

Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial a Partir de la Norma ISO 26000

Aplicado a la Empresa Legse Soluciones Estratégicas Legales SAS

Piedad Sirley Zapata García

Cristian Leonardo Mejía Jiménez

Diana Marcela Ospina Urrea

Asdrúbal Mauricio Galvis Henao

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

Agradecimientos

Este trabajo ha sido posible gracias al apoyo fundamental de nuestras familias, los tutores y los empleados y directivos de Legse SAS, la inspiración constante proporcionada por la familia, la orientación experta de los tutores y las valiosas perspectivas de los empleados y directivos han desempeñado un papel esencial en el proceso del trabajo que hoy presentamos. Agradecemos sinceramente a todos por su colaboración y guía, contribuyendo significativamente al desarrollo académico y profesional.

Resumen

El presente trabajo se centra en la evaluación de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de Legse Soluciones Estratégicas Legales SAS, a través de una entrevista realizada al representante legal y de una encuesta realizada a todos los colaboradores. Ambas abordan diversas dimensiones de la RSE, desde la promoción de un entorno laboral respetuoso hasta la confidencialidad en el manejo de datos. Acompañando a los resultados, se presenta un análisis de la situación actual, evaluando criterios como ventaja competitiva, reputación, motivación de empleados, percepción financiera y relaciones con terceros, además, se examinan los hallazgos en aspectos clave de la RSE, como gobernanza, ética empresarial, asuntos laborales, medio ambiente y entorno, prácticas justas de operación, percepción financiera y consumidores. Este análisis se respalda con datos cuantitativos, promedios y coeficientes de variación, proporcionando una visión holística de la situación actual y la efectividad de las prácticas de RSE. Finalmente, se presentan anexos que incluyen la ficha técnica de la encuesta, niveles de implementación y stakeholders identificados, así como árboles de problemas y objetivos, y un mapa estratégico de objetivos de RSE. El informe concluye con un plan estratégico detallado para fortalecer la RSE de Legse SAS, destacando la importancia de la comunicación y la implementación de una intranet para mejorar los procesos y lograr los objetivos propuestos.

Palabras clave: responsabilidad social, soluciones sostenibles, impactos positivos, bienestar social, desarrollo sostenible, calidad de vida

Abstract

This work focuses on the evaluation of Corporate Social Responsibility (CSR) at Legse Strategic Legal Solutions SAS, through an interview with the legal representative and a survey conducted among all employees. Both approaches cover various dimensions of CSR, ranging from promoting a respectful work environment to confidentiality in data handling. Alongside the results, an analysis of the current situation is presented, assessing criteria such as competitive advantage, reputation, employee motivation, financial perception, and relationships with third parties, additionally findings are examined regarding key aspects of CSR, including governance, business ethics, labor issues, environment and surroundings, fair operating practices, financial perception, and consumer perceptions. This analysis is supported by quantitative data, averages, and coefficients of variation, providing a holistic view of the current situation and the effectiveness of CSR practices. Finally, appendices are presented, including the survey's technical sheet, implementation levels, and identified stakeholders, as well as problem and objective trees and a strategic map of CSR objectives. The report concludes with a detailed strategic plan to strengthen Legse SAS's CSR, emphasizing the importance of communication and the implementation of an intranet to enhance processes and achieve the proposed objectives.

Keywords: social responsibility, sustainable solutions, positive impacts, social well-being, sustainable development, quality of life.

Tabla de Contenido

Introducción	10
Objetivos	11
Conceptualización	12
Responsabilidad Social Empresarial: Características y Enfoques.....	12
Producción y Consumo Consciente y Sostenible en la Gestión Organizacional.....	15
Marco Institucional	19
Legse Soluciones Estratégicas Legales SAS Empresa a Evaluar.....	19
Misión.....	19
Visión	19
Estructura Organizacional	21
Aplicación	21
Instrumento de Evaluación RSE.....	22
Entrevista.....	22
Encuesta.....	22
Evaluación de Situación Actual – Legse SAS	32
Análisis de Situación Actual – Legse SAS	33
Evaluación de asuntos de la RSE	35
Análisis de asuntos RSE – Legse SAS.....	42
Niveles de Implementación y Stakeholders	43

Árbol de problemas.....	45
Árbol de objetivos.....	46
Mapa estratégico de objetivos RSE.....	47
Implementación.....	48
Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial – Legse SAS.....	48
Justificación del Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial.....	49
Contenido del Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial.....	50
Dimensión Económica.....	50
Dimensión Social.....	51
Dimensión Ambiental.....	52
Conclusiones.....	54
Referencias.....	56
Apéndices.....	58

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Evaluación actual-Legse SAS</i>	32
Tabla 2 <i>Evaluación de asuntos</i>	36

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Evolución PE en el tiempo</i>	14
Figura 2 <i>Gobierno corporativo</i>	18
Figura 3 <i>Respuestas No 1</i>	24
Figura 4 <i>Respuestas No 2</i>	25
Figura 5 <i>Respuestas No 3</i>	26
Figura 6 <i>Respuestas No 4</i>	27
Figura 7 <i>Respuestas No 5</i>	28
Figura 8 <i>Respuestas No 6</i>	29
Figura 9 <i>Respuestas No 7</i>	30
Figura 10 <i>Árbol de problemas</i>	45
Figura 11 <i>Árbol de objetivos</i>	46
Figura 12 <i>Mapa estratégico</i>	47

Lista de Apéndices

Apéndice A <i>Entrevista a Jorge Ortiz, abogado</i>	58
--	----

Introducción

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) ha emergido como un tema sumamente relevante en el escenario empresarial contemporáneo. Este enfoque implica un compromiso por parte de las empresas hacia el bienestar de la sociedad y la preservación del medio ambiente. No se trata simplemente de maximizar los beneficios económicos, sino de considerar activamente el impacto social y ambiental que las acciones empresariales pueden tener. La RSE, por lo tanto, representa una evolución en la percepción del papel de las empresas como parte de la sociedad, extendiéndose más allá de su función tradicional de generar ingresos.

En el análisis de la RSE, es crucial comprender sus características fundamentales. Este enfoque va más allá de las prácticas filantrópicas superficiales, abogando por una integración profunda de responsabilidad en la toma de decisiones empresariales. Implica una consideración activa de cómo las operaciones de una empresa pueden contribuir positivamente a la sociedad y al medio ambiente. Además, la RSE también implica asumir la responsabilidad de los posibles impactos que puedan surgir de las operaciones comerciales.

La integración de prácticas responsables en la cultura corporativa es esencial para la implementación efectiva de la RSE. Este proceso implica no solo adoptar políticas y programas específicos, sino también fomentar una mentalidad y valores empresariales que prioricen la responsabilidad social. Examinar cómo las empresas pueden internalizar estos principios en su modus operandi no solo beneficiará a la sociedad y al medio ambiente, sino que también puede generar ventajas competitivas y mejorar la reputación de la empresa.

Objetivos

Objetivo General

Construir un plan estratégico de responsabilidad social empresarial a partir de la norma ISO 26000 aplicado a la empresa Legse Soluciones Estratégicas Legales SAS

Objetivos Específicos

Investigar las características y principios fundamentales de la RSE y su marco normativo.

Evaluar los asuntos de RSE a la empresa Legse Soluciones Estratégicas Legales SAS.

Presentar el plan estratégico de RSE aplicado a la empresa Legse Soluciones Estratégicas Legales SAS.

Conceptualización

Responsabilidad Social Empresarial: Características y Enfoques

La Responsabilidad Social Empresarial o RSE comprende un campo consolidado que abarca conocimientos, iniciativas, prácticas y discursos que han impulsado su crecimiento a nivel internacional. Además, la RSE está estrechamente relacionada con las crisis sociales, ambientales y económicas, ya que profundiza en las complejas interacciones entre sociedad, empresas y el Estado.

Las empresas tienen una influencia significativa en la sociedad, lo que puede contribuir al progreso social y la democracia. Sin embargo, también pueden representar amenazas, como la corrupción política, el estancamiento social y la degradación del ambiente. Es esencial que las organizaciones se concienticen de su entorno y orienten su función hacia el bienestar y el respeto de los derechos ciudadanos, reflejando estas consideraciones en sus decisiones, estrategias y políticas corporativas.

Desde una perspectiva democrática, la ciudadanía otorga derechos y deberes a los individuos en lo civil, político y social, y la RSE busca generar un impacto positivo en todos estos ámbitos. Las empresas deben entender su entorno, incluyendo reglas y leyes que rigen sus operaciones, y deben centrarse en la excelencia organizativa, prestando atención especial a temas laborales y a la idoneidad en los procesos.

