

**Plan Estratégico de Mejora Sostenible en la Gestión de la Responsabilidad Social
Empresarial (RSE) para la Empresa Lácteos Aura, Basado en los Fundamentos
Principales de la Norma ISO 26000**

Beatriz Eugenia Agudelo Ospina

Asesora

Yudith Caicedo Domínguez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia –UNAD

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

Administración de Empresas

2023

Resumen

El presente trabajo analiza los aspectos relevantes de la norma ISO26000 de responsabilidad social empresarial (RSE) en la compañía Auralac; para ello, se realiza un diagnóstico inicial mediante la aplicación de instrumentos como la encuesta y la observación; encontrando que la empresa tiene alto grado de conciencia en esta materia y ofrece un importante aporte a la economía local y al desarrollo económico de la región, mediante la generación de empleo, la aplicación de procesos productivos amigables con el medio ambiente, la fabricación de productos de calidad y promoviendo la sostenibilidad.

En general se encuentra que la empresa Auralac se compromete con el bienestar de sus trabajadores, sus clientes y la comunidad en general, sin embargo, se identifica un punto de mejora en cuanto al código de buen trato y respeto implementado, por lo cual se realiza un planteamiento de mejora. Para llegar a tal conclusión, se aplica encuesta a miembros de la organización y se analizan varios ítems de manera cualitativa y cuantitativa los resultados permitiéndonos un diagnóstico a partir del cual se formula un plan estratégico.

Palabras Clave: Responsabilidad Social, sostenibilidad, desarrollo económico, impacto social.

Abstract

This work analyzes the relevant aspects of the ISO26000 standard of corporate social responsibility (CSR) in the Auralac company; To do this, an initial diagnosis is made through the application of instruments such as survey and observation; finding that the company has a high degree of awareness in this matter and offers an important contribution to the local economy and the economic development of the region, through the generation of employment, the application of environmentally friendly production processes, the manufacturing of products quality and promoting sustainability.

In general, it is found that the Auralac company is committed to the well-being of its workers, its clients and the community in general, however, a point for improvement is identified in terms of the code of good treatment and respect implemented, which is why it is carried out. an improvement approach. To reach this conclusion, a survey is applied to members of the organization and several items are analyzed qualitatively and quantitatively, the results allowing us to make a diagnosis from which a strategic plan is formulated.

Keywords: Social Responsibility, sustainability, economic development, social impact.

Tabla de Contenido

Objetivos	8
Conceptualización.....	9
Marco Institucional	16
Diagnostico	19
Matriz de Marco Lógico	41
Mapa Estratégico	43
Plan de Mejoramiento	45
Conclusiones	49
Referencias Bibliográficas	52

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Diagnóstico</i>	19
Tabla 2 <i>Interpretación cuantitativa instrumento cuestionario.</i>	35
Tabla 3 <i>Interpretación cualitativa y cuantitativa instrumento observación</i>	38
Tabla 4 <i>Resumen aspectos críticos</i>	40
Tabla 5 <i>Plan de mejora</i>	45

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Línea de tiempo pensamiento estratégico</i>	9
Figura 2 <i>Poster gobierno corporativo</i>	13
Figura 3 <i>Estructura Organizacional</i>	17
Figura 4 <i>Preguntas y respuestas cuestionario No 1</i>	24
Figura 5 <i>Preguntas y respuestas cuestionario No 2</i>	25
Figura 6 <i>Preguntas y respuestas cuestionario No 3</i>	26
Figura 7 <i>Preguntas y respuestas cuestionario No 4</i>	27
Figura 8 <i>Preguntas y respuestas cuestionario No 5</i>	28
Figura 9 <i>Preguntas y respuestas cuestionario No 6</i>	29
Figura 10 <i>Preguntas y respuestas cuestionario No 7</i>	30
Figura 11 <i>Preguntas y respuestas cuestionario No 8</i>	31
Figura 12 <i>Preguntas y respuestas cuestionario No 9</i>	32
Figura 13 <i>Preguntas y respuestas cuestionario No 10</i>	33
Figura 14 <i>Preguntas y respuestas cuestionario No 11</i>	34
Figura 15 <i>Matriz Marco Lógico</i>	41
Figura 17 <i>Mapa estratégico</i>	44

Apéndice

Apéndice A <i>Instrumento encuesta</i>	50
---	----

Objetivos

Objetivo General

Desarrollar un plan estratégico de mejora sostenible en la gestión de la RSE, basado en los fundamentos principales de la norma ISO26000, que genere valor a la empresa LACTEOS AURA, a partir del diagnóstico resultado de la consolidación y análisis de los instrumentos de recolección de información utilizados.

Objetivos Específicos

Identificar los puntos de mejora de la gestión de RSE a partir de la consolidación de los instrumentos de recolección de información, que nos permitieron diagnosticar desde diversas variables, la situación actual de la empresa AURALAC.

Construir el árbol de problemas y de objetivos para identificar las causas y los efectos de los problemas identificados mediante el análisis de la investigación realizada.

Desarrollar una propuesta estratégica para el plan de mejora en los aspectos encontrados con debilidad en RSE.

Marco Conceptual

Figura 1

Línea de tiempo evolución del pensamiento estratégico



Fuente. Autoría Propia

Nota. La figura expone la evolución en el tiempo de la evolución del pensamiento estratégico.

Gerencia Estratégica

La relación entre el pensamiento y gerencia estratégica es estrecha. El pensamiento estratégico proporciona el marco conceptual para la gerencia estratégica, mientras que la gerencia estratégica pone en práctica el pensamiento estratégico.

La línea de tiempo muestra cómo el pensamiento estratégico ha evolucionado desde sus raíces en la estrategia militar hasta convertirse en una parte integral de la gestión empresarial en la forma de la gerencia estratégica, que incluye tanto la formulación como la ejecución de estrategias para lograr los objetivos organizacionales.

Características, elementos y formas de gestionar estratégicamente la RSE

RSE es un concepto que se ha fortalecido en los últimos años, se trata de un compromiso que voluntariamente adoptan las empresas con prácticas ética y sostenibles, que incluye la integración de las preocupaciones sociales, ambientales y económicas en su estrategia y operaciones.

Las principales características son

Voluntariedad. la RSE es un compromiso voluntario de las empresas, no una obligación legal.

Integración. la RSE debe hacer parte integral de las estrategias y operaciones de la empresa, no ser un elemento aislado.

Desarrollo sostenible. la RSE debe contribuir al desarrollo sostenible, es decir, al equilibrio social, ambiental y económica de las empresas.

Elementos de la RSE

La RSE se puede clasificar en tres dimensiones principales:

Dimensión social: la empresa debe contribuir a crear una mejor sociedad, con el respeto por los derechos humanos, respeto por los derechos laborales y promoviendo la diversidad e inclusión.

Dimensión ambiental: la empresa debe proteger el medio ambiente, reduciendo su impacto negativo y promoviendo la sostenibilidad.

Dimensión económica: la empresa debe ser rentable y competitiva, para poder seguir contribuyendo al desarrollo sostenible.

Como se puede gestionar estratégicamente la RSE

La gestión estratégica de la RSE permite a las empresas integrar la RSE en su estrategia y operaciones, de forma que contribuya a su éxito a largo plazo.

Este proceso consta de las siguientes etapas:

Definición de la estrategia. La empresa define sus objetivos y prioridades en materia de RSE, en función de su contexto y sus intereses.

Implementación. La empresa desarrolla la implementación de las acciones concretas para alcanzar sus objetivos de RSE.

Evaluación. La organización debe evaluar el impacto de sus acciones de RSE, para identificar áreas de mejora.

Beneficios. Incremento de imagen y la reputación: esto se puede traducir en un aumento de las ventas y la confianza de los clientes.

Reducción de los riesgos. la RSE puede ayudar a reducir los riesgos de la empresa, tanto en términos de imagen corporativa, como de cumplimiento normativo.

Mejora del rendimiento. la RSE puede contribuir a mejorar el rendimiento de la empresa, tanto en términos económicos como sociales.

En definitiva, gestionar estratégicamente la RSE crea valor para las empresas que quieran contribuir al desarrollo sostenible y mejorar su competitividad.

Figura 2

Poster Gobierno Corporativo

GOBIERNO CORPORATIVO

La clave para la sostenibilidad y el éxito empresarial

El gobierno corporativo es un conjunto de principios y prácticas que rigen el funcionamiento de una empresa. Se centra en garantizar que la empresa esté bien dirigida y que sus intereses estén alineados con los de sus accionistas, clientes, empleados y demás grupos de interés.

PRINCIPIOS

Transparencia: La empresa debe proporcionar información completa y precisa a sus accionistas y demás grupos de interés.

Responsabilidad: La empresa debe ser responsable de sus acciones ante sus accionistas y demás grupos de interés.

EQUIDAD: LA EMPRESA DEBE TRATAR A TODOS LOS GRUPOS DE INTERÉS DE FORMA JUSTA Y EQUITATIVA

BENEFICIOS DEL BUEN GOBIERNO CORPORATIVO:

- Aumenta la confianza de los inversores y mejora el acceso a la financiación.
- Reduce los costes de transacción y mejora la eficiencia operativa.
- Mejora la toma de decisiones y reduce los riesgos.
- Protege los intereses de los accionistas, clientes, empleados y demás grupos de interés.

El gobierno corporativo es una herramienta importante que puede ayudar a las empresas a ser más exitosas y responsables. Las empresas que adopten un enfoque proactivo para mejorar su gobierno corporativo pueden disfrutar de una serie de beneficios, incluidos mejores resultados financieros, mayor eficiencia, reducción del riesgo y mejor reputación.

Fuente. Autoría Propia

Nota: La figura describe los principios y beneficios de un buen gobierno corporativo.

La Producción Limpia y el Consumo Sostenible: Dos Pilares del Desarrollo Sostenible

En el contexto actual de crecimiento económico acelerado y preocupaciones medioambientales, la producción limpia y el consumo sostenible se han convertido en elementos esenciales para abordar los desafíos del desarrollo sostenible. Estos dos pilares están intrínsecamente interconectados y desempeñan un papel fundamental en la creación de un futuro más equitativo y respetuoso con el medio ambiente.

En este contexto, la producción limpia y el consumo sostenible son dos pilares fundamentales para alcanzar el desarrollo sostenible.

La producción limpia se refiere a la optimización de procesos industriales para reducir al mínimo el impacto ambiental. Este enfoque busca eficiencias que no solo disminuyan la generación de residuos, las emisiones y el consumo de recursos, sino que también promuevan prácticas responsables a lo largo de toda la cadena de suministro. La implementación de tecnologías más limpias y la adopción de prácticas empresariales sostenibles son elementos clave de la producción limpia.

