pre>

---

*Nota.* Esta tabla muestra el marco institucional de la empresa Aguja Dorada.

**Tabla 2***Criterios de Selección de la Empresa*

<b>Criterio</b>	<b>Cualitativo</b>	<b>Cuantitativo</b>
Ventaja competitiva	Es una empresa debe ajustar sus tiempos de entrega para lograr una ventaja competitiva	3
Reputación	La empresa empieza a tener reconocimiento dentro de la ciudad	4
Atracción y retención de terceros	La empresa debe invertir en el tema de retención de clientes esto a través del cumplimiento oportuno	3.8
Motivación, compromiso y productividad	Es una empresa familiar y sus empleados tienen una alta motivación por el trabajo	4.5
Percepción financiera	La empresa se encuentra en una situación financiera buena, con una morosidad inferior al 30%	4.1
Relación con terceros	la empresa se enfoca en dejar relaciones de largo plazo con sus proveedores, clientes y comunidad en general	5
	Promedio	4.07
	Desviación estándar	0.674
	Coficiente de variación	0.17

*Nota.* Esta tabla muestra los criterios tenidos en cuenta para escoger la empresa.

El coeficiente de variación es homogéneo por lo tanto no se deben realizar tantos ajustes en la RSE.

## Diseño De Instrumento

**Tabla 3**

*Diseño de Instrumento para la recolección de datos*

<b>Materia fundamental o variables</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Instrumento y población objeto de estudio</b>
Gobernanza de la Organización	Porcentaje de cumplimiento de las políticas internas	¿La empresa ha socializado la política interna dentro de la compañía?  ¿Cuántos colaboradores han incurrido con faltas en la política interna en el año?	Entrevista - gerente
Derechos Humanos	Tasa de retención de empleados	¿Cuál es el número de empleados actualmente en la empresa?  ¿Cuánto es el tiempo de duración promedio de un trabajador dentro de la compañía?	Entrevista - Colaboradores
Prácticas Laborales	Porcentaje de accidentes laborales	¿Cuántos accidentes laborales se han registrado en el último año?	Entrevista - Colaboradores

Medio Ambiente	Porcentaje de residuos reciclados en relación con la producción total de residuos	¿Cuántos residuos genero la empresa en el último año (kg)?  ¿Cuántos de estos residuos fueron reciclados durante el mismo periodo (kg)?	Entrevista -  Gerencia - Colaboradores
Practicas Justas de Operación	Número de quejas o denuncias de prácticas injustas	¿Sus colaboradores sienten que están en igualdad de condiciones laborales?  ¿Cuántas de estas quejas se han atendido?	Entrevista - Colaboradores
Asuntos de consumidores	Nivel de satisfacción del cliente	¿En una escala de 1 a 5 cómo califica la calidad del servicio que presta la empresa?  ¿En una escala de 1 a 5 que tan probable es que recomiende el servicio a otros?	Entrevista - Clientes
Participación y desarrollo de la comunidad	Numero de colaboraciones con la comunidad	¿La empresa ha realizado aportes a la comunidad?  ¿En el último año cuantas veces la empresa ha participado en proyectos sociales?	Encuesta – Comunidad local

*Nota.* Esta tabla muestra las materias, indicadores, preguntas y población a quien va dirigida la entrevista.

## Entrevista A La Empresa Aguja Dorada

**Tabla 4**

*Aplicación del Instrumento, Entrevista*

<b>Materia Fundamentos ISO 26000</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Indicador de cumplimiento</b>
Gobernanza	¿La empresa ha socializado la política interna dentro de la compañía?	Si, la socialización se ha hecho dos veces al año de forma verbal	Porcentaje de cumplimiento de políticas internas
	¿Cuántos colaboradores han incurrido con faltas en la política interna en el año?	Durante el transcurso del año no se han hecho memorando por incumplimientos a la política interna Cumplimiento del indicador al 100%	$\left( \frac{\# \text{ empleados}}{\# \text{ faltas incurridas}} \right) * 100$
Derechos Humanos	¿Cuál es el número de empleados actualmente en la empresa?	7 empleados.	Tasa de retención de empleados
	¿Cuántos empleados han renunciado o han sido retirados de la empresa en el último año?	En el último año solo ha renunciado una persona. El cumplimiento del indicador es del 85%	$\left( \frac{\# \text{ empleados actual(año)}}{\# \text{ inicial de empleados}} \right) * 100$ $\left( \frac{6}{7} \right) * 100 = 85\%$
Prácticas Laborales	¿Cuántos accidentes laborales se han registrado en el último año?	En el último año no se presentaron accidentes laborales	Porcentaje de accidentes laborales