La RSE además de implicar un compromiso con la sociedad, también se relaciona con la continuidad en el tiempo de las empresas y la manera como interactúan entre ellas. Participando activamente en la formación y desarrollo del talento y la fuerza laboral, promoviendo el aprendizaje continuo y facilitando la transición de los jóvenes a la actividad laboral luego de su

formación. Además, deben integrar la RSE en su estrategia y operaciones para ser competitivas en licitaciones, certificaciones y negociaciones internacionales.

La RSE se ha desarrollado en respuesta a la globalización, la eco - conciencia y las expectativas cambiantes de los usuarios. Su objetivo principal es generar un impacto positivo en diversos ámbitos y contribuir a la competitividad y sostenibilidad, lo que a su vez mejora su reputación y posicionamiento en el sector.

La RSE se puede implementar en todo tipo de empresas u organizaciones, dado que son procesos que se dan desde su origen, para así empezar a crecer y tener cultura organizacional; dentro de los elementos básicos que caracterizan la RSE, están: el compromiso de la empresa, conducta ética, desempeño ambiental, adaptabilidad, beneficios del bien común, entre otros, pensando siempre en la sociedad y el público de interés, y la decisión de cada empresa por realizar su aporte sin necesidad de ser regulada por una ley.

La gestión estratégica de la RSE va más allá de ser una moda pasajera; debe ser una parte fundamental de la identidad empresarial y las operaciones. Esto no solo fortalece la marca y la reputación, sino que también contribuye al bienestar colectivo. En resumen, una empresa exitosa es aquella que no solo obtiene ganancias, sino que también tiene un impacto positivo en su entorno.

Figura 1

Evolución PE en el tiempo



Fuente. Autoría Propia.

Producción y Consumo Consciente y Sostenible en la Gestión Organizacional

Producir de manera sostenible y a la vez, consumir conscientemente, son enfoques claves en la gestión organizacional moderna. Estas estrategias no solo son éticamente fundamentales, sino que también tienen un impacto directo en la capacidad de las empresas para prosperar en un mundo en constante cambio y en la búsqueda de un futuro responsable y rentable. La relación entre sostenibilidad y gestión organizacional es esencial para abordar los desafíos ambientales y sociales que enfrenta nuestra sociedad, además, es una estrategia preventiva que se enfoca en minimizar emisiones y contaminación en el proceso productivo. Las organizaciones que adoptan la producción limpia y amigable no solo reducen su huella ambiental, sino que también mejoran sus procesos internos y su competitividad en el mercado.

El gobierno corporativo desempeña un papel crucial en el desarrollo de entornos sostenibles, incluyendo estas estrategias, mediante políticas de sostenibilidad, transparencia en la gestión y las decisiones implementadas, logrando así que las organizaciones puedan reducir su impacto ambiental, mejorar su reputación y aportar al desarrollo sostenible, tal como está contenido en la norma ISO 14001 en la cual se definen los requisitos para aplicar y sostener un sistema de gestión ambiental promoviendo prácticas de producción limpia en una organización.

Dentro de la normatividad, se han presentado protocolos y métodos de producción que evitan la contaminación, y en el caso de que se contamine algún tipo de elemento utilizado en la misma, ya sea agua, aire, terreno, entre otros, se invierte en medios tecnológicos que disminuyan la afectación al medio ambiente con mecanismos de medición que permitan verificar el mínimo de degradación de ese medio utilizado y contaminado, y en esa perspectiva se sigan adelantando investigaciones que logren demostrar que realmente en la producción de un bien o servicio se está preservando el entorno y la contaminación que se genere sea tan mínima que no se afecte el

ecosistema, y es que el daño no es menor ya que como lo indica Ortiz de Mendivil Llano, E. (2012) “Los primeros estudios sobre el impacto del cambio climático concluían que el daño total sobre la economía mundial a finales del presente siglo, podría estimarse el 1% del producto interno bruto (PIB) mundial.”

Estas dos hipótesis se deben establecer como mecanismos de misión y visión dentro del trabajo planeado por periodos anuales determinados por la empresa, invirtiendo en controles que permitan demostrar tanto la no afectación al medio ambiente con estadísticas de mejoramiento, planes de acción para disminuir la contaminación en la producción del bien que se oferta, así mismo que las personas que consumen el producto sean conscientes del daño que se genera al medio ambiente en la elaboración del producto, pero, también que la empresa, de manera activa socialice con la comunidad demostrando la idoneidad de su producto y su compromiso social y ambiental; apoyado, a la demostración de que esos costos de inversión en esa producción más limpia y de esa conciencia en ese hecho contaminante, permite a la empresa poder ofrecer mejores productos compatibles tanto en costos como en beneficios para el consumidor y realizar análisis estadísticos que permitan demostrar, evidenciar y publicitar la generosidad del producto ofertado tanto en la compra inicial de los materiales básicos, en los medios de producción, en su distribución, comercialización y beneficios para el consumidor. Para el caso colombiano, tenemos como ejemplo la resolución No 2492 del 2022 que determinó recientemente, la manera de informar a los consumidores y usuarios, los riesgos a la salud que pudiesen tener los productos ofertados.

En conclusión, estas hipótesis o estrategias son clave para la gestión organizacional y su direccionamiento. Estas prácticas ofrecen una serie de beneficios que impactan positivamente tanto a la organización como al medio ambiente y la sociedad, desde la optimización de costos

operativos hasta la mejora de la reputación y la competitividad en el mercado, las cuales son “inversiones” que generan importantes beneficios a largo plazo.


El gobierno corporativo desempeña un papel esencial en el fomento de prácticas sostenibles en las empresas, a través de diferentes políticas donde se encuentran inmersas la sostenibilidad, transparencia y participación en la toma informada de decisiones. La adopción de estas prácticas no solo son una necesidad ética, sino también una estrategia esencial para garantizar la viabilidad y correcto manejo a largo plazo de las organizaciones en un mundo que valora cada vez más la conservación del planeta.

Figura 2

Gobierno corporativo

GOBIERNO CORPORATIVO

DA VALOR A LA ORGANIZACIÓN, AL MOSTRARLA COMO ECOSISTEMA ORGANIZADO Y DEBIDAMENTE DIRECCIONADO. SEGÚN SOTO, D. & SOTO, D(II.). (2016), " EL BUEN GOBIERNO CORPORATIVO SE FUNDAMENTE SOBRE 3 DIMENSIONES A SABER: PROPIEDAD, ADMINISTRACIÓN Y SUPERVISIÓN.




CARACTERÍSTICAS


Protección de e intereses de los socios.
seguridad de las operaciones.
cuidado en los conflictos de interés.
mantiene informado, delibera y toma decisiones.
identifica los dueños de la empresa.
establece derechos y deberes.
lidera la gestión diaria desde la alta gerencia.
controla y evalúa la información financiera.

SE ENCARGA DE:

controlar los conflictos generalmente los que surgen entre los gerentes, dueños de la marca, inversionistas y demás personas involucradas con la intención de disuadir las situaciones con intención de perjudicar el bienestar de las partes interesadas




LINEAMIENTOS



Todos los gobiernos corporativos deben seguir unos lineamientos para garantizar un trato equitativo, transparente y de buena gestión para poder analizar y tomar las mejores decisiones que aporten positivamente a la mejora continua

BIENESTAR HUMANO




Promueve la transparencia, la responsabilidad y la eficiencia en las empresas, ayuda a crear una economía más próspera, justa y sostenible enfocada en eficiencia económica, protege los derechos de los accionistas, favorece la innovación, reduce el impacto ambiental, mejora la calidad de vida de los empleados y contribuye al desarrollo social

CREADO POR:

Mauricio Galvis, Piedad Zapata, Leonardo Mejía, y Diana Ospina

DIMENSIONES



- Los propietarios: Dueños de capital.
- Los administradores: agregan valor.
- La supervisión: controla los mecanismos internos y externos para proteger a los propietarios de posibles peligros.

Fuente. Autoría Propia.

Marco Institucional

Legse Soluciones Estratégicas Legales SAS Empresa a Evaluar

Legse Soluciones Estratégicas Legales SAS es una empresa de servicios legales, especialista en régimen de insolvencia para personas naturales no comerciantes y consultoría.

Ubicación: Medellín, Carrera 50 # 50 – 48 Ed. bolsa de Medellín, ofc. 501

Misión

Proporcionar soluciones legales integrales y efectivas en el ámbito del régimen de insolvencia, guiando a empresas y personas naturales no comerciantes a través de tiempos difíciles. Nos comprometemos a defender los derechos y los intereses de nuestros clientes con pasión y profesionalismo, ofreciendo asesoramiento experto, estrategias innovadoras y un servicio centrado en sus necesidades individuales. Nuestra prioridad es ayudar a nuestros clientes a superar desafíos financieros y legales, permitiéndoles recuperar la estabilidad y el control de sus vidas.