En el ámbito ambiental, la producción limpia puede ayudar a reducir la contaminación, mejorar la calidad del aire y el agua, y proteger la biodiversidad. En el ámbito económico, la producción limpia puede ayudar a reducir los costos de producción, aumentar la productividad y mejorar la competitividad de las empresas.

Por otra parte, el consumo sostenible es un enfoque que busca satisfacer necesidades sin comprometer el medio ambiente. Esto se puede lograr mediante una serie de medidas, como la elección de productos y servicios más sostenibles, así como reciclando, reparando y reutilizando los mismos.

El consumo sostenible también ofrece una serie de beneficios, ambientales y sociales. En el ámbito ambiental, el consumo sostenible puede ayudar a reducir la producción de residuos, conservando y cuidando los recursos naturales, así como mitigando el cambio climático. En el ámbito social, el consumo sostenible ayuda promoviendo la equidad, la justicia social y la salud pública.

Estos dos enfoques son complementarios y pueden ayudar a lograr el desarrollo sostenible. Ambos requieren la participación de todos los Stakeholders de la cadena de producción y social, desde las empresas y los gobiernos hasta los consumidores individuales. Algunos ejemplos concretos de producción limpia y consumo sostenible son:

Las empresas que utilizan energías solares y eólicas las cuales son renovables y reducen las emisiones de gases de efecto invernadero.

Las empresas pueden utilizar materiales reciclados o reciclables para reducir su consumo de recursos.

Las empresas pueden diseñar procesos de producción que sean más eficientes en el uso de recursos físicos, económicos y ambientales que generen menos residuos.

Los consumidores pueden optar por productos y servicios que sean más sostenibles, como aquellos que están fabricados con materiales reciclados o que tienen un menor impacto ambiental.

Los consumidores pueden reducir su consumo de bienes y servicios, reparar los productos en lugar de reemplazarlos y reciclar los residuos.

Estas dos estrategias son muy importantes porque promueven la sostenibilidad y protegen el medio ambiente, a través de la colaboración de todos, podemos construir un futuro más sostenible para todos.

Marco Institucional

Lácteos AURA S.A. – Auralac fue fundada en 1995, su nombre es en honor a Aura Rojas, madre de los propietarios Gerardo Arbeláez Rojas (zootecnista) y su hermana Beatriz Elena Arbeláez (Ingeniero en alimentos).

En sus inicios AURALAC producía menos de 40 litros de leche diarios y a los cuatro años ya su producción había incrementado a 1.000 litros de leche y sus procesos se tecnificaron de acuerdo con los estándares de calidad y exigencias sanitarias. En 2007 iniciaron las capacitaciones para obtener las certificaciones de calidad BPM y HACCPP.

Sector: Industrial – Transformación de derivados lácteos.

Ubicación: Vereda La Laja – Rionegro Antioquia

Misión: Elaborar y ofrecer al mercado productos lácteos de óptima calidad mediante procesos tecnificados, aminorando el impacto ambiental y generando tejido social para así garantizar la competitividad y perdurabilidad en el mercado.

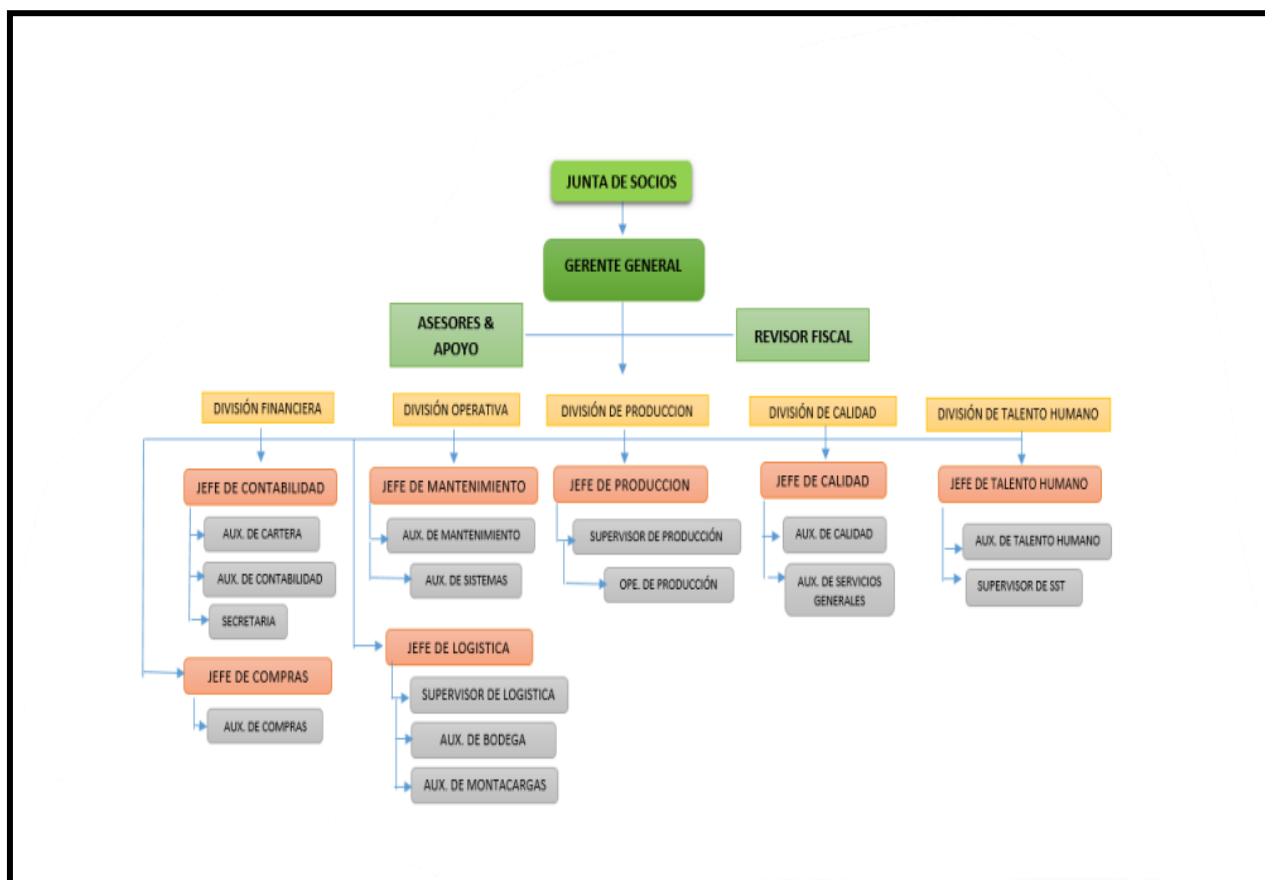
Visión: Auralac para el 2025 se consolidará como empresa líder del departamento de Antioquia por conservar la calidad de sus productos, excelente servicio y ser socialmente responsable con el estado, sus empleados, proveedores, consumidores y con el medio ambiente.

Valores: Amabilidad, creatividad, empatía, responsabilidad, respeto, honestidad, lealtad.

Fuente. Auralac, Perfil LinkedIn (2022). www.linkedin.com/company/auralac-sa

Figura 3

Estructura Organizacional



Nota. La presente figura muestra como esta estructurado el organigrama de la empresa láctea.

Direccionamiento Estratégico

Gestión integral, manejan 4 ejes fundamentales:

Gestión Ambiental

Gestión de Calidad

Seguridad y Salud en el Trabajo

Evaluación y Control

Gestión de producción, incluye todo lo que tiene que ver con abastecimiento y líneas de producción.

Gestión comercial, documenta los procesos de venta en los diferentes canales y punto de venta.

Gestión logística, este proceso documenta el proceso de despachos y almacenamiento.

Gestión de talento humano, incluye la selección de personal y sistema de compensación salarial.

Gestión de administración financiera, este proceso documenta todo lo que tiene que ver con proveedores, compras, contabilidad, tesorería y mantenimiento.

Diagnóstico

Indicadores

Tabla 1

Diagnostico basado en indicadores de las normas fundamentales ISO26000.

Materia fundamental o variable	Indicadores que demuestran el cumplimiento de la materia fundamental	Preguntas (Entre 10 y 15 en total)	Instrumento y población objeto de estudio
Gobernanza, Organización de la Empresa	Establecimiento de principios de responsabilidad social adoptados por todos los miembros de la organización.	¿La organización creó y divulgó los valores corporativos, misión y visión? ¿La organización promueve e incentiva la práctica de principios de ética y responsabilidad social?	Elaboración de un listado de factores medibles con indicadores de objetivos. Aplicación de encuesta de percepción de gobierno corporativa.

<p>Código de buen trato y respeto.</p>	<p>¿Existe un manual de código de relaciones interpersonales, trato respetuoso?</p>	<p>Formato de evaluación cuantitativa de número de casos reportados al comité de convivencia.</p>
<p>Derechos Humanos</p> <p>Comité de convivencia.</p>	<p>¿Existe una ruta de denuncia de mal trato y discriminación?</p> <hr/> <p>¿Se nombra o elige cada año un comité de convivencia?</p> <p>¿Todos los empleados</p>	<p>Test de conocimiento de miembros del comité de convivencia aplicado a todos los miembros de la compañía.</p>
<p>Prácticas Laborales</p> <p>Contratos bajo normas laborales legales.</p>	<p>tienen contrato laboral y reciben sus prestaciones de ley?</p>	<p>Identificar los requisitos legales y medir uno a uno.</p>
<p>Prestaciones sociales.</p>	<p>¿Tienen programa de seguridad y salud en el trabajo?</p>	<p>Revisar la documentación de cada empleado, contrato y aplicación de beneficios de ley</p>

	Programa de seguridad y salud en el trabajo.	¿Existe igualdad de oportunidades para todos los colaboradores?	
Medio Ambiente	Implementar tecnologías de energías limpias.	¿Gestionan y promueven el buen uso de los recursos que influyen en el medio ambiente?	Revisión de procesos operativos.
	Gestion de emergencias ambientales.		Test de compromiso ambiental.
	Comité de cuidado del medio ambiente.		
	Manual general de compliance.	¿Existe un manual de compliance y ha sido divulgado y puesto en práctica por la organización?	Aplicación de cuestionario de conocimiento de normas éticas y de compliance a todos los colaboradores.
Prácticas Justas de Operación	Prácticas comerciales éticas.		
	Sana competencia.		