		EL indicador de accidentes laborales se encuentra al 100% ya que durante el periodo no se registraron accidentes.	$\left(\frac{\# \text{ accidentes}}{\# \text{ empleados}}\right) * 100$ $\left(\frac{0}{7}\right) * 100 = 0$
	¿Cuántos residuos generó la empresa en el último año (kg)?	480 kg El indicador denota que los residuos reciclados fueron el 35.4%	$\left(\frac{\text{Cantidad residuos reciclados (kg)}}{\text{Total residuos (kg)}}\right) * 100$ $\left(\frac{170}{480}\right) * 100 = 35,4\%$
Medio Ambiente	¿Cuántos residuos generó la empresa en el último año (kg)?	480 kg El indicador denota que los residuos reciclados fueron el 35.4%	$\left(\frac{\text{Cantidad residuos reciclados (kg)}}{\text{Total residuos (kg)}}\right) * 100$ $\left(\frac{170}{480}\right) * 100 = 35,4\%$
	¿Cuántos de estos residuos fueron reciclados durante el mismo periodo (kg)?	170 kg	Porcentaje de residuos reciclados en relación con la producción
Prácticas Justas de Operación	¿Han recibido quejas por condiciones laborales?	No se han recibido quejas por parte de los empleados con respecto a las condiciones laborales con las cuales cuentan en el momento.	Número de quejas o denuncias de prácticas injustas
	¿Cuántas de estas quejas se han atendido?	No se han atendido ya que no ha habido quejas. Este indicador tiene cumplimiento del 100% dado que no se ha recibido ninguna denuncia por parte de los colaboradores de la empresa en el último año.	$\left(\frac{\# \text{ quejas atendidas}}{\# \text{ quejas recibidas}}\right) * 100$

Asuntos de Consumidores	¿En una escala de 1 a 5 cómo califica la calidad del servicio que presta la empresa?	<p>Empresa 1- 5</p> <p>Empresa 1 - 5</p> <p>Empresa 3 - 4</p> <p>Empresa 4 - 4</p> <p>Promedio = 4.5</p> <p>La empresa está en un 90% del nivel de satisfacción con relación a la escala de 1 a 5.</p>	Nivel de satisfacción del cliente
Participación y Desarrollo a La Comunidad	<p>¿La empresa ha realizado aportes a la comunidad?</p> <p>¿En el último año cuantas veces la empresa ha participado en proyectos sociales?</p>	<p>Si, pocos.</p> <p>La empresa ha realizado durante el último año dos aportes, en los cuales se ha tenido poca aceptación de la comunidad. La empresa ha realizado 2 colaboraciones a la comunidad durante el último año</p>	Numero de colaboraciones con la comunidad

*Nota.* Esta tabla muestra las preguntas y respuestas de la entrevista realizada.

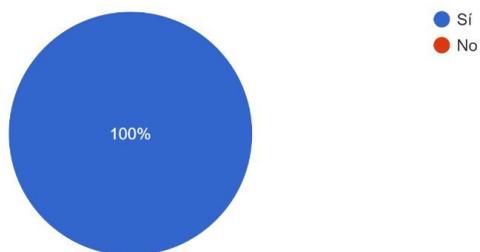
## Diagnostico Interpretación De Los Resultados

### Figura 3

#### Gobernanza

¿La empresa ha socializado la política interna dentro de la compañía?

1 respuesta



*Fuente.* Autoría propia (2023)

A través de la entrevista, se ha podido determinar que la empresa cumple con sus metas en lo que respecta a la política interna de comportamiento, la empresa ha demostrado un compromiso destacado en varias áreas importantes. En cuanto a la retención de empleados, ha logrado mantener un 85% de la fuerza laboral en tan solo tres años en el mercado siendo este un logro positivo, esto sugiere un ambiente laboral favorable, con un enfoque efectivo en el bienestar y desarrollo de los empleados. El tener cero accidentalidades laborales es un indicador de que la empresa cuenta con un entorno de trabajo seguro y bien gestionado, este logro es notable en el ámbito de la norma ISO 26000, que pone una fuerte relevancia en la seguridad y salud en el trabajo de las organizaciones.