Visión

Nos vemos como líderes reconocidos en el campo de los servicios legales especializados en régimen de insolvencia, destacando por nuestra excelencia en el servicio al cliente y nuestra capacidad para generar resultados positivos. Aspiramos a ser la primera opción para empresas y personas naturales no comerciantes que buscan soluciones legales confiables y personalizadas en momentos de crisis financiera. Continuaremos creciendo y adaptándonos a las cambiantes necesidades de nuestros clientes, expandiendo nuestro alcance geográfico y fortaleciendo nuestra reputación como una firma de abogados comprometida con la justicia, la ética y el éxito a largo plazo de quienes confían en nosotros.

Estructura Organizacional

Gerente Administrativa y Comercial: Johana Arias Garcia

Abogado Especialista: Jorge Andres Ortiz Jaramillo

Asistente Legal y Jurídica: Durley Mendez Rodriguez

Perito Avaluador: Manuel Alejandro Cano Mejia

Aplicación

Instrumento de Evaluación RSE

Este instrumento de evaluación proporciona una visión más clara de fortalezas y áreas de mejora en relación con la RSE. Ayuda a identificar oportunidades para optimizar procesos, establecer metas sostenibles y contribuir de manera más significativa al bienestar general, esto desde el enfoque que proporcionan las diferentes dimensiones:

Gobernanza

Derechos humanos

Prácticas laborales

Medio ambiente

Prácticas justas de Operación

Asuntos de consumidores

Participación y desarrollo de la comunidad

Transversalmente se impactan indicadores como: transparencia en las decisiones y cumplimiento de normativas y estándares éticos, política de derechos humanos, condiciones laborales justas e inclusivas, mitigación del impacto ambiental, ética en las relaciones comerciales, transparencia en la información al consumidor, impacto positivo en la comunidad local entre otras más.

Para el presente estudio, se aplican varias técnicas de recolección de la información. Primero la observación, aplicada mediante la visita en sitio y evaluando de primera mano las condiciones actuales de la empresa, luego la técnica de entrevista al abogado especialista Jorge Andres Ortiz Jaramillo (Representante legal suplente) el 06 de octubre 2023 de manera presencial en las instalaciones de Legse SAS y finalmente una encuesta online a todos los colaboradores contestada el 07 de octubre 2023.

Entrevista

se realiza entrevista al abogado especialista Jorge Andres Ortiz Jaramillo (Representante legal suplente) el 06 de octubre 2023 de manera presencial en las instalaciones de Legse SAS

Interpretación preliminar de la entrevista: en la entrevista se identifica la comunicación como un aspecto esencial. No obstante, la falta de detalle sobre cómo se abordan conflictos o desafíos en la comunicación deja un vacío en la comprensión de la dinámica interna. Ortiz Jaramillo resalta la oficialización de decisiones a través de correos electrónicos y reuniones asertivas, pero no profundiza en la resolución de posibles desacuerdos durante este proceso. Esta omisión sugiere una perspectiva optimista que podría no reflejar completamente la realidad de posibles obstáculos en la comunicación.

En el segundo párrafo, se subraya la importancia de la comunicación asertiva para promover un ambiente laboral positivo. Aunque se menciona el diálogo y la ausencia de hostilidades, la falta de discusión sobre posibles desafíos en la implementación de esta comunicación efectiva sugiere una visión idealizada. La realidad de las organizaciones implica enfrentar obstáculos en la comunicación, como malentendidos o falta de alineación, aspectos que no quedan reflejados en la respuesta de Ortiz Jaramillo. En resumen, estos fragmentos revelan una perspectiva positiva pero limitada sobre la comunicación organizacional, sin abordar posibles problemáticas que podrían afectar la eficacia de este proceso clave.

Entrevistado: Jorge Andres Ortiz Jaramillo

Entrevistador: Asdrúbal Mauricio Galvis Henao

Fecha: 06 de octubre 2023

Lugar de la entrevista: Medellín, Carrera 50 # 50 – 48 Ed. bolsa de Medellín, of. 501

Entrevista completa: revisar el apéndice A

Encuesta

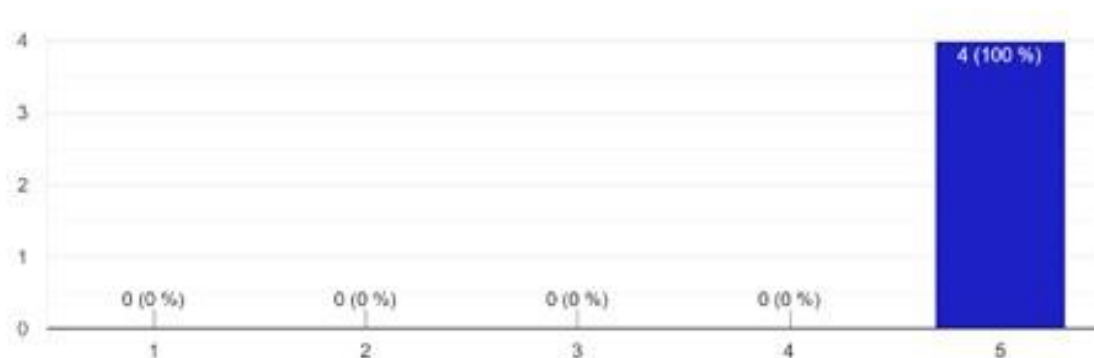
Adicional a la anterior entrevista, también se realiza encuesta online a los cuatro colaboradores de la empresa mediante un formulario y preguntas con respuesta escalonada como se muestra a continuación:

Figura 3

Respuestas No 1

Califique de 1 a 5, siendo 1 nada de acuerdo y 5, totalmente de acuerdo lo siguiente: Consideras que la organización comunica las decisiones importantes que afectan tu trabajo de manera oportuna.

4 respuestas



Fuente. Autoría Propia.

Interpretación de las respuestas a la pregunta No. 1

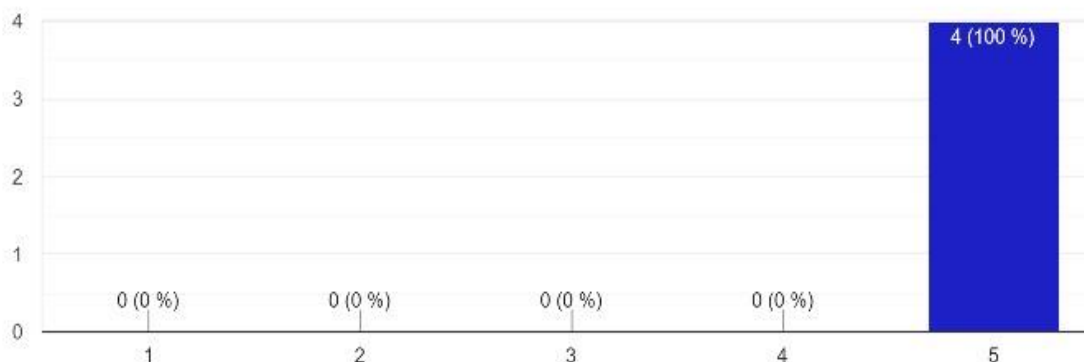
Los resultados de la pregunta sobre la comunicación de decisiones importantes en la organización, donde los cuatro entrevistados otorgaron una calificación máxima de 5, indican una percepción positiva y uniforme en cuanto a la efectividad de la comunicación interna. La consistencia en las respuestas sugiere que, desde la perspectiva de los entrevistados, la organización ha establecido un sistema que comunica de manera oportuna las decisiones clave, generando un ambiente laboral transparente y participativo. Aunque estos resultados son alentadores, es importante complementar esta evaluación con otros indicadores y obtener retroalimentación continua para asegurar una comunicación interna efectiva y en constante mejora.

Figura 4

Respuestas No 2

Califique de 1 a 5, siendo 1 nada de acuerdo y 5, totalmente de acuerdo lo siguiente: Consideras que la organización promueve prácticas justas y de promoción de los derechos humanos.

4 respuestas



Fuente. Autoría Propia.