Asuntos de Consumidores	Los servicios y productos que proporciona la organización son de calidad y aportan valor a los consumidores, a la sociedad y al medio ambiente.	¿Tienen departamento de servicio al cliente?	Implementación de formulario de quejas y reclamos de fácil manejo para los consumidores.
		¿Se documentan las quejas y los reclamos? ¿Se da respuesta oportuna a los requerimientos? ¿Se preocupan por identificar e intervenir en los problemas de la comunidad?	Realizar encuesta de calidad y satisfacción.
Participación y Desarrollo de la Comunidad	Programa de apoyo social y cuidado al medio ambiente.	¿Buscan contribuir a la solución de problemas sociales y ambientales?	Encuesta de percepción aplicada a la comunidad.

Fuente. Autoría Propia

Nota. La presente tabla muestra los indicadores de cumplimiento basados en la norma ISO26000 de acuerdo a las variables.

Instrumentos

Se realiza una recopilación de información cuantitativa y cualitativa, para lograr conocer la realidad actual, el diagnóstico de la empresa AURALAC y llegar a conclusiones válidas. Se usaron varios instrumentos como la investigación de campo, entrevista de algunos actores, observación y encuesta on line.

Investigación de Campo. Lácteos Auralac es una empresa local muy conocida dentro de mi comunidad, ubicada en el oriente antioqueño en el municipio de Rio Negro, por tal motivo se puede recopilar información de familiares de trabajadores, trabajadores, tenderos, transportadores etc, que interactúan con dicha empresa.

Encuesta. Se diseñó cuestionario para la recolección de datos cuantitativos, con 11 preguntas encaminadas a visualizar una posición clara de los aspectos de RSE. La encuesta fue aplicada a 22 personas en donde participaron 19 trabajadores, 2 distribuidores, 1 transportador.

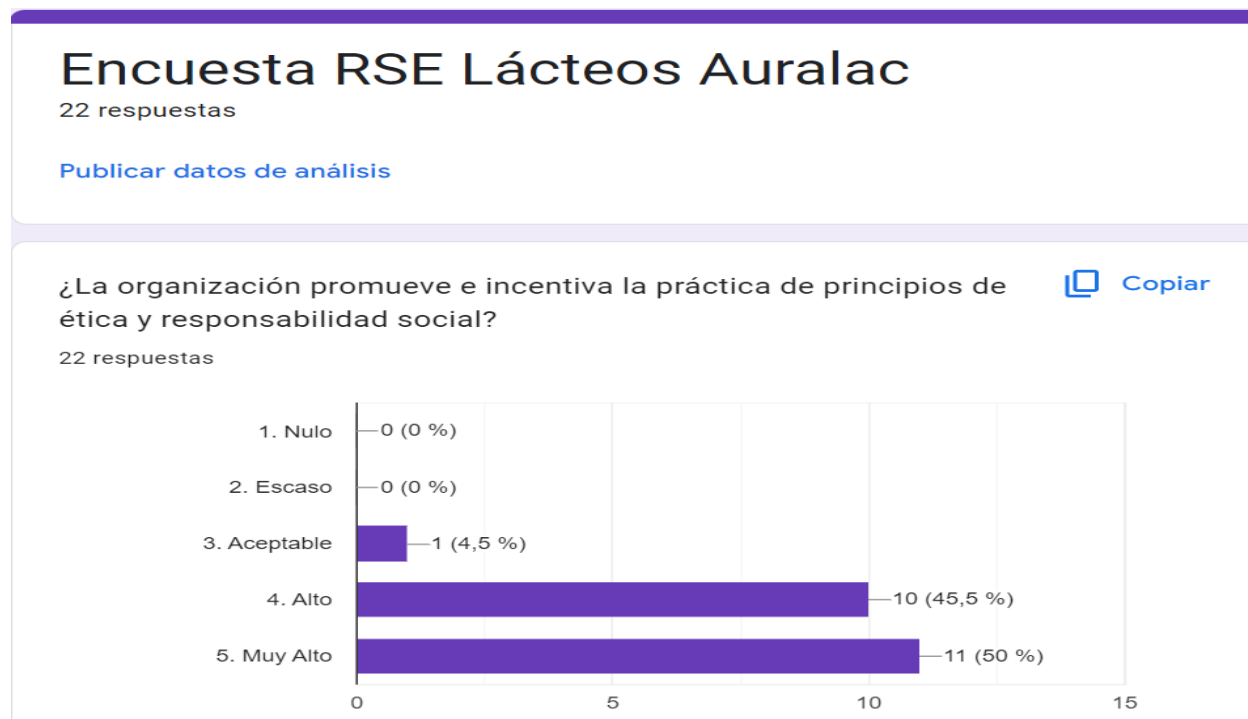
Entrevistas. Es una herramienta usada principalmente cuando necesitamos recolectar información basada en datos cualitativos y es un valioso instrumento para capturar y clasificar información gracias a su flexibilidad, por lo cual para el presente ejercicio se realizó entrevista a 3 tenderos que manejan la línea de AURALAC.

Observación. Otro instrumento usado para recopilar información, adecuado para el presente documento, ya que consiste en observar a las personas en su entorno natural y tengo relación en mi comunidad con diferentes actores lo que los motiva a interactuar y hablar libremente, sobre los cuestionamientos que hacemos para el cumplimiento del objetivo.

Instrumento Encuesta – Cuestionario

Figura 4

Preguntas y respuestas cuestionario No 1



Nota. Pregunta 1 realizada en la encuesta, se basa en la práctica de principios de ética y responsabilidad social.

Los principios de responsabilidad social empresarial (RSE) se basan en valores como la honestidad, la transparencia, la equidad, el respeto a los derechos humanos, la protección del medio ambiente y la contribución al desarrollo sostenible. (ISO 26000:2010. Guía de Responsabilidad Social). Estos principios son fundamentales para que las empresas puedan operar de forma ética y responsable, y para que puedan contribuir a crear un mundo mejor. En general este ítem está dentro de los parámetros, el 95% de las personas encuestadas manifiestan que la organización si incentiva la práctica de principios de ética y responsabilidad. Sin embargo el 45,5% considera que puede ser aun mejor.

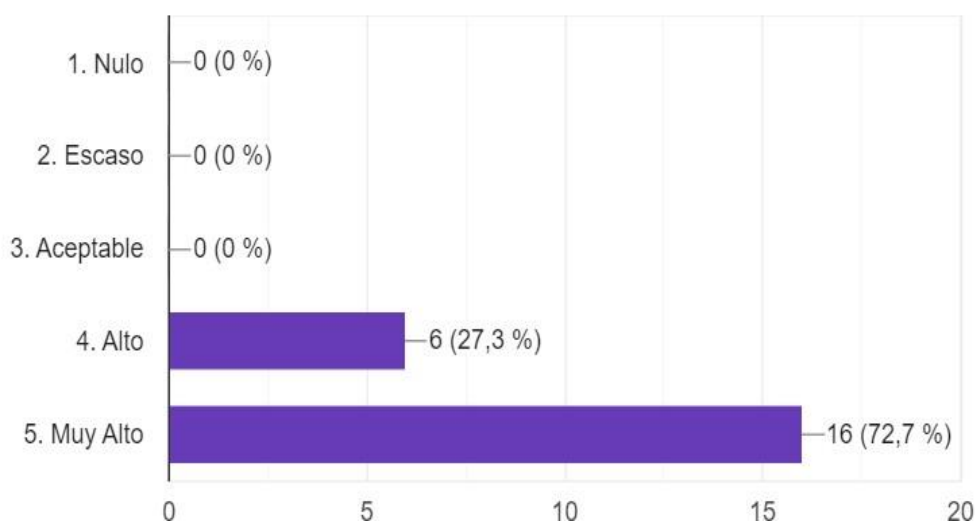
Figura 5

Preguntas y respuestas cuestionario No 2

¿La organización creó y divulgó los valores corporativos, misión y visión?



22 respuestas



Nota. Pregunta 2 realizada en la encuesta, sobre la creación y divulgación de los valores corporativos.

La divulgación de los principios de responsabilidad social en una empresa es un proceso importante que ayuda a garantizar que estos principios sean conocidos y comprendidos por todos los colaboradores, clientes, proveedores y otras partes interesadas; debe ser efectiva y debe tener en cuenta las diferentes necesidades de los grupos de interés. Según la encuesta (72,7% con un muy alto nivel) la organización definió y divulgó entre los colaboradores los valores corporativos, la misión y la visión, esto permite que a todos los niveles de la organización se sienta sentido de pertenencia y esten alineados con los objetivos organizacionales. Un 27% percibe que se puede mejorar este aspecto.

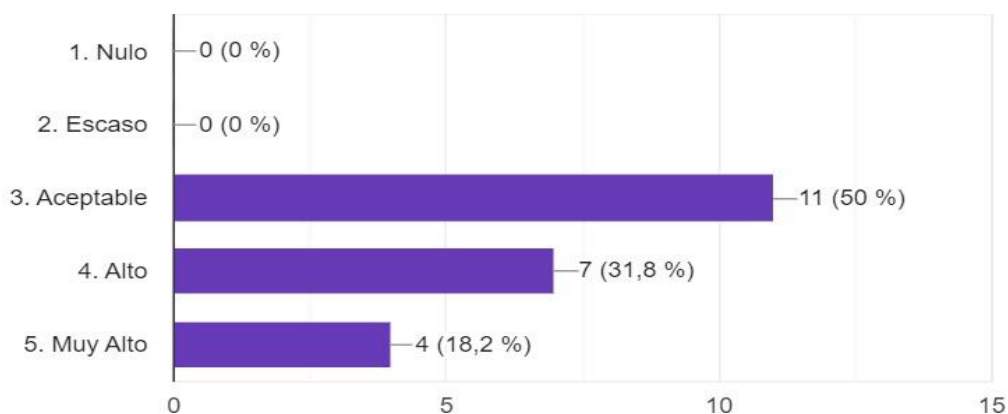
Figura 6

Preguntas y respuestas cuestionario No 3

¿Existe un manual de código de relaciones interpersonales, trato respetuoso?



22 respuestas



Nota. Pregunta 3 realizada en la encuesta, sobre el código aplicado de relaciones interpersonales y buen trato que deben tener las empresas.

La importancia del manual de relaciones interpersonales y respeto en una empresa radica en que es un documento que establece las pautas para que los colaboradores se relacionen entre sí de forma adecuada y respetuosa. Es muy importante porque proporciona un marco de referencia para las relaciones interpersonales y delimita las normas y comportamientos que se esperan de los colaboradores en sus relaciones con los demás para ayudar a prevenir conflictos interpersonales.

Este es definitivamente un punto de mejora, el 50% de la muestra manifestó tanto en el cuestionario como en la entrevista que la intervención de la empresa en el trato interpersonal no es muy claro, lo que permite que en algunas ocasiones se presenten situaciones entre los integrantes de la organización.