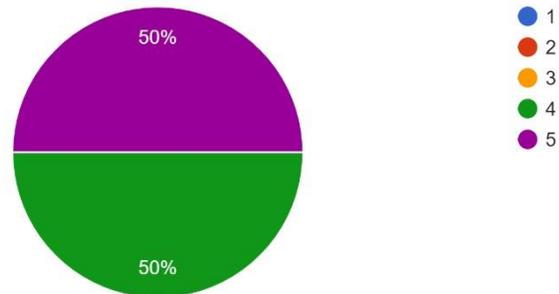
En relación con el aspecto ambiental, se encuentra una oportunidad de mejora en el manejo de la reutilización de residuos generados en el proceso operativo, al ser aprovechados según el resultado del indicador en un 35,4%; esto denota una falencia en la gestión ambiental, lo que conlleva a la generación de medidas y acciones para incrementar el compromiso con la sostenibilidad, siendo esencial en el contexto actual de las preocupaciones globales actuales. Las prácticas operativas justas en la empresa Aguja Dorada muestran un entorno de trabajo que promueve la salud y la seguridad para sus colaboradores, en el cual podemos evidenciar la divulgación de medidas preventivas que reducen los incidentes y accidentes en labor, al igual que la implementación de procedimientos y continuas orientaciones para las diferentes áreas de la empresa, fomentando una cultura organizacional enfocada en el cuidado y el equilibrio de los colaboradores.

## Figura 4

### Calidad de Servicio

¿En una escala de 1 a 5 cómo califica la calidad del servicio que presta la empresa?

4 respuestas



*Fuente.* Autoría propia (2023)

La satisfacción de los clientes se encuentra en el 90%, este resultado es un indicador positivo para la empresa Aguja Dorada que a pesar de su tamaño mantiene un nivel alto en este aspecto, de igual forma la empresa debe seguir trabajando en cumplir a cabalidad las expectativas del cliente.

## Figura 5

### Participación y desarrollo a la comunidad

¿La empresa ha realizado aportes a la comunidad?

1 respuesta



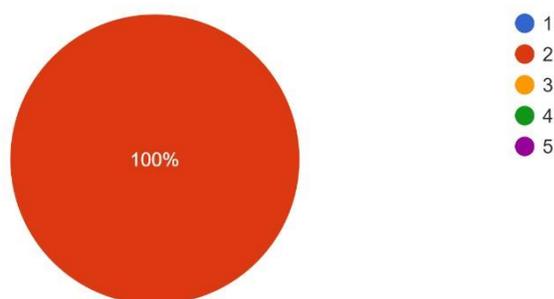
*Fuente.* Autoría propia (2023)

## Figura 6

### *Participación en proyectos sociales*

¿En el último año cuantas veces la empresa ha participado en proyectos sociales?

1 respuesta



*Fuente.* Autoría propia (2023)

En la participación y desarrollo de la Comunidad se evidencia que existe poca interacción entre la comunidad y la empresa, siendo esta un área a fortalecer a través de estrategias que permitan establecer una relación más estrecha y que permitan generar impactos positivos en la sociedad.

Una vez realizado el análisis se evidencia, que la empresa Aguja Dorada presenta falencias en las áreas de Medio Ambiente y de Participación y Desarrollo de la comunidad, por lo cual el enfoque del proyecto será en estos dos aspectos, implementando estrategias que permitan el mejoramiento, crecimiento y el posicionamiento de la empresa a mediano plazo.

### **Matriz de Marco Lógico**

El desarrollo del Marco Lógico para la empresa Aguja Dorada se basa en un análisis de resultados obtenidos a por el instrumento de recolección de datos aplicado. En este proceso se construye un árbol de problemas que identifica de manera detallada las causas directas e indirectas de las problemáticas presentes en la empresa y su repercusión tanto en la compañía como en la comunidad local. Este análisis exhaustivo proporcionará una visión integral de los