Interpretación de las respuestas a la pregunta No. 2

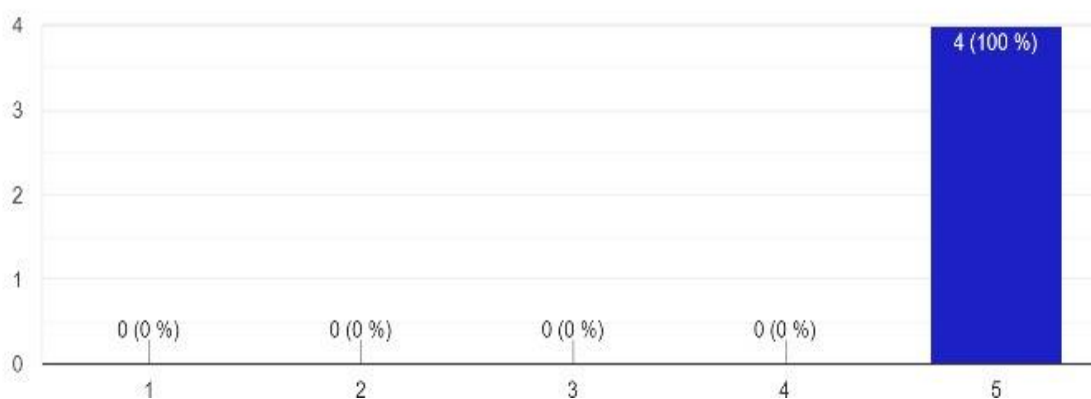
Los resultados homogéneos de los cuatro entrevistados, quienes asignaron una calificación máxima de 5 a la pregunta "¿Consideras que la organización promueve prácticas justas y de promoción de los derechos humanos?", indican una percepción general positiva y compartida en cuanto a las prácticas de la organización en este ámbito. La consistencia en las respuestas sugiere que los empleados están alineados en la creencia de que la empresa respalda prácticas justas y la promoción de los DH. Este resultado refleja una cultura organizacional percibida como ética y comprometida con la defensa de los derechos fundamentales.

Figura 5

Respuestas No 3

Califique de 1 a 5, siendo 1 nada de acuerdo y 5, totalmente de acuerdo lo siguiente: Consideras que la organización promueve espacios laborales de...lusión y en general, un entorno laboral agradable.

4 respuestas



Fuente. Autoría Propia.

Interpretación de las respuestas a la pregunta No. 3

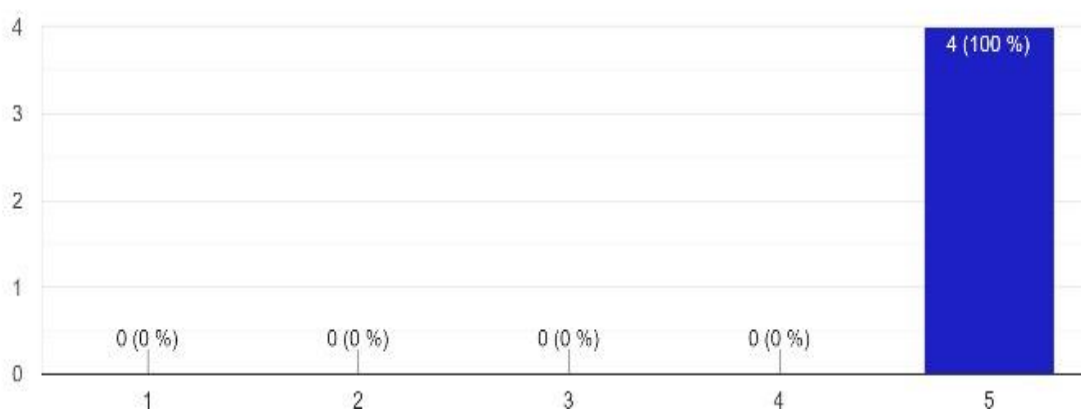
La calificación máxima de 5 asignada por los cuatro entrevistados a la percepción sobre la organización en cuanto a la promoción de espacios laborales de respeto, inclusión y un entorno agradable sugiere una visión positiva y compartida. La consistencia en las respuestas indica que los empleados coinciden en la creencia de que la empresa fomenta un ambiente de trabajo respetuoso e inclusivo. Este resultado refleja una cultura organizacional percibida como favorable y comprometida con la creación de un entorno laboral positivo.

Figura 6

Respuestas No 4

Califique de 1 a 5, siendo 1 nada de acuerdo y 5, totalmente de acuerdo lo siguiente: Consideras que la organización promueve medidas para mitigar el impacto ambiental, tales como el reciclaje.

4 respuestas



Fuente. Autoría Propia.

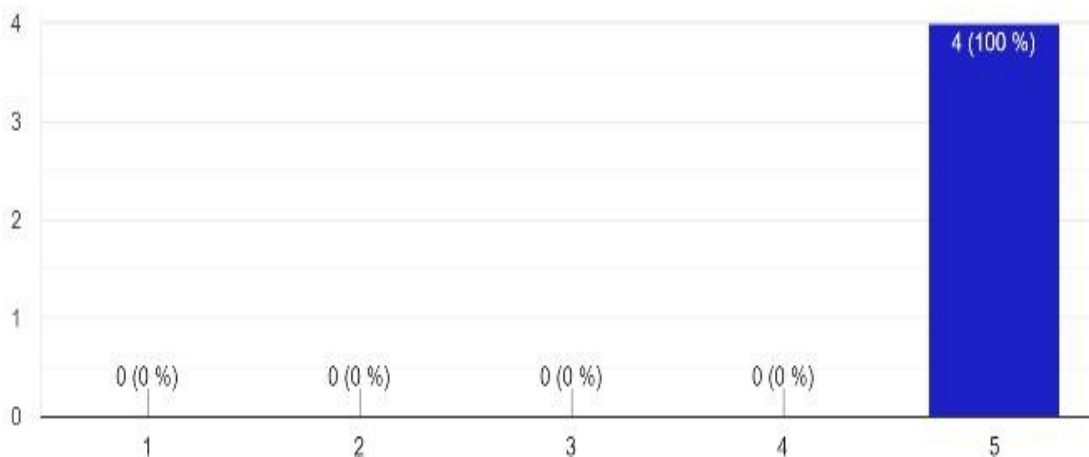
Interpretación de las respuestas a la pregunta No. 4

La evaluación unánime de 5 por parte de los cuatro entrevistados a la pregunta sobre si consideran que la organización promueve medidas para mitigar el impacto ambiental, como el reciclaje, indica una percepción general positiva y compartida en relación con las prácticas medioambientales de la empresa. La coherencia en las respuestas sugiere que los empleados comparten la creencia de que la organización está comprometida con la implementación de medidas para reducir su impacto ambiental, incluyendo iniciativas de reciclaje. Este resultado refleja una cultura organizacional percibida como consciente del medio ambiente y comprometida con la adopción de prácticas sostenibles.

Figura 7*Respuestas No 5*

Califique de 1 a 5, siendo 1 nada de acuerdo y 5, totalmente de acuerdo lo siguiente: En caso de evidenciar situaciones antiéticas o de conflicto de...de manera confidencial y efectiva estas novedades.

4 respuestas



Fuente. Autoría Propia.

Interpretación de las respuestas a la pregunta No. 5

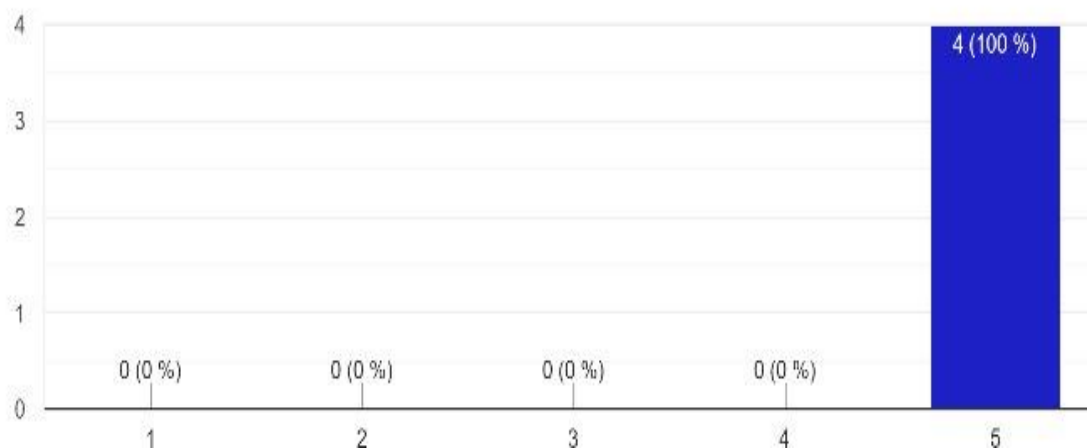
La calificación unánime de 5 por parte de los cuatro entrevistados a la pregunta sobre la existencia de una ruta para denunciar situaciones antiéticas o conflictos de interés indica una percepción positiva sobre este aspecto. La consistencia en las respuestas sugiere que los empleados confían en la efectividad y confidencialidad del sistema de denuncias de la organización. Aunque este resultado refleja confianza en el proceso actual, es esencial revisar y actualizar periódicamente estos mecanismos para garantizar su eficacia y mantener un canal transparente y confiable para expresar inquietudes éticas.

Figura 8

Respuestas No 6

Califique de 1 a 5, siendo 1 nada de acuerdo y 5, totalmente de acuerdo lo siguiente: La organización maneja de manera confidencial los datos cuando se recopilan, almacenan o utilizan.

4 respuestas



Fuente. Autoría Propia.