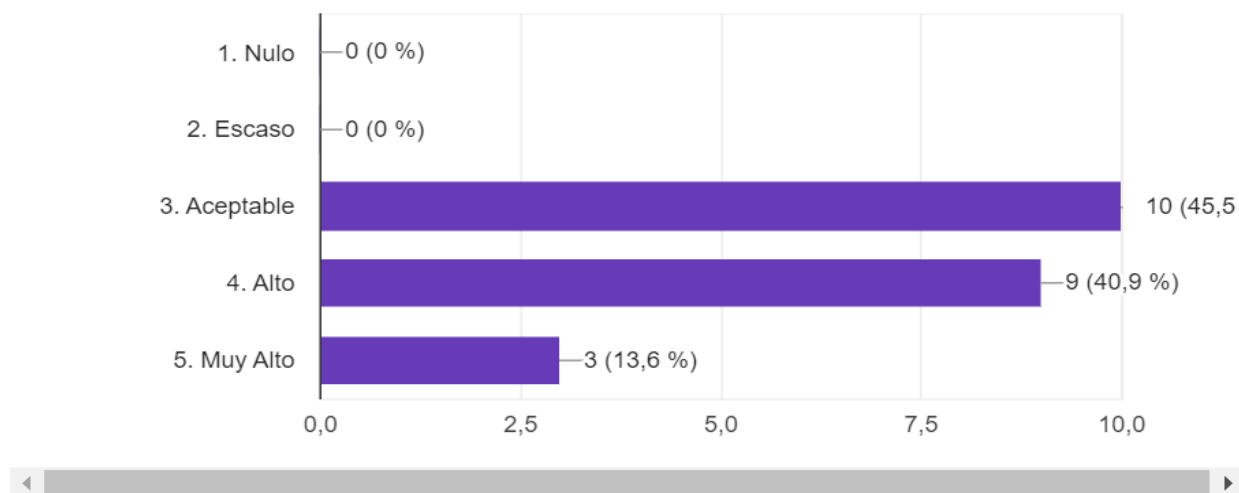
Figura 7

Preguntas y respuestas cuestionario No 4

¿Existe una ruta de denuncia de maltrato y discriminación?

 Copiar

22 respuestas



Nota. Pregunta 4 realizada en la encuesta, sobre la ruta de denuncia de maltrato y discriminación.

La ruta de denuncia ofrece a los colaboradores un mecanismo para denunciar el maltrato que puedan sufrir, sin temor a represalias por lo cual debe ser confidencial, segura y accesible para todos los colaboradores. Debe permitir a los colaboradores denunciar cualquier tipo de maltrato, sea físico, verbal, psicológico o sexual sin temor a ser reprimidos. La ruta de denuncia ayuda a proteger a los colaboradores que denuncien el maltrato, al garantizar que sus denuncias serán manejadas de forma confidencial y segura.

Este es un punto de mejora el 86% de los colaboradores perciben que esta entre aceptable y alto, siendo aceptable la mayor proporción con el 45%, lo cual es un indicador muy consistente y deja entre ver que no tienen claro el alcance de la ruta de discriminación.

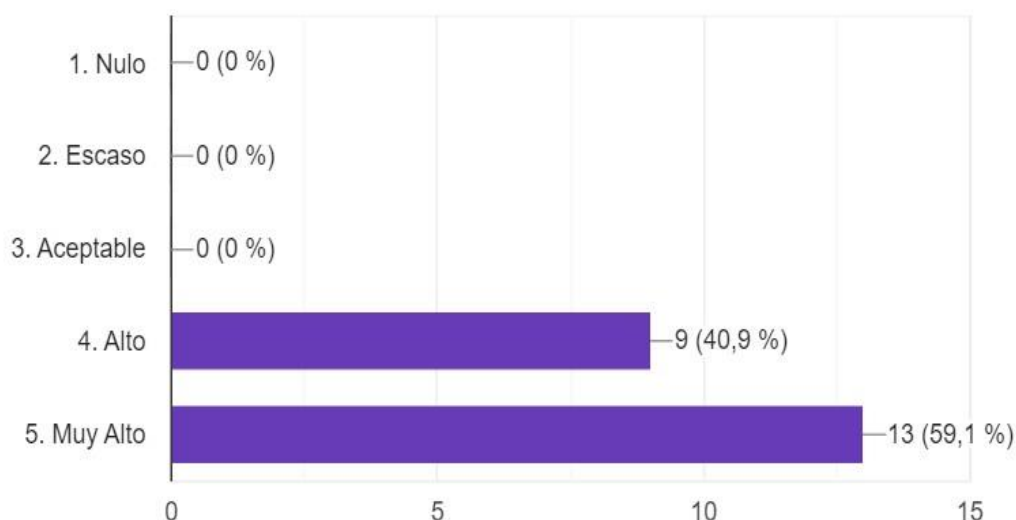
Figura 8

Preguntas y respuestas cuestionario No 5

¿Se nombra o elige cada año un comité de convivencia?

 Copiar

22 respuestas



Nota. Pregunta 5 realizada en la encuesta, sobre la elección del comité de convivencia.

La importancia del comité de convivencia en las empresas radica en que es un organismo que se encarga de prevenir, atender y resolver las situaciones de acoso laboral que se presenten en el ámbito laboral y debe estar conformado por representantes del empleador y de los trabajadores.

En este caso el comité de convivencia se elige cada año, el 100% de los encuestados tienen conocimiento de dicho comité y de su elección cada año, sin embargo mas del 40% considera que existen factores de mejora. En la investigación se encuentra que no se denota la alta importancia y participación que puede tener este comité en el desarrollo y sostenibilidad de la empresa.

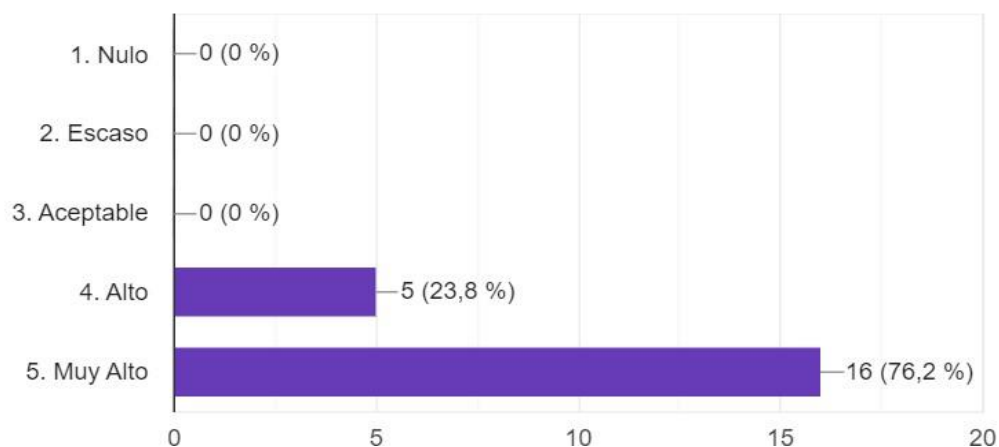
Figura 9

Preguntas y respuestas cuestionario No 6

¿Todos los empleados tienen contrato laboral y reciben sus prestaciones de ley?



21 respuestas



Nota. Pregunta 6 realizada en la encuesta, sobre los contratos laborales.

Los contratos laborales son documentos que establecen los derechos y obligaciones de las partes en una relación laboral, de acuerdo con las leyes y regulaciones aplicables. Son muy importantes porque proporcionan claridad, seguridad jurídica y delimitan claramente los derechos y obligaciones de las partes. Tener contratos laborales de acuerdo con normatividad vigente es una herramienta fundamental para garantizar que las relaciones laborales se desarrollen de forma justa y equitativa, y que se respeten los derechos de las partes.

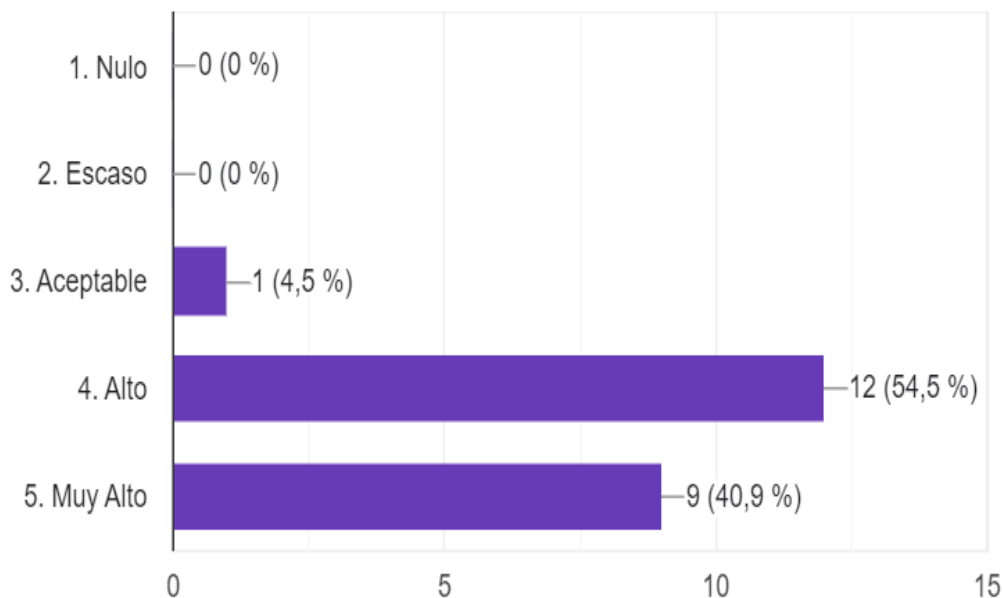
En la empresa Lácteos aura el 100% de los empleados tienen claros sus contratos laborales, de acuerdo a las normas vigentes con todas sus prestaciones sociales. Perciben en este punto estabilidad, tranquilidad y confianza en sus empleadores con la correcta liquidación de salarios y prestaciones sociales.

Figura 10*Preguntas y respuestas cuestionario No 7*

¿Existe igualdad de oportunidades para todos los colaboradores?



22 respuestas



Nota. Pregunta 7 realizada en la encuesta, sobre la igualdad de oportunidades para todos los trabajadores.