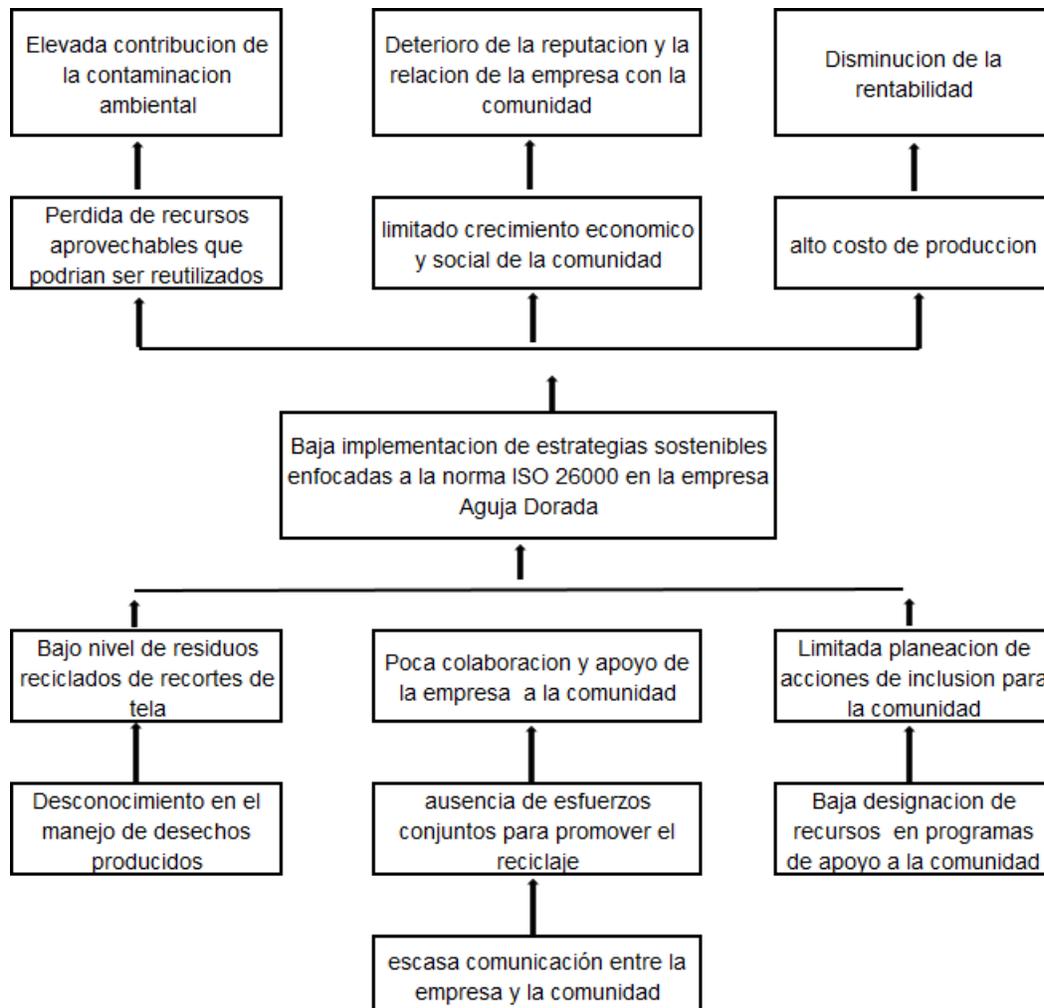
desafíos que enfrenta Aguja Dorada, permitiendo así la elaboración de un árbol de objetivos. En este último, se plasmarán estrategias y acciones concretas destinadas a abordar las problemáticas identificadas, con el propósito de generar soluciones efectivas y sostenibles para la empresa y su entorno comunitario. Este enfoque metódico y detallado en la planificación busca garantizar un cambio positivo y duradero en la realidad operativa y social de la empresa Aguja Dorada.