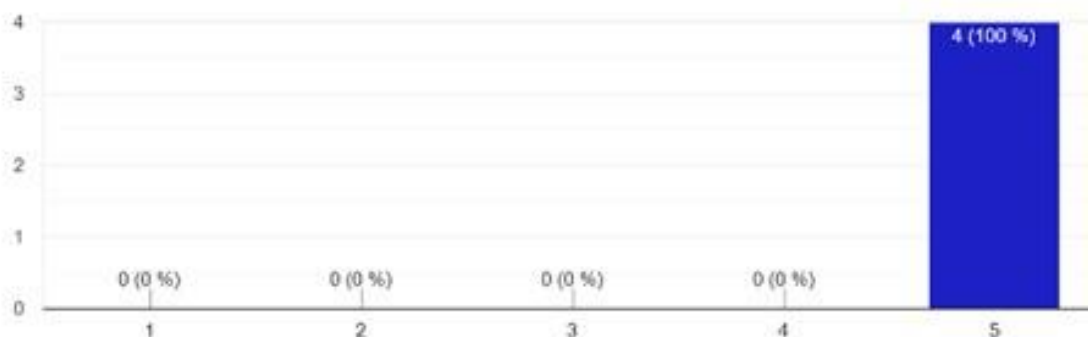
Interpretación de las respuestas a la pregunta No. 6

La calificación unánime de 5 otorgada por los cuatro entrevistados a la pregunta sobre la confidencialidad en el manejo de datos indica una percepción positiva en la protección de la privacidad. Para mejorar la comunicación, podría considerarse implementar sesiones de formación o material informativo para fortalecer la comprensión de los empleados sobre las políticas de privacidad y los procedimientos de seguridad de datos.

Figura 9

Respuestas No 7

Califique de 1 a 5, siendo 1 nada de acuerdo y 5, totalmente de acuerdo lo siguiente: Has participado en las iniciativas o programas que la ...oeconómico, educativo o cultural de la comunidad.
4 respuestas



Fuente. Autoría Propia.

Interpretación de las respuestas a la pregunta No. 7

La calificación unánime de 5 por parte de los cuatro entrevistados indica una percepción positiva sobre su participación en las iniciativas de la empresa para el desarrollo socioeconómico, educativo o cultural de la comunidad. Para fomentar aún más la participación, se podría mejorar la comunicación mediante la difusión regular de información sobre oportunidades y sus impactos positivos.

Población encuestada: Los 4 colaboradores de Legse SAS, todos mayores de edad (2 hombres y 2 mujeres)

Encuestador: Equipo 101008_4

Fecha de la encuesta: 06 de octubre 2023

Encuesta con formulario online mediante <https://forms.gle/7jGkpQSMCTuvEK7UA>

Evaluación de Situación Actual – Legse SAS

Tabla 1

Evaluación actual-Legse SAS

Evaluación		
Criterio	Cualitativa	Cuantitativa
Ventaja competitiva.	La ventaja competitiva de Legse Soluciones Estratégicas Legales SAS reside en su equipo altamente especializado en insolvencia y en la oferta de tarifas competitivas en el mercado legal.	4.5
Reputación.	La empresa ha construido una sólida reputación respaldada por reseñas positivas de clientes satisfechos, una destacada presencia en línea y el reconocimiento de colegas en el campo legal.	4
Atracción y retención de terceros.	Legse atrae a nuevos clientes a través de una estrategia de marketing digital efectiva y mantiene relaciones a largo plazo con abogados asociados, lo que garantiza una colaboración continua y exitosa.	4

Motivación, compromiso y productividad.	Las encuestas internas reflejan un alto nivel de compromiso por parte de los colaboradores de Legse, que se benefician de programas de capacitación que mejoran sus habilidades y contribuyen a mantener altos niveles de productividad en la empresa.	4.7
Percepción financiera.	Legse Soluciones Estratégicas Legales SAS enfrenta riesgo financiero relacionado con la dependencia de la estabilidad económica y la demanda de servicios legales, así como las variaciones en las tasas de interés y cambios regulatorios. La empresa debe trabajar en la gestión de estos riesgos y en la diversificación de su portafolio de servicios para mitigar impactos negativos en sus finanzas.	3
Relación con terceros.	Legse mantiene relaciones sólidas con sus clientes gracias a una comunicación efectiva y promueve la	4.5

educación financiera a través de redes sociales. Además, establece buenas relaciones con colegas en el campo legal y con competidores, fomentando así un ambiente de colaboración y respeto en el sector.

Fuente. Autoría Propia.

Promedio: 4.12

Desviación estándar: 0.62

Coefficiente de variación: 0.15

Análisis de Situación Actual – Legse SAS

Tener un coeficiente de variación de 0.15 significa que la variabilidad de los datos es relativamente baja en comparación con la media. En otras palabras, los datos son bastante consistentes y no presentan una gran variación con respecto a la media.

Tener datos con tendencia homogénea indica una intervención menor en ajustes a realizar en el plan de RSE.

Evaluación de asuntos de la RSE.

Tabla 2

Evaluación de asuntos

Asuntos	Hallazgo	Calificación
Gobernanza de la		4.5
Organización		
Transparencia y rendición de cuentas.	La organización se comunica principalmente a través de reuniones asertivas y correos electrónicos para tomar decisiones importantes.	4
Cumplimiento normativo.	Debidamente gestionado.	5
Participación de empleados en la toma de decisiones.	Debidamente gestionado.	5
Ética en los negocios.	La organización no ha experimentado prácticas desleales significativas y confía en la especialización de sus servicios legales, pero podría considerar medidas adicionales de prevención.	4

Derechos humanos		5
Evitar la complicidad.	Debidamente gestionado.	5
Resolución de reclamaciones.	Debidamente gestionado.	5
Discriminación a grupos vulnerables.	Debidamente gestionado.	5
Principios y derechos en el trabajo.	Debidamente gestionado.	5
Prácticas laborales		4.75
Trabajo y relaciones laborales	La organización promueve un ambiente laboral agradable, pero podría mejorar la comunicación y las maneras como se comunica.	4
Condiciones de trabajo y de SS	Debidamente gestionado.	5
Salud y seguridad ocupacional	Debidamente gestionado.	5
Desarrollo humano y formación.	Debidamente gestionado.	5
Medio ambiente		5

Prevención.	Debidamente gestionado.	5
Uso consciente de los recursos.	Debidamente gestionado.	5
Mitigación y adaptación al cambio climático.	Debidamente gestionado.	5
Protección del entorno.	Debidamente gestionado.	5
Prácticas justas de Operación		4.5
Anticorrupción.	La organización ha demostrado un sólido compromiso con la lucha contra la corrupción a través de la implementación efectiva de políticas y procedimientos anticorrupción. Sin embargo, sería beneficioso realizar evaluaciones periódicas de riesgo y auditorías internas para asegurar una continua adhesión a las prácticas	4

	anticorrupción y para identificar áreas de mejora.	
Competencia justa.	Debidamente gestionado.	5
Percepción Financiera.	Debidamente gestionado.	5
Promoción de la RSE en la cadena de valor.	Debidamente gestionado.	5
Asuntos de consumidores		4.75
Consumo sostenible.	Debidamente gestionado.	5
Servicio y atención a clientes.	La organización ha demostrado un fuerte compromiso con la satisfacción del cliente al ofrecer un servicio de alta calidad y atención personalizada. Sin embargo, sería beneficioso realizar encuestas periódicas de satisfacción para recopilar comentarios directos de los clientes y utilizar esa retroalimentación para implementar mejoras	4

	continuas en la calidad del servicio	
Protección y privacidad de datos.	Debidamente gestionado.	5
Acceso a servicios esenciales.	Debidamente gestionado.	5
Participación y desarrollo de la comunidad.		4.75
Creación de empleo y desarrollo de habilidades.	Debidamente gestionado.	5
Salud.	Debidamente gestionado.	5
Inversión social.	La organización ha demostrado apoyar iniciativas que contribuyen al desarrollo socioeconómico y cultural de la comunidad local en la que opera. Sería beneficioso continuar monitoreando el impacto de estas iniciativas y evaluar su efectividad para asegurarse de que estén	4

alineadas con los objetivos
de desarrollo comunitario a
largo plazo.

Educación y cultura.	Debidamente gestionado.	5
----------------------	-------------------------	---

Fuente. Autoría Propia.

Promedio: 4.75

Desviación estándar: 0.20

Coefficiente de variación: 0.04

Análisis de asuntos RSE – Legse SAS

Tener un coeficiente de variación de 0.04 indica al igual que en la evaluación de situación actual, una variabilidad de los datos es relativamente baja en comparación con la media, hallazgo significativo, ya que sugiere que la organización ha mantenido una cierta uniformidad en sus prácticas y enfoques relacionados con la RSE. La tendencia homogénea en ambas evaluaciones indica que las estrategias y acciones implementadas en el ámbito de la RSE han sido coherentes y constantes.