En general, la igualdad de oportunidades laborales es una práctica que beneficia a todos los involucrados, tanto a la empresa como a los colaboradores. Una empresa que tiene una política de igualdad de oportunidades laborales puede atraer y retener a los mejores talentos, independientemente de su raza, género, religión u orientación sexual. La empresa se esfuerza por brindar oportunidades a todos sus colaboradores, mas del 95% de los encuestados lo manifiesta y se siente tranquilo con ello, sin embargo, el 54,5% considera que se pueden mejorar algunos aspectos que les permita llegar a nivel muy alto. Esperan que la empresa tenga un alto interés en la capacitación, educación continua y apoyo para desarrollo profesional.

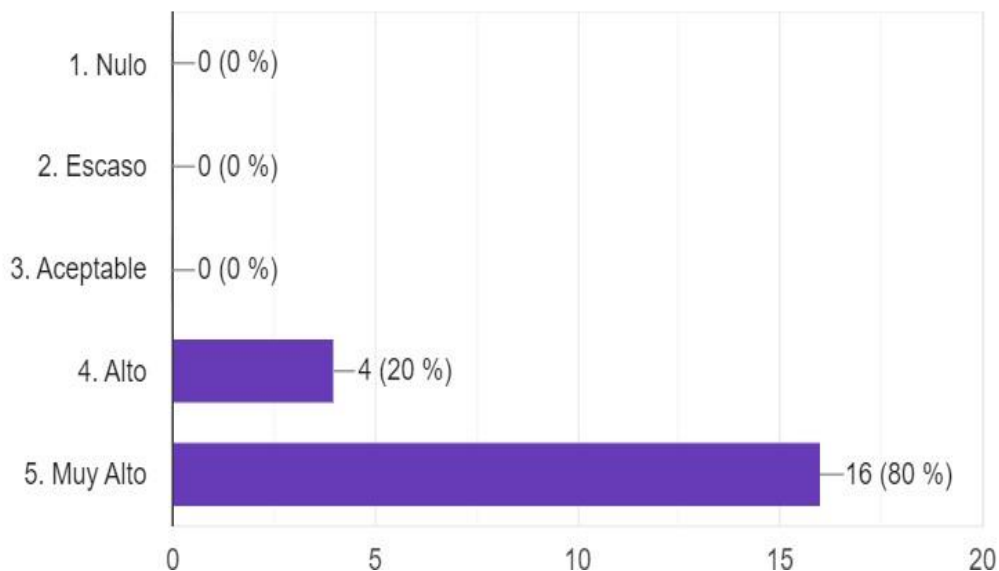
Figura 11

Preguntas y respuestas cuestionario No 8

¿Gestionan y promueven el buen uso de los recursos que influyen en el medio ambiente?



20 respuestas



Nota. Pregunta 8 realizada en la encuesta, sobre el manejo de los recursos que influyen en el medio ambiente.

La empresa en cuestión genera gran cantidad de residuos líquidos y sólidos por lo cual la importancia de gestionar el impacto en el medio ambiente es alta y es imperativo que tomen medidas para reducir su impacto.

Según la investigación y la encuesta la empresa gestiona y promueve el buen uso de los recursos que influyen en el medio ambiente para un 80% tienen un indicador muy alto, sin embargo, para un 20% de los encuestados aún tienen varios factores por mejorar.

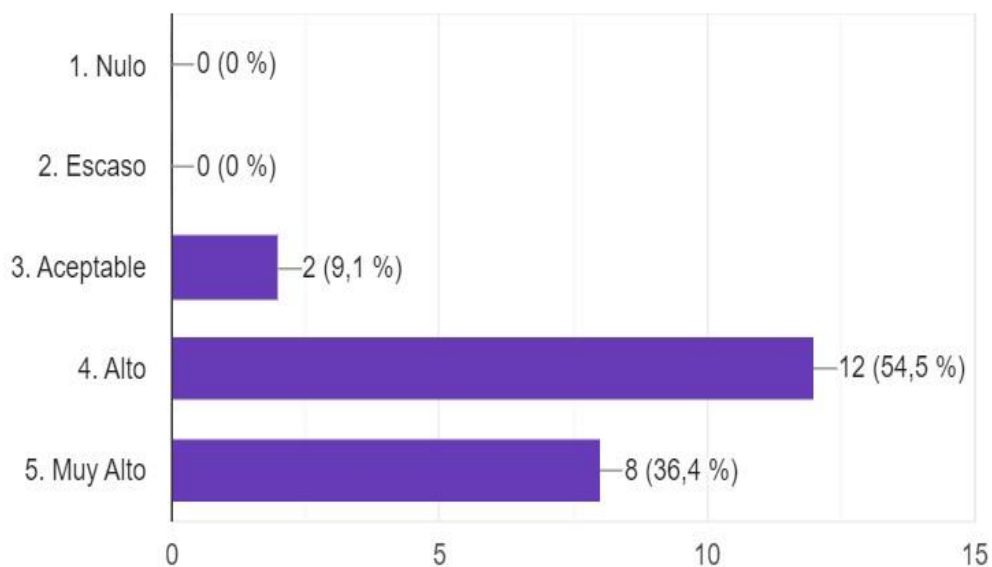
Figura 12

Preguntas y respuestas cuestionario No 9

¿Existe un manual de compliance y ha sido divulgado y puesto en práctica por la organización?



22 respuestas



Nota. Pregunta 9 realizada en la encuesta, sobre el manual de compliance.

La implementación de un manual de compliance es un proceso complejo que requiere la participación de todos los niveles de la empresa, sin embargo, es una inversión que puede tener un retorno muy positivo para la empresa, ayudándola a cumplir con las leyes, normas y reglamentos aplicables, a reducir riesgos y a mejorar su imagen de marca. El 9% de los encuestados lo ven como deficiente y el 54% considera que se puede mejorar reconociendo su importancia.

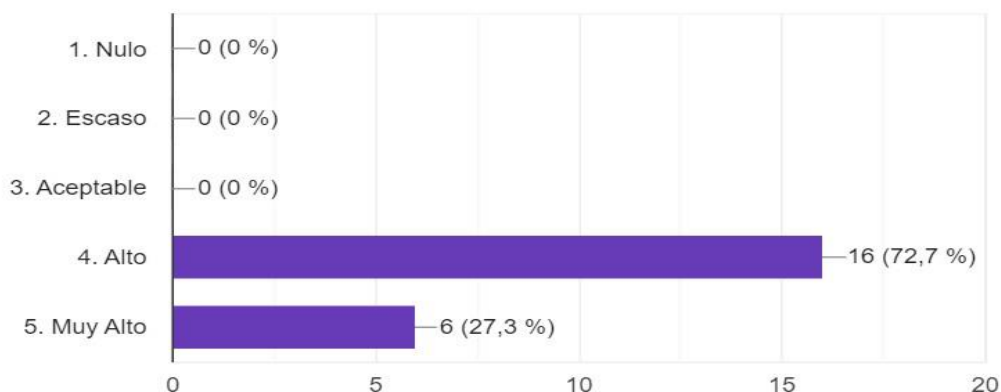
Figura 13

Preguntas y respuestas cuestionario No 10

¿Tienen departamento de servicio al cliente y se documentan las quejas y los reclamos dando respuesta oportuna a los requerimientos?



22 respuestas



Nota. Pregunta 10 realizada en la encuesta, sobre procesos de quejas y reclamos.

Los departamentos de servicio al cliente tienen como objetivo principal proteger los derechos de los clientes, proveedores y empleados. La documentación de las quejas y reclamos ayuda a las empresas a identificar las áreas de oportunidad en su atención al cliente, y a tomar medidas para mejorarla y ayuda a prevenir conflictos al proporcionar un registro de lo sucedido. Con una correcta gestión también se contribuye a mejorar la imagen de la empresa mejorando su imagen, al demostrar que están comprometidas con la resolución de los problemas de sus clientes, proveedores y empleados.

El indicador de servicio al cliente en la presente empresa es alto, se puede decir que el 100% de las personas encuestadas lo consideran bueno, sin embargo, en la investigación se encuentra que deben tener una mejor documentación de las mismas para análisis posteriores de evolución y mejoramiento continuo.

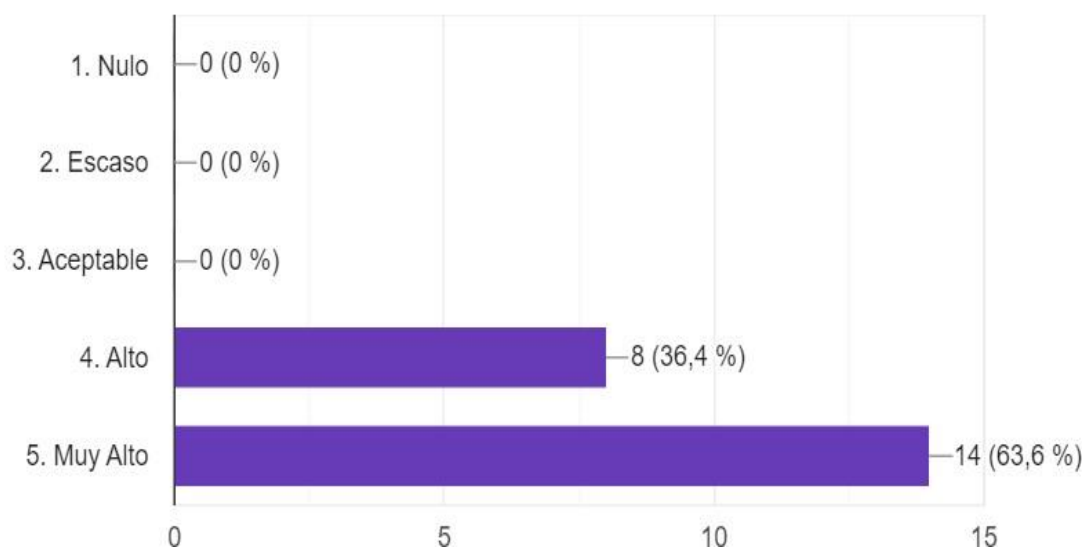
Figura 14

Preguntas y respuestas cuestionario No 11

¿Se preocupan por identificar, intervenir y solucionar problemas sociales y ambientales de la comunidad?



22 respuestas



Nota. Pregunta 11 realizada en la encuesta, sobre la intervención de la empresa en problemas sociales y ambientales.

Las empresas que impactan socialmente a la comunidad pueden contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas, promover el desarrollo sostenible y crear un entorno más justo y equitativo. La empresa analizada da una alta importancia a este ítem en donde el mas de el 63% de los encuestados perciben que la empresa tiene un muy alto impacto positivo en la comunidad en cuanto a sostenibilidad, equidad, oportunidades, inclusión y salud.