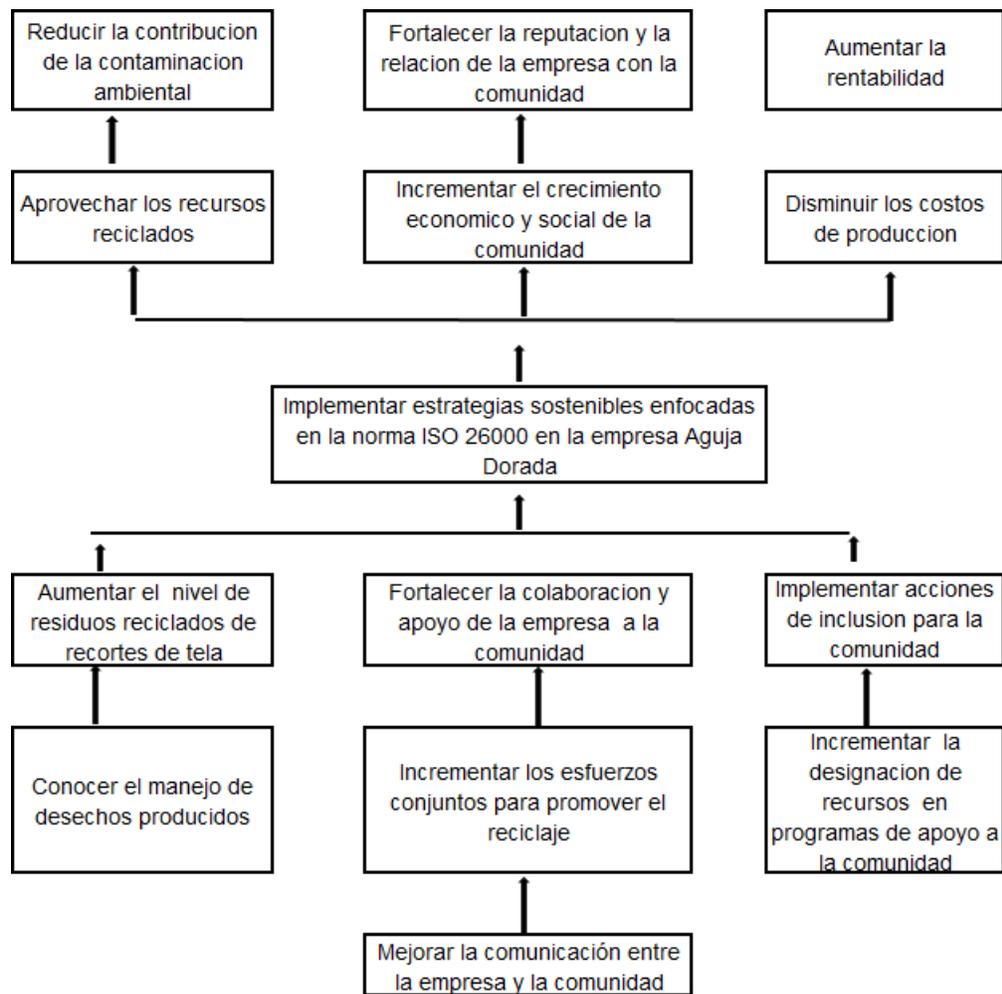
### **Árbol de Problemas**

Al analizar el árbol de problemas de la empresa, como se presenta en la figura 7, se ha identificado una debilidad significativa en la implementación de estrategias sostenibles, específicamente en las áreas ambientales y de participación y desarrollo comunitario. Esta falta de enfoque estratégico ha generado repercusiones negativas en la gestión ambiental de la empresa y ha limitado su impacto positivo en la comunidad local. Es crucial abordar estas deficiencias para mejorar la sostenibilidad operativa y fortalecer los lazos con la comunidad, aspectos esenciales en la proyección a largo plazo de la empresa Aguja Dorada.

### **Árbol de Objetivos**

El árbol de objetivos para la empresa Aguja Dorada, como se muestra en la figura 8, representa el paso estratégico hacia la resolución de las problemáticas identificada; en este árbol, se materializan las acciones específicas que han sido diseñadas para mitigar y abordar los desafíos identificados previamente. Estas acciones estratégicas, derivadas de un análisis minucioso y fundamentado, se enfocan en la implementación de soluciones concretas y efectivas que buscan transformar positivamente tanto la dinámica interna de la empresa como su relación con la comunidad.

**Figura 7***Árbol de problemas**Fuente.* Elaboración propia (2023)

**Figura 8***Árbol de Objetivos*

*Fuente.* Elaboración propia (2023)

**Mapa Estratégico**

En el mapa estratégico se establece de forma visual los objetivos en los cuales la empresa Aguja Dorada va a enfocar sus esfuerzos para la implementación de la ISO 26000 y dar cumplimiento al programa de Responsabilidad Social Empresarial.

## Figura 9

### Mapa Estratégico



Fuente. Elaboración propia (2023)

## Stakeholders

A continuación, identificamos los Stakeholders que son parte importante en la operatividad de la empresa Aguja Dorada.

**Tabla 5**

### Stakeholders

Stakeholders	Posición	Impacto
Propietario	Cooperante	Suministrar los recursos necesarios para la implementación en busca de lograr los objetivos, hacen parte integral del sistema de apoyo y toma de decisiones.
Empleados	Cooperante	De gran importancia, para la operación diaria y la calidad del trabajo, su satisfacción influye en la productividad y la cohesión del equipo.
Clientes	Beneficiario	Tienen impacto directo ya que su satisfacción afecta el servicio y la reputación de la empresa, su retroalimentación es crucial para una constante mejora en los procesos.
Comunidad	Beneficiario	El impacto puede ser en responsabilidad social y percepción pública, generando apoyo y oportunidades.