Este resultado positivo puede ser un indicio de que Legse SAS está operando de manera sostenible y ética en lo que respecta a los asuntos de RSE. Sin embargo, también es importante considerar que, a pesar de la estabilidad, es esencial seguir evaluando y mejorando continuamente las iniciativas de RSE para mantener y fortalecer su impacto positivo en la comunidad y en la empresa misma.

Niveles de Implementación y Stakeholders

Para la construcción del árbol de problemas, se opta por tomar los hallazgos más complejos en cuanto a niveles de implementación del plan de RSE, de esta manera se focalizan situaciones problémicas y se descartan las variables que no representan riesgo, que para el caso de Legse SAS, solo sería la de Derechos Humanos. Los asuntos más complejos en la implementación del plan de RSE según su calificación son:

Gobernanza de la Organización con dos hallazgos y puntaje de 4.5, la organización se comunica principalmente a través de reuniones asertivas y correos electrónicos para tomar decisiones importantes. La organización no ha experimentado prácticas desleales significativas y confía en la especialización de sus servicios legales, pero podría considerar medidas adicionales de prevención.

Prácticas justas de Operación con dos hallazgos y puntaje de 4.5, la organización ha demostrado un sólido compromiso con la lucha contra la corrupción a través de la implementación efectiva de políticas y procedimientos anticorrupción. Sin embargo, sería beneficioso realizar evaluaciones periódicas de riesgo y auditorías internas para asegurar una continua adhesión a las prácticas anticorrupción y para identificar áreas de mejora.

Por ello se considera como el problema principal en ambas áreas de evaluación (Gobernanza de la Organización y Prácticas justas de Operación) la comunicación. En el primer caso, la organización se comunica principalmente a través de reuniones y correos electrónicos, lo que puede limitar la participación y la transparencia en la toma de decisiones importantes. En el segundo caso, aunque la organización ha demostrado un compromiso sólido, la falta de evaluaciones periódicas y auditorías internas puede indicar una falta de comunicación interna eficiente para garantizar la adhesión continua a las prácticas éticas y profesionales.

En cuanto a los **Stakeholders** que representan grupos de interés para Legse SAS encontramos:

Clientes y Usuarios. Los clientes son una parte fundamental de una empresa de servicios legales, ya que contratan a la empresa para obtener asesoramiento legal o representación en cuestiones legales.

Colaboradores. El personal de la empresa, incluyendo abogados y asistentes legales, son stakeholders clave, ya que su desempeño y compromiso afectan directamente la calidad de los servicios legales prestados.

Proveedores. Los proveedores de servicios o suministros, como impresiones, equipos de oficina o software, siguen siendo importantes para el funcionamiento eficiente de la empresa.

Autoridades Legales y Reguladoras. Las leyes y regulaciones siguen siendo relevantes, y el propietario debe asegurarse de cumplirlas adecuadamente.

Comunidad Local. La empresa puede tener un impacto en la comunidad local, incluso si es de un solo propietario, por lo que es importante considerar la relación con la comunidad.

Colegas y Competidores. Aunque puede ser una empresa más pequeña, los competidores aún pueden ser un factor en el mercado.

Árbol de Problemas

Figura 10

Árbol de problemas



Fuente. Autoría Propia.

Árbol de Objetivos

Figura 11

Árbol de objetivos

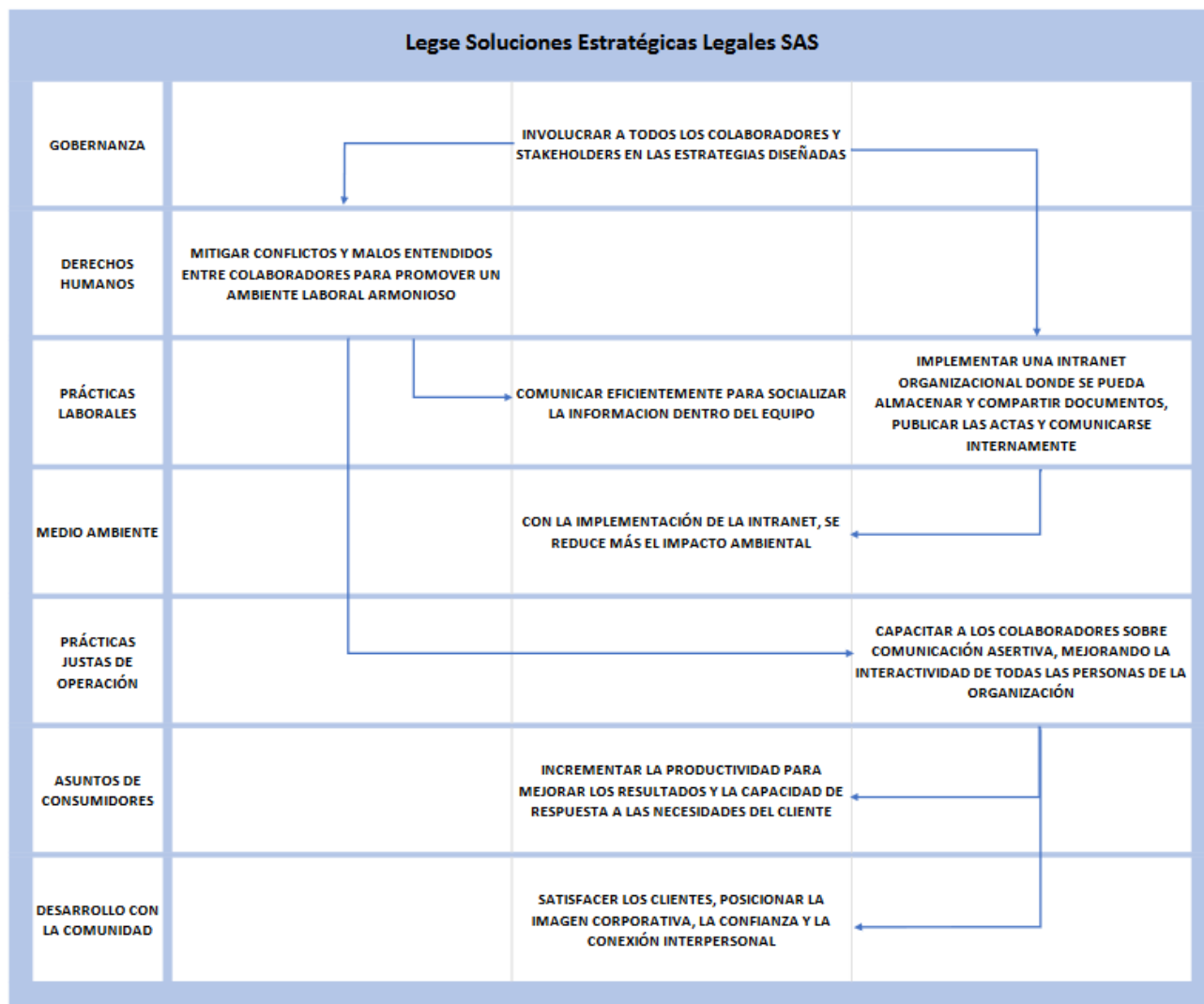


Fuente. Autoría Propia.

Mapa estratégico de objetivos RSE

Figura 12

Mapa estratégico



Fuente. Autoría Propia.

Implementación

Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial – Legse SAS

La actividad empresarial desempeña un papel fundamental en la promoción y adopción de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y su desarrollo. En este contexto, las empresas y sus grupos de interés desempeñan un rol crucial.

Hoy en día, los empresarios están cada vez más convencidos de que el éxito comercial y la sostenibilidad a largo plazo no se limitan a la maximización de beneficios a corto plazo. En cambio, reconocen que el éxito proviene de un comportamiento orientado al mercado, pero también responsable. Este enfoque está estrechamente vinculado a la viabilidad misma de la actividad empresarial.

En esta evolución, un número creciente de empresas ha tomado conciencia de su capacidad para contribuir al desarrollo sostenible a través de sus operaciones. Al hacerlo, no solo promueven el crecimiento económico y aumentan su competitividad, sino que también se comprometen con la protección del medio ambiente y fomentan la responsabilidad social, incluyendo la consideración de los intereses de los consumidores.

En este contexto, se propone a Legse Soluciones Estratégicas Legales SAS desarrollar un Plan Estratégico de RSE que refleje su compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad social. Este plan establecerá las bases para integrar la RSE en todas las facetas de la empresa, asegurando que su crecimiento y éxito estén alineados con un enfoque ético y sostenible.

Justificación del Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial

La implementación de un plan de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) encuentra su justificación en una serie de aspectos cruciales. En primer lugar, la RSE es una tendencia global en el mundo empresarial, ya que las empresas están cada vez más conscientes de la creciente expectativa de los consumidores y partes interesadas de que operen de manera responsable y ética. Esta tendencia no solo refleja una norma esperada, sino también una oportunidad para destacarse en un mercado competitivo y mejorar la reputación de la empresa.