Interpretación Cuantitativa de los Resultados de la Aplicación de Instrumentos

Tabla 2
Interpretación cuantitativa instrumento cuestionario

Criterio	Acción	Preguntas cuestionario	1	2	3	4	5	Ponderación
Gobernanza, Organización de la Empresa.	Establecimiento de principios de ética y responsabilidad social por todos los miembros de la organización.	¿La organización promueve e incentiva la práctica de principios de ética y responsabilidad social?	1	10	11			4,45
		¿La organización creó y divulgó los valores corporativos, misión y visión?			6	16		4,73
	Código de buen trato y respeto.	¿Existe un manual de código de relaciones interpersonales, trato respetuoso?	11	7	4			3,68
Derechos Humanos	Comité de convivencia.	¿Existe una ruta de denuncia de mal trato y discriminación?	10	9	3			3,68
		¿Se nombra o elige cada año un comité de convivencia?			9	13		4,81

Prácticas Laborales	Contratos bajo normas laborales legales.	¿Todos los empleados tienen contrato laboral y reciben sus prestaciones de ley?	5	16	4,55
	Programa de seguridad y salud en el trabajo.	oportunidades para todos los colaboradores?	1	12 9	4,36
Medio Ambiente	Implementar tecnologías de energías limpias.	¿Gestionan y promueven el buen uso de los recursos que influyen en el medio ambiente?	4	16	4,36
	Gestion de emergencias ambientales.				
Prácticas Justas de Operación	Comité de cuidado del medio ambiente.	¿Existe manual de compliance y ha sido divulgado y puesto en práctica por la organización?	2	12 8	4,27
	Manual general de compliance.				
Asuntos de Consumidores	Prácticas comerciales éticas.	¿Tienen departamento de servicio al cliente, se documentan las quejas y los reclamos dando respuesta oportuna a los requerimientos?	16	6	4,27
	Sana competencia.				
	Los servicios y productos que proporciona la organización son de calidad y aportan valor a los consumidores, a la				

sociedad y al medio
ambiente.

Participación y Desarrollo de la Comunidad	Programa de apoyo social y cuidado al medio ambiente.	¿Se preocupan por identificar e intervenir y solucionar problemas sociales y ambientales de la comunidad?	8	14	4,64
	Promedio		0 0 25 98	116	4,35
	Desviación estándar				0,373
	Coefficiente de variación				0,086

Fuente. Autoría Propia

Nota: Tabla de interpretación cuantitativa del cuestionario realizado como instrumento, define promedios, desviación estándar y coeficiente de variación.

Los resultados arrojan un promedio 4,35 lo cual indica una buena aplicación de los indicadores de la norma en la empresa y un coeficiente por debajo de 1, lo que indica homogeneidad.

Tabla 3*Interpretación cualitativa y cuantitativa instrumento observación*

Empresa Lácteos Auralac S.A.		
Criterio	Cualitativa	Cuantitativa
Ventaja Competitiva	<p>Es una empresa local, con altos estándares de calidad en los procesos de producción. La materia prima que usa es comprada a los campesinos de la zona. Genera empleo a más de 600 personas contratación directa e indirectas en su mayoría locales, que aporta valor a la comunidad y al municipio. Sin embargo, se encuentra debilidad en cuanto a la protección de los colaboradores, mediante normas de ética, respeto y convivencia muy bien establecidas y socializadas.</p> <p>Tiene establecido un proceso de manejo de residuos sólidos y líquidos amigables con el medio ambiente y</p>	4,0
Reputación	<p>Es una marca reconocida en la región, sus productos se venden en las tiendas veredales y de barrios y los consumidores y tenderos lo tienen como un producto de calidad.</p>	4,5

Atracción y retención de terceros	Los tenderos lo prefieren por el reconocimiento que tienen en la región ante los consumidores. Adicionalmente tiene un precio competitivo.	4,5
Motivación, compromiso y productividad	Es una empresa que vela por los intereses de sus colaboradores, proveedores y ha mantenido y tecnificado la producción consiguiendo calificaciones de calidad.	5,0
Percepción financiera	Conserva un buen comportamiento financiero, a los campesinos paga de contado y corre con los gastos de traslado de la materia prima.	4,2
Relación con terceros	Mantienen relacionamiento excelente	5,0
	Promedio	4,5
	Desviación estándar	0,4
	Coefficiente de variación	0,1

Fuente. Autoría Propia

Nota: Tabla de interpretación cualitativa y cuantitativa de la observación realizada como instrumento, define promedios, desviación estándar y coeficiente de variación.

Análisis de Resultados Cualitativos. En general la empresa muestra cumplimiento en los indicadores de RSE, su indicador positivo en gobernanza y organización de la empresa muestra que la empresa está bien administrada, que tiene una estructura organizativa eficiente y que cumple con las leyes y regulaciones aplicables. La encuesta concluye la existencia de un código de ética conocido y aplicado por todos los miembros de la organización, la implementación de políticas y procedimientos que promueven la igualdad de oportunidades laborales y la diversidad; la existencia de un sistema de gestión de riesgos que permite

identificar y mitigar los riesgos potenciales; la implementación de un sistema de control interno que garantiza la fiabilidad de los informes financieros y la eficiencia de los procesos y la existencia de un sistema de gestión de calidad que garantiza la satisfacción de los clientes.

Los beneficios de estos indicadores conllevan a que la empresa esté bien posicionada para alcanzar los objetivos y contribuir al desarrollo sostenible adicionalmente, las empresas que tienen una buena gobernanza y organización suelen ser percibidas como más responsables y confiables por parte de sus clientes, proveedores, empleados y otras partes interesadas, lo que lleva a una reducción en los costos por ser más eficientes. Por otra parte, los indicadores susceptibles de mejora que se identifican tienen que ver con el manual del código de relaciones interpersonales y trato respetuoso y la ruta de denuncia de mal trato y discriminación, los cuales están por debajo de 4 en la ponderación y será sobre los cuales se construirá y propondrá un plan estratégico acorde con los parámetros de RSE.

Tabla 4

Resumen aspectos críticos

Criterio	Acción	Pregunta cuestionario	1	2	3	4	5	Ponderación
Derechos Humanos	Código de buen trato y respeto.	¿Existe un manual de código de relaciones interpersonales, trato respetuoso?			11	7	4	3,68
	Comité de convivencia.	¿Existe una ruta de denuncia de mal trato y discriminación?			10	9	3	3,68

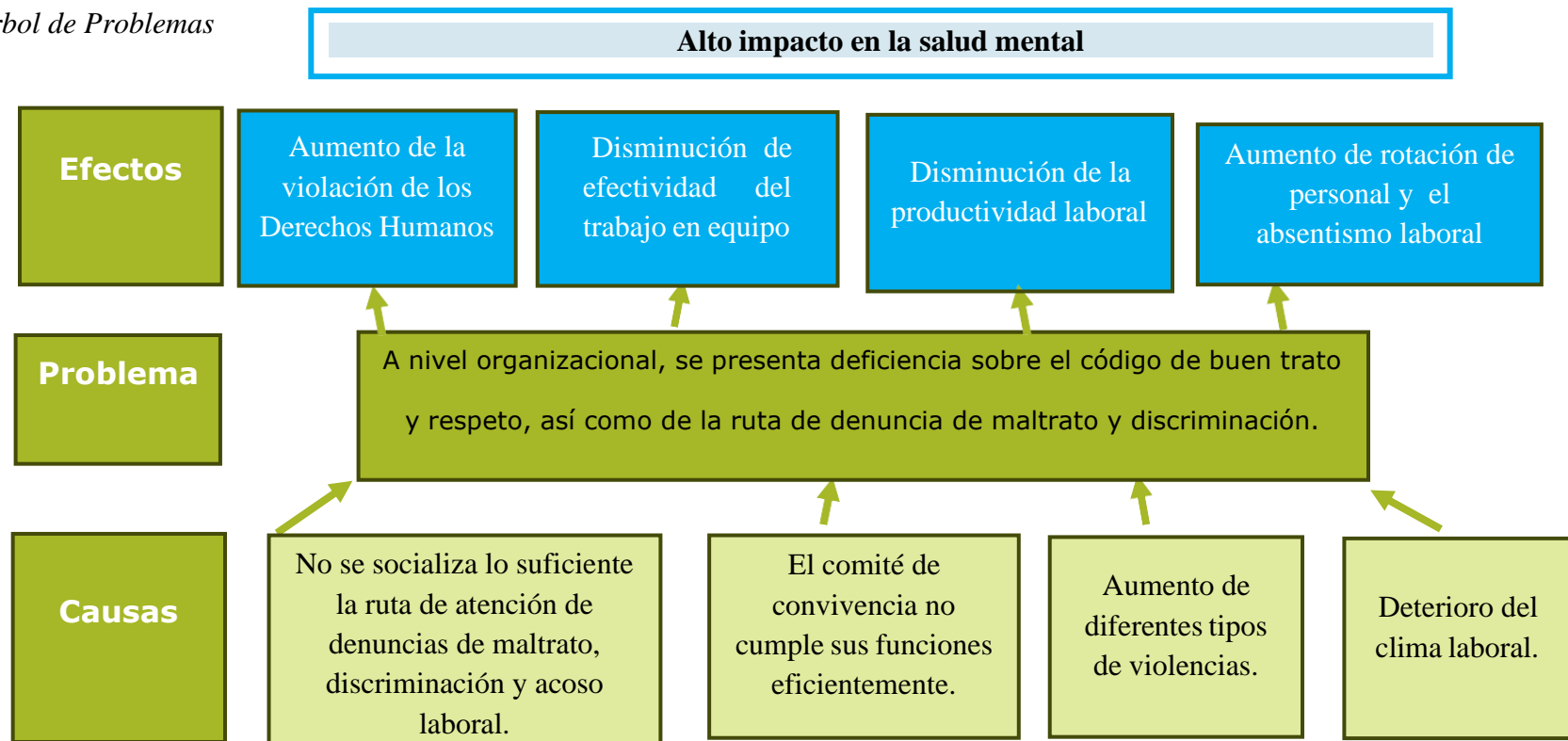
Fuente. Autoría Propia

Nota: Resumen aspectos críticos hallados a través del instrumento utilizado encuesta.