Nota. Esta tabla muestra los grupos de interés más relevantes

### **Plan de Acción y Mejoramiento**

El plan de acción y mejoramiento, presentado en la Tabla 6, para la empresa Aguja Dorada surge como respuesta a la identificación de áreas críticas a través del análisis de sus operaciones y su interacción con la comunidad. Este plan se ha elaborado con el propósito de abordar de manera efectiva las problemáticas identificadas, centradas en la gestión ambiental y la participación comunitaria. Las acciones estratégicas detalladas en este plan tienen como objetivo no solo resolver los desafíos actuales, sino también sentar las bases para un crecimiento sostenible y un impacto positivo a largo plazo. Este plan detalla pasos concretos, plazos y recursos asignados para la implementación de estrategias orientadas a mejorar la gestión ambiental, fortalecer la relación con la comunidad y promover una cultura empresarial más responsable.

**Tabla 6***Plan de Acción y Mejoramiento*

<b>Dimensión</b>	<b>Objetivo estratégico</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Plazo</b>	<b>Costo</b>	<b>Indicador</b>
<b>Ambiental</b>	Aumentar el nivel de residuos reciclados de recortes de tela.	Capacitar al personal en el manejo adecuado de desechos producidos.	6 meses	\$ 1.000.000	Evaluación de conocimientos sobre gestión de residuos con una mejora del 30%.
<b>Social</b>	Fortalecer la colaboración y apoyo de la empresa a la comunidad.	Involucrar a la comunidad en un proyecto de sostenibilidad ambiental que incluya parte teórica y práctica mediante capacitaciones.	6 meses	\$ 1.000.000	Número de proyectos colaborativos implementados anualmente.
<b>Económica</b>	Implementar acciones de inclusión para la comunidad.	Destinar recursos a programas educativos que aumenten la conciencia ambiental y fomenten practicas sostenibles dentro de la comunidad	12 meses	\$ 5.000.000	Numero de programas educativos implementados

*Nota.* Esta tabla muestra el plan de acción y mejoramiento que se le formula a la empresa *Aguja*

*Dorada*

## Conclusiones

La formulación del plan estratégico para Aguja Dorada no solo busca incrementar el nivel de residuos reciclados de recortes de tela, sino también fortalecer la colaboración y el respaldo de la empresa hacia la comunidad; este enfoque no solo responde al compromiso ambiental, sino que ejerce un impacto integral y significativo en varios aspectos clave de la norma ISO 26000. Al centrarnos en la mejora del manejo de residuos textiles, no solo se alinea la empresa con prácticas más sostenibles, sino que también se vislumbra un impacto transformador en distintos ámbitos:

Optimización operativa, al adoptar medidas para reciclar los recortes de tela, se mejoran los procesos internos, reduciendo costos asociados a la gestión de residuos y promoviendo una operatividad más eficiente. Colaboración comunitaria y apoyo, al comprometerse con la comunidad a través de iniciativas de reciclaje, la empresa refuerza lazos y establece vínculos más sólidos con su entorno, generando un impacto social positivo. Imagen corporativa y reputación, la adopción de prácticas sostenibles mejora la percepción de la empresa ante sus Stakeholders, consolidando una imagen corporativa sólida y reforzando la reputación como una entidad responsable y comprometida.

Compromiso y productividad del equipo, la participación de los empleados en proyectos de responsabilidad social genera un ambiente laboral más comprometido y cohesionado, fomentando la productividad y el bienestar dentro de la organización. Preparación estratégica, anticiparse a cambios regulatorios en sostenibilidad demuestra visión estratégica y posiciona a Aguja Dorada como una empresa adaptable y proactiva ante los cambios del entorno empresarial. Este conjunto integral de factores no solo busca mejorar la competitividad a corto

plazo, sino que establece los pilares para un crecimiento sostenible y una posición sólida en el mercado a largo plazo para Aguja Dorada.