La ética empresarial y los valores corporativos son pilares fundamentales en el mundo de los negocios, y la RSE se basa en principios éticos que promueven la toma de decisiones responsables y éticas en todas las operaciones de la empresa. Al alinear las prácticas empresariales con valores éticos, la empresa puede fortalecer la confianza de empleados y clientes. Además, las empresas tienen un impacto significativo en la sociedad y el medio ambiente, y la RSE se enfoca en la idea de que las empresas pueden contribuir de manera positiva a la resolución de problemas sociales y ambientales, beneficiando así tanto a la sociedad como a la sostenibilidad de la empresa.

La RSE también brinda ventajas competitivas al diferenciar a una empresa en el mercado. Aquellas empresas que adoptan prácticas responsables y sostenibles atraen a clientes, inversionistas y talento más comprometido.

Contenido del Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial

Dimensión Económica

Objetivo estratégico: Mejorar la comunicación en todos los procesos Legse Soluciones Estratégicas Legales SAS

Estrategia: Implementación de una intranet organizacional donde todos los colaboradores puedan almacenar y compartir documentos, publicar las actas de las reuniones, comunicarse internamente (Chat), teniendo la base de datos en servidores en la nube para garantizar así, el backup de la información.

Plazo: 2 meses

Costo: \$ 3.000.000 (desarrollo de la intranet) y \$ 250.000 (Servicio en la nube mensual)

Indicador: Para medir el avance y efectividad de la implementación de la intranet y el logro del objetivo estratégico de "Mejorar la comunicación en todos los procesos" en Legse Soluciones Estratégicas Legales SAS, puedes establecer indicadores clave de rendimiento (KPIs) relacionados con la comunicación interna

Frecuencia de Medición: Mensual durante los primeros 6 meses, luego trimestral.

Objetivo: Alcanzar una tasa de adopción del 80% o más en los primeros 6 meses.

Justificación: Este indicador mide la penetración de la intranet en la organización y su adopción por parte de los empleados. Una alta tasa de adopción sugiere una comunicación interna más efectiva y el logro del objetivo estratégico de mejorar la comunicación en todos los procesos.

Dimensión Social

Objetivo estratégico: Concientizar a todo el personal de la empresa Legse Soluciones Estratégicas Legales SAS en la importancia de la comunicación asertiva.

Estrategia: Realizar una capacitación sobre la importancia de la comunicación asertiva, dictada por una persona profesional y competente en este tema

Plazo: 1 mes (4 horas semanales)

Costo: \$ 600.000

Indicador: Para medir el impacto de la capacitación sobre la importancia de la comunicación asertiva en el personal de Legse Soluciones Estratégicas Legales SAS y el logro del objetivo estratégico de "Concientizar a todo el personal en la importancia de la comunicación asertiva", puedes utilizar el siguiente indicador de gestión

Frecuencia de Medición: Antes de la capacitación y trimestralmente después de la capacitación.

Objetivo: Reducir la tasa de incidentes de comunicación ineficiente o conflictos en un 20% en los primeros 6 meses después de la capacitación.

Justificación: Este indicador mide la efectividad de la comunicación entre personas y/o procesos. Una disminución en la tasa de incidentes de comunicación ineficiente o conflictos sugiere una mejora en la comunicación asertiva, lo que refleja el logro del objetivo estratégico de concientización sobre la importancia de la comunicación asertiva.

Dimensión Ambiental

Objetivo estratégico: Continuar con las buenas prácticas de la empresa Legse Soluciones

Estrategia: Durante la evaluación, se identificó un correcto manejo de los asuntos aplicables a esta variable, además, con la puesta en práctica de la Intranet propuesta, se ayuda a continuar con estos buenos resultados.

Plazo: 2 meses

Costo: \$0

Justificación: La Dimensión Ambiental de la empresa Legse Soluciones se encuentra enmarcada en el objetivo estratégico de continuar con las buenas prácticas establecidas. En este contexto, se ha identificado que la implementación de la Intranet propuesta desempeña un papel clave para mantener y fortalecer los resultados positivos en la gestión ambiental de la empresa.

Comentarios

El Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial de Legse Soluciones Estratégicas Legales SAS refleja un enfoque integral que aborda tanto la dimensión económica como la social. En la dimensión económica, la implementación de una intranet organizacional demuestra un compromiso con mejorar la comunicación interna, destacando la importancia de la tecnología para fortalecer los procesos internos. La definición de indicadores clave de rendimiento, como la tasa de adopción, establece una base cuantificable para evaluar el progreso y el impacto de la iniciativa.

En la dimensión social, la capacitación sobre la importancia de la comunicación asertiva destaca la relevancia de habilidades interpersonales en el entorno laboral. El indicador propuesto,

que busca reducir la tasa de incidentes de comunicación ineficiente o conflictos, proporciona una medida tangible del impacto de la capacitación en la concientización del personal. Este enfoque estratégico no solo busca mejorar la eficiencia interna sino también fortalecer la cohesión y la cultura organizacional.

Con la implementación de la intranet desarrollada y la capacitación suministrada a los colaboradores sobre comunicación asertiva, se aporta considerablemente a la mejora de la comunicación de todas las personas de la organización y así poder tomar decisiones adecuadas conjuntamente y que todo el personal conozca el direccionamiento de la organización.

En conjunto, el plan evidencia un compromiso integral con la mejora continua y la alineación de las prácticas organizacionales con valores éticos y sociales. El establecimiento de objetivos, estrategias y medidas de evaluación específicas demuestra una aproximación meticulosa y medible hacia la Responsabilidad Social Empresarial en Legse Soluciones Estratégicas Legales SAS.

Conclusiones

La comunicación asertiva es una habilidad fundamental para las personas, y cobra una relevancia especial en la empresa Legse Soluciones Estratégicas Legales SAS, dado que se sustenta en los principios de la responsabilidad social. Una buena comunicación ayuda a promover valores como el respeto, la honestidad y la transparencia, centrándose en valorar los derechos y opiniones de los demás. Esto se traduce en la construcción de una cultura empresarial responsable, donde se impulsa la colaboración y el trabajo en equipo, se resuelven conflictos de manera efectiva, y se crea un ambiente de trabajo más justo y productivo. Estos aspectos generan un aumento en la satisfacción laboral y un mayor rendimiento por parte de los empleados.

La evaluación detallada de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de Legse Soluciones Estratégicas Legales SAS revela un compromiso significativo con prácticas éticas y sostenibles. La encuesta entre colaboradores destaca la importancia de aspectos como un entorno laboral respetuoso, la mitigación del impacto ambiental y la confidencialidad en el manejo de datos, evidenciando la atención de la empresa hacia diversas dimensiones de responsabilidad social, además, la implementación en una empresa que enfrenta problemas de comunicación interna y decide crear una intranet como solución, demuestra un compromiso genuino con el bienestar y el desarrollo de sus empleados. Esta iniciativa no solo fomenta una comunicación más eficiente y efectiva, sino que también promueve la colaboración, la transparencia y el sentido de pertenencia dentro de la organización, al brindar a los empleados una plataforma centralizada para compartir información, documentos y comunicarse entre sí, la empresa demuestra su compromiso con el crecimiento y el éxito colaborativo.

La implementación de esta intranet no solo mejora la comunicación interna, sino que también contribuye al desarrollo sostenible de la empresa al optimizar los recursos y reducir el

impacto ambiental asociados con la comunicación impresa y otros métodos tradicionales. En resumen, la implementación de esta intranet como solución a los problemas de comunicación interna es un paso importante hacia una empresa más responsable socialmente, donde los empleados se sienten valorados, conectados y empoderados para colaborar en un ambiente de trabajo positivo y productivo.

Para llegar a estas conclusiones, se aplicó un análisis exhaustivo de la situación actual de la empresa y sus asuntos de RSE, proporcionando una visión integral, destacando fortalezas en la ventaja competitiva, reputación sólida y una motivación elevada de los empleados. Sin embargo y como ya se había mencionado, se identifican áreas de mejora, especialmente en la comunicación interna.

Instrumentos y técnicas como la encuesta, la entrevista y los árboles de problemas y objetivos, brindan una estructura sólida para abordar las áreas de mejora identificadas. El plan estratégico propuesto destaca acciones específicas y se proporciona una guía valiosa para que Legse SAS continúe avanzando hacia prácticas empresariales más sostenibles, aprovechando sus fortalezas y abordando áreas de oportunidad para un impacto positivo continuo en la empresa y la comunidad en general.