Matriz de Marco Lógico

Figura 15

Árbol de Problemas

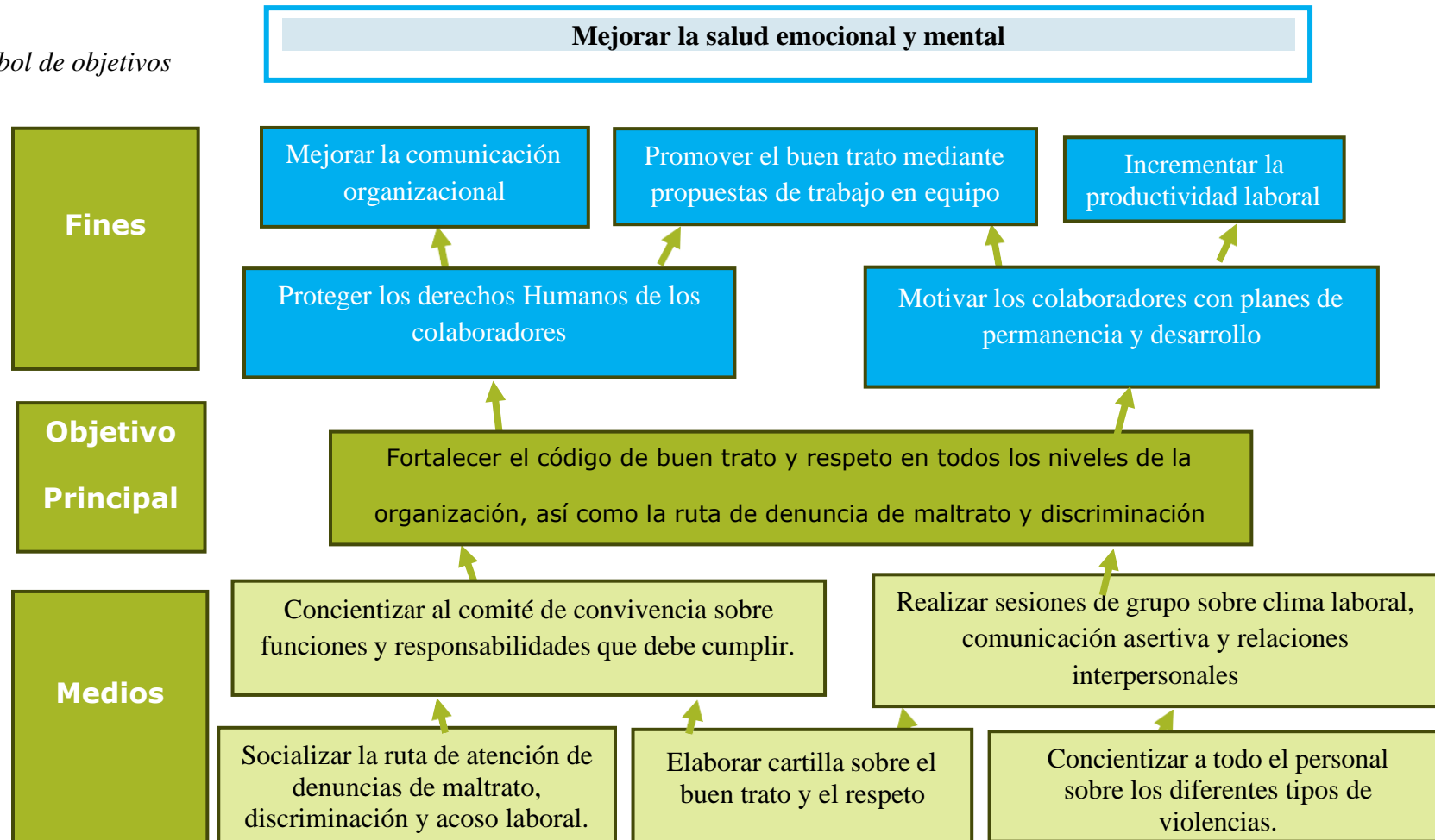


Fuente. Autoría Propia

Árbol de Objetivos

Figura 16

Árbol de objetivos



Fuente. Autoría Propia

Mapa Estratégico

Stakeholders

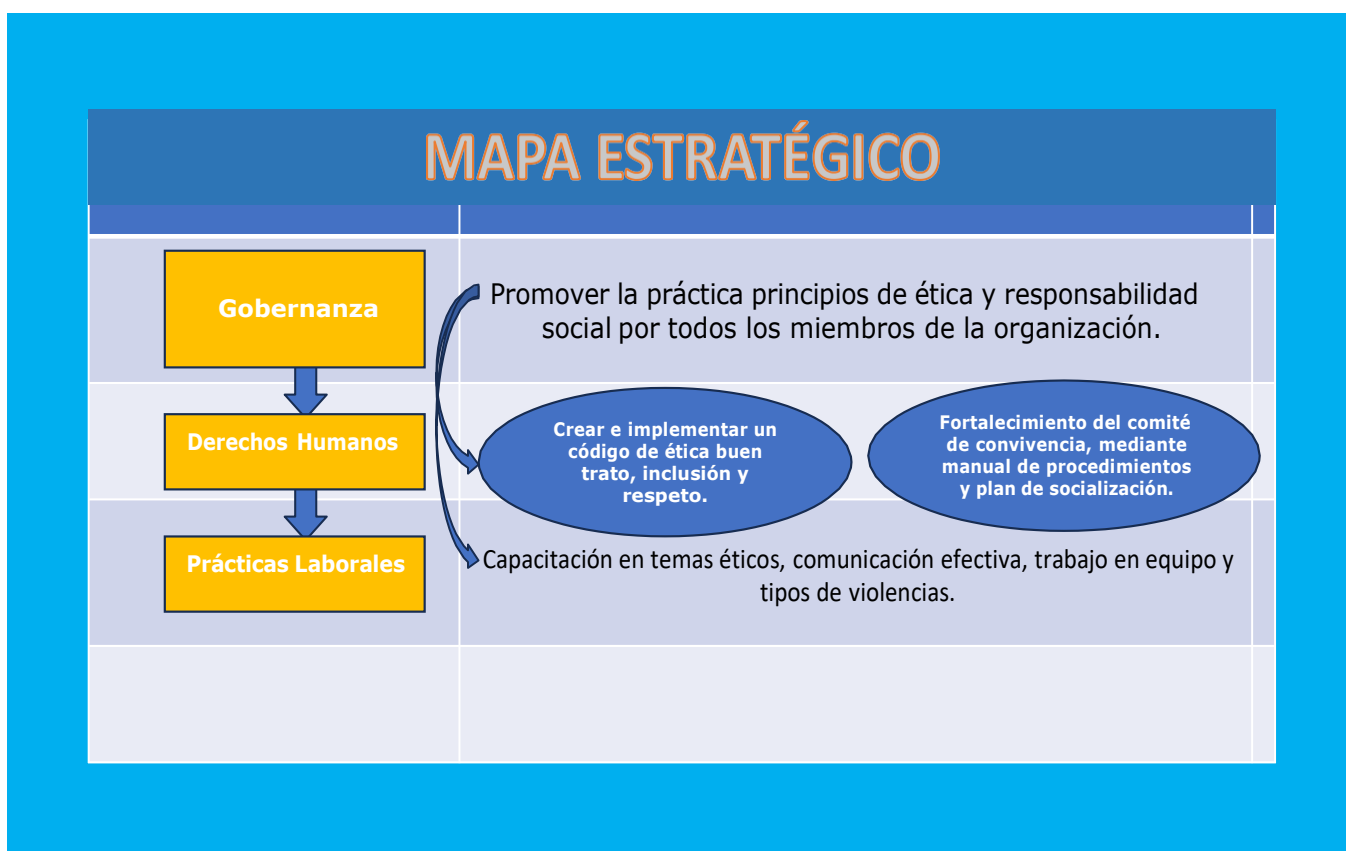
Un stakeholder, se define como un actor dentro de un grupo de interés, es cualquier individuo que tiene injerencia o influencia en una empresa u organización y pueden ser internos o externos a la empresa.

Los Stakeholders internos o primarios son aquellos que forman parte de la empresa, como los empleados, los accionistas, los directivos y los miembros del consejo de administración. Los Stakeholders externos o secundarios, son aquellos que no forman parte de la empresa, como los clientes, los proveedores, los competidores, las comunidades locales, los gobiernos y otras organizaciones.

Figura 17

Mapa estratégico

Stakeholders Primarios	Propietarios
	Directivos
	Empleados
Stakeholders Secundarios	Proveedores
	Distribuidores
	Consumidores
	Competencia
	Comunidad



Fuente. Autoría Propia

Nota: El mapa estratégico propone los objetivos y tácticas a seguir en gobernanza, derechos humanos y prácticas laborales.

Plan de Mejoramiento

Plan Estratégico de Mejora de los Pilares Basados en la Responsabilidad Social

Empresarial

Descripción del problema. A nivel organizacional no se tiene claridad sobre el código de buen trato y respeto, así como de la ruta de denuncias de maltrato y discriminación.

Descripción del objetivo. Fortalecer el código de buen trato y respeto en todos los niveles de la organización, así como la ruta de denuncia de maltrato y discriminación.

Tabla 4

Plan de mejora

Dimensión	Objetivo Estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Económica	Mejorar el clima laboral, para incrementar la productividad.	Revisar y redefinir claramente los principios del código de buen trato y respeto alineados a los valores de la empresa, para crear e implementar un documento normalizado de código de ética, buen trato, inclusión y respeto, que mejore el clima laboral.	3 meses	\$5.700.000 Nómina	Cartilla código de ética, buen trato, inclusión y respeto.
Social	Implementar políticas y procedimientos que apoyen los principios del código de buen trato y respeto.	Socializar la cartilla de código ética y promover mediante talleres la educación y la sensibilización sobre el código de buen trato y respeto.	3 meses	\$ 900.000 salón y Refrigerios	Evaluación sobre contenido de la cartilla y aspectos socializados en los talleres.

Ambiental	En esta dimensión no se encuentra influencia del problema detectado. Sin embargo, se recomienda como objetivo mantener la gestión de los residuos sólidos y líquidos, minimizando el impacto en el medio ambiente.	Continuar con la promoción de buen uso de los recursos que influyen en el medio ambiente y gestionar de manera adecuada los desechos. Implementar mediciones de cantidad de desechos.	3 meses	No Aplica	revisión comparativa semanal de indicadores que midan la reducción de la cantidad de residuos desechados y el aumento de residuos reciclados.
------------------	--	---	---------	-----------	---

Fuente. Autoría Propia

Nota. Tabla plan de mejora en las dimensiones social, económica y ambiental.

Tácticas

Revisar la ruta de atención de denuncias de maltrato, discriminación y acoso laboral. Capacitar al comité de convivencia sobre funciones y responsabilidades que debe cumplir.

Elaborar cartilla de procesos.

Capacitar a todo el personal sobre los diferentes tipos de violencias.

Realizar sesiones de grupo sobre clima laboral, comunicación asertiva y relaciones interpersonales.

Estrategia

Para que todos los miembros de la organización tengan claridad sobre el código de buen trato y respeto se recomienda:

Crear e implementar un documento normalizado de código de ética buen trato, inclusión y respeto.