### Referencias Bibliográficas

- Alcívar Espín, R. A. (2015). Modelo de gestión para el despliegue de estrategias organizacionales para empresas de clase mundial. Estudio de caso Nestlé Purina Pet Care Company (NPPC). 77 hojas. Quito: EPN.  
<http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/11366>
- Belda Hériz, I. (2018). *Economía circular: un nuevo modelo de producción y consumo sostenible*. Editorial Tébar Flores, 16-66.  
<https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/51998?page=16>
- 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=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=buh&AN=114010442&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.  
<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>
- Friedman, M. (1970) the social responsibility of business is to increase its profits. [Revista en Línea]  
<http://www.colorado.edu/studentgroups/libertarians/issues/friedman-soc-resp-business.html>.

- Hoof, B. V. (2008). Producción más limpia: paradigma de gestión ambiental, 17-63. Universidad de los Andes. <https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/40312?page=17>
- ISO (2010). ISO 26000. Guía de responsabilidad social. <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=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=129587482&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Mellado, C. (2009). Responsabilidad Social Empresarial en las Pequeñas y Medianas Empresas latinoamericanas. *Revista de Ciencias Sociales*, 15(1), 24-33. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28011674003>
- Muys, B. (1997) “Cleaner Production: A Guide to Information Sources”, European Environmental Agency, December 1997, <Http://service.eea.eu.int/envirowindows/manconc.shtml>.
- Ortiz de Mendivil Llano, E. (2012). El consumo sostenible como perspectiva innovadora. *B – EUMED*, 7-72. <https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/34505?page=7>
- Pigé, B. (2012). La representación de la excelencia de las empresas. *Administración y Organizaciones*, 15(29), 61 - 78. <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fap&AN=89472258&lang=es&site=eds-live&scope=sit>

Rodríguez Abitia, A. (2000). “Retos en la instrumentación de iniciativas de prevención de la contaminación en México”, en Revista Ingeniería y Ciencias Ambientales No. 50, pp. 25-30.

*SGE 21 Gestión Ética y Socialmente responsable.* (s.f). DNV. Recuperado el 30 de noviembre de 2023, de <https://www.dnv.com/ar/services/sge-21-sistema-de-gestion-etica-y-socialmente-responsable-26477>

## Apéndice

### Apéndice A

#### Formato de recolección de Información

FORMATO RECOLECCION DE DATOS - ENTREVISTA			
<b>Nombre de la empresa</b>	AGUJA DORADA		
<b>Sector</b>	Manufactura	<b>Ubicación</b>	Palmira, Barrio zamorano
<b>Población entrevistada</b>	Gerente - colaboradores - clientes		
<b>Preguntas.</b>			
<b>1. ¿La empresa ha socializado la política interna dentro de la compañía?</b>			
Si, se ha socializado dos veces al año, de forma verbal.			
<b>2. ¿Cuántos colaboradores han incurrido con faltas en la política interna en el año?</b>			
Durante el transcurso del año no se han hecho memorando por incumplimientos a la política interna.			
<b>3. ¿Cuál es el número de empleados actualmente en la empresa?</b>			
7 empleados			
<b>4. ¿Cuántos empleados han renunciado o han sido retirados de la empresa en el último año?</b>			
En el último año solo ha renunciado una persona.			
<b>5. ¿Cuántos accidentes laborales se han registrado en el último año?</b>			
En el último año no se presentaron accidentes laborales.			
<b>6. ¿Cuántos residuos generó la empresa en el último año (kg)?</b>			
480 kg			
<b>7. ¿Cuántos de estos residuos fueron reciclados durante el mismo periodo (kg)?</b>			
170 kg			
<b>8. ¿Han recibido quejas por condiciones laborales?</b>			
No se han recibido quejas por parte de los empleados con respecto a las condiciones laborales con las cuales cuentan en el momento.			
<b>9. ¿Cuántas de estas quejas se han atendido?</b>			
No se han atendido ya que no ha habido quejas			
<b>10. ¿En una escala de 1 a 5 cómo califica la calidad del servicio que presta la empresa?</b>			
Empresa 1= 5	Empresa 2= 5	Empresa 3= 4	Empresa 4= 4
<b>11. ¿La empresa ha realizado aportes a la comunidad?</b>			
Si, pocos.			
<b>12. ¿En el último año cuántas veces la empresa ha participado en proyectos sociales?</b>			
La empresa ha realizado durante el último año dos aportes, en los cuales se ha tenido poca aceptación de la comunidad			

*Nota.* Preguntas para entrevista, recolección de datos. *Fuente.* Elaboración propia (2023)