Referencias

- Belda Hériz, I. (2018). Economía circular: un nuevo modelo de producción y consumo sostenible. Editorial Tébar Flores, 16-66.
<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/51998?page=16>
- 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>
- Etiquetado nutricional y frontal (Resolución 2492 de 2022).
<https://www.minsalud.gov.co/Paginas/MinSalud-expide-Resolucion-2492-2022-sobre-etiquetado-nutricional-y-frontal.aspx>
- Fernández Izquierdo, M. Á. (2014). El gobierno corporativo como motor de la responsabilidad social corporativa. Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions, 18 -50.
<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/53258?page=18>,
- Gutiérrez Pérez, C. & Gutiérrez Cánovas, C. (2009). La actuación frente al cambio climático: guía para un consumo sostenible. Editum. Ediciones de la Universidad de Murcia, 27 -67.
<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/54368?page=27>
- Hoof, B. V. (2008). Producción más limpia: paradigma de gestión ambiental, 17-63. Universidad de los Andes.
<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/40312?page=17>
- 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
- Ortiz de Mendivil Llano, E. (2012). El consumo sostenible como perspectiva innovadora. B – EUMED, 7-72.

<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/34505?page=7>

Rosso, J. W. (2018). El gobierno corporativo: teoría y evidencia empírica. Editorial UPTC, 10-

36. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/131478?page=10>

Soto, D. & Soto, D. (II.). (2016). Gobierno corporativo y ética de los negocios. RIL editores, 17-

64. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/67587?page=17>

Tabra Ochoa, E. P. (2015). Solidaridad y gobierno corporativo de la empresa: una mirada a los

organismos internacionales. J.M. BOSCH EDITOR, 10-28. [https://elibro-](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/131478?page=10)

[net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/131478?page=10](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/131478?page=10)

Apéndices

Apéndice A

Entrevista a Jorge Ortiz, abogado.

¿Cómo se comunican las decisiones importantes dentro de la organización para garantizar la transparencia y participación de los colaboradores?

R. Hola Mauricio, ¿cómo estás? Mucho gusto. Bueno, en relación con esa pregunta, yo pienso que una decisión importante previamente se debe consensuar, por decirlo así, o compartirla a través de reuniones asertivas. Va desde el diálogo que uno tenga con sus trabajadores o con los colaboradores de la empresa, para finalmente oficializarse, ya sea a través de un texto de correo electrónico en donde se puedan impartir las nuevas directrices o las decisiones.

¿Cómo identifica y evalúa la organización los riesgos de violación de derechos humanos en su operación?

R. Pues a ver, los Derechos Humanos son concebidos pues inicialmente por la organización de las Naciones Unidas. Obviamente, después de la Segunda Guerra Mundial, se establecieron unos derechos mínimos como la dignidad humana y el derecho a la libertad. Nosotros, como responsabilidad que tenemos en la empresa, es obvio que nuestros colaboradores si van a ejercer una función para nosotros prima el concepto de felicidad y el concepto de libertad, en el entendido de que su labor es por objetivos y para mantener las tareas al día y que realmente esa dignidad o esa honra como persona va a estar protegida aquí en nuestra organización.

¿Garantiza la organización, un ambiente laboral adecuado que promueva la inclusión, el respeto y el buen trato en general?

R. Claro que sí, porque precisamente eso va acompañado o va en concordancia con la respuesta anterior. Toda vez que nuestra premisa es eso, es la felicidad de las personas, porque todo apunta a cumplimiento objetivos y realmente por decirlo así, el cumplimiento de un horario estricto no lo tenemos, o esos jefes relojeros que están pendientes de la entrada al lugar de trabajo por parte del trabajador en una hora determinada no lo somos. Entonces, precisamente, partimos de eso de la felicidad a las personas y que se sientan en un ambiente de tranquilidad, no hay hostilidad, las comunicaciones, repito, somos muy al diálogo, tratamos de manejar una comunicación asertiva y bueno eso es como la función para promover ambientes sanos en el trabajo.

¿Cuáles son las medidas específicas que ha implementado la organización para mitigar el impacto ambiental en términos de consumo de recursos naturales y gestión de residuos?

R. Bueno, nosotros somos una empresa de servicios legales. Hoy en día, poco se utilizan las impresoras para imprimir documentos. Antes, la labor del abogado era presentar las demandas físicas, impresas con varios cuadernos y folios. Entonces, usted se imaginará la cantidad de desperdicio de papel en esas diligencias. La pandemia dejó muchas enseñanzas, entre ellas la operación de la justicia, que hoy prácticamente es totalmente virtual. Las audiencias son virtuales, se presenta hoy una solicitud, un memorial o una demanda virtual, y no hay que escanear, ni hay que imprimir absolutamente nada. Todo se hace a través de canales digitales. Por ese lado, pienso que ganamos todos. También aquí en la empresa, no es que manejemos muchos desperdicios de residuos sólidos ni orgánicos, y la impresora poco se utiliza, tiene los mismos cartuchos de color desde hace 2 años, porque realmente aquí se imprime muy poco, casi nada. Siento que, en ese sentido, no somos una empresa que desperdicie recursos

¿Cómo se asegura la organización que sus empleados y colaboradores comprendan y sigan las políticas éticas en sus interacciones comerciales, eviten cualquier conflicto de interés y en caso de haber situaciones antiéticas, cómo se investigan y abordan estas denuncias de manera confidencial y efectiva?

R. No, hasta el momento, pues somos una empresa pequeña que realmente no tenemos riesgos tan expuestos porque los trabajadores o colaboradores que somos, estamos orientados a un fin común que son nuestros servicios legales en reorganización empresarial e insolvencia económica principalmente esos dos servicios. Acá no tenemos prácticas desleales, por decirlo así, que pueda tener un trabajador. Básicamente, es un servicio legal que es de conocimiento público. Realmente, los abogados casi que manejamos la misma información en cualquier especialidad que sea, sea laboral, civil, comercial y sabemos dónde acudir para presentar una demanda y todo eso, entonces, yo siento que prácticas desleales, pues si se ven en todos los negocios, pero realmente no vemos ni observamos el riesgo en relación a la prestación de servicio, que algún colaborador cometa algún acto de deshonestidad, porque ya nuestros precios están estandarizados, los precios en servicio y realmente es un producto que se necesita de la especialidad del abogado para poder adelantarlos, entonces no veo una práctica desleal en ese sentido.

¿Qué medidas toma la organización para garantizar la privacidad y seguridad de los datos de los consumidores cuando se recopilan, almacenan o utilizan, y cómo informa a los consumidores sobre su política de privacidad y sus derechos en relación con sus datos personales?

R. Ok. La ley de protección de datos personales fue expedida en virtud de la ley 1581 del 2012 que tiene por objetivo, preservar la integridad del buen nombre, por decirlo así, para que su nombre no sea utilizado con fines comerciales políticos religiosos etc. ese tema de la política de

tratamiento de datos personales o más bien, cómo mitigamos ese tema del riesgo en la seguridad la información pues tenemos una política de tratamientos personales nosotros acá nuestra organización manejamos unos datos muy sensibles como son los historiales de crédito que arrojamos en nuestras consultas y además es un información muy sensible por se manejan productos financieros de por medio, entonces nosotros tenemos una seguridad o tenemos una información encriptada en el servidor de la empresa en donde no tenemos riesgo en la fuga de la información y también, la información que manejamos de los clientes que es ultra confidencial y también tenemos como política la eliminación de estos documentos físicos cuando lo están o la eliminación de documentos digitalizados toda vez que se supone como es un proceso jurídico eso ya está resguardado con el estado en un juzgado, en un proceso jurídico toda la información de la otra información de servicio entonces procedemos con la eliminación de la información toda vez que el objetivo en la prestación del servicio está culminado.

¿Cuáles son las iniciativas o programas específicos que la organización ha implementado para contribuir al desarrollo socioeconómico, educativo o cultural de la comunidad local en la que opera?

R. Pues mire, nosotros a través de las redes sociales o a través de los canales digitales tenemos, o nuestro servicio va orientado hacia la educación financiera. El servicio que nosotros manejamos principalmente es el tema de la insolvencia económica y la reorganización empresarial, es decir, prestamos la asistencia legal a las personas con una real crisis financiera para atender sus pagos de las obligaciones. Entonces la idea es evitar eso, o evitar que lleguen a nosotros, ya que nadie va a querer estar insolvente o "quebrado", para que usted me entienda. Entonces aquí cuál es la situación, es la prevención, la prevención en el manejo de sus finanzas, en evitar el consumo excesivo, en siempre guardar una provisión ante los gastos futuros. También propendemos a evitar el crédito de consumo a largo plazo, porque usted sabe que hoy en día

estamos empleados, tenemos un buen ingreso, estamos vivos y llenos de salud, pero el día de mañana no sabemos cómo vamos a estar. Entonces, cuando son créditos de consumo, siempre recomendamos que sean objetivos cortos, no más allá de un año. Son cosas así, entonces es nuestra responsabilidad desde la educación financiera, que la gente evite el endeudamiento excesivo, el consumo y que tengan el hábito del ahorro.