Revisar y redefinir claramente los principios del código de buen trato y respeto. Estos principios deben estar alineados con los valores de la empresa y deben ser conocidos por todos los miembros de la organización.

Implementar políticas y procedimientos que apoyen los principios del código de buen trato y respeto. Estas políticas y procedimientos deben ser claros y concisos, y deben ser aplicados de manera consistente.

Dar ejemplo de los principios del código de buen trato y respeto. Los líderes de la empresa deben ser los primeros en cumplir con estos principios.

Promover la educación y la sensibilización sobre el código de buen trato y respeto. La empresa debe ofrecer oportunidades para que los empleados aprendan sobre estos temas y desarrollen las habilidades necesarias para aplicarlos en su trabajo.

Fortalecer del comité de convivencia, mediante manual de procedimientos y plan desocialización

Capacitar en temas éticos, comunicación efectiva, trabajo en equipo y tipos de violencias.

Descripción Acciones

Elaboración de documento alineado y estandarizado con los valores y principios corporativos.

Socializar los principios del código de buen trato y respeto. Estos principios deben estar alineados con los valores de la empresa y deben ser conocidos por todos los miembros de la organización.

Realizar una encuesta a los empleados para identificar sus percepciones sobre el código de buen trato y respeto. Esta encuesta puede ayudar a identificar las áreas de oportunidad en la comprensión y aplicación del código.

Organizar talleres o capacitaciones sobre el código de buen trato y respeto. Estas capacitaciones pueden ayudar a los empleados a comprender los principios del código y a desarrollar las habilidades necesarias para aplicarlos en su trabajo.

Crear un canal de comunicación para que los empleados puedan hacer preguntas o comentarios sobre el código de buen trato y respeto. Este canal puede ayudar a garantizar que los empleados tengan acceso a la información que necesitan para comprender y aplicar el código.

Involucrar a los empleados en el desarrollo del código de buen trato y respeto. Esto ayudará a garantizar que el código sea relevante para las necesidades de los empleados y que sea más probable que sea aceptado y aplicado.

Comunicar el código de buen trato y respeto de manera clara y concisa a todos los empleados. Esto puede hacerse a través de una variedad de canales, como reuniones, intranet, boletines informativos, etc.

Promover la formación y la sensibilización sobre el código de buen trato y respeto. Esto puede ayudar a los empleados a comprender los principios del código y a desarrollar las habilidades necesarias para aplicarlos en su trabajo.

Crear un sistema de denuncias confidenciales y seguras para que los empleados puedan reportar casos de maltrato y discriminación. Esto ayudará a garantizar que los casos sean investigados y sancionados de forma adecuada.

Conclusiones

En conclusión, las debilidades en el sistema de responsabilidad social pueden tener un impacto negativo significativo en la empresa, tanto desde el punto de vista económico como reputacional. Por ello, es importante que las empresas desarrollen e implementen un sistema de responsabilidad social sólido y eficaz.

En el caso de la empresa Lácteos Aura, las debilidades en el sistema de responsabilidad social pueden afectar a la empresa interna y externamente de la siguiente manera:

Consecuencias Internas

Aumento de los riesgos laborales. una empresa que tiene su sistema de seguridad y salud ocupacional adecuado puede aumentar el riesgo de accidentes y enfermedades laborales. Esto puede provocar lesiones, discapacidades e incluso la muerte de los trabajadores, lo que supone un coste económico y humano importante para la empresa.

Disminución de la productividad. los trabajadores que se sienten seguros y saludables son más productivos. Por el contrario, los trabajadores que se sienten expuestos a riesgos laborales pueden estar más distraídos y estresados, lo que puede afectar a su rendimiento.

Conflictos internos. Las diferencias de opinión sobre los valores y principios de la empresa pueden provocar conflictos internos, lo que puede afectar a la productividad y el clima laboral. Consecuencias externas.

Pérdida de reputación. Una empresa que no cumple con sus compromisos sociales puede perder la confianza de sus clientes, proveedores, inversores y demás grupos de interés. Esto puede provocar una disminución de las ventas, un aumento de los costes de financiación y una dificultad para atraer y retener talento.

Sanciones legales. Las empresas que incumplen las leyes y regulaciones en materia de responsabilidad social pueden ser objeto de sanciones legales, como multas o incluso el cierre de la empresa.

Crisis de imagen. Una crisis de responsabilidad social, como un accidente laboral grave o un escándalo medioambiental, puede provocar una crisis de imagen para la empresa, lo que puede dañar su reputación y su capacidad de operar.

La empresa AURALAC, tiene grandes fortalezas en responsabilidad social en cuanto al medio ambiente y el grado de involucramiento con la comunidad.

La empresa Auralac genera valor a la región es una marca reconocida y sus productos se venden en las tiendas veredales y de barrios y los consumidores y tenderos lo tienen como un producto de calidad.

Se identificaron los puntos de mejora de la gestión de RSE a partir de la consolidación de los instrumentos de recolección de información, que nos permitieron diagnosticar desde diversas variables, las falencias que se presentan a nivel del manejo del recurso humano, en cuanto a las prácticas de sana convivencia, trato respetuoso entre colaboradores, por carencia de códigos claros que sean conocidos por todos los miembros de la organización.

Se construyó el árbol de problemas y de objetivos para identificar las causas y los efectos de los problemas identificados mediante el análisis de la investigación realizada y esto nos permitió el desarrollo objetivo de estrategias de mejora.

Se desarrolló una propuesta estratégica para el plan de mejora en los aspectos encontrados con debilidad en RSE, mediante el fortalecimiento del comité de convivencia, dándole estructura y promoviendo el conocimiento de los objetivos y funciones del mismo para generar confianza y credibilidad.

Con el cumplimiento de las estrategias y acciones propuestas, se espera que todos los miembros de la organización se involucren en la aplicación del código de ética, la pertenencia de comité de convivencia y el fortalecimiento del buen trato y respeto.

Referencias Bibliográficas

Artículo el Espectador, página web (7 de octubre de 2023)

<https://www.elespectador.com/economia/auralac-la-empresa-colombiana-que-entro-a-las-grandes-ligas-de-los-quesos-article/>

Arroyo, J. (2018). *Los códigos de ética y los códigos de conducta en la promoción de la ética organizacional*. Revista Nacional De Administración, 9(1), 87-103.

<http://www.scielo.org.co/pdf/rori/v20n2/v20n2a11.pdf>

AURALAC S.A. (6 de octubre de 2023) página web <https://qbco.com.co/rionegro/>

Calvo, Patrici. (2014). *Ética empresarial, responsabilidad social y bienes comunicativos*. Tópicos (México), (47), 199-232.

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-66492014000200008

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

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

ISO (2010). ISO 26000. *Responsabilidad Social Visión general del proyecto*.

https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf

Junta de Galicia (2012). *Plan Gallego de Responsabilidad Social*

empresarial. http://www.gemcat.eu/wpcontent/uploads/2018/03/Plan_Estrategico_Gallego_RSE_es.pdf

Lácteos Auralac S.A. Perfil LinkedIn (7 de octubre de 2023) web

<https://www.linkedin.com/company/auralac-sa/?originalSubdomain=co>

Mellado, C. (2009). *Responsabilidad Social Empresarial en las Pequeñas y Medianas Empresas latinoamericanas*. Revista de Ciencias Sociales, 15(1), 24-33.

http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182009000100003

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.

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

Quinto, I (2015). *Elaboración del plan de responsabilidad social empresarial para Astilleros*

Navales Ecuatorianos. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9959/1/UPS-GT000984.pdf>

Ruiz-Lozano, M & Araque-Padilla, R (2015). *Códigos éticos y gestión de valores empresariales*.

Un estudio sectorial comparado en España. Revista de Ciencias Sociales (Ve), XXI

Apéndices

Apéndice A

Instrumento Encuesta

Encuesta RSE Lácteos Auralac

El presente formulario pretende diagnosticar cuantitativamente el estado actual de la empresa AURALAC en cuanto a indicadores de RS.

1. ¿Los colaboradores perciben como justas las políticas salariales, prestaciones y desarrollo de carrera que tiene la empresa Auralac?

Selecciona todos los que correspondan.

- 1 Nulo
- 2 Escaso
- 3 Aceptable
- 4 Alto
- 5 Muy Alto

2. ¿La empresa Auralac tiene una política de valoración de la diversidad y no discriminación como parte del código de conducta?

Selecciona todos los que correspondan.

- 1 Nulo
- 2 Escaso
- 3 Aceptable
- 4 Alto
- 5 Muy Alto

3. ¿Con cuánta frecuencia la empresa Auralac realiza capacitaciones sobre seguridad y salud laboral en las empresas?

Selecciona todos los que correspondan.

- 1 Nulo
- 2 Escaso
- 3 Aceptable
- 4 Alto
- 5 Muy Alto

4. ¿Se han identificado casos de corrupción en la empresa Auralac?

Selecciona todos los que correspondan.

- 1 Nulo
- 2 Escaso
- 3 Aceptable
- 4 Alto
- 5 Muy Alto

5. ¿Cree que la empresa Auralac gestiona positivamente el impacto en la comunidad?

Selecciona todos los que correspondan.

- 1 Nulo
- 2 Escaso
- 3 Aceptable
- 4 Alto
- 5 Muy Alto

6. ¿Considera que la empresa Auralac tiene influencia a nivel social?

Selecciona todos los que correspondan.

- 1 Nulo
- 2 Escaso
- 3 Aceptable
- 4 Alto
- 5 Muy Alto

7. ¿Conoce si la empresa Auralac tiene un sistema de protección al medio ambiente?

Selecciona todos los que correspondan.

- 1 Nulo
- 2 Escaso
- 3 Aceptable
- 4 Alto
- 5 Muy Alto

8. ¿La empresa Auralac tiene programas de beneficios sociales, que impacten la comunidad?

Selecciona todos los que correspondan.

- 1 Nulo
- 2 Escaso
- 3 Aceptable
- 4 Alto
- 5 Muy Alto

9. ¿La empresa Auralac selecciona proveedores responsables con el medio ambiente?

Selecciona todos los que correspondan.

- 1 Nulo
- 2 Escaso
- 3 Aceptable
- 4 Alto
- 5 Muy Alto

10. ¿La empresa Auralac tiene un sistema de gestión eficiente de satisfacción de clientes y consumidores?

Selecciona todos los que correspondan.

- 1 Nulo
- 2 Escaso
- 3 Aceptable
- 4 Alto
- 5 Muy Alto

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

Formulario usado como instrumento de investigación

Fuente. Autoría Propia: Google Formularios 2023